



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
BACHARELADO EM BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO**

RAMON DAVI SANTANA

**BIBLIOTECA PÚBLICA E INCLUSÃO DIGITAL:
O CASO DA BIBLIOTECA CENTRAL DO ESTADO DA BAHIA**

Salvador
2018

RAMON DAVI SANTANA

**BIBLIOTECA PÚBLICA E INCLUSÃO DIGITAL:
O CASO DA BIBLIOTECA CENTRAL DO ESTADO DA BAHIA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia e Documentação.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Henriette Ferreira Gomes

Salvador
2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Responsável técnica: Maristela Rangel de Freitas – CRB/5-759

S232 Santana, Ramon Davi
Biblioteca pública e inclusão digital : o caso da Biblioteca Central do Estado da Bahia [manuscrito] / Ramon Davi Santana. – 2018.
89 f. : il. ; 30 cm.

Cópia de computador (*printout(s)*).
Monografia (TCC) – Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, Bacharelado em Biblioteconomia e Documentação. 2018.
Orientadora: Professora Doutora Henriette Ferreira Gomes.

1. Bibliotecas públicas – Serviços para minorias. 2. Inclusão digital. 3. Sociedade da informação. 4. Letramento informacional. I. Título.

CDD: 025.5
CDU: 027.4:316.42

RAMON DAVI SANTANA

**BIBLIOTECA PÚBLICA E INCLUSÃO DIGITAL:
O CASO DA BIBLIOTECA CENTRAL DO ESTADO DA BAHIA**

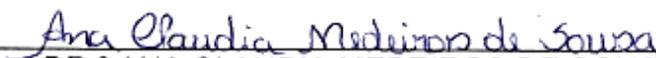
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia como requisito parcial para a obtenção do título de **Bacharel em Biblioteconomia e Documentação**.

Aprovado em 23 de julho de 2018.

BANCA EXAMINADORA



DR.ª HENRIETTE FERREIRA GOMES – ICI – UFBA
(Orientadora)



DR.ª ANA CLAUDIA MEDEIROS DE SOUSA – ICI – UFBA



DR.ª RAQUEL DO ROSÁRIO SANTOS – ICI – UFBA

À Dona Marlene (*in memoriam*), minha inesquecível mãe, por seu legado de determinação e resiliência que tanto me inspira.

AGRADECIMENTOS

À Universidade Federal da Bahia pelo espaço de Ensino, Pesquisa e Extensão que se constituiu para mim durante os quase cinco anos que passei por cada *campus*, prédio e sala de aula dessa Instituição.

Ao corpo docente dessa Universidade, sobretudo às Professoras e aos Professores do Instituto de Ciência da Informação, por sempre tentarem, diante de tantas adversidades, compartilhar comigo e com meus colegas um pouco do que sabem.

Ao Instituto de Ciência da Informação, por ser meu espaço de aprendizagem contínua acerca dos conhecimentos científicos e técnicos necessários a minha formação acadêmica e profissional.

A minha orientadora, Professora Henriette Ferreira Gomes, pela paciência e disposição em me guiar nesse caminho dentro do universo da Ciência, elucidando todas as minhas dúvidas e compreendendo sempre meus anseios e fraquezas.

À Diretora da Biblioteca Central do Estado da Bahia por abrir as portas da sua Unidade para a realização desta pesquisa, dispondo do seu tempo, das suas informações mais relevantes e do seu pessoal durante o andamento deste estudo.

A minha mãe, Dona Marlene (*in memoriam*), razão do que sou, por seu apoio, seu carinho, sua atenção e seu importante papel de mãe, amiga e conselheira enquanto esteve em vida. Sua garra para viver e, depois, para sobreviver quando dificilmente conseguia, são as grandes motivações da minha vida.

Ao meu pai, Seu Francisco, por ter me ensinado os valores éticos e morais que hoje não abro mão. O desafio que tivemos de enfrentar nesses últimos 8 anos fazem-me acreditar cada vez mais que seu esforço em ser o melhor pai de todos sempre foi sua grande prioridade.

À Maria Andrea, minha querida irmã, por sempre me estender a mão quando mais preciso. Obrigado por abrir as portas do seu lar e da sua família para mim. Jamais esquecerei seu apoio incondicional.

Ao meu amado Paulo, meu companheiro, por ser meu refúgio sempre que preciso e um dos poucos que me entenderam quando quase ninguém mais me entendia.

À Maristela de Freitas, chefe – ou melhor, líder – e colega de profissão, pelos conselhos assertivos, as prazerosas discussões e a confiança depositada nas minhas decisões. Tudo isso colaborou para a perspectiva que pude adotar nesta pesquisa e para o tipo de profissional que almejo ser.

Às minhas amigas e amigos – “manas” e “monas” – pelo suporte psicológico de sempre, mesmo quando não demonstrei precisar.

Agradeço, enfim, a toda e qualquer pessoa que, direta ou indiretamente, contribuiu para a concretização deste trabalho. A colaboração de vocês é tão importante quanto todas as outras.

RESUMO

A atuação da biblioteca pública para a inclusão digital é o tema deste trabalho, cujo enfoque visa a apresentar e descrever o caso da Biblioteca Central do Estado da Bahia (BCEB) sobre sua contribuição para a inclusão digital em Salvador. Assim, em termos gerais, a presente pesquisa busca identificar e analisar as ações que a biblioteca analisada vem desenvolvendo no tocante ao processo de inclusão digital no município de Salvador. Por sua vez, em termos específicos, o estudo objetiva identificar quais são essas ações e como a Biblioteca atua para promovê-las, assim como verificar a frequência dessas atividades e do seu público, observando também a quem se destinam. Além disso, pretende-se com esta pesquisa verificar qual a avaliação que os gestores da Unidade, relacionados direta ou indiretamente a essas iniciativas, têm quanto ao nível de inclusão digital que a BCEB está conseguindo alcançar. A fim de atender aos objetivos propostos do Trabalho, adotou-se a técnica de entrevista presencial com a Diretora Geral da Biblioteca, assim como com a Coordenadora de Produção Cultural e o Técnico em Assuntos Culturais do Núcleo Viva, Setor da Biblioteca voltado à gestão e desenvolvimento das suas atividades de inclusão digital. A aplicação de questionário *online* foi outra técnica de coleta de dados seguida pelo pesquisador, utilizada exclusivamente junto ao último informante, a Subgerente de Atividades Especiais da mesma biblioteca. Os instrumentos de coleta de dados necessários à análise do estudo foram, nesta ordem, roteiros de entrevista semiestruturados e formulário de questões, os quais permitiram tanto descrever as ações de inclusão ofertadas pela Biblioteca quanto identificar a percepção dos respondentes aos resultados dessas iniciativas e do nível de inclusão digital que a BCEB tem atingido. Para a fundamentação teórica e empírica da Pesquisa, foi necessário refletir, à luz da literatura especializada, sobre os conceitos concernentes à biblioteca pública e a sua função social. De igual modo, as discussões dos principais autores acerca da inclusão digital, assim como perante a sua relação com a biblioteca pública na concepção da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, foram ligeiramente abordadas no desenvolvimento deste estudo. Como resultado, observou-se que a BCEB tem atuado para a inclusão digital por meio da oferta de oficinas práticas regulares e pontuais, além de disponibilizar continuamente, ao seu público geral, o livre acesso a computadores conectados à *Internet* e, ao seu público com deficiência visual ou mobilidade reduzida, a demais tecnologias assistivas e equipamentos de acessibilidade. Diante de tudo o que foi analisado e discutido sobre os resultados encontrados nesta investigação, conclui-se que a BCEB atua para a inclusão digital com limitações, uma vez que tem desenvolvido atividades que ainda não vislumbram o uso e a apropriação dos recursos e conteúdos digitais capazes de potencializar a emancipação digital dos seus usuários, residindo, portanto, suas ações em um nível de inclusão digital ainda básico e inicial.

Palavras-chave: Bibliotecas públicas – Serviços para minorias. Inclusão digital. Letramento informacional. Sociedade da informação.

ABSTRACT

Public library and digital divide: the Central Library of the State of Bahia case

The work of the public library towards digital divide is the theme of this monograph, whose aim is to present and describe the case of the Central Library of the State of Bahia (BCEB) on its contribution to digital divide in Salvador. Therefore, in broad terms, this research aims to identify and analyze the actions in which the analyzed library develops the process of digital divide in the city of Salvador. In turn, on specific terms, the study aims to identify what are those actions and how the Library acts to promote them, as well as verify how often these activities and of its public occur, also observing the public they target. In addition, this research intends to verify what the evaluation of the Unit's managers, directly or indirectly related to these initiatives, is, regarding the level of digital divide the BCEB reaches. In order to attend the proposed objectives of the research, the technique of in-person interview with the General Director of the Library was adopted, as well as the Coordinator of Cultural Production and the Technician in Cultural Affairs of Viva Nucleus, the Library Sector focused on management and development of its digital divide activities. Another technique of data collection applied by the researcher was the use of an online questionnaire used exclusively with the last informant, the Sub Manager of Special Activities of the said library. The required instruments for data collection in the study analysis were, in the following order, semi structured interview guides and question forms which allowed the description of inclusion actions offered by the Library as well as identify the respondents' perception regarding the results of these initiatives and the level of digital divide the BCEB has achieved. For the theoretical and empirical foundation in the Research, it was necessary to reflect, in light of specialized literature, on concepts concerning the public library and its social function. Equally, discussions made by the main authors on digital divide's study, as well as its relation with the public library in the Librarianship and Information Science's conception were lightly approached in this study's development. As a result, it was noted that BCEB has been acting towards digital divide through offering regular and punctual workshops besides providing continuously the free access to computers with Internet connection to its public and other assistive technologies and accessibility equipment to the visually impaired or the public with mobility restriction. In face of everything discussed and analyzed on the results found in this study, it was concluded that BCEB acts towards the digital divide with certain limitations, since it has developed activities that haven't yet reached use and appropriation of resources and digital content capable of potentializing digital emancipation of its public, still residing, therefore, its actions in a basic and initial level of digital divide.

Keywords: Digital divide. Information literacy. Information society. Public libraries – Services to minorities.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

			f.
Figura	1	Peça gráfica de divulgação da oficina de informática para idosos no <i>Instagram</i> da FPC	53
Figura	2	Foto para divulgação da oficina de informática para idosos no <i>Instagram</i> da FPC	54
Figura	3	Peça gráfica de divulgação da oficina voltada para o público de Jornalismo no <i>Facebook</i> da FPC	56
Figura	4	Divulgação da oficina para jornalistas no <i>Blog Desde que eu me entendo por gente</i>	57
Quadro	1	Desafios para a biblioteca pública quanto à inclusão digital conforme a visão de Waller e McShane	40
Quadro	2	Classificação das iniciativas de inclusão digital desenvolvidas pela BCEB	61

LISTA DE SIGLAS

BAT	Biblioteca Anísio Teixeira
BCEB	Biblioteca Central do Estado da Bahia
BIML	Biblioteca Infantil Monteiro Lobato
BPB	Biblioteca Pública da Bahia
CCTV	Closed-Circuit Television
CMSI	Cúpula Mundial sobre Sociedade da Informação
FBN	Fundação Biblioteca Nacional
FPC	Fundação Pedro Calmon
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
INL	Instituto Nacional do Livro
NVDA	NonVisual Desktop Access
OCR	Optical Character Recognition
ONG	Organização não governamental
ONU	Organização das Nações Unidas
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PNLL	Plano Nacional do Livro e Leitura
Proler	Programa Nacional de Incentivo à Leitura
SEBP	Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas da Bahia
SecultBA	Secretaria de Cultura do Estado da Bahia
SI	Sociedade da Informação
SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologias de Informação e Comunicação
UNEB	Universidade do Estado da Bahia
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
WWW	World Wide Web

SUMÁRIO

	f.	
1	INTRODUÇÃO	11
2	REFERENCIAL TEÓRICO E EMPÍRICO	14
2.1	BIBLIOTECA PÚBLICA: ESPAÇO DEMOCRÁTICO DE INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO	14
2.1.1	A função social da biblioteca pública	19
2.1.2	Breve histórico da biblioteca pública no Brasil	23
2.2	INCLUSÃO DIGITAL	26
2.3	A BIBLIOTECA PÚBLICA COMO ESPAÇO DE INCLUSÃO DIGITAL	35
3	O CAMINHO METODOLÓGICO	46
3.1	DELINEAMENTO DA PESQUISA	46
3.1.1	Universo e amostra da pesquisa	47
3.1.2	Técnicas e instrumentos de coleta de dados	47
3.2	PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DE DADOS	48
4	APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	50
4.1	INICIATIVAS DE INCLUSÃO DIGITAL NA BIBLIOTECA CENTRAL DO ESTADO DA BAHIA: PRIMEIROS PASSOS	52
4.2	FREQUÊNCIA DAS INICIATIVAS DE INCLUSÃO DIGITAL E DO SEU PÚBLICO E A QUEM SE DESTINAM	61
4.3	O OLHAR DOS GESTORES: A AVALIAÇÃO SOBRE A CONTRIBUIÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL DO ESTADO DA BAHIA PARA A INCLUSÃO DIGITAL EM SALVADOR	64
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	76
	REFERÊNCIAS	78
	APÊNDICES	82

1 INTRODUÇÃO

A biblioteca pública é, antes de tudo, um ambiente de acesso a cultura, informação e conhecimento. Isto é, assim como ocorre com os teatros, galerias de arte e museus, sua manutenção para a humanidade justifica sua presença e permanência dessa que é um dos mais importantes equipamentos culturais hoje existentes.

Por ser gratuita, pública e aberta a todos, as ações e decisões da biblioteca pública devem seguir uma vertente social sem discriminações, cujo grande propósito seja transformar realidades humanas, colaborando, portanto, para a cidadania das pessoas. Assim, se essa tipologia de biblioteca pode ser traduzida como um espaço democrático de construção cidadã, é certo afirmar também que a inclusão social faz parte dos seus objetivos norteadores.

Logo, dentre os caminhos que buscam atingir a inclusão social, há um que aponta para a inclusão digital, o cerne deste trabalho. Nesse sentido, a biblioteca pública contribui para a inclusão social do sujeito quando desenvolve ou promove, dentre outras ações, atividades que objetivam a incluí-lo digitalmente.

Apesar disso, a discussão da inclusão digital nos dias de hoje é um exercício que apresenta algumas controvérsias, sobretudo no que dizem respeito a sua relação face ao acesso a recursos tecnológicos e à *Internet*. Acontece que, muitas vezes, as interpretações que rondam esse elo podem levar a entender, por exemplo, que a inclusão digital concretiza-se basicamente com o uso ou posse de um computador ou aparelho celular com acesso ao mundo da *Internet*. Obviamente, esse tipo de interpretação acaba por desconsiderar grande parte dos objetivos propriamente ditos da inclusão digital no seu sentido pleno.

Levando para o contexto da biblioteca pública, especialmente as localizadas no município de Salvador/BA, esse mesmo entendimento ainda é bastante difundido entre os gestores ou responsáveis pela promoção de atividades de inclusão digital dessas bibliotecas. Por consequência, o efeito disso é um cenário em que as bibliotecas públicas recaem na falsa sensação de que estão incluindo digitalmente sua comunidade, quando, na verdade, estão tornando-se promotoras de oficinas de manuseio intuitivo de programas ou simplórias provedoras de computadores e *Internet*.

Na contramão disso, é importante salientar que a inclusão digital tem como

seu principal objetivo retirar o sujeito da margem da sociedade, colocando-o dentro de uma realidade social de inclusão em que sua cidadania possa ser reconhecida e garantida. Dessa maneira, quando as atividades que buscam incluir digitalmente essas pessoas não vislumbram sua inclusão social e digital plenas, incorrem-se na manutenção da marginalização desses sujeitos, o que pode garantir, em última instância, no autodesconhecimento de suas identidades.

Por isso, resolveu-se por pesquisar qual a contribuição da Biblioteca Central do Estado da Bahia (BCEB) para a inclusão digital no município de Salvador. Assim, tendo como base essa questão, a linha de pesquisa deste trabalho apresenta como propósito geral identificar e analisar as ações desenvolvidas pela BCEB para o processo de inclusão digital em Salvador. Posto isso, a fim de alcançar o objetivo geral da Pesquisa, intenta-se identificar quais atividades de inclusão digital vêm sendo desenvolvidas pela Unidade e como ela atua para atrair seu público a essas ações. Além disso, propõe-se verificar a frequência dessas atividades e do seu público, bem como a que elas se destinam, e a avaliação que os gestores da Biblioteca têm quanto aos resultados das atividades e ao nível de inclusão digital que a BCEB está conseguindo alcançar.

Em relação à metodologia adotada, é importante informar que o presente trabalho tipifica-se como uma pesquisa aplicada que segue o método de estudo de caso para analisar o fenômeno da inclusão digital na Biblioteca Central do Estado da Bahia, assim como a percepção dos seus gestores sobre os resultados das atividades desenvolvidas nesse sentido na Unidade.

Ainda sobre a metodologia do trabalho, como técnicas de coleta de dados, adere-se à entrevista com roteiro semiestruturado e à aplicação de questionário contendo questões concernentes às iniciativas de inclusão digital desenvolvidas pela BCEB. Ademais, os dados coletados são analisados qualitativamente, seguindo os procedimentos de análise de discurso.

A estrutura desta monografia começa apresentando e discutindo os conceitos centrais do tema da pesquisa. Assim, na segunda seção – *Referencial teórico e empírico* –, os diferentes conceitos sobre biblioteca pública e inclusão digital, bem como a discussão que rodeia essa relação no atual estado da arte, são expostos e analisados conforme o entendimento dos estudiosos da Biblioteconomia e da Ciência da Informação.

Por conseguinte, na primeira parte da seção *Biblioteca pública: espaço*

democrático de informação e conhecimento, os principais conceitos e as convergências e divergências presentes no entendimento científico acerca dessas concepções são assinalados. Logo a seguir, promove-se uma discussão acerca da função social da biblioteca pública, assunto bastante pertinente em relação à inclusão digital dentro desse espaço de cultura, informação e conhecimento. Finalmente, a subseção é concluída por um breve levantamento acerca da história da biblioteca pública no Brasil.

Em *Inclusão digital*, é resgatado o referencial teórico concernente às ideias de inclusão digital no que dizem respeito a sua compreensão mais abrangente e a sua relevância para o atual contexto socioeconômico. De igual modo, as convergências e divergências dos diferentes conceitos de inclusão digital são estudados no texto.

Depois, a subseção *A biblioteca pública como espaço de inclusão digital* esgota o referencial teórico e empírico definido para a pesquisa. Oportunamente, ela apresenta e analisa as diversas concepções sobre o elo biblioteca pública e inclusão digital.

Posteriormente, na terceira seção, é apresentada a metodologia pela qual este trabalho percorreu, mostrando suas técnicas, instrumentos e procedimentos para coleta e análise dos dados. De igual maneira, é reservado um tópico dentro dessa seção para lidar com a definição do objeto de estudo e a delimitação da Pesquisa.

A apresentação e discussão dos resultados acontece na seção seguinte, levando à tona os resultados obtidos a partir da investigação realizada junto aos gestores relacionados à atuação da Biblioteca para a inclusão digital, tendo seus aspectos primordiais discutidos à luz da literatura defendida neste trabalho. A distribuição da referida seção, além disso, dá-se com base nos objetivos perseguidos por esta pesquisa.

Finalmente, as considerações finais, na última seção do desenvolvimento deste trabalho, encerram o presente estudo neste momento dentro do que foi inicialmente proposto na Pesquisa.

2 REFERENCIAL TEÓRICO E EMPÍRICO

O presente referencial teórico e empírico não é e não tem a pretensão de ser exaustivo. Abrangendo um levantamento e discussão, em síntese, de algumas postulações defendidas pelos teóricos da Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, em tempo que prioriza os autores que guardam relação com o problema e os objetivos desta pesquisa, busca contribuir com os apontamentos teóricos e metodológicos a fim de uma melhor compreensão do objeto de estudo deste trabalho.

De início, esta seção de referencial traz uma abordagem conceitual acerca da biblioteca pública para depois aprofundar-se na função social desse equipamento cultural. Depois, apresenta um breve histórico da biblioteca pública no Brasil, para, na subseção seguinte, abordar a inclusão digital com suas reflexões teóricas e discussões baseando-se nos autores competentes sobre o tema. Por fim, o presente referencial teórico e empírico segue na relação biblioteca pública e inclusão digital, apresentando os preceitos mais relevantes para esta pesquisa.

2.1 BIBLIOTECA PÚBLICA: ESPAÇO DEMOCRÁTICO DE INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

A biblioteca pública pode ser explicada por meio de três grandes características: é integralmente mantida pelo Estado, haja vista que depende do Governo para ser mantida e administrada; conta com funções específicas, como a de salvaguardar e preservar os registros intelectuais e históricos locais; e nutre a intenção de atender a toda a sociedade, uma vez que é essencialmente uma instituição de uso público. Para Almeida Júnior (2003), é dessa forma que esse equipamento cultural pode ser compreendido, estando ainda atrelado ao fato de que a biblioteca pública convive com missões em pontos culturais, educacionais, informativos, sociais e entre outros.

Também, não se deve esquecer que a biblioteca pública pode ser definida como um subcomponente do Estado. Isto é, conforme afirma Lemos (2015), ela se trata apenas de um dos elementos que compõem a superestrutura de serviços culturais e educacionais ofertados pelo Governo. Assim, para o autor, é inviável pensar que a biblioteca pública esteja acima dos condicionamentos políticos, sociais e econômicos da nação, haja vista que em uma sociedade de contrastes socioeconômicos – tal como a brasileira – esse tipo de biblioteca mais serviu para que

as classes dominantes se aproximassem das classes dominadas (LEMOS, 2015).

A biblioteca pública comporta-se, por outro lado, mais como um elemento mediador entre informação e usuário do que, organicamente, um equipamento de transformações no tecido sociocultural. Deste modo, a Fundação Biblioteca Nacional (FBN) estabelece que biblioteca pública é “[...] um elo entre a necessidade de informação de um membro da comunidade e o recurso informacional que nela se encontra organizado e à sua disposição” (A BIBLIOTECA..., 2010, p. 18).

A visão da FBN sobre biblioteca pública recai em uma perspectiva de disponibilização da informação, conforme preconizam a Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Bibliotecas (IFLA) e a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), que buscam considerar, também, o fornecimento de serviços informacionais. Nesse sentido, a FBN entende que para a biblioteca pública atender a sua função social é necessário que ela relacione o usuário aos artefatos informacionais localizados e organizados em seus acervos.

Por isso, a biblioteca pública deve arvorar-se a ser um local de disponibilização de produtos e serviços informacionais que atendam a todos sem distinções. Compactuando com essa postulação, a IFLA, organismo internacional de grande relevância no meio biblioteconômico, e a UNESCO, acabam por definir a biblioteca pública como o

[...] centro local de informação, disponibilizando prontamente para os usuários todo tipo de conhecimento [e fornecendo serviços baseados na] igualdade de acesso para todos, independente de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou status social (MANIFESTO..., 1994, p. 1).

Percebe-se, então, que a visão da IFLA e da UNESCO acerca de biblioteca pública busca contemplar seus aspectos informacionais sem deixar de lado sua finalidade pública, logo, de atendimento a todos sem distinções. Pelo exposto, a IFLA busca compreender a biblioteca pública como mediadora da relação informação-usuário e que, por meio dessa ação, ela pode atender aos seus demais princípios, tais como os de sentido social.

É prevaiente, pois, a perspectiva de biblioteca pública como fornecedora do acesso a informação e serviços informacionais. Essa atuação, que a configura como um canal que liga seus recursos informacionais armazenados aos indivíduos que os

requerem, é o que pode garantir o cumprimento das atividades relacionadas às funções culturais, educativas e sociais da biblioteca pública.

As políticas públicas voltadas à atuação dessa tipologia de biblioteca são ainda consideradas norteadoras no que se referem às consecuições, nos planos conceitual e político, de projetos bibliotecários de autoria de Governos e outros organismos competentes países afora. Dado isso, além do *Manifesto da IFLA e UNESCO sobre Bibliotecas Públicas*, cuja intenção busca estimular a atuação inclusiva das bibliotecas públicas, outra política pública de grande importância é a *Declaração de Lyon sobre o Acesso à Informação e Desenvolvimento* que, fundamentando-se no seu princípio de que a informação apoia o desenvolvimento sustentável com vistas ao enriquecimento cultural e identitário dos indivíduos, argumenta que as bibliotecas públicas caracterizam-se como “Intermediários da informação [que] têm as habilidades e recursos para ajudar os Governos, instituições e indivíduos a comunicar, organizar, estruturar e compreender os dados que são fundamentais para o desenvolvimento” (DECLARAÇÃO..., 2014, p. 2).

Quanto a isso, é possível notar que a biblioteca pública é vista na Declaração de Lyon com maior participação no desenvolvimento social da humanidade, embora ainda seja perceptível a proclamação da sua função informacional no decorrer do texto. Então, vale apontar que a biblioteca pública é sentida, agora, como elemento crucial para a consolidação de um desenvolvimento sustentável, sobretudo quando se coloca não apenas como a tradicional mediadora do binômio livro-usuário, mas também como o espaço de acolhimento dos diálogos que visam à concretização de planos e políticas nacionais sustentáveis, cujas finalidades sociais e culturais a Declaração incita e objetiva.

Todavia, sente-se ainda a falta de uma perspectiva de biblioteca pública que a veja como colaboradora em todo o processo de transformação social, o que ressignificaria, por conseguinte, a ideia de biblioteca pública que, apenas como fornecedora da informação, poderia incorrer em mutações sociais. De tal maneira, Machado, E., Elias Junior e Achilles (2014, p. 119) passam a entendê-la como um

[...] espaço cultural e informacional de acesso à leitura, à informação e à pesquisa, como lugares de encontro entre diferentes tipos de informação de saberes e de sujeitos e, também como espaço de produção de cultura e conhecimento.

Nesse sentido, disponibilizando o acesso a diferentes tipos de informação e conhecimento, em tempo que funciona como espaço público de produção desses mesmos produtos, a biblioteca pública começa a se definir como um laboratório em rede que, em vez de estanque e isolado, dinamiza-se, possibilitando a amplificação de iniciativas oriundas dos seus próprios usuários (MACHADO, E.; ELIAS JUNIOR; ACHILLES, 2014).

Agora, a biblioteca pública passa a ser a causa e a consequência das transformações sociais. Dado isso, Almeida Júnior (1997, p. 22) concebe-a como um local que deve ser “[...] reflexo e causa das transformações da sociedade; deve receber influências, interferir, ser início, meio e fim das alterações sociais [...]”. A reflexão do teórico finca-se na função social da biblioteca pública, colocando sua missão de transformadora social em posição de destaque.

Aproximando-se de postulação parecida, Cunha (2002) lança mão de um conceito de biblioteca pública que a compreende como motivadora e produtora da cultura local, uma vez que, em efetiva interação com a sociedade, ela é capaz de contribuir com os valores humanos quando estimula o diálogo e a aproximação das culturas e raízes culturais regionais. Por esse aspecto, a biblioteca pública age como mediadora da informação, impulsionando diálogos que fomentam a produção cultural e o desenvolvimento dos valores humanos. Atuando de tal modo, ela pode ser levada à contemplação das suas funções social e cultural, contribuindo, portanto, para um fortalecimento sustentável da nação.

Conclui-se, nesse sentido, que a ótica que incide sobre a biblioteca pública divide-se entre sua função de salvaguardar, preservar e disponibilizar os registros da humanidade, agindo como um componente do Estado enquanto media essa relação informação-usuário, e a de incentivadora da construção e do desenvolvimento sustentável humano, sendo um espaço de diálogo e interação com vistas à manutenção dos tecidos social, educativo e cultural da sociedade.

Com base nas diferentes abordagens conceituais acerca da biblioteca pública aqui trazidas, é possível notar convergências e divergências quanto às reflexões dos autores que se debruçam sobre o tema. Em suma, as percepções que incendiam essa discussão conceitual quase sempre perpassam por essas duas óticas: a da biblioteca pública como um espaço de mediação entre informação e usuário, sendo estanque, ao tempo que cumpre seu papel de armazenadora e fornecedora de informação, e a de biblioteca pública como um equipamento dinâmico de incitação

cultural, agindo como uma força motriz de construções e transformações socioculturais, ultrapassando, então, sua função informacional de salvaguardar e preservar os registros intelectuais e humanos.

Buscando uma visão mais ampla da biblioteca pública, Lemos (2015) e Almeida Júnior (2003) igualam-se ao compreendê-la como um elemento do Estado ou por sua estrutura lógica. Para tanto, aquele a define como um subcomponente de uma grande estrutura estatal de serviços culturais e educacionais. Almeida Júnior (2003), entretanto, é mais específico quando a conceitua baseando-se nas suas três características mais gerais, as quais versam sobre sua composição física e fisiológica: de ser mantida pelo Estado, de contar com funções específicas e de objetivar atender a toda a sociedade.

A FBN (A BIBLIOTECA..., 2010) e a IFLA com a UNESCO (MANIFESTO..., 1994) mantêm discursos parecidos acerca do tema, uma vez que percebem a mediação da biblioteca na relação informação e usuário como caminho para alcançar suas outras funções. Assim, enquanto a primeira indica que a biblioteca pública é um elo entre a necessidade de informação e o recurso informacional, a segunda complementa que este espaço é centro local de informação que deve disponibilizar todo tipo de conhecimento e de serviços informacionais, podendo, posteriormente, colaborar com o desenvolvimento do tecido social de onde se encontra.

Ainda no rol das políticas públicas, a Declaração de Lyon (DECLARAÇÃO..., 2014), no entanto, começa a defender um papel de maior importância da biblioteca pública. Desta forma, ela concebe uma ótica em que esse equipamento cultural está em posição de destaque quanto à sociedade, uma vez que a biblioteca pública torna-se espaço dos diálogos que buscam concretizar os objetivos mirados pelo desenvolvimento sustentável e enriquecimento cultural das nações.

Assim, apesar da biblioteca pública ter adquirido maior participação e relevância no que dizem respeito às mudanças sociais, conforme traz a Declaração de Lyon (DECLARAÇÃO..., 2014), ela ainda não sustenta o que defendem Machado, E., Elias Junior e Achilles (2014). Para eles, no entanto, a biblioteca não apenas deve comportar-se como um lugar de acesso a diferentes tipos de informação, de saber e de sujeito, mas também como produtora de valores humanos. Nesse sentido, eles projetam uma percepção de biblioteca pública mais ativa em relação a transformações no tecido sociocultural, entendendo-a como agente de todo o processo de mudança, em vez de apenas coadjuvante no momento da busca da informação por parte de

quem procura.

Essas transformações sociais originadas pelo fazer da biblioteca pública também são previstas por Almeida Júnior (1997) e Cunha (2002) que, indo ao encontro da ideia de Machado, E., Elias Junior e Achilles (2014), justificam que essas mutações sociais são inerentes à práxis da biblioteca pública. Argumentam, para tanto, que ela está em constante interação com a sociedade, o que a torna causa e consequência de transformações no contexto social.

Por fim, atuando em prol de mudanças na sociedade, a biblioteca pública inevitavelmente estará agindo em consonância não somente ao seu papel informacional, como também aos seus papéis social, educativo e cultural. Com isso, as específicas funções que norteiam o fazer bibliotecário desse tipo de biblioteca interagem-se em busca de uma só direção: transformar informação em conhecimento com vistas às transformações sociais.

2.1.1 A função social da biblioteca pública

Conforme estabelece a bibliografia especializada da Área, as funções concernentes à biblioteca e, especialmente, à biblioteca pública, são diversas e levam a finalidades tanto parecidas quanto diferentes. Dado isso, Cunha (2003) afirma que tradicionalmente apontam-se como funções básicas da biblioteca pública as de cunhos educacional, informacional, cultural e de lazer. Em tempo, a autora acrescenta que esses papéis alteram-se em conteúdo, forma e estratégias à medida que a sociedade avança e transforma-se (CUNHA, 2003).

Porém, segundo a Estudiosa, a função que predomina no âmbito desse tipo de biblioteca ainda é a educativa. Posto que, por falta de bibliotecas escolares de qualidade nas unidades elementares de ensino do País, a biblioteca pública toma para si esse papel educativo dentro das suas limitações, o que a força afastar-se de suas missões sociais, culturais e informacionais (CUNHA, 2003).

Quanto ao papel social da biblioteca pública, vale observar que ele perpassa pela função informacional dessa instituição. Destarte, para Bernardino e Suaiden (2011b), o papel social da biblioteca pública assenta-se no acesso e disponibilidade da informação. Nesse sentido, a informação disponibilizada pela biblioteca pública e, por consequência, acessada e utilizada por quem a requer, propicia a construção do conhecimento, sendo capaz, então, de delinear o atingimento dos outros objetivos inerentes a esse tipo de biblioteca, tal como o social e o cultural. Diante desse aspecto,

a aproximação de projetos culturais que visem à disseminação da leitura, a exemplo, é um caminho em que essas bibliotecas podem apoiar-se (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011b).

Sobre potencializar essa disseminação da leitura dentro da biblioteca pública, é interessante assinalar que se abarca aqui o sentido polissêmico de leitura trazido por Bernardino e Suaiden (2011b), ou seja, além da concepção da leitura tradicional de textos impressos em livros, considera-se a leitura das artes, dos corpos; a leitura de mundo em diferentes linguagens. Leitura esta que, como apropriação de conhecimentos, alcança a aplicabilidade da informação para a sociedade, atendendo, finalmente, a demandas socioculturais por parte da biblioteca pública (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011b).

Também, as missões da biblioteca pública, especialmente a social, podem ser alcançadas quando ela se comporta como um lugar de memórias coletivas, leitura, educação e práticas culturais. É o que Silveira, F. e Reis (2011) defendem quando consideram essa instituição como um lugar físico onde as memórias coletivas da sociedade podem ser edificadas, dado que ela tem no seu cerne a função de organizar, salvaguardar e preservar os registros históricos e culturais da humanidade. Nesse mesmo sentido, a biblioteca pública é um lugar de leitura e educação, bem como de práticas culturais, posto que dissemina, tornando acessíveis a todos, todo seu acervo histórico, intelectual, cultural e informacional (SILVEIRA, F.; REIS, 2011).

A biblioteca pública é esse espaço de cidadania e de práticas culturais, sobretudo por ser também um espaço democrático onde a cultura tem lugar para fluir. Assim, conforme afirma Medeiros (2010), é nesse equipamento cultural que o cidadão pode organizar-se socialmente a fim de desenvolver sua cidadania e suas práticas culturais. Por essa vertente, o cidadão pode propiciar a socialização da cultura erudita, localizada nas estantes da biblioteca, e a cultura popular, fruto dessas práticas culturais dentro do seu próprio espaço.

Todavia, a noção que se tem acerca dessa instituição de acordo com suas funções é divergente perante a determinados públicos. Assim coloca Suaiden (2000, p. 57) quando discorre que dados segmentos da sociedade nutrem distintas expectativas sobre o papel da biblioteca pública:

A indústria editorial acredita que o objetivo fundamental é a formação de um público leitor. Os educadores acreditam que a biblioteca deve ser o alicerce do processo ensino-aprendizagem. Os intelectuais acreditam que deve ser

um espaço rico em literatura de ficção. O trabalhador comum não vê a biblioteca como um local para solucionar os problemas cotidianos.

É propício, portanto, afirmar que as funções da biblioteca pública apresentam-se de modo disperso para a sociedade, o que gera, conseqüentemente, uma visão deturpada acerca dos seus objetivos. Essa situação incorre em impossibilitar, por exemplo, o atendimento às demandas da comunidade a que a biblioteca destina-se, fazendo-a perder prestígio e poder na sociedade, posto que, em vez de agir como um centro disseminador de informação, ela acaba por tentar ser “[...] tudo para todos [...]” (SUAIDEN, 2000, p. 58).

Além disso, as funções que dão sentido ao fazer da biblioteca pública muitas vezes recaem na pura teoria, quando deveriam, na verdade, originar ações práticas a ponto dessa instituição começar a definitivamente transformar o tecido social em que se estabelece. De tal forma, Bernardino e Suaiden (2011b, p. 33) ratificam o exposto e pontuam:

Em primeiro lugar, é preciso deixar de ter funções colocadas sabiamente em retórica poética, mas assumir sua função transformadora da sociedade e caminhar junto com sua clientela, de forma a construir o conhecimento. É preciso pensar no usuário. É preciso, sobretudo, pensar na responsabilidade social da biblioteca pública e em sua função intermediadora entre o leitor e a informação, e conseqüentemente, o conhecimento.

É preciso pensar em biblioteca pública como espaço aberto tanto para receber pessoas quanto para considerar as expectativas desses mesmos usuários em suas decisões. Faz-se insuficiente, por exemplo, aguardar a demanda informacional que vem de fora para dentro e, somente a partir disso, propor mudanças. Os processos alimentados na biblioteca pública urgem principiar e continuar ao lado do público, tendo esses usuários como centro e norte das suas ações propostas e realizadas. Pensar dessa forma é pensar em uma biblioteca pública consoante a sua responsabilidade social e que age em prol da sua função de intermediadora na relação leitor, informação e conhecimento.

Em vista disso, ao tempo que assume seu papel social incorporando a comunidade às suas missões e prerrogativas, a biblioteca pública torna-se capaz de reconhecer sua finalidade perante a seu público. O resultado disso, por conseguinte, reafirma sua importância enquanto agente decisória nos processos de mutações sociais, bem como a revela como uma instituição social, haja vistas a abrangência do

seu campo de ação e a variedade do seu público-alvo (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011b).

Referente às discussões que os teóricos aqui apresentados empreendem sobre o papel social da biblioteca pública, observa-se que há uma grande concordância sobre o cumprimento do seu papel informacional como base para o atingimento dos demais papéis, a exemplo do seu papel social. Assim, os discursos de Bernardino e Suaiden (2011b) e Silveira, F. e Reis (2011) concordam que a biblioteca pública consegue alcançar tanto sua função social quanto às demais quando se empenha em disponibilizar o acesso democrático da informação a todos, buscando, portanto, uma disseminação da leitura literária, documental, histórica e cultural.

Seguindo nessa ótica, Silveira, F. e Reis (2011) estabelecem também que a biblioteca pública deve compreender-se como um lugar de memória, atuando, por conseguinte, na disseminação da leitura e na educação, a ponto de fomentar as práticas culturais. Nesse sentido, uma vez que busca disseminar a informação, o conhecimento e as memórias coletivas que organiza, salvaguarda e preserva, a biblioteca pública compactua com a denominação de instituição social que lhe intitulam, tal como sugerem Bernardino e Suaiden (2011b).

Ainda mais específica acerca do entendimento da biblioteca pública como instituição social de práticas culturais, Medeiros (2010) vai além e afirma que esse tipo de biblioteca é também um espaço onde o cidadão pode desenvolver sua cidadania, organizando-se socialmente em prol de suas práticas culturais. No entanto, Cunha (2003) ratifica que, embora os papéis da biblioteca pública sejam diversos e transformem-se à medida que a sociedade progride com a participação cidadã dos seus usuários, sua missão concentra-se ainda no aspecto educativo.

Outros autores que tentam trazer essas funções mais para uma realidade cotidiana das bibliotecas públicas brasileiras, caso de Bernardino e Suaiden (2011b), demonstram certa preocupação quanto ao atingimento dessas funções. Precisamente, eles observam que o cumprimento, na prática, desses papéis tem sido insuficiente e ineficaz. Justificam, então, que isso tem ocorrido porque a biblioteca pública tem se distanciado da sua responsabilidade social e dos seus usuários, abrindo mão de sua posição de intermediadora entre leitor, informação e conhecimento, quando, na verdade, prefere agir sem ter um enfoque definido (SUAIDEN, 2000).

Com o progresso das tecnologias que, por consequência, transformaram os processos de trabalho e a relação destes com os indivíduos, a realidade das bibliotecas públicas brasileiras sofreram mudanças importantes. Nesse caso, com o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), as bibliotecas públicas começam a agir como agentes de inclusão digital, sendo esta ação um atalho que encurta o trajeto em direção à missão social dessa tipologia de biblioteca. Para tanto, de acordo com Bernardino e Suaiden (2011b), esse é um caminho tão imprescindível que é simplesmente impossível não conceber uma relação biblioteca e tecnologia. Nesse sentido, a tecnologia configura-se como um fenômeno que ajuda a alcançar a missão social da biblioteca pública em um contexto abrangente de cultura em todas as esferas da sociedade (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011b).

A aplicação dessas tecnologias nas atividades executadas pela biblioteca pública, especialmente aquelas ligadas à disseminação da informação, colabora para uma possível transformação da realidade de exclusão social dos sujeitos. De tal forma, Cunha (2003) aponta que, por meio das TIC, a biblioteca pública contribui para um cenário tanto de inclusão digital quanto de inclusão social, em tempo que cumpre com as missões que lhes atribuem a IFLA e a UNESCO, sobretudo no que tange ao desenvolvimento da capacidade de uso da informação e da informática pelos indivíduos (CUNHA, 2003; MANIFESTO..., 1994).

Percebe-se, finalmente, que as tecnologias, especialmente as TIC, auxiliam no cumprimento da missão social da biblioteca pública enquanto contribuem para a inclusão social e digital dos sujeitos. Desta forma, arvora-se aqui a seguinte pontual relação: a biblioteca pública e a inclusão digital, relação esta abordada com mais profundidade no decorrer deste referencial teórico.

2.1.2 Breve histórico da biblioteca pública no Brasil

Para tornar mais compreensível o panorama atual da biblioteca pública brasileira, é necessário buscar um pouco da sua história no País. Inevitavelmente, os caminhos e as decisões traçados acerca desse equipamento cultural, desde sua gênese, refletem ainda hoje na sua situação, bem como na sua visão pela perspectiva da população. Dado isso, seguem nos próximos parágrafos um breve resgate histórico da biblioteca pública em terras brasileiras.

Os precedentes da biblioteca pública no Brasil datam do início do século XIX, sendo marcados por inaugurações em Salvador e no Rio de Janeiro. Segundo Freitas

e Silva, V. (2014), a primeira biblioteca pública brasileira foi construída no Colégio dos Jesuítas em 1811, na capital baiana. No entanto, Azevedo (2012), a FBN (A BIBLIOTECA..., 2010) e Suaiden (1980) afirmam que, na verdade, a pioneira foi a Biblioteca Pública da Bahia (BPB), sediada na mesma cidade. Nesse sentido, fundada no dia 4 de agosto de 1811, a BPB passou a ser a primeira biblioteca pública brasileira, como também a primeira da América Latina, uma vez que a Biblioteca do Colégio dos Jesuítas e a Biblioteca Real, no Rio de Janeiro, criadas em datas próximas, não eram, em sua gênese, públicas (SUAIDEN, 1980).

Nessa mesma época, precisamente a partir da Independência do Brasil em 1822, a imprensa começou a penetrar no cotidiano brasileiro. Com o estabelecimento de novos jornais e diários de notícias, bem como com a facilidade que se podia publicar e veicular folhetos e livros nesses meios de comunicação, a informação começou a circular em larga escala pelas ruas do Brasil. Isso foi capaz, inclusive, de promover a abertura de novas escolas (FREITAS; SILVA, V., 2014), o que obviamente incentivou o amadurecimento da cultura, elemento combustor das bibliotecas.

Agora em um Brasil mais íntimo dos livros, durante o Estado Novo da Era Vargas, precisamente na primeira metade do século XX, diversas foram as iniciativas em prol das bibliotecas públicas. Nesse sentido, Mário de Andrade, enquanto responsável pelo Departamento de Cultura de São Paulo, foi quem esteve à frente de ações que contribuíram para a transformação da realidade dessas bibliotecas no País.

Inicialmente, ele ajudou a fundar a Biblioteca Mário de Andrade em São Paulo, sendo considerada, conforme Freitas e Silva, V. (2014, p. 124), o primeiro centro de informação brasileiro que “[...] efetivamente contribuiu para a criação de uma população mais esclarecida.” Em seguida, mas não menos importante, Andrade esteve no comando da concretização do Instituto Nacional do Livro (INL), então promulgado pelo Decreto-Lei n.º 93, de 21 de dezembro de 1937, e que tem como objetivo principal investir no fortalecimento das bibliotecas públicas brasileiras (BRASIL, 1937).

O fortalecimento da cultura e da leitura no País, juntamente com a criação de um órgão nacional dedicado às bibliotecas, incentivaram a construção de novas unidades bibliotecárias em quase todos os estados. Contudo, a realidade por qual essas bibliotecas passavam era alarmante. Pois, de acordo com Suaiden (2000), as bibliotecas públicas daquela época enfrentavam problemas encontrados ainda em séculos anteriores, como instalações sofríveis em locais improvisados, acervos

desatualizados e compostos, em grande parte, por doações, e carência de recursos diversos, sobretudo humanos. Não obstante, eram desarticuladas, pois sentiam a falta de um sistema ou uma rede capaz de reuni-las em torno da promoção de ações políticas que buscassem retirá-las da precariedade.

Dado isso, em 1992, sob o Decreto n.º 520, de 13 de maio do mesmo ano, foi concebido o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP), responsável por finalmente atender à demanda das bibliotecas públicas no que diz respeito à articulação desses aparelhos culturais a nível nacional (BRASIL, 1992). Por conseguinte, da década de 90 até os dias de hoje, o SNBP promoveu várias ações e parcerias que ajudaram a mudar a realidade das bibliotecas públicas brasileiras, como, por exemplo, coordenando o Programa Livro Aberto, que resultou na criação de 1.705 bibliotecas públicas e a manutenção de outras 652 pelo País, e inflamando a concretização do Plano Nacional do Livro e Leitura (PNLL) e do Programa Nacional de Incentivo à Leitura (Proler), ambos em parceria com o Governo Federal (BIBLIOTECA NACIONAL, [201-]).

Pode-se inferir, portanto, que a história da biblioteca pública no Brasil é inerente a medidas governamentais e à adoção de políticas públicas que, embora ainda pouco contemplativas, foram responsáveis pela distribuição desses equipamentos culturais pelo País. Nesse aspecto, mesmo que a primeira biblioteca pública do Brasil tenha partido de uma iniciativa não governamental, visto que se originou de projeto particular de Pedro Ferrão Gomes (AZEVEDO, 2012; SUAIDEN, 1980), pode-se, entretanto, afirmar que a biblioteca pública brasileira nasce do Estado para atender a uma demanda ainda adormecida do povo, sem ter sido efetivamente oriunda de algum reclamo das classes populares (ALMEIDA JÚNIOR, 2003).

Outro conceito que é imprescindível ser abordado neste trabalho é o da inclusão digital. Assim, na subseção seguinte, intenta-se tratar sua concepção com base nas postulações dos principais autores considerados nesta pesquisa, os quais se debruçaram sobre o tema inclusão digital. Nesse aspecto, conceituar e apresentar esse termo diante da sua relevância social em plena Sociedade da Informação (SI) contribuem para a maior compreensão do seu efeito na biblioteca pública. Vale observar, também, que não é objeto dessa subseção aprofundar-se nos conceitos paralelos ao da inclusão digital, como os que dizem respeito à inclusão social e exclusão social, uma vez que se entende como escopo desta pesquisa apenas estudar o caso concernente às atividades de inclusão digital desenvolvidas no âmbito

da BCEB.

2.2 INCLUSÃO DIGITAL

Conceituar a inclusão digital é uma tarefa que vem sendo fruto de numerosas discussões entre os estudiosos que se dedicam ao tema. Isso porque ou o conceito de inclusão digital está quase sempre imbricado ao de exclusão digital, ou quase sempre ele leva a outros conceitos relacionados que lhe são ligeiramente inerentes, tais como alfabetização digital ou letramento digital, literacia informacional, competência em informação e SI, este último ainda mais profundo e, conseqüentemente, bastante exaustivo. Todavia, de forma a tornar mais compreensível a concepção de inclusão digital, pretende-se aqui abordar as propriedades mais importantes de cada uma dessas relações que as circunda.

De acordo com determinados autores, para falar de inclusão digital é necessário antes partir da sua ideia oposta. Isto é, necessita-se conceituar primeiro a exclusão digital para poder, então, conceituar a inclusão digital em sentido contrário. É o que colocam Bonilla e Oliveira (2011) e Silveira, S. (2008) quando sugerem que a inclusão digital deve ser estudada pela exclusão digital e, não obstante, contextualizada à luz da SI. Para eles, visualizar a inclusão digital por seu antagonismo propicia, sobretudo, denunciar os processos que promovem a falta ou a dificuldade de acesso às redes de informação pela população.

Torna-se necessário, então, conceituar a exclusão digital para que seja possível compreender melhor a inclusão digital. Sendo aquele um conceito que emerge do seio da inclusão digital, configura-se, pois, como exclusão digital o que se refere às “[...] conseqüências sociais, econômicas e culturais de uma distribuição desigual quanto ao acesso a computadores e Internet [...]” (SORJ; GUEDES, 2008, p. 4) ou simplesmente significa a ausência ou desigualdade de acesso às tecnologias por parte das pessoas ou comunidades (BONILLA; OLIVEIRA, 2011; SILVEIRA, S., 2008). Trata-se, além disso, de um fenômeno complexo porque não se limita apenas a ter ou não ter acesso às tecnologias. A exclusão digital, dessa maneira, caracteriza-se também como um fenômeno multifacetado, sendo uma dessas faces, por exemplo, a qualidade e a continuidade do acesso às tecnologias.

Vale observar que o conceito de exclusão digital começou a tomar corpo quase sempre relacionado às discussões sobre SI. O intuito deu-se para caracterizar o posicionamento de dados segmentos da sociedade em relação aos direitos sociais

e coletivos do povo. Nesse momento, termos como *digital divide*, *digital apartheid* e *digital gap*¹ começaram a ser substituídos por exclusão digital, abarcando seus significados em um único termo de múltiplos aspectos (SORJ; GUEDES, 2008).

Além do mais, a exclusão digital não apenas é antagônica ao conceito de inclusão digital, como também o complementa. De tal forma, Bonilla e Oliveira (2011) avançam alegando que esse dualismo inclusão/exclusão digital suplementa-se porque a exclusão do indivíduo em relação ao ambiente digital é minimizada ou combatida por meio de ações intensivas de inclusão digital, nas quais o uso de tecnologias vigentes ou, especificamente, das TIC, é amplamente adotado. Por isso, a inclusão digital complementa o conceito de exclusão digital, posto que o primeiro é a causa, seja do combate, seja da redução dos efeitos negativos do segundo.

Contudo, ainda assim, inclusão digital e exclusão digital apresentam diversas ambiguidades no cerne dos seus significados, sem contar com o reducionismo com que geralmente são compreendidas (BONILLA; OLIVEIRA, 2011). Não obstante, Silveira S. (2008) sinaliza que o termo exclusão digital é digno de críticas e ponderações porque sua concepção é bipolarizada e simplificada. Assim, esse conceito leva a um entendimento dicotômico da própria exclusão digital, simplificando esse fenômeno à existência de sujeitos basicamente incluídos ou excluídos do ambiente digital. Desta forma, o termo assume uma dimensão muito ampla, ao tempo que torna a compreensão da inclusão e exclusão digitais imprecisa e reduzida ao simples acesso – ou à falta dele – a recursos tecnológicos (SILVEIRA, S., 2008).

Pelo exposto, observa-se ainda que a exclusão digital não considera outros elementos que caracterizam as desigualdades de acesso no âmbito digital. Tais elementos evocam, portanto, quatro assimetrias consoantes ao uso individual e coletivo das redes, a seguir: o acesso à Banda Larga, o conhecimento da língua inglesa, a bagagem cultural e a habilidade tecnológica com seus saberes técnicos relacionados ao uso das tecnologias e da informática (SILVEIRA, S., 2008).

Sobre o acesso à Banda Larga, ou seja, à conexão de alta velocidade à *Internet*, o autor argumenta que, devido a essa elevada velocidade, a interatividade e a dinamicidade em rede podem ser garantidas no tocante aos recursos à disposição no ambiente digital. Nesse caso, uma rede de alta velocidade permite, com total conforto, o compartilhamento de arquivos, a reprodução de vídeos e músicas, a

¹ *Digital divide*, *digital apartheid* e *digital gap* equivalem, em português, à divisão digital ou brecha digital.

execução de jogos *online*, a construção de *blogs* ou páginas, o uso de redes sociais e entre outros serviços digitais (SILVEIRA, S., 2008).

O conhecimento da língua inglesa e uma boa formação educacional, assim como o desenvolvimento de habilidades tecnológicas e saberes técnicos acerca das TIC, também são importantes nesse processo de inclusão no ciberespaço. De acordo com Silveira, S. (2008), para que o indivíduo esteja apto para navegar e comunicar-se com maior autonomia na rede, é necessário que ele tenha algum domínio regular de leitura e certa habilidade linguística com outro idioma. Para tanto, o estudioso justifica que as relações sociais em rede, bem como as páginas e telas apresentadas por diversos *sites* e aplicativos, em sua maioria, utilizam textos, sejam em português, sejam no vernáculo estrangeiro, e, não obstante, exigem ações que demandam determinado nível de conhecimento técnico. Tudo isso, em consequência, torna por limitar o entendimento do que se lê, vê ou ouve na rede, bem como a experiência do usuário diante dessas tecnologias e serviços.

De outro modo, apesar do termo exclusão digital ser defendido por alguns teóricos da área, as discussões dentro da SI acabaram desviando-se ultimamente em direção ao uso da inclusão digital como conceito prevalecente, ora na literatura especializada, ora nas letras de leis e em documentos governamentais que versam sobre o tema. Nesse caso, o uso de inclusão digital solidificou-se no meio das Ciências Sociais e entre as organizações e instituições nacionais e internacionais por significar as ações que podem ser tomadas contra a própria exclusão digital, enquanto que, por outro lado, ao termo exclusão digital é intrínseca apenas a ideia da situação de exclusão já supostamente conhecida. Nessa vertente, a aproximação do conceito de inclusão digital tornou-se mais presente em políticas públicas e documentos norteadores sobre a SI (SILVEIRA, S., 2008).

A Organização das Nações Unidas (ONU), a exemplo, faz amplo uso do conceito de inclusão digital nas suas discussões acerca da SI. Nisso, produziu, em parceria com as nações do mundo, quatro documentos hoje considerados basilares quanto à promoção nacional e internacional de políticas públicas de inclusão digital. Os documentos, cuja elaboração deu-se em 2003, na cidade de Genebra, e depois em 2005, em Túnis, durante a *Cúpula Mundial sobre Sociedade da Informação* (CMSI), têm como motes inclusão digital e SI, e objetivavam promover discussões globais sobre os dois temas até pelo menos o ano de 2021.

A Cúpula, realizada em duas oportunidades, representa as duas fases do

desenvolvimento da SI nas nações, e dela puderam ser estabelecidos os princípios, as ações e a agenda em prol da SI para o milênio 2000. Com isso, a primeira fase, ocorrida em 2003 na cidade de Genebra, postulou os princípios dessa Sociedade visando à construção de um cenário de desenvolvimento sustentável inclusivo das pessoas e orientado à SI em linhas globais.

Nós, os representantes dos povos do mundo, reunidos em Genebra de 10 a 12 de dezembro de 2003, para a primeira fase da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação, declaramos nosso desejo e compromisso comuns de construir uma Sociedade da Informação voltada para as pessoas, inclusiva e orientada para o desenvolvimento, em que todos possam criar, acessar, utilizar e compartilhar informação e conhecimento, permitindo indivíduos, comunidades e povos empregar todo o seu potencial na promoção do desenvolvimento sustentável e da melhor qualidade de vida [...] (DOCUMENTOS..., 2014, p. 16).

Ao elaborarem esses princípios, os membros da CMSI buscaram convergir em torno de uma SI que não compreenda apenas o indivíduo como um ser passivo a ser incluído ou inserido em uma sociedade avançada, mas como, sobretudo, um sujeito ativo que, além de fazer uso, cria, produz e compartilha a informação e o conhecimento a sua disposição. Desse modo, as pessoas passam de consumidoras a produtoras do seu conhecimento, ajudando a construir uma SI autossustentável.

Para tornar possível esse tipo de realidade, dentre outras formas, a CMSI acredita no poder de penetração que as TIC têm entre os indivíduos. Nessa vertente, os Estados-Membros da CMSI e a ONU argumentam que a comunicação entre as pessoas é essencial para a SI, uma vez que se trata de um processo social básico em relação aos direitos humanos dos indivíduos e das coletividades (DOCUMENTOS..., 2014).

O uso dessas TIC, no entanto, deve ser compreendido como um meio em vez de um fim em si mesmo. Isto é, para a CMSI, as TIC precisam levar os indivíduos e as nações ao desenvolvimento sustentável dentro da SI, logo, sua aplicação e evolução devem visar ao crescimento econômico, à produtividade em grande escala, à geração de empregos e rendas e à promoção de diálogos entre povos e culturas diferentes (DOCUMENTOS..., 2014). Enfim, a SI deve orientar-se à autonomia e emancipação dos sujeitos e das nações, corroborando, então, para uma sociedade igualitária em que todos possam ter acesso aos mesmos direitos.

Dois anos mais tarde, em Túnis, na segunda fase da Cúpula, as nações signatárias reafirmaram seu compromisso sobre os 67 tópicos anteriormente

levantados em Genebra em relação à concretização da SI no mundo. Na ocasião, também acrescentaram outros tópicos de igual importância à SI, enfocando, desta vez, na construção de políticas públicas em prol dos objetivos da inclusão digital e aprendizagem em ambiente digital – do inglês *e-learning* (DOCUMENTOS..., 2014).

Além disso, nessa segunda fase ficou instituída a *Agenda de Túnis para a Sociedade da Informação*, em que os signatários consideram que os princípios antes proclamados agora urge incidir em ações concretas entre os Governos. Estabelecem, pois, os mecanismos financeiros de enfrentamento aos desafios das TIC, bem como para seu desenvolvimento; e a governança da *Internet*, prometendo a implementação e o acompanhamento de todas as 122 ações quanto à SI encontradas em todo seu escopo (DOCUMENTOS..., 2014).

Ainda no que concerne ao debate acerca do conceito de inclusão digital, outros autores, entretanto, tentam compreendê-lo partindo somente da própria inclusão digital. Nesse caso, a exclusão digital é desconsiderada na formação da ideia do que se entende por inclusão digital. Rondelli (2003) é uma desses autores que se arvoram a conceituar a inclusão digital sem tocar na exclusão digital. Assim, ela configura, por conseguinte, inclusão digital como um caminho com vistas à alfabetização digital, estimulando, portanto, a aprendizagem necessária para o sujeito circular e interagir no ambiente digital, seja consumindo, seja produzindo produtos nas diversas mídias e canais digitais disponíveis. Assim, o indivíduo incluído digitalmente é, ao mesmo tempo, consumidor e produtor de conteúdos, posto que sua interação com o que vê, lê e ouve no ciberespaço é geradora de novas informações e conhecimentos para si mesmo e para sua comunidade.

Corroborando com tal afirmação, Laipelt, Moura e Caregnato (2006) defendem que a inclusão digital pode ser entendida como uma das partes do acesso à informação, e não como o acesso como um todo. Deste modo, para elas, a inclusão digital trata-se de um conceito mais abrangente que ultrapassa o simples acesso à informação e que, por serem entendimentos tão próximos, não podem ser confundidos. Dado isso, percebe-se que a noção sobre inclusão digital perpassa por seu simplório objetivo de prover o acesso a computadores e à *Internet* e alcança um processo mais profundo e dinâmico que resulta na alfabetização digital do sujeito.

Portanto, para se alcançar a inclusão digital, não basta apenas o acesso a computadores e à *Internet*. Nessa vertente, a inclusão digital deve ultrapassar os limites da infraestrutura tecnológica e do simples acesso a ela pelo público,

considerando, além disso, a capacitação dos usuários no que diz respeito ao uso das TIC, à formalização de parcerias com a indústria tecnológica e com o Governo e suas instituições de pesquisa e Universidades, e à redefinição dos processos de produção e circulação da informação e do conhecimento na sociedade (RONDELLI, 2003).

Ressignificar a produção e a circulação da informação e dos saberes no tecido social atual é imprescindível para a inserção das pessoas não apenas em uma realidade de inclusão digital, mas também de pertencimento a uma SI. Afinal, segundo Silva, H. e outros (2005), a relação da educação para a informação e para a própria inclusão digital invoca, sobretudo, uma exigência da SI quanto à formação de cidadãos que, conscientes e informados, podem adentrar nesse novo universo digital de informações.

Por conseguinte, Silva, H. e outros (2005) consideram a inclusão digital como um meio para a capacitação digital do sujeito em favor de si próprio e de sua comunidade. Assim, esses pesquisadores atribuem à inclusão digital a tarefa de incluir o indivíduo por meio do uso consciente e cidadão das ferramentas e mídias do mundo digital. Partem, portanto, para uma concepção mais coletiva da inclusão digital que objetiva a formação cidadã do sujeito no espaço em que ele estabelece suas relações sociais.

Ainda nesse quadro, a inclusão digital é parte do fenômeno informação no contexto da SI, tendo aquela seu ponto de partida no objeto informação e ponto de chegada na construção do conhecimento. Desta forma, para Silva, H. e outros (2005), a inclusão digital na Biblioteconomia e na Ciência da Informação pode ser compreendida como o acesso à informação localizada nos meios digitais, sendo esse seu princípio inicial; e a assimilação da informação digital com vistas à reconstrução do conhecimento, sendo esse seu princípio final. Com esse processo composto de início, meio e fim, projeta-se, então, a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos expostos ao processo de inclusão digital (SILVA, H. et al., 2005).

Essa melhoria é consequência da educação para a informação digital que, por sua vez, pode incidir na conscientização cidadã do sujeito. Para tanto, Silva, H. e outros (2005) colocam que, para haver a inclusão digital, é imprescindível a capacitação em relação a esse próprio acesso. No caso, o acesso à *Internet*, então possibilitado pelo letramento digital, é questão crucial no que diz respeito ao processo de incluir digitalmente as pessoas. Considera-se importante, nesse sentido, conceituar tanto letramento quanto letramento digital, os quais seriam, respectivamente,

[...] a competência em compreender, assimilar, reelaborar e chegar a um conhecimento que permita uma ação consciente, o que encontra correspondente no letramento digital: saber utilizar as TIC, saber acessar informações por meio delas, compreendê-las, utilizá-las e com isso mudar o estoque cognitivo e a consciência crítica e agir de forma positiva na vida pessoal e coletiva (SILVA, H. et al., 2005, p. 33).

Dado isso, o letramento digital no seio da inclusão digital configura-se por oferecer ao indivíduo a competência necessária para que sua experiência com as ferramentas digitais seja eficiente, incorrendo, finalmente, em escolhas acertadas acerca de exigências decisórias da sua vida privada e das suas relações em coletividade. Essas decisões, por conseguinte, nutrem impactos nas faculdades cognitivas e cidadãs do indivíduo, ora para si mesmo, ora para sua comunidade de convívio. Assim, a inclusão desse indivíduo percorreria por um caminho em que a inclusão digital, alicerçada em uma base consolidada de educação para a informação, o encaminha para a formação cidadã dentro da SI.

Corroborando com esse exposto, a inclusão digital pode ser compreendida, portanto, em dois níveis finalísticos, em que um representa o simples acesso; e o outro, a aplicação dos sentidos da informação na vida do indivíduo. Isto é, conforme Laipelt, Moura e Caregnato (2006), baseando-se em estudos anteriores de Castells (2003) e Hargittai (2002), a inclusão digital apresenta no seu primeiro nível o acesso à informação no ambiente digital, assim como o acesso às TIC; e, no seu segundo, a aplicação da informação e dessas ferramentas na vida individual e coletiva das pessoas. Nessa perspectiva, o segundo nível da inclusão digital consegue ser mais amplo e profundo que o primeiro, pois não basta aqui apenas o acesso, mas também a capacidade de transformar, aplicar e dar sentido à informação e às ferramentas digitais em prol do crescimento individual e coletivo do sujeito. Tal ação, logo mais complexa que o simples acesso, leva o indivíduo à produção de conteúdos e de novos conhecimentos, o que o faz comportar-se como um protagonista da sua própria vida e para sua comunidade.

Desta forma, a inclusão digital é vista como o meio ou a causa, e não um fim em si mesma. Essa percepção é relevante porque leva a perceber que, sozinha, a inclusão digital não é a solução dos problemas sociais que dizem respeito à exclusão digital e, conseqüentemente, social da população. Porém, sua colaboração para a redução desse cenário de exclusão social e digital é importante, desde que bem amparada em políticas públicas sérias apoiadas pelos Governos e instituições que

nutrem o interesse no progresso do tecido social da nação, bem como na decisão de mudança dos próprios indivíduos expostos às atividades de inclusão digital.

Sobre as discussões empenhadas acerca do conceito de inclusão digital, alguns autores da área têm geralmente convergido sobre a noção de que a inclusão digital deve ser entendida por meio da exclusão digital. Isto é, para Bonilla e Oliveira (2011) e Silveira S. (2008) é preciso antes entender a exclusão digital para compreender a inclusão digital. Nesse caso, eles defendem que o conceito de exclusão além de definir o escopo da inclusão digital, denuncia a situação de desigualdade de acesso às tecnologias e redes digitais de informação, tanto por parte dos indivíduos quanto por parte das comunidades em vulnerabilidade (BONILLA; OLIVEIRA, 2011; SILVEIRA, S., 2008).

Para Sorj e Guedes (2008), essa exclusão digital configura-se também como uma consequência social, econômica e cultural de uma distribuição desigual de acesso a computadores e *Internet*. Não obstante, na visão desses autores, a exclusão digital representa não apenas a falta de acesso, como também a baixa qualidade ou a falta de continuidade, dentre outros aspectos, do acesso a esses recursos tecnológicos, sendo, portanto, um termo de múltiplos entendimentos. Bonilla e Oliveira (2011) avançam argumentando que exclusão digital e inclusão digital são termos que se complementam, visto que o primeiro é a realidade negativa que as ações e iniciativas do segundo buscam combater.

Silveira S. (2008), contudo, é categórico ao alertar que, embora a exclusão digital busque denunciar a falta de acesso aos recursos tecnológicos na SI, continua sendo um termo dicotômico e reducionista, pois leva ao simplório entendimento bipolarizado de que há acesso ou falta de acesso e nada mais além disso, o que acaba por desconsiderar outros aspectos mais profundos inerentes à discussão da inclusão e exclusão digitais. Para justificar seu argumento, o autor aponta ao menos quatro diferentes características que representam dadas assimetrias – ou necessidades –, por partes da população, quanto ao acesso ao ambiente digital, sendo elas o acesso à Banda Larga, o domínio da língua inglesa, a construção de uma bagagem cultural e, finalmente, as habilidades tecnológicas e saberes técnicos relacionados às TIC. De acordo com ele, somente atendendo a essas questões a inclusão digital pode ocorrer plenamente.

A percepção da inclusão digital além do acesso é bastante empregada no discurso da ONU, que defende a ideia de que incluir é capacitar o indivíduo ao uso,

produção e compartilhamento de informações e conhecimentos com vistas ao desenvolvimento sustentável da vida individual e da nação (DOCUMENTOS..., 2014). Seguem nessa mesma via de pensamento Laipelt, Moura e Caregnato (2006), Rondelli (2013) e Silva, H. e outros (2005), cujos entendimentos procuram definir a inclusão digital não apenas como o acesso à informação e à SI, mas também como a interação e produção dentro do universo digital.

Assim, embora a inclusão digital seja uma parte do processo de acesso à informação digital, conforme Laipelt, Moura e Caregnato (2006) argumentam, sua utilidade não deve ser confundida apenas como esse acesso propriamente dito e muito menos reduzida a isso. Para tanto, baseando-se em pesquisas de Castells (2003) e Hargittai (2002), elas trazem à tona a ideia de que a inclusão digital ocorre em dois níveis distintos, tais quais: o primeiro sendo o simples acesso à informação e recursos digitais, enquanto que o segundo caracteriza-se como a apropriação desses conteúdos e recursos digitais para aplicação na vida individual e coletiva do sujeito que está sendo incluído digitalmente.

Todavia, para que essa inclusão ocorra com tamanha profundidade, Rondelli (2003) e Silva, H. e outros (2005) apontam que é necessário estimular a alfabetização ou capacitação digital dentro do escopo das iniciativas de inclusão digital e das políticas públicas voltadas para esse fim. Desta forma, o indivíduo excluído digitalmente poderá circular e interagir no ambiente digital resignificando a circulação e produção da informação digital e de novos conhecimentos nesse mesmo ambiente.

Assim, esse sujeito, antes excluído digitalmente, passa a se incluir no meio digital tanto como consumidor quanto como produtor de informações e conteúdos digitais, indo, portanto, em prol de uma formação cidadã e consciente acerca desse novo ambiente que o envolve. Trata-se, pois, de um processo que se inicia no acesso básico ao universo digital e que, por meio do letramento quanto ao uso dessas ferramentas, serviços e produtos, finaliza-se com a assimilação da informação e dos recursos digitais para a reconstrução do conhecimento particular e coletivo do indivíduo (SILVA, H. et al., 2005).

Indo nesse sentido, sabido que são funções da biblioteca pública as atuações na formação educacional, informacional e social dos seus usuários, cabe, então, a esse equipamento, o papel de protagonista no campo de desenvolvimento de iniciativas de inclusão digital. Assim, sendo esse o aparelho de transformações sociais que é (ALMEIDA JÚNIOR, 1997), a biblioteca pública acaba por emergir como um

espaço natural e comum de iniciativas transformadoras no tecido social, tornando-se um componente essencial aos programas, projetos e atividades de inclusão digital desenvolvidos pelo Governo, instituições diversas ou até pelas próprias bibliotecas públicas.

2.3 A BIBLIOTECA PÚBLICA COMO ESPAÇO DE INCLUSÃO DIGITAL

A sociedade muda e a biblioteca pública persegue o mesmo caminho. Também, a sociedade progride, e, igualmente, a biblioteca pública busca melhorar com o passar do tempo. Assim, como pontua Cunha (2003), as funções da biblioteca pública transformam-se com a sociedade, onde ambas estão sempre em constante progresso. Logo, se tradicionalmente são papéis norteadores dessa instituição a formação educacional, informacional e social dos sujeitos no tecido social, com o surgimento da SI e das novas formas de comunicar-se e interagir com os outros em rede, hoje diz respeito ainda mais à biblioteca pública ser participante ativa no processo de formar e incluir a população nessa atual realidade tecnológica.

Afinal, as bibliotecas públicas nascem para as necessidades sociais do povo, então nada mais natural de que ela atue para a transformação das pessoas no tecido social em que se encontram. Cerveró e González (2011) proclamam, deste modo, que a relação entre a biblioteca pública e a sociedade é substancial, uma vez que aquela nasce para a sociedade, é mantida por essa mesma sociedade e, finalmente, desenvolve-se e permanece para o uso da sociedade. Nesse bojo, o papel social da biblioteca pública traduz-se no livre acesso à informação, sendo isso seu fator-chave para desencadear seu protagonismo nos processos de inclusão digital.

É por meio, então, da mediação da informação no que diz respeito a esse livre acesso que a inclusão digital encontra espaço na biblioteca pública. Segundo Cunha (2003), para que a biblioteca atue como um lócus de inclusão digital é necessário que ela busque cumprir com sua tarefa de mediadora da informação e do conhecimento, levando o acesso aos recursos e conteúdos digitais a quem interessa, ou seja, à população digitalmente vulnerável. Para a autora, desta forma, a biblioteca não apenas cumpre com seu papel de mediadora, como também compactua com as 12 missões que a IFLA e UNESCO atribuem-lhe, dentre as quais se espera que ela facilite o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática (MANIFESTO..., 1994).

Com pensamento parecido, os Estados-Membros da ONU, por meio da

Declaração de Lyon, consideram a biblioteca pública como intermediadora da informação e das tecnologias dentro do processo de desenvolvimento sustentável da nação (DECLARAÇÃO..., 2014). Assim, ela desempenha papel relevante no tocante à inclusão digital e ao acesso à informação em suportes diversos, bem como seu uso, por parte de todos.

Percebe-se que a visão de biblioteca pública como espaço de inclusão digital é reincidente nas políticas públicas internacionais que versam sobre esse tipo de inclusão. A ONU vai além e discute em suas duas CMSI a função da biblioteca pública quanto na garantia do acesso à informação física e digital por todos tanto no processo de capacitação das pessoas para atuação na SI (DOCUMENTOS..., 2014). É tangível a noção da ONU sobre a biblioteca pública como fomentadora da inclusão digital na sociedade atual, reverberando, portanto, a função cultural, educativa e social desse equipamento cultural.

Em outras palavras, a biblioteca pública urge configurar-se como uma unidade de informação que assegure a educação permanente e contínua dos indivíduos, podendo, então, incluí-los digitalmente nessa nova sociedade. Assim postulam Machado, F. e Suaiden (2013, p. 8-9) sobre a biblioteca pública da SI:

Uma unidade de informação que possibilite a educação permanente, fornecendo as condições básicas para uma aprendizagem contínua, e inclusão digital e social, além do desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais, atuando como agente essencial para a promoção da paz e do bem-estar espiritual nas mentes dos homens e das mulheres.

Como se nota com a afirmação acima, aguarda-se da biblioteca pública o cumprimento do seu papel social e do seu protagonismo como instituição de transformações sociais, culturais e educativas na sociedade, sobretudo agindo em projetos e iniciativas de inclusão digital e social dos indivíduos e das comunidades a que se destina. Por essa perspectiva, corrobora-se, portanto, com a ideia defendida por Machado, F. e Suaiden (2013) de que a biblioteca pública é uma instituição pública responsável pelo combate e redução das desigualdades sociais quanto ao acesso à informação, assim como pela promoção da cidadania e da inclusão social e digital. Ainda, segundo esses autores, é possível observar outros papéis desempenhados pela biblioteca pública em relação a esse tipo de inclusão, tais como a de agente do

*e-governo*² e de promotora do letramento informacional e da capacitação de uso e pesquisa em informação (MACHADO, F.; SUAIDEN, 2013).

Inúmeras são as razões que buscam explicar a missão da inclusão digital como missão social da biblioteca pública. Cerveró e González (2011) pontuam sobre isso que a biblioteca pública atua como agente de inclusão digital devido à adaptação que ela vem lidando com o passar do tempo sobre as novas demandas sociais e o desenvolvimento e universalização das TIC. Além desses motivos, para as autoras, a relação biblioteca pública e inclusão digital traduz-se também pelas seguintes razões:

[...] é uma instituição aberta a toda a comunidade [...]; tem tradicionalmente uma função educativa e alfabetizadora [...]; fornece informações e documentos que se pode atualizar, renovar e aumentar, dependendo das necessidades de seus usuários; tem acesso à tecnologia, à internet abertamente; conta com profissionais capazes de formar e difundir informações [...]; em geral, é integrada por espaços que permitem a implementação de atividades de formação e prestação de informações e material documental; tem uma operação sustentável no sentido de que sua infra-estrutura, acervos de bibliotecas e pessoal respondem a um sistema de gestão administrativa e econômica que permite a inclusão de novos serviços ou benefícios; tem capacidade de se adaptar às novas necessidades e demandas da sociedade (CERVERÓ; GONZÁLEZ, 2011, p. 60).

Pelo exposto acima, nota-se que muitas são as razões que justificam a biblioteca pública como um espaço de inclusão digital. Nesse sentido, Cerveró e González (2011) reúnem e condensam todos os motivos necessários que correspondem à relação biblioteca pública e inclusão digital, incluindo, também, no bojo dessa discussão, o cumprimento com a função social da biblioteca pública no que diz respeito ao acesso à informação por todos, entendimento este tão amparado por grande parte dos autores já citados neste trabalho.

Por outro lado, falar de inclusão digital é, ao mesmo tempo, referir-se à SI que, por sua vez, remete ao fenômeno da globalização. Diante disso, Suaiden (2000) argumenta que a biblioteca pública, assim como as demais instituições sociais existentes, foi absorvida pela globalização, sendo lhe exigido, agora, um posicionamento cada vez mais competitivo sobre suas ações e decisões em prol da sociedade. Assim, para que o interesse das pessoas sobre os produtos e serviços que a biblioteca pública tem a oferecer permaneça e seja crescente, espera-se um

² *E-governo*, *e-gov* ou governo eletrônico, do inglês *electronic government*, é o conjunto de processos internos, produtos e serviços digitais em Tecnologia da Informação (TI) desenvolvidos pelo Governo para aproximá-lo da sociedade e atender, por meio do uso de TIC, às suas demandas sobre serviços e produtos governamentais perante aos cidadãos com celeridade e eficiência (GOVERNO..., 2018).

comportamento estratégico e mercadológico dos seus gestores e da própria biblioteca pública. Isto é, conforme Suaiden (2000), para que, por exemplo, a inclusão digital nas bibliotecas públicas seja objeto de interesse por parte da população, faz-se necessária a adoção de estratégias de *marketing*, como segmentação de público-alvo e redefinição de produtos e serviços, bem como a participação colaborativa do público a que se destina, criando, dentre outras iniciativas, canais de interação com os usuários para tomadas de decisão em conjunto com a gestão da biblioteca.

Agindo assim, de acordo com Suaiden (2000), a biblioteca pública conseguiria competir com seus principais concorrentes, uns dos agentes responsáveis por afastá-las de seus usuários – caso dos motores de buscas e da própria *Internet*. Então, é importante que a atuação da biblioteca pública para a inclusão digital seja, desde seu princípio, atrativa, sobretudo àqueles já envolvidos com a rede. Caso contrário, fica difícil para essa instituição ser vista como um espaço em que as atividades e iniciativas de inclusão digital gerem resultados que espelhem uma plena inclusão das pessoas no ambiente digital, e não o simples acesso, que às vezes partes desse público já têm.

É sabido que a biblioteca pública desenvolve diversos papéis na sociedade, pois, além da sua atuação na cultura, educação, lazer e informação, cabe-lhe também a missão de transformar o tecido social em que ela mesma se encontra. Juntos, esses papéis formam o que é, para grande parte dos autores da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, a função ou papel social da biblioteca pública. Diante disso, Laipelt, Moura e Caregnato (2006) argumentam que, se a biblioteca pública desempenha tamanha função na sociedade, para que ela ajude na construção de uma nação mais inclusiva e igualitária, deve também garantir, conseqüentemente, o acesso à informação por todos, sobretudo à informação disponível nos meios digitais, como na *Internet*.

Contudo, não basta que as bibliotecas públicas possam garantir apenas o acesso a esse novo universo de informação, mas que possam ir além. Assim, é interessante que esses equipamentos culturais promovam, também, a transformação de todo conteúdo informacional em conhecimento. Desta forma, a biblioteca pública alcançaria o segundo nível da inclusão digital, o qual representa a apropriação e o uso da informação para a transformação da vida de cada pessoa e da sua comunidade (LAIPELT; MOURA; CAREGNATO, 2006).

Nessa direção, as transformações que a biblioteca pública pode empreender

na vida das pessoas e das comunidades englobam também o encorajamento dos indivíduos na sua participação cívica, ou seja, incide-se aqui em uma formação cidadã. Para tanto, Olinto (2010) coloca que, dentre os desafios que a biblioteca pública tem de enfrentar quanto ao seu papel social, um dos maiores é o de criar mecanismos para a competência em informação dos seus usuários no ambiente digital. Por conseguinte, esse processo, cujo escopo não aborda somente a questão do acesso ao meio digital, deve visar tanto à inclusão quanto à formação cidadã dos sujeitos.

Indo nessa vertente, outro ponto inerente a essa questão é o da multiplicidade e diversidade das fontes de informação que, perante à falta de competência dos usuários quanto ao manuseio desses recursos informacionais, prejudica o acesso e uso pleno da informação em rede. Assim, Olinto (2010) argumenta que aspectos como acessibilidade, confiabilidade, validade e autoridade dos conteúdos encontrados nas fontes de informação digitais precisam ser tópicos de aprendizagem e discussão considerados pelas bibliotecas públicas dentro de suas iniciativas de inclusão digital.

Finalmente, em uma terceira abordagem, observa-se que a participação da biblioteca pública no combate à exclusão digital e na formação da participação cívica dos sujeitos incide-se também na promoção do *e-governo*. Nessa parte, a biblioteca pública atua como agente dos órgãos públicos quando proporciona a sua comunidade o acesso e uso das ferramentas, serviços e documentos governamentais (OLINTO, 2010).

Essas abordagens trazidas por Olinto (2010) são então agrupadas em quatro diferentes aspectos em relação aos pressupostos globais que a biblioteca pública brasileira deve enfrentar no que diz respeito à inclusão digital na SI, os quais podem ser vistos resumidamente no quadro a seguir:

Quadro 1 – Desafios para a biblioteca pública quanto à inclusão digital conforme a visão de Waller e McShane

Desafios para a biblioteca pública no tocante à inclusão digital	
Aspecto	Desafio
Político	Fortalecimento da democracia por meio do desenvolvimento da competência em informação e da participação no <i>e-governo</i>
Econômico	Promoção da inovação e competitividade na economia digital
Cultural	Preservação da memória cultural local, bem como sua distinção face ao contexto globalizado
Ético (moral)	Garantia acerca das características de domínio público de um espaço digital em relação à equidade, acessibilidade e universalidade do acesso e uso à informação no ambiente digital em rede

Fonte: Adaptado de Silva, A. (2012, p. 27).

Assim, como pode ser percebido (Quadro 1), a biblioteca pública deve ter em vista sobre sua atuação para a inclusão digital esses desafios políticos, econômicos, culturais e éticos para vencer. Enfim, espera-se que eles não apenas funcionem como barreiras, mas, sobretudo, como seus princípios norteadores e metas a serem alcançadas quanto à relação biblioteca pública e inclusão digital. É, definitivamente, uma reinvenção da biblioteca pública, que agora molda-se nas exigências dos usuários. Com isso, ela passa a ter como um dos seus principais objetivos aproximar-se mais ainda da comunidade por meio da sua atuação positiva quanto à inclusão do seu público no universo digital, podendo, por conseguinte, impetrar transformações sociais no espaço particular e coletivo em que esses indivíduos vivem (SILVA, A., 2012).

Ainda, cabem à biblioteca pública duas tarefas relevantes quanto aos processos de inclusão na SI: o estímulo ao desenvolvimento sustentável da nação e à formação cidadã daqueles em situação de vulnerabilidade social e digital sob uma perspectiva global. Pois, de acordo com Olinto (2010), a biblioteca pública e as pessoas tradicionalmente envolvidas na sua gestão – caso, em geral, dos bibliotecários – precisam projetar o uso das TIC como canal de circulação e divulgação

da cultura local, bem como de inserção da própria biblioteca pública no mundo global e globalizado. Não obstante, a biblioteca pública deve buscar uma identidade própria, a qual se redesenha conforme a realidade dos indivíduos e da comunidade a que se destina, assim como uma atuação mais próxima do seu público, atuando simultaneamente como agente social, educador e mediador (OLINTO, 2010).

Mesmo sabido que até os recursos econômicos destinados pelos governantes para as bibliotecas públicas brasileiras são ainda muito inferiores às expectativas construídas em torno da sua atuação social para a inclusão digital, Olinto (2010) enumera motivos para se acreditar na consecução da atuação dessas bibliotecas para a inclusão digital no cenário atual. Para isso, ela lista que o quantitativo de um pouco mais de cinco mil bibliotecas desse tipo espalhadas pelo País, podendo atender à boa parte dos municípios brasileiros, e a garantia de financiamento básico e de uma estrutura mínima e sustentável de acesso público à *Internet*, são condições necessárias, mas não suficientes, para o sucesso de iniciativas e projetos de cunho de inclusão digital, principalmente quanto àqueles voltados para a universalização do acesso à rede digital por todos.

Todavia, é interessante observar que, na prática, as bibliotecas públicas brasileiras sofrem com a falta de recursos diversos, o que fazem com que ajam, muitas vezes, de modo contrário às diretrizes impostas pela SI atual. Afinal de contas, no tocante à possibilidade concreta desses equipamentos executarem projetos e iniciativas de inclusão digital, dada toda essa situação econômica e estrutural deveras precária, não é estranho pouco se prospectar acerca do futuro da biblioteca pública quanto à fomentação da inclusão digital, haja vista que as bibliotecas públicas brasileiras

[...] ainda não detêm equipamentos necessários de acesso à informação, acesso à internet, que juntamente com a inadequação do espaço, se apresenta de maneira desarticulada com os demais órgãos culturais e educacionais (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011a, p. 137).

De exemplo dessa falta de parcerias com outras instituições, ficam as escolas que, distantes das bibliotecas públicas, incorrem na ausência de usuários e de atividades cotidianas de incentivo à leitura, como também no desconhecimento por parte do seu público acerca do papel social da biblioteca pública, o que teoricamente deveria ser seu maior interesse acerca desses equipamentos culturais

(BERNARDINO; SUAIDEN, 2011a).

Desta forma, a biblioteca pública ainda vem tentando alcançar o que postulam as políticas públicas e documentos internacionais, especificamente quanto ao seu fazer social sobre o processo de inclusão digital para o desenvolvimento sustentável das nações. Afinal, se a biblioteca pública é compreendida por esses organismos globais – a exemplo da ONU, UNESCO e IFLA – como mediadora e intermediadora da informação, enquanto age, para todos, no que concerne à interação, construção e disseminação da informação em qualquer suporte com vistas ao conhecimento, diante dessa situação de escassez de estratégias bem pontuadas e de recursos básicos para seu funcionamento e avanço, ela ainda não se consolida como um elo entre informação e usuário enquanto promotora da inclusão digital (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011a).

Além dos desafios apresentados logo acima quanto à atuação das bibliotecas públicas brasileiras, Cunha e outros (2005, p. 4) citam outros, a saber:

a) ausência de políticas públicas comprometidas com a inserção dessa categoria de biblioteca na sociedade da informação; b) falta de infra-estrutura física, equipamentos, recursos tecnológicos; c) ausência generalizada de cultura digital; d) carência de recursos humanos capacitados para a adequada utilização das tecnologias disponíveis e para treinamento dos usuários na busca e uso da informação de que necessitam; e) visão estratégica para o atual modelo de ordenação social em que se vê o aumento do número de PCs [computadores pessoais, do inglês *Personal Computers*] conectados e as bibliotecas públicas dissociadas desta realidade; f) necessidade da instituição manter postura proativa nas discussões e decisões de governo para o setor; g) inexistência de estudos de necessidades e demandas por informação de usuários para subsidiar políticas públicas e planos estratégicos de ação nas bibliotecas.

Observa-se, portanto, que o desenvolvimento de iniciativas de inclusão digital no âmbito da biblioteca pública no Brasil encontra um caminho de grandes e numerosos desafios, o que possibilita resultar na execução de atividades de inclusão digital que nutrem objetivos ainda irrisórios, os quais se colocam distantes daqueles esperados em um processo de inclusão digital pleno, ou seja, de segundo nível de inclusão no ambiente digital.

Para Cunha e outros (2005), tamanha deficiência da biblioteca pública no Brasil no que diz respeito a sua atuação para a inclusão digital tem como umas das causas o enfoque desproporcional ao seu papel educacional, que às vezes até substitui as próprias bibliotecas escolares nesse sentido. Essa atuação, por

consequente, faz-se pender menos para as funções informacional e social da biblioteca pública que, assim como a missão educacional, são conjuntamente basilares para o desenvolvimento de ações com vistas à inclusão digital.

Diante de tudo o que foi aqui apresentado, agora em um contexto mais recente, o panorama acerca da inclusão digital sofreu diversas modificações. Uma das grandes mudanças está no acesso à *Internet*, que, segundo a Pesquisa Nacional por amostra de Domicílios (PNAD), realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em 2017, é realidade de 70,5% (setenta vírgula cinco por cento) dos domicílios brasileiros (IBGE, 2017), números que vêm aumentando bastante nos últimos anos e que podem potencializar novas discussões no antigo debate da falta de acesso à rede digital no País. Entretanto, sobre o acesso a computadores e demais dispositivos informáticos e tecnológicos, como *tablets* e *smartphones*, os dados não são tão animadores: representa um pouco menos de 50% (cinquenta por cento) das residências (IBGE, 2016).

Ainda assim, perante a esses dados, exige-se cautela sobre repensar o desenvolvimento de iniciativas de inclusão digital no Brasil, especialmente nas bibliotecas públicas, pois, embora esse acesso tenha crescido demasiadamente, ele não garante que o uso da informação, bem como sua apropriação para gerar mudanças significativas na vida do indivíduo e de sua comunidade, também estão progredindo. Isto é, como já muito debatido neste trabalho, o acesso a computadores e à rede não significa uma total inclusão do indivíduo no ambiente digital.

Na esteira dessa questão, Calil Junior (2017) argumenta que está havendo na sociedade brasileira uma certa flexibilização das fronteiras entre o mundo analógico e o digital. Justifica, ainda, que esse avanço é consequência, dentre outras causas, da aproximação da população das redes e mídias sociais. Assim, pode-se afirmar que nos dias atuais, além do acesso, há a ocupação do ambiente digital por parte de determinadas camadas da população brasileira (CALIL JUNIOR, 2017), o que pode redefinir a forma como as instituições sociais, enfatizando-se a biblioteca pública, devem agir em prol da inclusão digital.

Por outro lado, essa penetração emergente do público brasileiro no que hoje é conhecido como *Web 2.0*³ chama a atenção para pontos já levantados por autores

³ Termo criado em 2004 pela O'Reilly Media. Significa uma segunda geração de comunidades e serviços digitais baseados na *World Wide Web* (WWW) que representa um conglomerado de redes sociais, *blogs*, *wikis* e TI que prezam pela cooperatividade em rede (FORREST, 2006).

especializados, como os postulados por Olinto (2010) que, argumentando sobre a competência das pessoas digitalmente excluídas quanto ao uso de fontes de informação à época, ressurge, a exemplo, na discussão quando o tópico passa a lidar com a verificação da veracidade de informações veiculadas na *Internet*, especialmente nas redes sociais (CALIL JUNIOR, 2017).

Além desse aspecto da competência em informação, há de se considerar ainda que a inclusão digital por si só não resolve a exclusão social, principalmente no sentido socioeconômico da população. Então, conforme Calil Junior (2017) assinala, por mais que haja atualmente um número positivamente expressivo quanto ao acesso a computadores e à *Internet* no Brasil, esse cenário ainda não equaciona a relação com aqueles digitalmente excluídos por estarem em situação de vulnerabilidade diversa, seja ela econômica, social, cultural ou educacional.

Enfim, o papel da biblioteca pública não perde espaço para os possíveis avanços apontados pelas pesquisas demográficas recentes do IBGE, uma vez que esse equipamento público configura-se como fator-chave na implementação de políticas públicas para a inclusão digital (CALIL JUNIOR, 2017). Por esse lado, observa-se, contudo, que os avanços da tecnologia e da penetração do espaço digital na vida das pessoas têm redesenhado tendências futuras acerca da relação biblioteca pública e ambiente digital, as quais são:

a) Novas tecnologias irão tanto expandir como limitar quem tem acesso à informação; b) A educação online democratizará e romperá as barreiras no aprendizado global; c) As fronteiras de privacidade e de proteção de dados serão redefinidas; d) Sociedades hiper-conectadas escutarão e legitimarão novas vozes e grupos; e) A economia da informação global será transformada pelas novas tecnologias (CALIL JUNIOR, 2017, p. 147).

Essas cinco tendências expõem o fato de que a atuação da biblioteca pública sobre a inclusão digital não deve pulverizar-se, pelo contrário: tomará novas características, sofrendo mudanças primordiais a fim de seguir lado a lado esse progresso promovido pelos avanços das TIC na SI. Afinal, enquanto houver informação, deve haver biblioteca, e se é especificamente para atender à população, a incumbência continuará sendo da biblioteca pública.

Não obstante, ter em mente essas prospecções é imprescindível para o realinhamento dos objetivos das políticas públicas de inclusão digital e da atuação das bibliotecas públicas para esse fim. Assim, o acompanhamento desse progresso é, em

especial para a biblioteca pública, instrumento importantíssimo para repensar suas estratégias de aproximação dos seus usuários a fim de delinear novos caminhos em prol da mediação da informação no ambiente digital. Com isso, além da biblioteca pública funcionar como uma porta de acesso a esse universo de *bits*, também atuará voltada para a construção de habilidades midiáticas e informacionais dos sujeitos (CALIL JUNIOR, 2017).

As discussões aqui apresentadas demonstram certas convergências e divergências entre os autores acerca do assunto biblioteca pública e inclusão digital. Mas, de modo majoritário, é perceptível a defesa da atuação da biblioteca pública para a inclusão digital por meio da mediação e competência em informação, preocupando-se, sobretudo, quanto ao uso dos recursos e conteúdos digitais para a transformação do tecido social da nação.

Ainda mais compreensível, a noção de que apenas o acesso não é o bastante para que essas bibliotecas atuem no sentido da inclusão, é o que demarca as diretrizes quanto à definição dos programas e projetos de inclusão digital desenvolvidos e executados pelas bibliotecas públicas. Nesse sentido, não devem apenas funcionar como uma biblioteca que disponibiliza computadores com acesso à *Internet*, mas urgem perseguir seus objetivos tal como perseguem os telecentros em seus programas de infoinclusão, os quais miram na inclusão digital de segundo nível, ou seja, aquela que trata da apropriação e uso da informação e recursos digitais por parte dos usuários.

Após todo o exposto nesta seção de referencial teórico e empírico, segue, a partir de agora, a metodologia adotada neste estudo. Visa-se, com isso, a apresentar e explicar o caminho traçado pelo pesquisador em direção aos seus objetivos de pesquisa, dentre os quais destaca-se o de trazer uma resposta sólida e coerente acerca do processo de inclusão digital pretendido pela biblioteca analisada na Pesquisa.

3 O CAMINHO METODOLÓGICO

Considera-se caminho a via pela qual se percorre em prol de um destino ou objetivo. Na pesquisa científica, esse trajeto inicia-se a partir do problema, logo seguido pelos objetivos do estudo. O destino, portanto, é os resultados da pesquisa, os quais deverão responder ao problema gerado no ponto de partida.

Durante essa trajetória, é imprescindível a adoção de métodos que validem e deem a segurança necessária a cada etapa do estudo até seus resultados encontrados, delineando o caminho que o pesquisador deve percorrer a fim da resposta ou solução do seu questionamento científico (MARCONI; LAKATOS, 2010).

Assim, buscou-se, também, a definição do **problema** estudado nesta pesquisa a partir do questionamento seguinte: qual a contribuição da Biblioteca Central do Estado da Bahia (BCEB) para o processo de inclusão digital em Salvador?

Dado o problema, o **objetivo geral** da pesquisa consistiu em identificar e analisar as ações desenvolvidas pela BCEB para o processo de inclusão digital em Salvador. Sobre os **objetivos específicos**, optou-se pelos que seguem:

- a) **identificar** quais atividades de inclusão digital vêm sendo desenvolvidas pela BCEB e como ela atua para atrair seu público a essas ações;
- b) **verificar** a frequência dessas atividades e do seu público, assim como a quem se destinam;
- c) **verificar** qual a avaliação que os gestores da Biblioteca relacionados a essas atividades têm quanto ao nível de inclusão digital que a BCEB está conseguindo alcançar.

A fim de atingir os objetivos citados, o delineamento da pesquisa foi desenvolvido com base nas definições dos métodos e técnicas empregados, do universo e dos critérios de seleção da amostra, bem como dos instrumentos e procedimentos de coleta e análise de dados considerados neste estudo.

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Adotou-se o método de estudo de caso neste trabalho com o propósito geral de saber qual a contribuição da BCEB para o processo de inclusão digital em Salvador, bem como para identificar e analisar suas atividades, seu público e a avaliação dos seus gestores acerca da sua atuação para esse tipo de inclusão.

3.1.1 Universo e amostra da pesquisa

Este estudo tem como universo de investigação a biblioteca pública. Todavia, visando a tornar exequível o andamento da pesquisa, selecionou-se como amostra o caso da BCEB e a avaliação dos seus gestores no que dizem respeito às suas atividades de inclusão digital. Finalmente, vale observar que a escolha dessa unidade de informação para o desenvolvimento da Pesquisa deu-se por sua relevância como biblioteca pública, tanto em Salvador quanto na Bahia, e por sua destacada atuação local no sentido do desenvolvimento de iniciativas de inclusão digital.

Para a composição da amostra estudada, foram considerados os dados obtidos com a Diretora da BCEB, oportunidade em que foram indicados os outros dois informantes da pesquisa, pautando-se, então, na proximidade de cada um com a organização e gestão das atividades de inclusão digital realizadas na biblioteca estudada. Além desses respondentes, mais um foi indicado, porém por uma das pessoas anteriormente entrevistadas.

Desta forma, foram entrevistados quatro funcionários da BCEB que estão direta e indiretamente vinculados à gestão e desenvolvimento de atividades ou iniciativas para a inclusão digital. Sendo, especificamente, informantes deste estudo a Diretora Geral e a Subgerente de Atividades Especiais da BCEB, bem como a Coordenadora de Produção Cultural e o Técnico em Assuntos Culturais do Núcleo Viva, setor de produção cultural da Biblioteca.

3.1.2 Técnicas e instrumentos de coleta de dados

Definida a amostra, partiu-se para a determinação e elaboração das técnicas e instrumentos de obtenção dos dados pertinentes para a pesquisa. Destarte, adotou-se a técnica de entrevista guiada com a Diretora da Biblioteca e os demais gestores da Unidade relacionados às atividades de inclusão digital. Ainda, dada a indisponibilidade de um dos entrevistados para um encontro presencial, optou-se, individualmente para este respondente, a aplicação de um questionário *online* contendo as mesmas questões das entrevistas presenciais.

A fim da consecução das entrevistas e da aplicação do questionário, foram elaborados como instrumentos de coleta, respectivamente, um roteiro semiestruturado (APÊNDICE A) e um questionário no formato do *Google Forms* (APÊNDICE B), os quais contêm as questões concernentes aos objetivos deste

estudo. Vale observar, também, que as questões que os compõem buscam coletar informações sobre as atividades de inclusão digital realizadas pela Unidade e, em última análise, a percepção dos gestores inquiridos acerca dos resultados e da contribuição dessas atividades para a inclusão digital em Salvador. Ainda, visando a identificar aspectos que não puderam ser percebidos nas respostas dadas às questões dos instrumentos utilizados, houve espaço para acréscimos e outras colocações durante as entrevistas, assim como a possibilidade de cada informante responder abertamente ao questionário em qualquer item do formulário.

A reunião dessas técnicas, por conseguinte, possibilitou a identificação de aspectos ainda desconhecidos do caso pesquisado, bem como sua melhor descrição em termos amplos para a pesquisa.

3.2 PROCEDIMENTOS PARA COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Como já mencionado, a coleta foi realizada por meio de entrevistas presenciais e aplicação de questionário com as pessoas da Biblioteca direta e indiretamente relacionadas às atividades de inclusão digital. Nesse sentido, em um primeiro momento, foi agendada presencialmente com a Diretora da Unidade a primeira entrevista, a ser realizada em 4 de junho de 2018. Contudo, por motivo de força maior desse participante, sua realização teve de ser prorrogada, quando se optou por dar prosseguimento nas entrevistas iniciando pelo segundo entrevistado, neste caso, a Coordenadora de Produção Cultural do Núcleo Viva. Ainda no mesmo dia, foi possível a realização da segunda entrevista, agora com a Diretora da BCEB. No dia seguinte, ocorreu a terceira entrevista, então com o Técnico em Assuntos Culturais do Núcleo Viva da biblioteca pesquisada.

Todavia, a última entrevista presencial não pôde ser realizada por indisponibilidade do informante para qualquer encontro presencial. Nesse momento, optou-se pela aplicação de um questionário *online* contendo as mesmas questões das entrevistas guiadas, sendo este enviado, por *e-mail*, para o participante em 22 de junho de 2018, respondido logo no dia posterior.

Pontua-se que antes do início das entrevistas foi assinado por cada entrevistado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (APÊNDICE C) e um Termo de Autorização (APÊNDICE D). No caso do informante que respondeu ao questionário *online*, os documentos foram enviados para leitura juntos com o instrumento de coleta, sendo assinados posteriormente. Ainda, é importante informar

que o registro dos dados verbalizados e expressados fisicamente durante as entrevistas foi feito por gravador de áudio e bloco de anotações.

Após a devida transcrição das entrevistas e o recebimento do questionário respondido pelo participante, procedeu-se o tratamento dos dados coletados. Primeiramente, optou-se por categorizar as respostas dadas aos roteiros e questionário conforme os objetivos previstos na Pesquisa e adotados no decorrer dos inquéritos. Ainda, objetivando complementar as respostas cedidas, fez-se necessário buscar, com base em determinadas informações obtidas dos respondentes, maiores detalhes em fontes externas, tais como em redes sociais e outras páginas *online* referentes à biblioteca pesquisada e à Instituição que a mantém.

A análise dos dados coletados configura-se como qualitativa, posto que, por meio das respostas dadas pelos informantes nas entrevistas e no questionário, verificou-se a atuação da Biblioteca e os resultados considerados em relação a sua atuação para a inclusão digital. Salienta-se, ainda, que o presente trabalho não incide sob uma análise quantitativa, uma vez que as perguntas aplicadas nas entrevistas e no questionário guardam apenas respostas subjetivas.

Finalmente, perseguindo os objetivos específicos desta pesquisa e fazendo uso de toda a metodologia anteriormente explicitada, segue-se, agora, para a apresentação e discussão dos resultados sobre os dados coletados juntos aos informantes deste estudo.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A Biblioteca Central do Estado da Bahia (BCEB) é uma das bibliotecas públicas que compõem o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas da Bahia (SEBP), sendo gerida técnica e administrativamente pela Fundação Pedro Calmon (FPC), Instituição subordinada à Secretaria de Cultura do Estado da Bahia (SecultBA). Trata-se da primeira biblioteca pública do Brasil e a mais antiga de toda a América Latina, com fundação datada de 4 de agosto de 1811 (SUAIDEN, 1980).

Apesar dos estudiosos considerarem a data de 4 de agosto como marco de fundação da BCEB, antes, em 13 de maio de 1811, ela já funcionava na Livraria dos Jesuítas, sua primeira instalação. Anos mais tarde, ficou sediada em uma sala do Palácio do Rio Branco, próxima à Prefeitura da Cidade, quando sofreu seu primeiro incêndio em 1912. O incidente, ocasionado por um bombardeio contra Salvador, capital do Brasil à época, gerou diversos danos ao acervo da BCEB e a sua própria infraestrutura, que já não era adequada (AZEVEDO, 2012; SOARES et al., 2011).

Durante as décadas seguintes, a BCEB passou por várias mudanças acerca do seu local de instalação, quase sempre tomando emprestados salões ou setores de prédios governamentais já construídos na capital. Essa situação só tomou outro rumo quando, em 5 de novembro de 1970, a BCEB passa a contar com uma sede própria no bairro dos Barris, onde está até hoje (SOARES et al., 2011).

A BCEB vem oferecendo o acesso a mais de 600 mil volumes de livros e documentos diversos, além de entregar serviços e fomentar iniciativas que visam ao crescimento informacional, educativo e cultural da população soteropolitana. Destacam-se, nesse sentido, as ações culturais comumente desenvolvidas no âmbito da Biblioteca; o Setor Braille, que atende à comunidade de deficientes visuais de Salvador; e o Setor de Periódicos, contendo um dos maiores e mais completos acervos de publicações oficiais do País.

Na esteira do desenvolvimento sociocultural, a BCEB contribui com a oferta constante de iniciativas promovidas pelo Núcleo Viva, seu setor voltado para a construção de propostas de cunho cultural. É também esse setor o responsável pelo oferecimento das atividades que visam à inclusão digital dos usuários. Por isso, a presente pesquisa imbricou-se no contexto de atuação do Núcleo Viva e, oportunamente, mas de forma menos profunda, na atuação do Setor Braille da Biblioteca no que diz respeito à inclusão digital de deficientes visuais.

Destarte, as subseções abaixo distribuem-se com base nos objetivos específicos e geral do referido trabalho que, por sua vez, representam os resultados apresentados e discutidos a seguir. Com isso, na primeira subseção, serão expostos e debatidos os resultados da investigação que dizem respeito às iniciativas consideradas de inclusão digital realizadas ou desenvolvidas no âmbito da BCEB, abordando suas principais características e como a Biblioteca trabalha para atrair seu público a essas atividades. Na segunda subseção, serão tomados a frequência dessas atividades e do seu público, bem como a quem se destinam essas ações, observando-se, portanto, os aspectos de público-alvo, restrições, tempo de realização etc. Por conseguinte, na terceira e última subseção, constarão as avaliações direcionadas a essas atividades ou iniciativas, atendo-se à contribuição de cada uma delas e da Biblioteca no geral para a inclusão digital na cidade de Salvador. Ainda, faz-se relevante informar que os resultados da investigação foram analisados tomando-se por base os objetivos deste trabalho e as contribuições da literatura adotada no referencial teórico e empírico apresentado anteriormente.

Ratifica-se que será abordada, também, a realidade e a percepção do Setor Braille da BCEB no que dizem respeito à atuação da Biblioteca e do próprio Setor quanto à inclusão digital. Contudo, salienta-se que não são escopos da discussão, e muito menos desta pesquisa, os desdobramentos acerca da atuação da referida Biblioteca e do citado Setor em relação aos usuários com deficiência visual. O enfoque aqui, então, incide sobre como o Setor Braille e a BCEB agem para a inclusão digital desse seu segmento de usuários como parte das iniciativas desse tipo de inclusão desenvolvidas pela Biblioteca como um todo.

Dado isso, por fim, convencionou-se nesta discussão a substituição da expressão “atividades de inclusão digital” para “iniciativas de inclusão digital”. Pois, mesmo tendo sido a primeira expressão consolidada no decorrer deste trabalho anteriormente, a segunda, por sua vez, melhor engloba a situação encontrada na biblioteca estudada, especificamente no que diz respeito ao Setor Braille, onde cujas ações apenas voltam-se para a disponibilização de recursos tecnológicos para a inclusão digital, sem ensejar, contudo, no desenvolvimento de qualquer tipo de atividade fixa ou pontual de inclusão. Para tanto, os resultados levantados acerca da atuação desse setor para a inclusão digital são apenas introdutórios, não constando, aqui, avaliações específicas sobre cada iniciativa de inclusão do Setor Braille; apenas da sua colaboração, em um panorama geral, para a inclusão no âmbito da Biblioteca.

4.1 INICIATIVAS DE INCLUSÃO DIGITAL NA BIBLIOTECA CENTRAL DO ESTADO DA BAHIA: PRIMEIROS PASSOS

Como resultados das entrevistas realizadas e do questionário aplicado junto ao pessoal vinculado às iniciativas da BCEB para a inclusão digital do seu público em Salvador, identificou-se, a princípio, que há a realização de atividades que intentam alcançar esse tipo de inclusão. Nesse sentido, a Biblioteca vem oferecendo, com regularidade, a seu público duas oficinas práticas para a inclusão digital, sendo as oficinas *Informática Básica para Idosos* e *Uso de Blogs por “focas” como Experimento para a Prática Jornalística*, assim denominadas nos canais de divulgação da BCEB e da FPC recentemente. Além dessas, há a oferta esporádica de outras oficinas práticas, então promovidas em datas comemorativas de relevância para a Bahia: caso da oficina *Jogo online: Dois de Julho Tower Defense* e de outras promovidas durante o mês da Revolta dos Búzios, data em comemoração à Conjuração da Bahia.

A oficina de informática básica para idosos contempla conteúdos introdutórios de Informática para uso básico de computadores e *Internet*. Lida também, quando há demanda por parte dos participantes, com tópicos voltados ao uso de *smartphones* e redes sociais, especificamente *Facebook* e *Instagram*.

Assim, a Oficina busca apresentar aos idosos o mundo da Informática e da *Internet*, introduzindo também ao uso de suíte de escritório, como *Microsoft Office Excel*, *Microsoft Office PowerPoint* e *Microsoft Office Word*, este último sendo um processador de texto que auxilia na produção textual por meio do computador. Quanto ao aspecto da recuperação da informação digital na *Internet*, a oficina ensina a realizar pesquisas em motores de buscas, a exemplo do *Google*.

Há, ainda, a oferta de um segundo módulo dessa oficina, cujo conteúdo é levemente mais avançado em comparação com os tópicos apresentados na sua primeira fase. Contudo, outros entrevistados revelaram que esse segundo módulo muitas vezes funciona mais como um reforço sobre o que foi apresentado anteriormente.

Sua monitoria é realizada sempre por meio de voluntariado, sendo as aulas ministradas por um profissional da área de Informática da Biblioteca ou da FPC. Nesse sentido, não há no quadro funcional da Unidade um professor ou monitor fixo voltado para essa atividade ou outras de inclusão digital. Com isso, a ação, no sentido prático para a inclusão digital por parte da Biblioteca, acaba dependendo da disponibilidade

e compromisso de voluntários, o que coloca em risco sua continuidade ou até mesmo sua execução em determinados momentos, conforme apontaram os Informantes em entrevista.

A partir desse resultado, é possível indicar a correspondência com o que anunciam Bernardino e Suaiden (2011a) e Olinto (2010), quando estes afirmam que a falta de recursos direcionados à biblioteca pública para a realização de iniciativas de inclusão digital incorre na falta de continuidade de atividades desse tipo, bem como no distanciamento da sua atuação para a inclusão digital em relação às diretrizes da SI.

Sobre a divulgação da Oficina, ela é comumente realizada pela Assessoria de Comunicação da FPC nas redes sociais vinculadas à Biblioteca, especialmente na página *Bibliotecas da Bahia*, um conglomerado virtual das bibliotecas estaduais da Bahia administrado pela equipe de comunicação da Fundação, assim como na própria página institucional da FPC, ambas no *Facebook*. No *Instagram*, a divulgação ocorre de forma similar.

O *site* da Fundação também participa como canal de divulgação, apontando, basicamente, em formato de notícia, o título, ministrante ou professor, local, data e hora, resumo e conteúdo da Oficina, bem como os canais disponíveis para inscrição.

A divulgação da oficina *Informática Básica para Idosos* ou *Informática para a 3ª Idade* é preponderantemente feita nas redes sociais da Instituição mantenedora, sobretudo no *Instagram* e *Facebook*. Esse processo de divulgação ocorre por meio de peças gráficas elaboradas pela Assessoria de Comunicação da FPC que remetem ao público da terceira idade manuseando equipamentos tecnológicos. (Figura 1).

Figura 1 – Peça gráfica de divulgação da oficina de informática para idosos no *Instagram* da FPC



Fonte: Reprodução / Instagram.

Observou-se também que em outras oportunidades a divulgação ocorre com fotos reais da Oficina, geralmente mostrando o público que a frequenta em meio às aulas ministradas na Atividade. Da mesma forma, a divulgação ocorre nas redes sociais, tendo maior frequência no *Instagram* e *Facebook* (Figura 2).

Figura 2 – Foto para divulgação da oficina de informática para idosos no *Instagram* da FPC



Fonte: Reprodução / Instagram.

Além desses meios de divulgação, ocorre também a difusão orgânica da Oficina por meio dos próprios participantes, que a indicam para familiares, amigos e conhecidos. A equipe da Biblioteca também colabora com a divulgação promovendo essa atividade em listas de transmissão e grupos de aplicativos de mensagens instantâneas, tal como o *WhatsApp*.

Após a divulgação da Oficina, as inscrições dão-se por *e-mail* ou telefone. No caso da oficina para idosos, grande parte dos inscritos originam-se, obviamente, de ligações telefônicas, dada ainda a falta de traquejo desse público com ferramentas de comunicação digital, como o correio eletrônico. Essas inscrições buscam preencher entre oito e 16 vagas por oficina, uma vez que há a disponibilidade de apenas um professor e oito computadores em funcionamento para uma turma ofertada por edição, permitindo até dois alunos por máquina.

Essa oficina de informática para idosos é uma iniciativa que se originou na BCEB e foi replicada em todas as outras bibliotecas do Sistema. Posto que todas essas unidades mantêm em sua estrutura uma sala com computadores com acesso à *Internet*, as quais encontravam-se em ociosidade, percebeu-se, então, a oportunidade de utilizar esses ambientes para a promoção de atividades que visem à inclusão digital. Contudo, diferentemente do que ocorre na biblioteca pesquisada, as

oficinas ou outras iniciativas de inclusão realizadas nas outras unidades do Sistema buscam atender a outros segmentos de público, geralmente aquele ligado à atuação social de cada biblioteca: a exemplo da Biblioteca Anísio Teixeira (BAT), em que as oficinas voltam-se para a comunidade surda de Salvador, seu público de atuação, e da Biblioteca Infantil Monteiro Lobato (BIML), que as atividades visam a atender ao público infantil.

É relevante saber que, apesar dessa oficina não ser considerada um curso, propõe-se por parte da gestão da Biblioteca sua continuidade e regularidade, de tal forma como vem acontecendo desde dezembro de 2017. Antes, todavia, sua oferta era esporádica devido à falta de público e de facilitador voluntário, mesmo tendo seu planejamento sempre com dois meses de antecedência, conforme informado em entrevista pelos Informantes.

Neste momento, pode-se resgatar o que defendem Laipelt, Moura e Caregnato (2006) acerca dos níveis de inclusão digital que, no caso da oficina para idosos, potencialmente estaria alcançando o segundo nível, sendo aquele mais profundo, o qual diz respeito ao uso que os alunos da Oficina fazem desses recursos tecnológicos, bem como da informação que eles podem ter acesso por meio do computador no ambiente digital. Não se limitaria, portanto, ao simples acesso despropositado a computadores e *Internet*.

Outra ação prática intentando a inclusão digital desenvolvida na BCEB é a oficina *Uso de Blogs por “focas” como Experimento para a Prática Jornalística*. Apesar de constar no calendário de atividades de inclusão digital da Biblioteca, não se trata de uma iniciativa originada da gestão da Unidade e muito menos não pretende ser uma atividade tão regular quanto a anteriormente apresentada neste trabalho, o que é importante frisar.

Assim, desenvolvida e ministrada por um jornalista usuário da Biblioteca, a Oficina busca apresentar, de forma introdutória, a história do *blog* na *Internet* e os recursos e mecanismos principais referentes ao processo de construção e gestão desse tipo de plataforma, porém voltada mais para a prática jornalística. Além disso, a Oficina reapresenta aos seus participantes as técnicas de escrita para os formatos de notícias digitais, adaptando-se, portanto, à aplicação do texto jornalístico na *Web*.

Diferente do que acontece com a oficina voltada para os idosos, essa se configura, a princípio, como uma iniciativa de complementação com vistas ao aperfeiçoamento profissional do seu público-alvo, embora não impeça a inscrição e

participação de qualquer outro segmento da comunidade da Biblioteca. As inscrições ocorrem preferencialmente pelo *e-mail* da BCEB.

No que se refere a isso, pode-se perceber que a atividade acaba por atender ao que postulam Machado, F. e Suaiden (2013). Assim, por se tratar de uma iniciativa que busca colaborar para a educação permanente quando atua para a aprendizagem contínua dos grupos sociais a que se destina, a Oficina propõe-se a incrementar a formação profissional do seu público-alvo, visando, também, ao desenvolvimento sustentável da nação no seio da SI.

Nessa esteira, a referida oficina também procura contribuir para a produção de conteúdos digitais na *Web* por qualquer interessado, não necessariamente profissionais do Jornalismo. Então, ao objetivar ensinar ao público técnicas de produção de conteúdos em ambiente digital, a iniciativa atende aos preceitos levantados por Rondelli (2003) que argumenta que o usuário incluído digitalmente não apenas consome informação *online*, como também produz.

Tal como acontece com as demais iniciativas promovidas pela unidade pesquisada, essa também é divulgada nos canais de comunicação oficial da FPC, ou seja, no site da Instituição e nas redes sociais mantidas por sua Assessoria de Comunicação (Figura 3). Há também a divulgação por *WhatsApp* e entre os próprios participantes da Oficina.

Figura 3 – Peça gráfica de divulgação da oficina voltada para o público de Jornalismo no Facebook da FPC

Fonte: Reprodução / Facebook.

Como já observado, a oficina *Uso de Blogs por "focas" como Experimento para a Prática Jornalística* é fruto de uma iniciativa de um jornalista baiano que, em

comemoração aos seus 15 anos de carreira e aos sete anos de fundação do seu *blog*, considerou relevante ensinar a gestão de *blogs* na prática do jornalismo digital, encontrando, então, na BCEB o espaço ideal para execução e desenvolvimento da sua proposta. Assim, além da divulgação ocorrer sob interesse da FPC e da Biblioteca, também é realizada regularmente pelo próprio jornalista em seu *Blog* (Figura 4).

Figura 4 – Divulgação da oficina para jornalistas no Blog *Desde que eu me entendo por gente*



Fonte: Reprodução / Desde que eu me entendo por gente.

No que diz respeito à continuidade e regularidade da Oficina, não passa ainda de uma intenção futura da Diretoria da BCEB. Uma vez que, conforme informado em entrevista pelos Informantes, a concretização da continuidade dessa atividade esbarra na falta de disponibilidade do facilitador em outros dias da semana, haja vista que sua oficina, quando ocorre, é ministrada somente aos sábados.

Diante disso, é importante observar que a falta de regularidade de uma atividade de inclusão digital reflete diretamente na forma como os indivíduos incluem-se no ambiente digital. Isso porque, como defendem Sorj e Guedes (2008), a inclusão e a exclusão digitais não se configuram apenas pelo acesso ou falta de acesso à rede, mas também incidem sobre a continuidade desse acesso, por sua vez, dessa inclusão.

Ademais, de modo pontual, a biblioteca estudada tem buscado oferecer à população de Salvador oficinas em meses referentes às datas comemorativas de relevância no Estado, como, por exemplo, Dois de Julho e Conjuração Baiana ou Revolta dos Búzios. Nessa esteira, vem sendo ofertada com maior regularidade a atividade intitulada *Jogo online: Dois de Julho Tower Defense*, que ocorre em parceria com outras instituições do Estado.

Desta forma, a Biblioteca busca firmar parcerias com colégios estaduais instalados em suas adjacências, sobretudo com o Colégio Estadual Senhor do Bonfim, localizado logo ao lado do prédio da BCEB. Intenta-se, com isso, atrair os estudantes e professores dessa e de outras unidades de ensino para a consecução dessas oficinas comemorativas sob a proposta de que também é possível aperfeiçoar a aprendizagem desses conteúdos históricos da Bahia, sobretudo por meio de uma perspectiva mais tecnológica e interativa. Ainda, além da sua importância para a formação do conteúdo escolar formal dos participantes, esse tipo de oficina contribui também para o progresso cultural do Estado quando expõe e promove seus principais marcos históricos sem deixar de lado sua atuação para a inclusão digital.

Indo por essa via, a biblioteca pública pesquisada busca agir em consonância, também, a sua missão educativa, conforme lembram Almeida Júnior (2003) e Cunha (2003) sobre essa que é mais uma das funções dessa tipologia de biblioteca. Não obstante, a promoção de ações como essas que visam ao conhecimento de fatos históricos da cultura local, faz com que a Unidade também atue como motivadora das raízes históricas e culturais regionais, conforme esclarece Cunha (2002).

Além disso, esse resultado demonstra que a atuação da Biblioteca para a inclusão digital considera também a formalização de parcerias com outras instituições, necessidade esta preconizada por Rondelli (2003) quanto ao fortalecimento da atuação para a inclusão digital plena pela biblioteca pública.

A oficina *Jogo online: Dois de Julho Tower Defense* pode ser entendida como uma atividade pontual oferecida em parceria com a Universidade do Estado da Bahia (UNEB), cujo ponto-central é um jogo homônimo que representa os principais personagens e trechos históricos concernentes às batalhas ocorridas em 1822 e 1823 no território baiano pela independência da Bahia de Portugal à época.

Contudo, apesar da sua destacada relevância para esses aspectos educativos e culturais já citados, bem como para a inclusão digital dos participantes, sua divulgação é mais tímida por parte da Biblioteca e da própria Instituição mantenedora. Sendo, então, divulgada apenas no *site* institucional da FPC em meio a outras atividades referentes à data, mas sem maiores destaques.

Outras atividades para a inclusão digital desenvolvidas na BCEB em homenagem às datas marcantes da Bahia são as consoantes à Conjuração Baiana, geralmente realizadas no mês de agosto. Todavia, infelizmente, não foi possível obter maiores detalhes sobre essas iniciativas junto aos entrevistados e muito menos em

outras fontes pesquisadas.

Finalmente, além de todas as atividades regulares e pontuais desenvolvidas e ofertadas na BCEB com vistas à atuação para a inclusão digital, há também a disponibilidade contínua de computadores com acesso à *Internet* de alta velocidade para todos os usuários. Assim, chamada de *Sala RECODE*, a sala funciona como um laboratório de Informática contendo atualmente oito computadores em estado excelente de conservação e funcionamento. As máquinas foram cedidas para a Biblioteca por meio do projeto especial de nível nacional *Conecta Biblioteca*, sendo desenvolvido pela Organização não governamental (ONG) *RECODE* e *Caravan Studios*, divisão da também ONG internacional *TechSoup Global*. O financiamento é público, sendo do Governo Federal do Brasil, e privado, vindo de empresas de tecnologia e informática nacionais e internacionais.

Agindo de igual modo, o Setor Braille da biblioteca estudada também disponibiliza TIC voltadas à acessibilidade de determinados segmentos de usuários. No caso, estão à disposição dessa parcela do público dois *laptops* e dois computadores contando com *softwares* livres de acessibilidade, tais como *Braille Livre*, *Jaws*, *Virtual Vision*, *Acesso Não-Visual ao Ambiente de Trabalho* (NVDA) e *Dolphin*, sendo esses dois últimos, respectivamente, leitor de tela para cegos e ampliador de tela para pessoas com visão subnormal.

Além disso, é possibilitado o manuseio, sob orientação constante dos funcionários, de dispositivos de tecnologia assistiva, como impressora Braille, *Scanner SARA*, *Linha Braille* e teclado com colmeia acrílica. Para supervisão e auxílio dos usuários, foi instalado no Setor um *Circuito Fechado de Televisão* (CCTV).

A *Impressora Braille Basic-D* é um componente conectado aos computadores do Setor que funciona como uma impressora comum com botões em Braille e navegabilidade sintetizada em voz. Isto é, cada comando dado ao dispositivo pelo usuário é reproduzido em áudio. Nesse sentido, o usuário deficiente visual tem a possibilidade de manusear o equipamento com total autonomia.

Sobre o *Scanner SARA*, trata-se de um dispositivo de escaneamento que converte qualquer documento, até mesmo manuscritos, em áudio. Assim, utilizando uma tecnologia de *Reconhecimento Óptico de Caracteres* (OCR), permite identificar o texto localizado no suporte escaneado para transformá-lo em áudio, permitindo, então, que a pessoa deficiente visual tenha acesso ao seu conteúdo no computador.

A *Linha Braille*, também chamada de *Display Braille*, é um equipamento tátil

que é ligado ao computador e transforma, instantaneamente, o conteúdo apresentado em tela no sistema tátil Braille. A ação ocorre por intermédio de um sistema eletromecânico composto de pontos que são levantados e abaixados a medida do que surge na tela do computador.

O teclado com colmeia acrílica é um teclado comum que tem instalado em sua superfície uma placa acrílica com vazões sobre cada uma de suas teclas. Trata-se de um recurso que permite aos usuários com mobilidade reduzida digitar sem acidentalmente pressionar teclas indevidas.

Entretanto, apesar de disponibilizar computadores com acesso à *Internet* de alta velocidade, o que cumpriria com um dos elementos necessários ao processo de inclusão digital defendidos por Silveira S. (2008) – isso apenas quanto ao uso da Banda Larga –, e a demais recursos de tecnologia assistiva para a comunidade de deficientes visuais, esse tipo de iniciativa configura-se como uma ação limitada, uma vez que, sem a monitoria constante e o uso mais direcionado desses recursos para a apropriação da informação e das ferramentas digitais, seus resultados acabam sendo cerceados pelo simples ato do acesso.

Nesse quesito, a forma com que se disponibiliza esses recursos tecnológicos conforme demonstrado nesses resultados, não é o bastante para a inclusão digital dos sujeitos atendidos, indo de encontro ao que preconizam Machado, E., Elias Junior e Achilles (2014) sobre inclusão digital além do acesso.

Mediante os resultados até então conquistados neste trabalho, principalmente acerca da identificação de cada iniciativa desenvolvida pela Biblioteca e as principais características dessas atividades, é possível conceber um quadro capaz de classificá-las e resumi-las com base na sua regularidade, conforme pode ser visto a seguir:

Quadro 2 – Classificação das iniciativas de inclusão digital desenvolvidas pela BCEB

Iniciativas de inclusão digital da BCEB por regularidade	
Tipo	Iniciativas
Regulares	a) oficina <i>Informática Básica para 3ª Idade</i> ; b) oficina <i>Uso de Blogs por “focas” como Experimento para a Prática Jornalística</i>
Eventuais	a) oficina <i>Jogo online: Dois de Julho Tower Defense</i> ; b) demais atividades em comemoração a datas históricas da Bahia
Contínuas	a) disponibilização de computadores com acesso à Internet, equipamentos de acessibilidade e tecnologias assistivas digitais

Fonte: Elaborado pelo autor.

Deste modo, baseando-se na regularidade dessas ações, concebeu-se após as investigações realizadas três classificações a fim de melhor organizar as iniciativas para a inclusão digital empreendidas pela BCEB. Subdividiu-se, portanto, sua atuação em iniciativas Regulares, reunindo as atividades realizadas de modo fixo; Eventuais, aquelas pontualmente promovidas; e Contínuas, englobando as ações que não têm data definida porque estão sempre em execução (Quadro 2).

Finalmente, parte-se agora para a análise dos resultados que dizem respeito à frequência em que essas iniciativas são ofertadas e o público que as frequenta, bem como a quem se destinam.

4.2 FREQUÊNCIA DAS INICIATIVAS DE INCLUSÃO DIGITAL E DO SEU PÚBLICO E A QUEM SE DESTINAM

A frequência em que as oficinas desenvolvidas na BCEB são ofertadas varia entre regular e esporádica. Nesse caso, as regulares marcam presença no calendário da Unidade no que diz respeito às atividades promovidas e executadas pelo Núcleo Viva da Biblioteca.

A oficina de *Informática Básica para Idosos* é uma das atividades da Biblioteca que é oferecida regularmente, ao menos desde dezembro de 2017. Geralmente ocorrendo uma vez por mês, as aulas são ministradas durante o período de uma semana, começando na segunda e terminando na sexta-feira, todos os dias no

período entre 14h30m (quatorze horas e trinta minutos) e 16h (dezesesseis horas). Ao todo, cada vez que é ofertada, a Oficina promove quase oito horas/aula de Informática introdutória e uso de *Internet* e redes sociais para os interessados.

O público que essa oficina visa a atender é, sobretudo, pessoas com mais de 60 anos de idade que sintam dificuldades em lidar com computadores e *Internet*. Contudo, havendo vagas a serem preenchidas, não existe restrição para outros segmentos de público, como, por exemplo, o pessoal entre 40 e 50 anos que também apresente barreiras sobre o uso desses recursos tecnológicos.

Ainda sobre isso, dois dados interessantes: primeiro, que grande parte desse público da terceira idade que frequenta essa oficina ainda trabalha formal ou informalmente e, nesse sentido, procura nessa iniciativa uma forma de aperfeiçoar sua atuação profissional, conciliando-a aos avanços da informática no seu ambiente de trabalho. Outros, não obstante, buscam uma reinserção no mercado empregador ou uma participação no empreendedorismo e, por isso, veem na oficina de Informática básica uma atualização das suas habilidades visando a uma nova realidade profissional ou empresarial; e, segundo, há também uma relevante adesão por parte de professores aposentados, os quais agora ensejam aumentar sua produtividade textual fazendo uso da praticidade possibilitada pelo computador, então ensinada na Oficina.

Diante desse resultado apresentado pelos Informantes da pesquisa, é possível relacionar a intenção desses segmentos do público-alvo quanto ao conhecimento e aperfeiçoamento de novas técnicas para sua atuação profissional, conforme estabelece a ONU nas suas CMSI sobre os objetivos da inclusão digital em face ao desenvolvimento autossustentável da nação (DOCUMENTOS..., 2014).

Em relação à oficina *Uso de Blogs por “focas” como Experimento para a Prática Jornalística*, sua frequência é mensal, embora não haja regularidade por causa da falta de público ou da indisponibilidade do Professor. Porém, quando ocorre, é ofertada uma vez no mês, exclusivamente no sábado, das 9h (nove horas) ao meio-dia.

O público destinado a essa atividade é os formandos ou recém-formados do curso de Jornalismo – também denominados “focas” – que tenham interesse em aprender a construir e gerenciar um *blog* para a prática da escrita jornalística em ambiente digital. Entretanto, além desse segmento, são aceitas também a inscrição e participação de qualquer pessoa que demonstre necessidade em saber como se

constrói e funciona um *blog* com vistas à publicação de conteúdos digitais.

As atividades em alusão às datas históricas importantes para a Bahia, a exemplo da oficina *Jogo online: Dois de Julho Tower Defense*, são, como já citado, ofertadas em momentos pontuais, especialmente durante os meses em que se comemoram o Dois de Julho, no mês de julho, e a Conjuração Baiana ou Revolta dos Búzios, em agosto. Essas atividades têm uma frequência bastante esporádica e, portanto, não representam grande importância para o calendário de atividades de inclusão digital da BCEB atualmente, segundo os Informantes entrevistados.

Sobre o público destinado a essas iniciativas pontuais, é formado por estudantes do ensino fundamental e médio das escolas de Salvador, ou seja, crianças e adolescentes. Há, porventura, a participação de outros segmentos de público, como pessoas em geral interessadas nos temas abordados por essas atividades.

No que concerne à disponibilidade da *Sala RECODE* para acesso livre a computadores e *Internet*, sua frequência é diária e contínua, ou seja, permanece em funcionamento durante todo o expediente da BCEB. Nesse caso, de segunda a sexta-feira, das 8h30m (oito horas e trinta minutos) às 19h (dezenove horas), e aos sábados, das 8h30m (oito horas e trinta minutos) às 13h (treze horas).

Tem-se como público de atendimento dessa iniciativa toda a população de Salvador, sobretudo a comunidade adjacente à biblioteca estudada. Trata-se, portanto, de um atendimento amplo e sem distinções.

Outra comunidade que a BCEB busca atender para inclui-la digitalmente é a de pessoas com deficiência visual. Nesse sentido, o Setor Braille da Biblioteca tem atuado para a inclusão dessas minorias sociais no contexto do ambiente digital. Com funcionamento diário, de segunda a sexta-feira, no mesmo horário de atendimento geral da Biblioteca, o Setor disponibiliza para acesso livre recursos e equipamentos de acessibilidade e tecnologia assistiva, visando, especificamente, a contemplar os estudantes do ensino médio e superior, profissionais liberais e demais interessados com deficiência visual ou mobilidade reduzida.

Após apresentar e brevemente descrever e discutir acerca das iniciativas, da frequência de realização e do público das atividades ditas de inclusão digital ofertadas pela BCEB, torna-se imprescindível também buscar compreender a avaliação, ou melhor, a perspectiva dos gestores intimamente relacionados com essas ações, sobre o desenvolvimento e os resultados dessas atividades. Para tanto, segue-se, na subseção adiante, a avaliação de cada uma delas, assim como da atuação, no sentido

geral, da BCEB para a inclusão digital à luz da visão dos seus gestores e da literatura consultada.

4.3 O OLHAR DOS GESTORES: A AVALIAÇÃO SOBRE A CONTRIBUIÇÃO DA BIBLIOTECA CENTRAL DO ESTADO DA BAHIA PARA A INCLUSÃO DIGITAL EM SALVADOR

Foi perguntado aos gestores ligados direta ou indiretamente às iniciativas ditas de inclusão digital desenvolvidas na BCEB quais suas avaliações tanto acerca das próprias iniciativas quanto sobre a atuação da biblioteca estudada para a inclusão digital em Salvador. Os resultados encontrados acerca dessa questão podem ser vistos nesta parte do Trabalho, sendo abordadas, em um primeiro momento, a avaliação de cada gestor por atividade ou iniciativa desenvolvida e, em um segundo instante, a avaliação dos respondentes dentro de um painel geral de atuação da BCEB para a inclusão digital.

Faz-se relevante informar que, quanto aos resultados apresentados sobre as atividades voltadas para a inclusão digital do público geral, explanaram a Diretora da BCEB, bem como a Coordenadora de Produção Cultural e o Técnico em Assuntos Culturais do Núcleo Viva, Seção de atuação social e cultural da biblioteca estudada. Por outro lado, em relação às impressões acerca das iniciativas de inclusão digital para o público com deficiência visual, estas infelizmente não puderam ser fornecidas para esta pesquisa, dada a incipiência das respostas de cunho avaliativo ao questionário aplicado com a Subgerente de Atividades Especiais da Biblioteca.

Ainda, a fim de tornar mais prático o ato de mencionar os participantes da Pesquisa no decorrer do texto, optou-se por identificar cada um por um termo genérico, mas individual. Desta forma, a Coordenadora de Produção Cultural e o Técnico em Assuntos Culturais do Núcleo Viva, considerados como os mais próximos da gestão das atividades de inclusão digital da Biblioteca, estão denominados, respectivamente, por Informante 1 e Informante 2. A Diretora da BCEB, por sua vez, é a Informante 3, enquanto que a Subgerente em Assuntos Especiais da Biblioteca, a Informante 4.

Com isso, passa-se, agora, para a análise individual de cada atividade para a inclusão digital do público geral da BCEB, conforme a visão somente dos três primeiros informantes, já que a avaliação do Informante 4 não pôde ser atendida, conforme já informado.

Em um primeiro momento, sobre a oficina *Informática Básica para Idosos*, os

Informantes 1, 2 e 3 avaliam que os resultados são bastante positivos. Perguntados sobre o motivo, esclarecem que o *feedback* que têm dos participantes de todas as edições da Oficina é sempre repleto de elogios. Outro motivo elencado é que, segundo os entrevistados, a Oficina tem atraído nos últimos tempos mais inscritos do que poderia aceitar, gerando até mesmo listas de espera para próximas edições.

Justificam, ainda, que a Oficina tem participação efetiva de parte do público tanto no seu primeiro módulo quanto no segundo, demonstrando o retorno dos participantes. Não obstante, grande parte dos alunos busca participar da Oficina novamente, visando a reforçar a aprendizagem praticando em sala o que foi ensinado. Nessa vertente, para o Informante 1, a Oficina empolga e motiva os usuários, pois ela apresenta conteúdos que esse público ainda não pôde usufruir antes quando ela disponibiliza total acesso aos computadores e à *Internet*.

Mas, assim, o fato é que eles [participantes] saem daqui muito empolgados [...] E o engraçado é que eles saem da sala de aula e eles vêm aqui agradecer pelo curso, vêm falar sobre o que eles aprenderam, vêm falar o que eles podem fazer a partir disso. Então não tem melhor retorno do que esse, não é?! (informação verbal)⁴.

Para tanto, o Informante 1 relata que os idosos que participam das oficinas de informática básica rapidamente demonstram o domínio dessas ferramentas e recursos tecnológicos, o que, por sua vez, já se configura como motivo suficiente para a empolgação desse público quanto ao uso das tecnologias que lhe foram apresentadas. Nisso, procuram em sempre deixar informados os gestores da Atividade, a fim de que possam acompanhar melhor e mais de perto seu progresso individual sobre o uso do computador e da *Internet*, implicando, portanto, em possíveis mudanças futuras em relação à Iniciativa por parte dos seus gestores.

O Informante 1 sugere que um dos fatores que explicam a alta frequência dos usuários nessa oficina, especificamente desse público da terceira idade, dá-se pela importância que eles nutriam em relação à biblioteca tempos atrás. Assim, para ele, o público idoso já tem o costume, alimentado ainda na infância e adolescência pelas escolas, de frequentar a biblioteca pública por encontrar apenas nela as informações que precisava. Isto é, esse tipo de biblioteca, para esse público, ainda é um espaço que resgata um sentimento de nostalgia e, talvez, de boas lembranças.

⁴ Informação fornecida pelo Informante 1 em entrevista presencial realizada em 4 de junho de 2018 na BCEB.

Sobre a monitoria da oficina *Informática Básica para Idosos*, ela é muito elogiada pelos participantes, conforme apontam os Informantes 1, 2 e 3. Nesse sentido, os respondentes justificam que a paciência e a facilidade com que os monitores da Oficina têm apresentado no decorrer da Atividade são destacadas e estão sendo consideradas cruciais para o sucesso da Iniciativa.

Os bons resultados da Oficina incentivaram sua replicação em outras unidades do Sistema, conforme expõe o Informante 1. Assim, na BIML e na BAT, por exemplo, a mesma oficina é oferecida sofrendo adaptações para o público de cada uma dessas unidades. Essa repercussão incentiva, também, a continuidade do projeto na BCEB, sobretudo com a intenção de aperfeiçoá-lo com o passar do tempo.

Por outro lado, esse mesmo Informante 1 assinala que, embora haja grande demanda de inscritos, a participação do público total dificilmente acontece em todas as edições dessa iniciativa. Acredita-se, quanto a isso, que essa falta de compromisso seja devido à gratuidade do curso, que acaba não gerando ônus financeiro para os inscritos ausentes.

Tem meses que enchem [as oficinas de informática básica para idosos], tem meses que não. Então, por exemplo, geralmente todos se inscrevem, mas, quando chega no dia, às vezes aparecem 3, 4, 5. Vem menos do que se inscreve. Acredito que seja pelo fato de ser gratuito (informação verbal)⁵.

Essa instabilidade em relação à participação efetiva do público nos encontros provoca, esporadicamente, o adiamento ou suspensão de aulas ou, na pior das hipóteses, o cancelamento da edição inteira da Oficina. Sua regularidade, portanto, acaba sendo prejudicada, mesmo quando há a disponibilidade de professor ou monitor.

Nisso, mesmo com os resultados positivos até então alcançados, os Informantes 1 e 2 pontuam que a regularidade da Iniciativa tem se tornado difícil de ser mantida por causa da falta de pessoal exclusivamente voltado para ela. Acontece que a Instituição mantenedora não procura contratar para o quadro fixo funcional da Biblioteca um monitor específico para a Atividade, o que exige que ela dependa da monitoria voluntária de funcionários do setor de TI da FPC. Inclusive, caso fosse possível, comenta o Informante 1, a contratação de ao menos um professor ou monitor

⁵ Informação fornecida pelo Informante 1 em entrevista presencial realizada em 4 de junho de 2018 na BCEB.

fixo para a Oficina incorreria até mesmo no aumento da sua carga horária, podendo torná-la um curso mais longo e um pouco mais profundo, sendo este o objetivo original da Atividade vislumbrados pelos gestores envolvidos.

Desse modo, é possível perceber a celeuma em relação à disponibilidade de pessoal exclusivamente voltado para a realização dessa oficina. Os resultados indicam, também, a falta de articulação da Instituição mantenedora com os objetivos elencados na atuação desejada da Biblioteca. Essa falta de sincronia entre o que deseja a Unidade e o que oferecem os governos, órgãos e entidades responsáveis pela gestão dos recursos que deveriam ser destinados a esses espaços culturais, é explicitada por Bernardino e Suaiden (2011a) e Cunha e outros (2005), que apontam essa desarticulação e a falta de recursos diversos como uns dos maiores vilões da atuação da biblioteca pública para a inclusão digital no País.

Outra variável identificada relaciona-se à irregularidade quanto à reduzida frequência de público na Oficina, o que parece ser consequência de fraca divulgação, conforme depoimento do Informante 2. Para ele, quando houve uma divulgação mais ampla e eficiente das atividades, o número de inscrição ultrapassou o número de vagas ofertadas pela Biblioteca; por outro lado, quando a divulgação foi limitada, mal houve inscritos.

Agora, no que diz respeito à atividade *Uso de Blogs por “focas” como Experimento para a Prática Jornalística*, todavia, a avaliação dos gestores diretamente ligados a essa iniciativa (Informantes 1, 2 e 3) apresenta discordâncias. Nesse caso, o Informante 1, quando a compara com a oficina voltada para o público idoso, afirma que seus resultados são pouco proveitosos. O Informante 3, por outro lado, entende que sua contribuição atende aos objetivos propostos dentro de suas limitações e contexto. Finalmente, o Informante 2 vai além e a avalia como uma iniciativa de resultados médios. De qualquer forma, os três Informantes apresentam pesares atrelados às suas avaliações.

Posto isso, na concepção do Informante 1, a referida oficina torna-se pouco eficiente, no sentido do quantitativo de participantes, por ocorrer em um dia da semana e horário em que a Biblioteca é pouco visitada – no caso, aos sábados pela manhã. Outro motivo seria a especificidade da Oficina, que busca um público bastante singular: estudantes de Jornalismo recém-formados ou em fase final de formação. Apesar de tudo, de acordo com o Informante 1, os poucos participantes que confirmaram presença nas edições da Oficina consideraram-na excelente em seus

feedbacks.

O Informante 2 complementa que talvez a Oficina tenha se tornado “maçante”, sabido que a frequência do público nessa atividade caiu consideravelmente à medida em que ela era oferecida. Seja pela Oficina em si, seja pela falta de divulgação adequada dessa iniciativa, para esse entrevistado, sua avaliação é média, apesar de que possivelmente outros fatores tenham influenciado a derrocada dessa atividade.

Observando por uma perspectiva diferente dos outros entrevistados, o Informante 3 pontua que a oficina voltada para o público do Jornalismo apresenta resultados satisfatórios, porém dentro dos seus objetivos inicialmente propostos e, sobretudo, conforme o contexto em que se insere. Deste modo, segundo seu entendimento, essa oficina contribui, em especial, para a inclusão digital das pessoas que buscam expor suas ideias no ambiente digital, uma vez que ela mostra e ensina a controlar os mecanismos funcionais necessários que possibilitam isso, ou seja, o *blog* e as técnicas de produção de conteúdo digital. Assim, a oficina concebe-se não apenas para o público vinculado ao Jornalismo, como também para qualquer pessoa interessada em produzir para o WWW.

Nessa direção, os resultados obtidos acerca da oficina para o público de Jornalismo corroboram o entendimento de Rondelli (2003) e Silveira S. (2008), quando estes afirmam que a inclusão digital não se restringe apenas ao acesso, mas envolve também o uso do ambiente digital para a criação de conteúdos.

Além disso, sobre o público da oficina, o Informante 3 afirma que, no momento, ainda não é um problema. De acordo com ele, por reunir o pessoal da área de Jornalismo, representados, na ocasião, pelos alunos e leitores do *Blog* do Professor da Atividade, bem como o público da Biblioteca, a atividade pode esperar um público ao menos regular, o que potencialmente dificultaria a suspensão ou cancelamento dessa oferta.

Ainda assim, a preocupação com a continuidade dessa oficina é latente. Segundo os demais informantes, já ocorreu dela ser cancelada em duas oportunidades seguidas por falta de público, além de uma outra vez por falta do próprio professor que a oferece. Posto isso, embora considerem-na importante para o calendário de ações da BCEB e compreendam que sua especificidade não impede a participação de pessoas interessadas em conhecer o universo dos *blogs* e da criação de conteúdos digitais, os Informantes 1 e 2 acreditam que sua contribuição tem apenas enfoque dentro da prática profissional do jornalista, mais servindo como um

aperfeiçoamento funcional da profissão, quando deveria arvorar-se amplamente no âmbito da inclusão digital.

Outras atividades são desenvolvidas na BCEB com vistas à inclusão digital além das oficinas para o público idoso e para o público de Jornalismo. Nesse caso, há a realização pontual de iniciativas voltadas para a formação do aporte histórico, cultural e intelectual acerca da história da Bahia. É o que ocorre com a oficina *Jogo online: Dois de Julho Tower Defense*, em homenagem à Independência da Bahia no mês de julho, e as consoantes às comemorações da Revolta dos Búzios no Estado, em agosto.

Quanto a essas iniciativas, o Informante 3, que foi o único a mencioná-las, foi bastante incisivo. Em um momento inicial, considerou sua relevância para a contribuição da formação educacional das crianças e adolescentes das escolas públicas de Salvador. Depois, finalmente, explicou que isso seria possível porque essas atividades, quando ocorrem, prezam pela interação por meio de jogos que elucidam os acontecimentos referentes a esses marcos históricos da Bahia, o que acaba facilitando a compreensão por parte dos estudantes acerca da história do Estado em que vivem. Para ele, então, trata-se de uma atividade que tem apresentado resultados sempre positivos.

Quando questionados sobre a contribuição de cada uma dessas atividades para a inclusão digital do público visado, os três primeiros Informantes julgaram ser bastante relevante. Sobre isso, o Informante 1 argumenta que a oficina de informática básica para idosos, por exemplo, contempla aquelas pessoas que não tiveram ainda a oportunidade de ter acesso a essas novas tecnologias, principalmente ao computador e ao mundo da *Internet*. O Informante 2, por sua vez, complementa que essa inclusão, tal como objetivada no escopo dessa oficina, é apenas o primeiro passo a fim de uma inclusão digital mais profunda:

[...] a gente já plantou ali a sementinha de incluir ele [o participante da oficina] nesse meio porque ele já criou seu e-mail digital, já criou uma página na rede social, já sabe como mandar um e-mail pra algum conhecido dele, já sabe como também procurar um conhecido que não vê há anos, por exemplo, numa rede social Facebook. Então ele já tá ali inserido nesse meio [depois] mais à frente, a gente pode tá fazendo um trabalho até melhor, apresentando algumas fontes realmente de informação, mas direta pra necessidade dele. Viria o trabalho mais restrito do bibliotecário, que é ver o que esses idosos realmente querem buscar no mundo da Internet (informação verbal)⁶.

⁶ Informação fornecida pelo Informante 2 em entrevista presencial realizada em 4 de junho de 2018 na BCEB.

Nessa perspectiva, o Informante 2 traz a visão do bibliotecário sobre o trabalho em prol da inclusão digital da comunidade a que a Biblioteca debruça-se. De tal forma, ele argumenta que, embora essa e outras atividades visando à inclusão estejam sendo desenvolvidas na Unidade, elas ainda são insuficientes no que dizem respeito a esse processo de transformação social, pois, para ele, a contribuição para a inclusão não deve prover apenas o acesso e o manuseio básicos das TIC, mas, sobretudo, o uso da informação, então entendida, dentre outras questões, como a avaliação de fontes para uso da informação na *Web*.

Com isso, a avaliação do Informante 2 sobre essa contribuição para a inclusão digital enquadra-se nos preceitos de Silva H. e colaboradores (2005). Para os autores, o processo de inclusão digital na biblioteca pública acontece iniciando-se como parte do acesso à informação localizada no meio digital até resultar na assimilação desse conteúdo com vistas à apropriação da informação para a reconstrução do conhecimento individual e coletivo do indivíduo.

Posteriormente, o Informante 2 estabelece que essa atividade tem sua importância para a inclusão digital dos idosos contemplados, uma vez que, ainda assim, volta-se para um público totalmente excluído no sentido do simplório acesso a esses recursos tecnológicos e informáticos. Portanto, apresentar o computador, a *Internet* e até as redes sociais para esse segmento já é um grande progresso que, em um passo inicial, pode empreender ao menos o conhecimento prévio dessas ferramentas, tornando mais prática a vida desse público quanto ao manuseio das TIC.

Pensando dessa forma, o Informante 2 chega ao entendimento do papel social da biblioteca pública de acolher todos, sem distinção, sobretudo aqueles socialmente marginalizados, como os idosos. Nisso, a avaliação demonstra uma consciência e adoção dos princípios postulados pela IFLA e a UNESCO no Manifesto sobre as bibliotecas públicas (MANIFESTO..., 1994), os quais ressaltam a atuação social dessa tipologia de biblioteca.

Ainda sobre a oficina de informática básica para a terceira idade, o Informante 3 é categórico ao afirmar que ela atende aos preceitos da inclusão digital, porém dentro de seus objetivos, o que, para ele, reflete na contribuição dessa atividade para o processo de inclusão digital desse grupo socialmente minoritário. Todavia, segundo o entrevistado, para que isso surta efeitos é necessário o exercício do uso contínuo desses recursos por parte do público.

De acordo com esse Informante, mediante essa prática contínua que os

idosos têm conseguido desenvolver na Biblioteca sobre o acesso a esses novos recursos digitais, possibilita-se afirmar que eles já estão se incluindo digitalmente:

[...] a gente dá um tempo livre pra eles [idosos], muitas pessoas já sabem entrar no YouTube, já vão mexendo, vão vendo uma receita, já têm um e-mail, já compartilham o e-mail com outras pessoas. Então, no momento que eles já tão lá fazendo pesquisa, que eles já tão no Google pesquisando, já usam e-mail de forma natural, eu acho que eles já tão se incluindo sim (informação verbal)⁷.

A prática contínua também permite grandes avanços em pouco tempo de uso, segundo entendimento do entrevistado, em tempo que pondera que para tornar isso concreto seria também necessário que esses alunos contassem com um computador conectado à *Internet* em suas residências, sempre à disposição, o que faria com que não dependessem da disponibilidade desses equipamentos por parte da Biblioteca.

Claramente, a noção de inclusão digital na avaliação acima reside no nível primário de inclusão. Para o informante inquirido, a inclusão digital já ocorreria com o simples acesso aos recursos tecnológicos, quando, por outro lado, consolida-se na literatura que isso não é o suficiente, tal como postulam Cunha (2003) e Silveira S. (2008) na literatura especializada, e estabelece a ONU (DOCUMENTOS..., 2014) em suas políticas públicas globais visando à inclusão e emancipação digital dos sujeitos nas nações em uma realidade de SI.

Sobre a contribuição da oficina *Uso de Blogs por “focas” como Experimento para a Prática Jornalística* em relação à inclusão digital do público, o Informante 1 afirma que existe dada colaboração dessa oficina para a inclusão digital, oportunidade em que justifica que isso se dá pela migração da notícia impressa para a notícia no suporte digital, na *Web*, bem como pelo grande interesse de jovens pelo Jornalismo, público este que já adentra à faculdade dominando essas tecnologias.

O Informante 2 considera uma breve comparação entre essa oficina e a voltada para a terceira idade, quando pontua que aquela não tem surtido os efeitos esperados, enquanto que a segunda atendeu às expectativas dentro das suas limitações. O entendimento do respondente, nesse caso, recai sobre o argumento de que a oficina de informática básica para idosos os inclui no mundo digital mais facilmente do que a oficina voltada para o público de Jornalismo porque esta última

⁷ Informação fornecida pelo Informante 3 em entrevista presencial realizada em 5 de junho de 2018 na BCEB.

visa a atender a um segmento da sociedade, em tese, menos excluído digitalmente. Com isso, o Informante 2 configura o “nível” de exclusão de cada público como a causa da praticidade em que a inclusão digital é alcançada por cada um desses grupos.

Por via contrária, o Informante 3 argumenta que essa inclusão em relação ao público pretendido na oficina para idosos é atingida de modo mais prático porque, na verdade, trata-se de uma iniciativa básica e introdutória. Diante disso, o entrevistado busca entender que à medida que a iniciativa simplifica-se, mais rapidamente seu público-alvo consegue alcançar a inclusão digital.

[...] os alunos do curso pra estudantes de jornalismo já tão estudando jornalismo, então eles já entendem de informática. A questão deles é mais da linguagem [...] deles incluírem o pensamento deles ali naquele quadrado que é aquele blog. Aqueles que já tão inclusos, mas não sabem funcionalmente como colocar [os textos jornalísticos] de forma profissional (informação verbal)⁸.

Tal justificativa complementa e, conseqüentemente, aproxima-se da defendida pelo Informante 2 quando ele traz à tona que, por outro lado, na oficina de *blogs*, adicionado ao fato de que é voltada para um público que possivelmente já lide com a Informática, ela também elenca conteúdos mais iniciantes quanto ao tema que propõe apresentar.

Assim, com a percepção do entrevistado sobre a contribuição para a inclusão digital arvorada na atividade voltada para o público idoso, é possível afirmar que é coerente com o que preconiza a FBN (A BIBLIOTECA..., 2010) e está em consonância com as diretrizes do *Manifesto da IFLA e UNESCO sobre Bibliotecas Públicas* (1994).

Por outro lado, quando se analisa a atividade voltada para o público da área de Jornalismo, conforme a percepção do informante, observa-se relação com o que defendem Machado, F. e Suaiden (2013), os quais reforçam o aspecto da aprendizagem contínua com vistas ao aperfeiçoamento profissional em atividades de inclusão digital no âmbito da SI.

Acerca da contribuição para a inclusão digital por parte das atividades pontuais realizadas durante os meses de julho e agosto em homenagem às datas históricas da Bahia, o Informante 3 esclarece que a participação do público é grande

⁸ Informação fornecida pelo Informante 3 em entrevista presencial realizada em 5 de junho de 2018 na BCEB.

nessas iniciativas. Conforme seu entendimento, isso seria possível porque essas atividades são desenvolvidas por meio de uso de jogos digitais, que acabam facilmente atraindo o público infantil e adolescente a que se destinam essas oficinas. Essa promoção, portanto, consegue conquistar o interesse do usuário pela história do Estado, a ponto de contribuir para a construção intelectual de cunhos cultural, educativo e social desses indivíduos no ambiente digital, o que, por consequência, potencializa a sua inclusão digital.

Esse resultado indica que a BCEB preocupa-se, no contexto dessas atividades, em reforçar a importância cultural e histórica regional, demonstrando atuar dentro da perspectiva destacada por Cunha (2002, 2003) como um aspecto relevante para a inclusão digital. Nesse sentido, as oficinas realizadas nos meses referentes às datas comemorativas históricas da Bahia correspondem ao que postula a estudiosa sobre o papel cultural da biblioteca pública, assim como sobre sua missão de motivadora da inclusão digital com vistas ao reconhecimento dos valores culturais regionais da comunidade.

Agora, no que é consoante à contribuição da BCEB para a inclusão digital em Salvador, em um panorama geral, o Informante 1 acredita ser bastante relevante. No seu entendimento, há uma importância ímpar na atuação das bibliotecas públicas para a inclusão digital porque significa caminhar lado a lado com o progresso da sociedade no que diz respeito aos avanços da tecnologia e ao alargado uso do suporte digital nos dias atuais. Assim, incentivar o caminho da inclusão digital, especialmente para grupos socialmente minoritários, nesse contexto de progresso tecnológico, é agir contra a grande probabilidade de que essas pessoas poderão permanecer em uma situação de exclusão digital ainda maior por causa dessas transformações. É entender, portanto, que, em relação ao acesso ao mundo digital, não se deve mais deixar para trás um ou outro em detrimento de grupos majoritários.

Compreender, pois, que a atuação da biblioteca caminha junto com o progresso da sociedade é inerente ao pensamento de Cerveró e González (2011) e Cunha (2003). Nesse caso, as autoras compreendem que os papéis desenvolvidos pela biblioteca pública para a sociedade a que serve mudam com o passar do tempo, buscando sempre atender às demandas vindas do povo, que também se modificam com os avanços da sociedade. Suaiden (2000), ainda sobre isso, vai além e estabelece que a ação da biblioteca pública deve estar sempre próxima não apenas ao progresso da humanidade, mas também à globalização, insurgindo em um

comportamento competitivo sobre suas iniciativas e decisões na SI.

Em seguida, acerca da avaliação do Informante 2 sobre a atuação geral da BCEB para a inclusão digital na capital baiana, é tida como positiva, apesar de ser pontuado que são ainda necessárias algumas adequações. Afinal, para esse entrevistado, apesar dos resultados até então serem satisfatórios, urgem-se mudanças a fim de aperfeiçoar essa atuação dentro de uma perspectiva de inclusão digital mais profunda. Quanto a isso, esse Informante lista dois motivos para não considerar essa atuação além das expectativas: a falta de recursos exclusivamente voltados para a atuação com vistas à inclusão digital e a falta de uma divulgação adequada das iniciativas desenvolvidas.

Na concepção do terceiro informante, essa atuação para a inclusão digital é positiva. Desta forma, argumenta que isso ocorre com grandes resultados satisfatórios porque as iniciativas da Biblioteca, sempre que são ofertadas, têm atendido a um grande público. Nesse sentido, o Informante 3 entende que a participação das pessoas, bem como a consolidação de um determinado público fiel que muitas vezes retorna a algumas atividades, são motivos suficientes para acreditar na concretização dessa contribuição para a inclusão digital.

Nessa direção, o Informante 4 reafirma que a Biblioteca tem atuado, dentro de um cenário geral que inclui, inclusive, seu Setor Braille, positivamente para a inclusão digital em Salvador. Na oportunidade, o entrevistado argumenta que, juntamente com o preparo adequado do corpo de funcionários em relação ao atendimento de demandas consoantes à inclusão digital do público deficiente visual, a disponibilização dos recursos de acessibilidade e tecnologia assistiva nutre demasiada relevância no quesito de incluir digitalmente essas pessoas.

Diante do exposto, sobretudo no que diz respeito às avaliações dos gestores acerca da atuação da biblioteca pesquisada para a inclusão digital em Salvador, é possível considerar que esta encontra-se ainda em estágio inicial quanto à construção do que se pode chamar de inclusão digital. Justifica-se, pois, que o nível de atuação dessa biblioteca pública para esse tipo de inclusão ainda é limitado, uma vez que não vislumbra com mais afinco em suas iniciativas e ações a apropriação dos recursos e conteúdos do universo digital para a transformação da vida privada e coletiva do indivíduo incluído digitalmente.

Essa visão contraria o que argumentam Laipelt, Moura e Caregnato (2006), Rondelli (2003) e Silva H. e colaboradores (2005). Para esses autores, não apenas é

necessário, como é imprescindível, que a inclusão digital seja compreendida e realizada envolvendo tanto o acesso à informação no ambiente virtual quanto a apropriação de conhecimentos. Assim, a título de inclusão, a BCEB deve ter como proposta global ultrapassar os aspectos informacionais de acesso. Nesse sentido, ela deve manter como meta alcançar os tocantes políticos, econômicos, culturais e éticos da inclusão digital, conforme Olinto (2010) e Silva, A. (2012) indicam.

Por outro lado, foi possível observar que a BCEB tem buscado cumprir com seu papel social enquanto biblioteca pública. Quanto a isso, o fato dela desenvolver essas atividades a fim de receber todos os públicos, sendo um lugar de acessibilidade e acolhimento de minorias, reforçando a cultura e história locais, e atendendo, inclusive, às expectativas educacionais e culturais do Estado no que lhe convém, apontam para sua função social, o que aqui baseia-se no que afirmam Bernardino e Suaiden (2011b), Cunha (2003) e Silveira, F. e Reis (2011) sobre o papel social da biblioteca pública.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exame da literatura adotada neste trabalho permitiu melhor compreender os aspectos mais relevantes acerca da relação biblioteca pública e inclusão digital, tema aqui perseguido. Não obstante, a partir da investigação empreendida durante a pesquisa de campo, foi possível reafirmar a importância deste trabalho e do objeto de estudo para o pesquisador.

Nesse sentido, compreender a inclusão digital no âmago da biblioteca pública é entender, antes de tudo, o real valor que a informação e o conhecimento detêm no processo de transformação e evolução do sujeito na sociedade. Ainda, atrelado à triste realidade da exclusão digital, que muito mais atinge àqueles que já são socialmente marginalizados, a exemplo de pobres, idosos, deficientes, negros, mulheres e pessoas de diversas orientações sexuais e identidades de gênero, a transformação do tecido social configura-se como um objetivo que deve ser cada vez mais almejado, devendo ser objeto de desejo das nações que buscam progredir socialmente, reunindo forças para as lutas contra os contrastes sociais que tanto deixam marcas na história humanitária dos povos.

A participação da biblioteca pública nesse processo é incontestável, haja vista que um dos seus grandes papéis é o de contribuir para as transformações sociais da comunidade a que se destina. Com isso, ressignificar o elo entre biblioteca pública e transformação social é um dos primeiros passos para o início dessa revolução social, principalmente no que tange à realidade dos Estados emergentes e subdesenvolvidos na SI. Nessa via, entra a questão da inclusão digital, que pode ser uma forma de avançar no processo de inclusão social a fim dessas mutações na vida das pessoas e das coletividades.

Aqui, portanto, buscou-se debruçar sobre o nível de inclusão digital que tem se tentado atingir no caso estudado da BCEB. Observou-se, contudo, que embora a Unidade pesquisada consiga agir em prol do seu papel social enquanto biblioteca pública, ela não prevê ainda nos resultados das suas ações de inclusão um nível de inclusão digital que se aproxime da apropriação da informação para seu uso em prol de transformações sociais na vida privada ou coletiva dos indivíduos. Isto é, as ações desenvolvidas ainda não ultrapassam o nível básico de inclusão digital, limitando-se ao acesso aos recursos e conteúdos digitais.

Durante as entrevistas realizadas com os gestores relacionados com essas

atividades, foi possível notar que as ações desenvolvidas enfrentam problemas quanto a sua regularidade e continuidade devido à falta de recursos diversos, sobretudo, humanos. Nesse sentido, a falta de professores dedicados ao desenvolvimento desse trabalho para a inclusão digital prejudica a continuidade dessas iniciativas.

Todavia, a visão da Biblioteca em relação à avaliação dos resultados das atividades de inclusão digital que desenvolve e oferece ao público é oportunamente positiva, embora, ainda assim, compreenda seus pesares dentro do contexto em que são executadas respeitando os objetivos a que lhes foram atribuídos. Desta forma, a BCEB entende que esteja contribuindo para a inclusão digital dos seus usuários, mesmo que de modo limitado quanto aos níveis de inclusão digital elucidados pela literatura aqui abordada. Essa avaliação por parte dos entrevistados dá-se devido à Biblioteca oferecer iniciativas regulares, pontuais e contínuas de inclusão, tais como as oficinas *de Informática Básica para Idosos* e as realizadas nos festejos do Dois de Julho, e a disponibilidade de computadores com acesso à Internet, obtendo delas retornos considerados positivos. Tudo isso, na concepção dos gestores da Unidade, traduz a contribuição da BCEB para a inclusão digital em Salvador e torna claro qual o nível de inclusão que ela tem conseguido atingir por meio dessas ações.

Os resultados apresentados e discutidos, assim como as lacunas deixadas por este estudo, dadas suas limitações de tempo e de investigação, mostram que há a necessidade de se desenvolver novas pesquisas acerca do tema biblioteca pública e inclusão digital, sobretudo com diferentes abordagens e metodologias, a exemplo de estudos de intervenção e de acompanhamento sistemático de atividades ditas de inclusão digital. Assim, espera-se que as limitações deste trabalho apontem para consecução de outros estudos que utilizem abordagens mais qualitativas, especialmente aquelas contendo análises que proponham uma investigação ainda mais profunda, em especial, acerca do uso e apropriação do público sobre os recursos tecnológicos e conteúdos digitais disponibilizados para acesso pelas bibliotecas públicas em suas propostas de inclusão digital.

Finalmente, diante disso, torna-se essencial que outros autores debruçem-se sobre esse tema a fim de trazer para o prisma da Biblioteconomia e da Ciência da Informação outras discussões pertinentes ao desenvolvimento do assunto pesquisado, as quais poderão colaborar tanto para práxis profissional do bibliotecário quanto para o progresso acadêmico da Área.

REFERÊNCIAS

A BIBLIOTECA pública. In: BIBLIOTECA pública: princípios e diretrizes. 2. ed. rev. e ampl. Rio de Janeiro: 2010. (Documentos técnicos, 6). Disponível em: <https://www.bn.gov.br/sites/default/files/documentos/miscelanea/2015/bibliotecapublica_principiosdiretrizes_edicao2.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2018. cap. 1.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. **Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas**. Londrina: Eduel, 1997.

_____. Bibliotecas públicas. In: _____. **Biblioteca pública: avaliação de serviços**. Londrina: Eduel, 2003. p. 66-76.

AZEVEDO, F. C. de. 200 anos da primeira biblioteca pública do Brasil: considerações histórico-biblioteconômicas acerca dessa efeméride. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 2, p. 2-25, abr./jun. 2012. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/s1413-99362012000200002>>. Acesso em: 28 mar. 2018.

BERNARDINO, M. C. R.; SUAIDEN, E. J. Imagem da biblioteca pública na sociedade da informação. **InCid**, Ribeirão Preto, v. 2, n. 1, p. 130-142, jan./jun. 2011a. Disponível em: <<https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v2i1p130-142>>. Acesso em: 12 jun. 2018.

_____; _____. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 4, p. 29-41, out./dez. 2011b. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/s1413-99362011000400004>>. Acesso em: 2 maio 2018.

BIBLIOTECA NACIONAL (Brasil). Coordenadoria do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas. **Histórico**. Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, [Brasília, DF], [201-]. Disponível em: <<http://snbp.culturadigital.br/historico/>>. Acesso em: 7 mar. 2018.

BONILLA, M. H. S.; OLIVEIRA, P. C. S. de. Inclusão digital: ambiguidades em curso. In: BONILLA, M. H. S.; PRETTO, N. D. L. (Org.). **Inclusão digital: polêmica contemporânea**. Salvador: Edufba, 2011. Disponível em: <<https://doi.org/10.7476/9788523212063>>. Acesso em: 26 maio 2018. p. 23-48.

BRASIL. Decreto-Lei n. 93 – de 21 de dezembro de 1937. Cria o Instituto Nacional do Livro. **Diário Oficial [da] República dos Estados Unidos do Brasil**, Poder Executivo, Rio de Janeiro, RJ, 27 dez. 1937. [Seção 1], p. 25586.

_____. Decreto nº 520, de 13 de maio de 1992. Institui o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 14 maio 1992. Seção 1, p. 6030. Disponível em: <<http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=14/05/1992&jornal=1&pagina=6&totalArquivos=44>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

CALIL JUNIOR, A. Bibliotecas públicas como locus para a alfabetização midiática e informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, número especial, p. 136-154, jan./jul. 2017. Disponível em: <<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/663>>. Acesso em: 2 jun. 2018.

CASTELLS, M. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, D. de (Org.). **Por uma outra comunicação**: mídia, mundialização, cultura e poder. Rio de Janeiro: Record, 2003. p. 255-287.

CERVERÓ, A. C.; GONZÁLEZ, I. V. As bibliotecas na prática da inclusão digital. In: CUEVAS, A.; SIMEÃO, E. (Coord.). **Alfabetização informacional e inclusão digital**: modelo de infoinclusão social. Brasília, DF: Thesaurus, 2011. p. 55-67.

CUNHA, V. A. da. **Profissional da informação na biblioteca pública contemporânea**: o bibliotecário e a demanda por educação continuada. 2002. 191 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)—Instituto de Ciência da Informação, UFBA, Salvador, 2002. Disponível em: <<http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/8177>>. Acesso em: 28 abr. 2018.

_____. A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. **Biblios**, [online], v. 4, n. 15, p. 67-76, abr./jun. 2003. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16101507>>. Acesso em: 1 maio 2018.

_____. et al. Biblioteca pública, desafios, perspectivas e (des)caminhos na inclusão digital. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2005. Disponível em: <http://www.cinform-antiores.ufba.br/vi_anais/docs/VandaElaneLeviJandira.pdf>. Acesso em: 8 jun. 2018.

DECLARAÇÃO de Lyon sobre o acesso à informação e desenvolvimento. **The Lyon Declaration**, [S.l.], p. 1-3, 2014. Disponível em: <<https://lyondeclaration.org/content/pages/lyon-declaration-pt.pdf>>. Acesso em: 13 fev. 2018.

DOCUMENTOS da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação: Genebra 2003 e Túnis 2005. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014. Disponível em: <https://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/1/CadernosCGIbr_DocumentosCMSI.pdf>. Acesso em: 4 jun. 2018.

FORREST, B. Controversy about our "Web 2.0" service mark. **Radar**, [online], May 25, 2006. Disponível em: <<http://radar.oreilly.com/2006/05/controversy-about-our-web-20-s.html>>. Acesso em: 9 jun. 2018.

FREITAS, M. A. de; SILVA, V. B. da. Bibliotecas públicas brasileiras: panorama e perspectivas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 12, n. 1, p. 123-146, jan./abr. 2014. Disponível em: <<https://doi.org/10.20396/rdbci.v12i1.1621>>. Acesso em: 18 mar. 2018.

GOVERNO eletrônico. In: Wikipédia, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2018. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Governo_eletr%C3%B4nico>. Acesso em: 9 jul. 2018.

HARGITTAI, E. Second-level digital divide: differences in people's online skills. **First Monday**, [online], v. 7, n. 4, não paginado, Apr. 2002. Disponível em: <<https://doi.org/10.5210/fm.v7i4.942>>. Acesso em: 3 jun. 2018.

IBGE. **Pesquisa nacional por amostra de domicílios**: síntese de indicadores 2015. Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv98887.pdf>>. Acesso em: 6 jun. 2018.

_____. **Síntese de indicadores sociais**: uma análise das condições de vida da população brasileira 2017. Rio de Janeiro, 2017. (Estudos e Pesquisas, 37). Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101459.pdf>>. Acesso em: 6 jun. 2018.

LAIPELT, R. do C. F.; MOURA, A. M. M. de.; CAREGNATO, S. E. Inclusão digital: laços entre bibliotecas e telecentros. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 223-229, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/456>>. Acesso em: 1 jun. 2018.

LEMOS, A. B. de. A biblioteca pública em face da demanda social brasileira. In: _____. **De bibliotecas e biblioteconomias**: percursos. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2015. cap. 12.

MACHADO, E. C.; ELIAS JUNIOR, A. C.; ACHILLES, D. A biblioteca pública no espaço público: estratégias de mobilização cultural e atuação sócio-política do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 14, número especial, p. 115-127, out./dez. 2014. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1981-5344/2263>>. Acesso em: 23 mar. 2018.

MACHADO, F. B.; SUAIDEN, E. J. O papel da biblioteca pública e seus desafios frente aos avanços tecnológicos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos...** Florianópolis: Febab, 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1284>>. Acesso em: 12 jun. 2018.

MANIFESTO da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994. [The Hague], Países Baixos, p. 1-3, 1994. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/PL-manifesto/pl-manifesto-ptbrasil.pdf>>. Acesso em: 12 fev. 2018.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
MEDEIROS, A. L. S. Biblioteca e cidadania. **Sinais Sociais**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 13, p. 10-45, maio/ago. 2010. Disponível em:

<<http://www.sesc.com.br/portal/publicacoes/sesc/revistas/sinaissociais/n13/n13>>. Acesso em: 5 maio 2018.

OLINTO, G. Bibliotecas públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. **InCid**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 1, p. 77-93, 2010. Disponível em: <<https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v1i1p77-93>>. Acesso em: 13 jun. 2018.

RONDELLI, E. Quatro passos para a inclusão digital. **Sete Pontos**, [online], ano 1, n. 5, não paginado, jul. 2003. Disponível em: <<http://www.comunicacao.pro.br/setepontos/5/4passos.htm>>. Acesso em: 1 jun. 2018.

SILVA, A. G. da. **A biblioteca pública como fator de inclusão social e digital**: um estudo da Biblioteca Parque de Manguinhos. 2012. 119 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)–Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, IBICT, UFRJ, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<http://ridi.ibict.br/handle/123456789/767>>. Acesso em: 10 jun. 2018.

SILVA, H. et al. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 34, n. 1, p. 28-36, jan./abr. 2005. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/s0100-19652005000100004>>. Acesso em: 1 jun. 2018.

SILVEIRA, F. J. N. da; REIS, A. S. dos. Biblioteca pública como lugar de práticas culturais: uma discussão sócio-histórica. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 21, n. 1, p. 37-54, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/3740>>. Acesso em: 3 maio 2018.

SILVEIRA, S. A. da. A noção de exclusão digital diante das exigências de uma cibercidadania. In: HETKOWSKI, T. M. (Org.). **Políticas públicas & inclusão digital**. Salvador: Edufba, 2008. Disponível em: <<http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ufba/202>>. Acesso em: 29 maio 2018. p. 43-66.

SOARES, F. S. M. et al. **A Biblioteca Pública da Bahia**: dois séculos de história. Salvador: Fundação Pedro Calmon, 2011. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/bv2julho/356>>. Acesso em: 25 maio 2018.

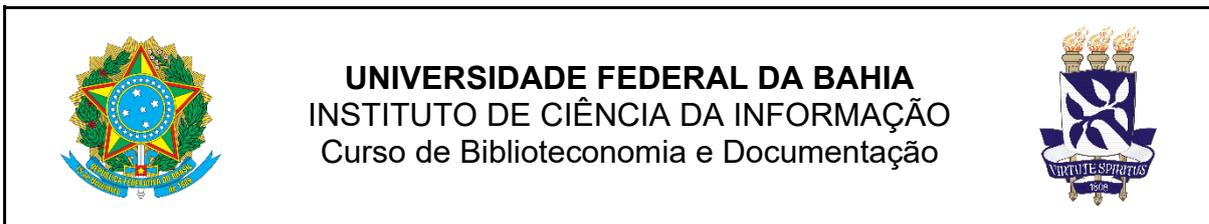
SORJ, B.; GUEDES, L. E. **Internet na f@vela**: quantos, quem, onde, para quê. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas Sociais, 2008. Disponível em: <<https://doi.org/10.7476/9788599662465>>. Acesso em: 2 jun. 2018.

SUAIDEN, E. J. **Biblioteca pública brasileira**: desempenho e perspectivas. São Paulo: Lisa; [Brasília, DF]: Instituto Nacional do Livro, 1980. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/12779>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

_____. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/s0100-19652000000200007>>. Acesso em: 18 mar. 2018.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Roteiro de entrevista



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
 Curso de Biblioteconomia e Documentação

Direcionamento: **Gestores relacionados às atividades de inclusão digital da BCEB**

Informante n.º _____:	
Cargo / Função:	
Data e hora da entrevista:	
Objetivos da entrevista:	<p>a) identificar quais atividades de inclusão digital vêm sendo desenvolvidas pela BCEB em Salvador;</p> <p>b) verificar a frequência dessas atividades e o público a que se destinam;</p> <p>c) verificar qual a avaliação que os gestores da biblioteca e dessas atividades têm quanto ao nível de inclusão digital que a BCEB está conseguindo alcançar.</p>

- 1) A Biblioteca Central do Estado da Bahia vem desenvolvendo atividades de inclusão digital? Se sim, quais são essas atividades?
- 2) Do que se trata cada uma dessas atividades?
- 3) Com que frequência cada uma delas ocorre?
- 4) A qual ou quais públicos cada uma delas se destina?
- 5) Qual a sua avaliação sobre cada uma dessas atividades ou dos seus resultados obtidos?
- 6) Você acredita que os resultados de cada uma dessas atividades contribuem para a inclusão digital? Por quê?
- 7) Qual a sua avaliação geral sobre a atuação desta biblioteca para a inclusão digital?

APÊNDICE B – Formulário do questionário



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
 Curso de Biblioteconomia e Documentação



SETOR BRAILLE DA BIBLIOTECA CENTRAL DO ESTADO DA BAHIA E A INCLUSÃO DIGITAL

Pretende-se, com esta pesquisa, identificar e verificar se o Setor Braille da Biblioteca Central do Estado da Bahia (BCEB) atua para a inclusão digital e, caso atue, como isso vem ocorrendo. Assim, de forma específica, o presente questionário visa a:

- a) identificar quais atividades de inclusão digital vêm sendo desenvolvidas pelo Setor Braille da BCEB em Salvador;
- b) verificar a frequência dessas atividades e o público a que se destinam;
- c) verificar qual a avaliação que os gestores desse setor e dessas atividades têm quanto ao nível de inclusão digital que o Setor Braille da BCEB está conseguindo alcançar.

Vale salientar que todas as questões são abertas, exigindo, então, um porquê ou uma justificativa, até mesmo quando a resposta for negativa. Isso visa a obter a maior quantidade possível de detalhes sobre cada situação e cada atividade que seja desenvolvida, o que colaborará, enfim, para a descrição do objeto de estudo desta pesquisa.

Contamos com sua colaboração!

Atenciosamente,
 Ramon Davi Santana
 Bacharelado em Biblioteconomia e Documentação pela UFBA.

*Obrigatório

INFORMAÇÕES DO RESPONDENTE

A pergunta a seguir busca saber qual a vinculação profissional e institucional do respondente com a biblioteca pesquisada. Ratifica-se que os dados pessoais acerca do respondente permanecerão sob sigilo

Cargo/função na BCEB *

Informe seu cargo ou função pelo qual você atende atualmente na referida biblioteca

ATUAÇÃO PARA A INCLUSÃO DIGITAL

As questões a seguir objetivam identificar qual a atuação do Setor Braille da BCEB para a inclusão digital em Salvador. A depender de suas respostas, todas as demais questões necessitarão ser respondidas e, não obstante, esperarão contar com um porquê ou justificativa

1) O Setor Braille da Biblioteca Central do Estado da Bahia vem desenvolvendo atividades de inclusão digital para pessoas com deficiência visual? Se sim, quais? Se não, por quê? *

Caso o Setor Braille conte com atividades de inclusão digital para pessoas com deficiência visual, por favor, informe o nome ou título de cada uma. Se não, informe o motivo de não haver a realização de atividades desse tipo

Descrição das atividades para a inclusão digital

As perguntas a seguir necessitam ser respondidas apenas se a resposta da questão anterior for positiva. Ao respondê-las, conto com sua precisão acerca dos detalhes nas respostas, descrevendo cada atividade anteriormente citada

a) em que cada uma delas consiste:

Favor descrever com o máximo de detalhes possível o que e para que serve cada uma dessas atividades

b) com que frequência cada uma delas ocorre:

Favor descrever com o máximo de detalhes possível o tempo e frequência em que cada uma dessas atividades ocorre

2) O Setor Braille da BCEB disponibiliza recursos tecnológicos a esse público? Se sim, quais são? *

Caso o Setor Braille deixe à disposição aparelhos e dispositivos tecnológicos ou informáticos ao seu público, por favor, informe o nome pelo qual cada um desses recursos é conhecido. Se não, informe o motivo de não haver esses recursos

Descrição dos recursos tecnológicos para a inclusão digital

As perguntas a seguir necessitam ser respondidas apenas se a resposta da questão anterior foi positiva. Ao respondê-las, conto com sua precisão acerca dos detalhes nas respostas, descrevendo

cada recurso anteriormente citado

a) em que cada um deles consiste:

Favor descrever com o máximo de detalhes possível o que é e para que serve cada um desses recursos

b) com que frequência cada um deles é ofertado:

Favor descrever com o máximo de detalhes possível o tempo e frequência em que cada um desses recursos é ofertado

c) a quais segmentos desse público cada um deles se destina:

Favor descrever com o máximo de detalhes possível a quais segmentos do público frequentador do setor são destinados cada um desses recursos

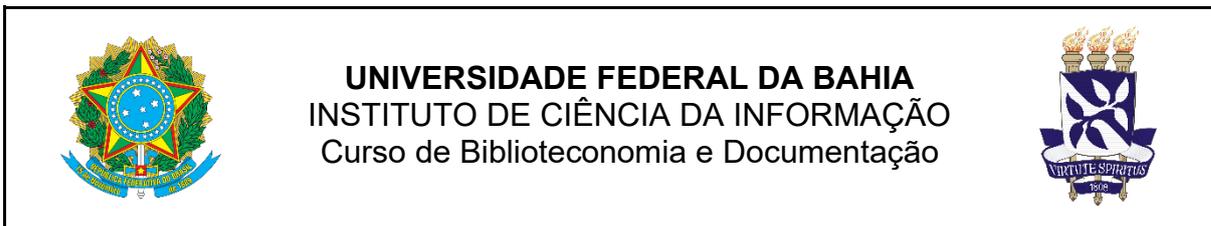
AVALIAÇÃO DO SETOR SOBRE SUA PRÓPRIA ATUAÇÃO E DA BCEB PARA A INCLUSÃO DIGITAL

A questão obrigatória abaixo espera uma resposta de valor qualitativo e justificado por parte do Setor Braille acerca da atuação, tanto sua quanto da BCEB, para a inclusão digital das pessoas com deficiência visual

3) Nesse cenário, você acredita que o Setor Braille e a BCEB estão incluindo digitalmente esses indivíduos? Por quê? *

Avalie a atuação do setor e da BCEB quanto à inclusão digital desse público

APÊNDICE C – Termo de consentimento livre e esclarecido



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Convidamos o (a) Sr.(a) para participar da pesquisa “Inclusão digital em bibliotecas públicas: o caso da Biblioteca Central do Estado da Bahia”, sob a responsabilidade do pesquisador Ramon Davi Santana com orientação da Prof.^a Dr.^a Henriette Ferreira Gomes (ICI/UFBA).

O estudo tem como objetivo principal identificar as ações concretas da Biblioteca Central do Estado da Bahia (BCEB), bem como sua efetividade, quanto ao processo de inclusão digital em Salvador. Além disso, a presente pesquisa visa a identificar: a) quais atividades de inclusão digital vêm sendo desenvolvidas pela biblioteca em Salvador; b) apurar a frequência dessas atividades e o público a que se destinam e; c) verificar qual a avaliação que os gestores da biblioteca e dessas atividades têm quanto ao nível de inclusão digital que a BCEB está conseguindo alcançar.

Sua participação é voluntária e se dará por meio de entrevista presencial, não havendo possibilidade de desconforto ou risco físico aos sujeitos desta pesquisa. Assim, caso aceite participar cedendo dados e informações acerca do tema do estudo apresentado, estará contribuindo para a construção da monografia de conclusão de curso do Bacharelado, ao mesmo tempo que estará colaborando com a discussão sobre a inclusão digital em bibliotecas públicas de Salvador. Contudo, se o (a) Sr. (a) optar por não colaborar mais com este trabalho depois de consentir sua participação, salienta-se que seu direito e liberdade de se retirar da pesquisa será amplamente assegurado em qualquer fase deste estudo, independentemente de justificativas, sem nenhum prejuízo a sua pessoa.

O (a) Sr. (a) não terá nenhuma despesa e também não receberá nenhuma remuneração colaborando com este trabalho. Ainda, é importante observar que os resultados da pesquisa serão analisados e publicados, mas sua identidade jamais será divulgada, sendo guardada em sigilo. Sua identidade, os dados não tratados e o presente TCLE serão mantidos sob guarda e responsabilidade do pesquisador e da orientadora da pesquisa durante o período de 5 (cinco) anos após o término do trabalho. Decorrido esse prazo, todas as informações referentes a sua pessoa serão devidamente destruídas por fragmentação.

Para dúvidas ou demais informações, o (a) Sr.(a) poderá entrar em contato com o pesquisador no endereço Av. Reitor Miguel Calmon, s/n, Campus Canela – Instituto de Ciência da Informação, ou pelo telefone (71) 99161-8817.

CONSENTIMENTO PÓS-INFORMAÇÃO

Eu, _____, fui informado(a) sobre o que o pesquisador pretender fazer e porque ele precisa da minha colaboração, oportunidade em que afirmo que entendi todo o exposto. Por isso,

eu concordo em participar do projeto, sabendo que não vou obter alguma vantagem remuneratória e que posso desistir de colaborar quando preferir. Não obstante, dou autorização ao pesquisador para realizar publicações dos resultados obtidos a partir da minha colaboração nesta pesquisa.

Este documento é emitido em duas vias que serão ambas assinadas por mim e pelo pesquisador, ficando uma via com cada um de nós.

Salvador, ____ de _____ de 2018.

Assinatura do(a) Participante

Assinatura do Pesquisador

APÊNDICE D – Termo de autorização

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
Curso de Biblioteconomia e Documentação

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO**

Autorizo o bacharelado Ramon Davi Santana a utilizar as informações que forneci ao responder às questões da entrevista referentes à sua monografia de conclusão no Curso de Bacharelado em Biblioteconomia e Documentação da Universidade Federal da Bahia (UFBA), guardando sigilo quanto a minha identificação pessoal.

Salvador, ____ de _____ de 2018.

Assinatura do(a) Entrevistado(a)