



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Ciência da Informação
Curso de Graduação em Biblioteconomia

Inclusão digital em Bibliotecas Públicas: um estudo de caso na Biblioteca Professor Jadir Soares dos Reis

NATHÁLIA DE MORAIS TORRES

Brasília, DF
2011

NATHÁLIA DE MORAIS TORRES

Inclusão digital em Bibliotecas Públicas: um estudo de caso na Biblioteca Professor Jadir Soares dos Reis

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção de grau de bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof.Dr. Emir José Suaiden

Brasília, DF
2011

Agradecimentos

Agradeço primeiramente a Deus, por tudo que tenho na vida.

Em segundo lugar agradeço aos meus pais pelo constante apoio, em especial a minha mãe pelo auxílio e conselhos neste trabalho.

Agradeço ao apoio das minhas amigas que fazem de Brasília uma cidade maravilhosa de se morar.

Agradeço também a Universidade de Brasília, à Faculdade de Ciência da Informação, professores, secretaria e colegas.

Ao Antônio, funcionário da Biblioteca do Paranoá, pelo apoio à pesquisa e pela vontade de fazer o melhor para a sociedade.

“ O saber deve ser como um rio, cujas águas doces, grossas,
copiosas, transbordem do indivíduo, e se espraíem,
estancando a sede dos outros.”

Gilberto Freyre

Resumo

Frente a Sociedade da Informação, é consenso que a biblioteca pública deve contribuir para incluir socialmente e digitalmente os cidadãos. O uso do telecentro nas bibliotecas pode promover a democratização do acesso às tecnologias e informação contidas na web. No intuito de avaliar qual o uso que as bibliotecas públicas estão fazendo de seus telecentros, foi realizado um estudo de caso na Biblioteca Pública do Paranoá. Foi utilizado um questionário para conhecer os usuários do telecentro da biblioteca; também foi utilizada entrevista semi-estruturada com os responsáveis pela biblioteca, além de observação local e conversas informais. Os resultados mostraram que os usuários utilizam internet para fazer pesquisas escolares e consideram a internet como fonte complementar de informação. Os usuários que utilizam o telecentro são em sua maioria estudantes. A biblioteca também não realiza nenhum trabalho diferenciado utilizando os computadores disponíveis. Na verdade a biblioteca ainda apresenta várias deficiências, similar a realidade da maioria das bibliotecas públicas brasileiras, que diante da falta de recursos não conseguem realizar um trabalho satisfatório.

Palavras-chave: Inclusão digital. Bibliotecas Públicas. Biblioteca Professor Jadir Soares dos Reis. Telecentro.

Abstract

Towards the Information Society is consensus that the public library has to contribute to include socially and digitally the citizens. The use of telecentres in libraries might promote the democratization access of technologies and information in web. In purpose to assess how the public libraries are using their telecentres, it was made a study at the Paranoá Public Library in Brasília. Was used a questionnaire to know the telecentre's library users. Also was used interview semi-structured at the library employees, beyond observation and informal talking. The results showed that the users use the internet to do school researches and consider the internet as a complementary source of information. The telecentre's users are mostly students. The library also doesn't do any differentiated work using the computers available. The truth is that this library presents many deficiencies, like the most of Brazilian's public libraries that without money it couldn't do a good job.

Keywords: Digital inclusion. Public Libraries. Library Professor Jadir Soares dos Reis. Telecentre.

Lista de figuras

Figura 1- Percentual de domicílios que possuem computador.....	4
Figura 2- Percentual de domicílios com acesso a internet.....	5
Figura 3- Motivos pelos quais as pessoas não possuem um computador em casa.....	5
Figura 4- Programas e projetos de inclusão digital.....	8

Lista de Fotografias

Fotografia 1-Parte externa da biblioteca I.....	25
Fotografia 2- Parte interna da biblioteca I.....	26
Fotografia 3 - Parte interna da biblioteca II.....	27
Fotografia 4- Telecentro da biblioteca.....	27
Fotografia 5- Parte externa da biblioteca I.....	28
Fotografia 6- Estantes da Biblioteca.....	29

Lista de Gráficos

Gráfico 1- Sexo.....	32
Gráfico 2- Idade.....	33
Gráfico 3- Escolaridade.....	33
Gráfico 4- Atividade profissional.....	34
Gráfico 5- Como conheceu o telecentro.....	35
Gráfico 6- Frequência de uso do telecentro da biblioteca.....	35
Gráfico 7- Foi orientado quanto ao modo de uso das máquinas.....	36
Gráfico 8- Teve alguma dificuldade em utilizar os equipamentos.....	37
Gráfico 9- Gostaria que houvesse cursos gratuitos de informática e/ou outros.....	37
Gráfico 10- Frequência que faz pesquisas na internet.....	38
Gráfico 11- A importância no uso do computador e da internet.....	38
Gráfico 12- Finalidade do uso do computador e da internet.....	40
Gráfico 13- Informações mais utilizadas na internet	41
Gráfico 14- Gostaria de ser orientado em sites confiáveis e/ou adequados de se pesquisar.....	41
Gráfico 15- Utiliza internet em outro lugar.....	42
Gráfico 16- Aplicativos/sistema operacional sabe utilizar.....	43
Gráfico 17- Suprimento das necessidades informacionais dos usuários.....	44
Gráfico 18- Utilização de outra biblioteca.....	45
Gráfico 19- Atividade mais realizada na biblioteca pelos usuário.....	45

Lista de tabelas

Tabela 1- Grau de Instrução dos Membros da família.....	23
Tabela 2- Distribuição das Famílias por Classe de Renda.....	23

Lista de siglas

ALA- American Library Association

BDTD- Base Digital de Teses e Dissertações

DF- Distrito Federal

GESAC- Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão

INL- Instituto Nacional do Livro

MEC- Ministério da Educação

PID- Ponto de Inclusão Digital

Proinfo- Programa Nacional de Informática na Educação

RA's- Regiões Administrativas

SNBP- Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas

TIC's- Tecnologias de Informação e Comunicação

UNESCO- Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	0
2 OBJETIVOS	2
2.1 Objetivo Geral	2
2.2 Objetivos específicos	2
2 REVISÃO DE LITERATURA.....	3
2.1 Inclusão digital	3
2.2 Biblioteca Pública.....	9
2.2.1 Biblioteca pública e inclusão digital.....	11
2.2.2 Telecentros.....	16
2.3 Novo perfil do bibliotecário e a mediação da informação	18
2.4 Realidade das bibliotecas públicas brasileiras.....	20
2.5 Realidade das bibliotecas públicas do Distrito Federal	21
3 ESTUDO DE CASO	23
3.1 Paranoá.....	23
3.2 A biblioteca pública do Paranoá.....	25
4 METODOLOGIA	30
4.1 Limitações na metodologia.....	31
5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	32
5.1 Identificação.....	32
5.2 Sobre os usuários e suas relações com o telecentro e as tecnologias.....	34
5.3 Usuários que utilizam outros serviços da biblioteca.....	44
5.4 Entrevista com os funcionários.....	47
6 CONCLUSÃO.....	48
7 SUGESTÕES	51
8 REFERÊNCIAS	53
APÊNDICE A	57
ANEXO A.....	60

1 INTRODUÇÃO

A informação e a tecnologia mudaram todos os setores da vida humana, principalmente o mercado de trabalho. É pressuposto que a exclusão digital dificulta o desenvolvimento social, assim a biblioteca pública deve estar conectada com a realidade e atuar para mudar essa situação.

O governo busca promover a inclusão digital equipando as bibliotecas públicas com telecentro. Procura-se saber se essas instituições estão preparadas para fazer o melhor uso do telecentro, e efetivamente incluir seus usuários no mundo digital; bem como saber se a biblioteca esta preparada para desenvolver serviços envolvendo as tecnologias.

Dentro desse contexto, este trabalho visa pesquisar a inclusão digital em bibliotecas públicas. Faz um estudo de caso da biblioteca Professor Jadir Soares dos Reis. Avalia como está sendo utilizado e quem utiliza o telecentro da biblioteca.

A presente pesquisa está organizada com uma revisão de literatura, seguida do estudo de caso. A revisão foi feita principalmente em revistas da área de Ciência da informação. Trata-se da inclusão digital no Brasil, das bibliotecas públicas e sua função na sociedade. Estuda a literatura sobre a inclusão digital nas bibliotecas públicas e o uso das tecnologias na mesma; discute sobre o profissional da informação diante dessas mudanças e sua mediação da informação e tecnologia.

O estudo de caso examinou a Biblioteca Prof. Jadir Soares dos Reis e seus usuários por meio de questionários de caráter qualitativo e quantitativo. Foi utilizada uma entrevista semi-estruturada com os funcionários e a observação local.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

O propósito desse estudo foi conhecer como a Biblioteca Professor Jadir Soares dos Reis faz uso de seu telecentro.

2.2 Objetivos específicos

- Verificar na literatura como ocorre a inclusão digital em bibliotecas públicas.
- Identificar a situação das bibliotecas públicas brasileiras.
- Conhecer a Biblioteca Pública do Paranoá
- Identificar os usuários da Biblioteca Professor Jadir Soares dos Reis
- Verificar o uso do telecentro pelos usuários e Biblioteca

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Inclusão digital

As mudanças do mundo se aceleraram com a explosão informacional promovida pelas táticas de guerra na Segunda Guerra Mundial. Junto a explosão informacional provieram as descobertas e avanços tecnológicos, principalmente das Tecnologias de Informação e Comunicação, chamadas TIC's, que atualmente estão presentes em todos os setores da vida, da sociedade e da economia. Oliveira (2007, p.23) analisa que as novas tecnologias “começaram a revolucionar a noção de valor agregado da informação e, por conseqüência, a induzir o surgimento de novas profissões, de novas ferramentas, de aprendizados sofisticados e de um novo modelo de organização social”.

A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), em seu manifesto de 1994, alerta para a importância do acesso à informação:

A liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse da informação que lhes permita exercer os seus direitos democráticos e ter um papel activo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória, como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação (UNESCO, 1994).

No Brasil as novas oportunidades que as tecnologias de informação e comunicação (TIC's) originaram não beneficiaram toda a população, isso ocorre pelo fato dos computadores ainda serem caros, assim como o acesso a internet. Se levado em consideração o grande número de famílias pobres, é maior ainda o número dos excluídos desse contato. Assim como informa Souza (2011),

50 milhões de brasileiros, 19 milhões de famílias que recebem o Bolsa Família, não têm renda suficiente para comprar um computador, muito menos para conectá-lo a Internet. Além de tantos direitos fundamentais desses cidadãos, como o direito à saúde, à educação e ao transporte, estrategicamente há que se pensar no direito à comunicação como um direito fundamental. Pois comunicação é poder. E, na democracia, o povo precisa ter o poder para expressar suas ideias, opiniões e cobrar o dever do estado (SOUZA, 2011).

Os dados abaixo (Figura 1), coletados na pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação do Brasil em 2010, foram publicados pelo Comitê Gestor da

Internet no Brasil e mostram o percentual de domicílios com computador no Brasil. É o resultado mais recente de pesquisas sobre esse assunto.

A maioria das pessoas não tem condições financeiras de adquirir a máquina (74%), outros 38% ainda não vêem necessidade em adquiri-las, 26% não sabem utilizá-la, os outros 9% têm acesso em outro lugar. Essa questão admitia respostas múltiplas.

Ressalta-se que o maior motivo para o não acesso ao computador é o alto custo das máquinas. Relevante também observar que há pessoas que justificam a não posse de computador por não saber utilizá-lo.

Figura 1- Percentual de domicílios que possuem computador

Percentual (%)		Sim	Não
TOTAL ÁREA URBANA		39	61
REGIÕES DO PAÍS	SUDESTE	47	53
	NORDESTE	19	81
	SUL	44	56
	NORTE	27	73
	CENTRO-OESTE	43	57
RENDA FAMILIAR	Até 1 SM	8	92
	1 SM - 2 SM	22	78
	2 SM - 3 SM	43	57
	3 SM - 5 SM	62	38
	5 SM - 10 SM	78	22
	10 SM ou +	90	10
CLASSE SOCIAL ²	A	93	7
	B	76	24
	C	36	64
	DE	6	94

Fonte: COMITÊ GESTOR DE INTERNET, 2010.

Deste percentual, os domicílios que possuem o computador com acesso a internet estão descritos abaixo na figura 2:

Figura 2 – Percentual de domicílios com acesso a internet

Percentual (%)		Sim	Não	NS/NR ³
TOTAL BRASIL		27	73	-
ÁREA	URBANA	31	69	-
	RURAL	6	94	-
REGIÕES DO PAÍS	SUDESTE	36	63	-
	NORDESTE	11	89	-
	SUL	30	70	-
	NORTE	14	86	-
	CENTRO-OESTE	33	67	-
RENDA FAMILIAR	Até 1 SM	3	97	-
	1 SM - 2 SM	13	87	-
	2 SM - 3 SM	30	69	1
	3 SM - 5 SM	48	51	-
	5 SM - 10 SM	70	30	-
	10 SM ou +	86	14	-
CLASSE SOCIAL ⁴	A	90	10	-
	B	65	34	-
	C	24	76	-
	DE	3	97	-

Fonte: COMITÊ GESTOR DE INTERNET, 2010.

Dado estes números, temos abaixo (figura 3) os motivos pelos quais as pessoas não possuem um computador em casa.

Figura 3- Motivos pelos quais as pessoas não possuem um computador em casa

Percentual (%)		Custo elevado / Não tem como pagar	Não há necessidade / interesse	Falta de habilidade / Não sabe usar computador	Tem acesso ao computador em outro lugar	Custo-benefício não vale a pena	Outros motivos	NS/NR ²
TOTAL BRASIL		74	38	26	9	8	1	-
ÁREA	URBANA	73	39	26	11	8	1	-
	RURAL	78	31	26	4	6	2	1
REGIÕES DO PAÍS	SUDESTE	71	43	27	10	7	1	-
	NORDESTE	80	31	23	7	6	-	1
	SUL	64	50	28	11	11	2	-
	NORTE	79	25	20	9	7	3	1
	CENTRO-OESTE	76	29	29	16	9	1	-
RENDA FAMILIAR	Até 1 SM	81	34	30	6	7	-	1
	1 SM - 2 SM	76	38	26	8	8	1	-
	2 SM - 3 SM	74	39	24	12	9	1	-
	3 SM - 5 SM	60	42	24	15	7	5	-
	5 SM - 10 SM	52	40	13	20	7	3	1
	10 SM ou +	28	58	10	12	3	7	3
CLASSE SOCIAL ³	A	13	69	9	23	6	-	-
	B	56	38	18	22	8	4	1
	C	74	37	23	11	8	2	-
	DE	78	38	31	4	7	-	1

Fonte: COMITÊ GESTOR DE INTERNET, 2010.

Gimenes (2008) afirma que “a exclusão digital dificulta o desenvolvimento humano e social”, além de expandir a pobreza. A posse ou acesso à informação pode aumentar ainda mais a desigualdade entre os que possuem e os que quase nada possuem.

O não acesso as TIC's pode agravar a desigualdade social, econômica e educacional já existente no país. Essas pessoas têm desde desvantagem no mercado de trabalho, assim como o não acesso ao montante de informações aceleradamente produzidas na web.

No contexto do Estado, Ferreira (2003, p. 37) diz que a informação “está voltada para a análise da realidade social e subsequente elaboração, aplicação e controle de políticas públicas que promovam o bem-estar da coletividade” e para a sociedade civil o acesso à informação está relacionado com a evolução mental da população, sua utilização como lazer e para relacionar e com situações cotidianas para reflexão e associações.

Fundamentado nessa realidade, começaram a haver iniciativas do governo, de entidades privadas e da sociedade civil voltadas para a inclusão digital, visto que o meio digital é uma porta de acesso ao desenvolvimento social, conseqüentemente desenvolvimento do país.

Baseado nessa premissa, em 15 de dezembro de 1999, é decretado a Lei nº 3.294 que institui o Programa Sociedade da Informação. O programa teve a coordenação e execução atribuída ao Ministério da Ciência e Tecnologia e o intuito é desenvolver a sociedade brasileira em diversos aspectos.

Em 2000 foi lançado no Brasil, preparado pelo Ministério da Ciência Tecnologia, o Livro Verde. O livro apresenta as diretrizes para a sociedade da informação no Brasil, com a implantação do Programa Sociedade da Informação objetivando o desenvolvimento social através da inclusão digital e desenvolvimento tecnológico do país.

Nesse Programa, é necessária a participação e ação da sociedade civil, iniciativa privada e governo. O Programa prevê atuação: no mercado de trabalho; na promoção do acesso a internet e coesão social; na educação se utilizando dos recursos tecnológicos; no apoio a geração de novos conteúdos relacionados com a identidade cultural local e regional; no incentivo aos serviços eletrônicos e à disseminação de informações para a população; na difusão da tecnologia para o desenvolvimento econômico, industrial e na difusão das tecnologias e na infra-estrutura de informação nacional.

Masuda (1982), um dos primeiros pesquisadores sobre o assunto, acreditava que a sociedade da informação, viabilizada pelo fluxo informacional intensificado pelo uso das novas tecnologias, acarretaria em uma sociedade mais justa e igualitária, na qual haveria contribuições sociais e participação de todos.

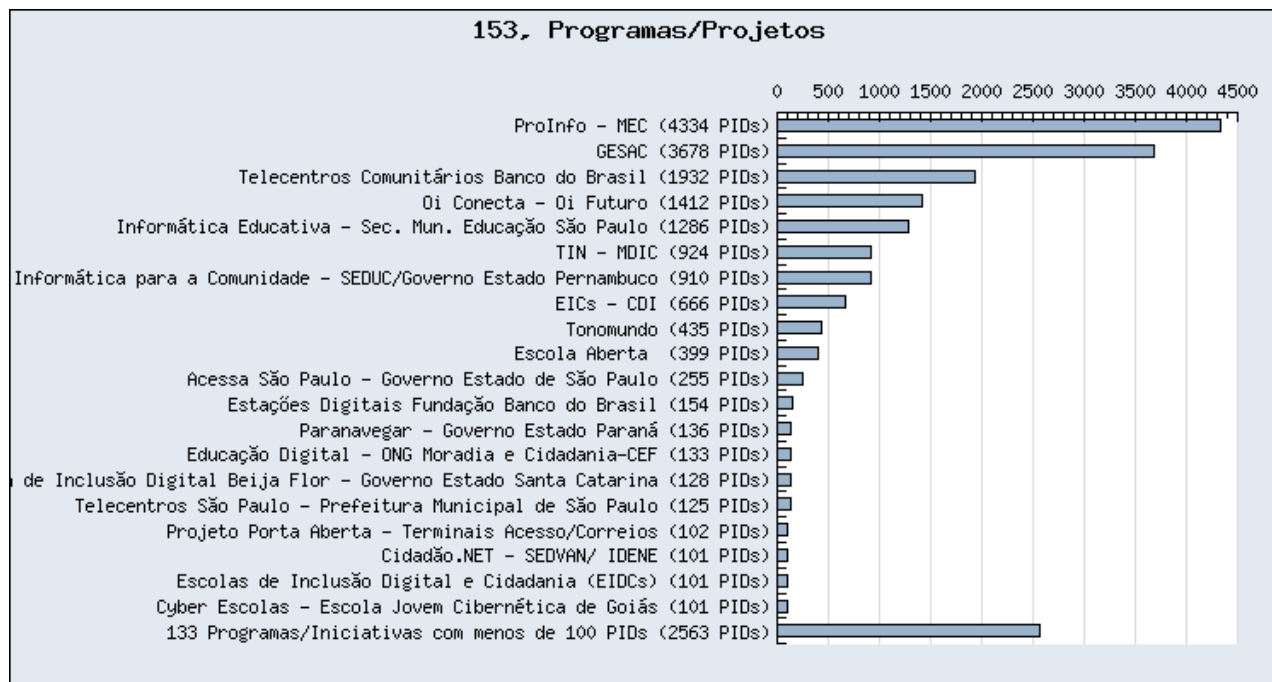
Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002) acreditam que “as estratégias necessárias para o novo desenvolvimento social”, devem incluir:

1. Provisão do acesso democrático a toda informação publicada;
 2. Oferta de oportunidade de aprendizagem constante;
 3. Assegurar que os cidadãos possam lidar com computadores e terem acesso aos sistemas que eles precisam;
 4. “animar” a informação para chegar ao indivíduo e conectá-lo à rede;
 5. analisar a informação, inferindo desta novas informações e conhecimento
- (TARAPANOFF; SUAIDEIN; OLIVEIRA, 2002).

Nesse contexto social, a preocupação não deve ser apenas sobre qual o melhor caminho promover o acesso às TIC's para a população pobre, e sim como será mais bem aproveitado o uso delas, focando o crescimento pessoal e profissional dessas pessoas. (MENOU, *apud* DARELLI, 2002).

A figura 4 mostra o número de iniciativas de inclusão digital no Brasil, chamadas de Ponto de Inclusão Digital (PID). Abaixo estão os pontos de inclusão digital e seus respectivos promotores.

Figura 4- Programas e projetos de inclusão digital



Fonte: IBICT, 2011.

Há um maior número de atuação do Ministério da Educação (MEC) com o projeto Proinfo e em segundo lugar o Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC).

No programa Programa Nacional de Informática na Educação (Proinfo) o MEC compra, distribui e instala laboratórios de informática nas escolas públicas de educação básica, e as prefeituras disponibilizam a infra-estrutura para tal. O intuito do programa é promover o uso pedagógico de tecnologias de informática e comunicações na rede pública de ensino fundamental e médio.

O programa o GESAC é coordenado pelo Ministério das Comunicações, que tem como objetivo promover a inclusão digital em locais de difícil acesso e em comunidades em estado de vulnerabilidade social. O GESAC oferece ferramentas de tecnologia da informação e comunicação, recursos digitais e capacitação em todo território brasileiro gratuitamente.

2.2 Biblioteca Pública

A trajetória da Biblioteca Pública brasileira começa em 1814, três anos após a chegada da Biblioteca da Família Real trazida de Lisboa em 1811, quando finalmente foi aberta ao público (SUAIDEN, 2000). Após a independência do Brasil, essa Biblioteca passou a se chamar Biblioteca Nacional e Pública do Rio de Janeiro. Outras bibliotecas foram criadas posteriormente para o uso de pequenos grupos privilegiados, pois a taxa de analfabetismo no Brasil era muito alta.

Em 1912 começa a ser ministrado, na Biblioteca nacional, curso para profissionalização de bibliotecários. Esse curso foi baseado em protótipos que norteavam a biblioteca e seus serviços, vindos de países desenvolvidos e de realidades diferente da brasileira.

Ao longo da história da biblioteca no país, essa instituição passou a ser responsabilidade do governo, apesar de não ter ocorrido uma real preocupação com a formação de leitores e a cultura da leitura e do uso da biblioteca. Essa situação levou a atual realidade das bibliotecas públicas, que têm um importante papel na educação e inclusão social da população, e ainda assim não é devidamente reconhecida e é provida de recursos mínimos.

Carvalho (2008) ressalta isso afirmando que “No Brasil, nem sempre a biblioteca pública é vista como uma instituição social de relevância, mesmo sendo ela um dos mais antigos sistemas de informação que se tem notícia e que reflete o desenvolvimento cultural da humanidade”.

A mesma autora ainda afirma que há obstáculos para gerenciar uma biblioteca pública no Brasil, como: insuficiência e dependência financeira, carência de tecnologias adequadas, descontinuidade da administração e recursos humanos, acervos desatualizados, falta avaliação de qualidade de serviços prestados. Para Carvalho (2008), os desafios citados poderão ser supridos com uma nova maneira de gerenciar com foco na constante atualização e capacitação de pessoal.

Quanto aos recursos, já no primeiro Seminário sobre Serviços de Informação à Comunidade, realizado pela Unesco e o Instituto Autônomo Biblioteca Nacional de Serviços de informação na Venezuela em 1984, que contou com a participação dos Países da América Latina e Caribe, foi constatado, entre outras coisas, que os serviços de informação não tinham

recursos suficientes e essa situação levava as bibliotecas públicas à não conseguirem cumprir seu papel de levar à comunidade informação atualizada (SUAIDEN, 1995, p.78-79) .

No intuito de fortificar as bibliotecas públicas brasileiras, em 1922 é fundado o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) no decreto presidencial nº 520. O sistema consiste em interação e integração entre as bibliotecas brasileiras objetivando incentivar a criação de bibliotecas públicas em mais municípios, atualizar os cadastros das bibliotecas, promover a qualificação e treinamento dos profissionais que atuam nas bibliotecas, fornecer materiais orientadores das atividades a serem desenvolvidas, promover os livros e bibliotecas por meio de convênios entre entidades culturais, além de incentivar o desenvolvimento e aplicação de serviços bibliotecários (SNBP, 2008).

Em 1937 foi criado o Instituto Nacional do Livro (INL), que teve como finalidade favorecer a produção de livros assim como seu aprimoramento, visando também a melhoria de serviços oferecidos pelas bibliotecas.

Ainda que desprovida de recursos suficientes, o papel e missão da Biblioteca pública são extensos. Abaixo, a descrição das missões-chaves da biblioteca pública, segundo manifesto da Unesco (1994):

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

12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários (UNESCO, 1994).

Como afirma Cunha (2003): “É urgente que as bibliotecas públicas implementem o atendimento às doze missões que lhe atribui a Unesco”.

Outro fator que dificulta o desempenho da biblioteca pública é a situação das bibliotecas escolares do país. Há muitas escolas que não possuem uma biblioteca e muitas bibliotecas escolares que existem e não cumprem o seu papel. Nesse descaso, quem tem que suprir a lacuna deixada é a biblioteca pública (CUNHA *et al*, 2005).

Suaiden (2000) pondera que as bibliotecas públicas tiveram de alterar os seus objetivos e serviços devido à carência de bibliotecas nas escolas, pois os estudantes começaram a invadir as bibliotecas públicas para suprir suas necessidades informacionais e bibliográficas, induzindo a uma inevitável “escolarização da biblioteca pública”. Diante dessa nova demanda o bibliotecário desse setor não havia desenvolvido “[...] habilidades para orientar a pesquisa bibliográfica e acabava sempre fomentando a cópia aos dicionários e enciclopédias, sem nunca privilegiar uma pesquisa bibliográfica eficiente ou se utilizar de programas de diversificação da leitura.

Entretanto, percebe-se o alto valor da biblioteca pública e de sua atuação na história,

oferecendo suporte através do hábito de leitura, acesso à informações gerais e utilitárias, preservação das identidades locais e nacionais, apoio à educação formal e desenvolvimento da educação permanente, estímulo às atividades do lazer produtivo. Esse fato que foi verdadeiro no passado se amplia no presente, com a expansão demográfica e as facilidades de compartilhamento de conhecimentos e experiências que podem ser partilhadas através de redes de informação como a Internet (CUNHA,2003, p.71).

2.2.1 Biblioteca pública e inclusão digital

O manifesto da Unesco (1994) prevê, no décimo primeiro item na seção “Missão destinada à biblioteca pública”, a incumbência de “facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática” nas pessoas. Do mesmo modo, Barreto, Paradella e Assis (2008) acreditam que a biblioteca pública deve se engajar em contribuir para o desenvolvimento da sociedade da informação, na qual os cidadãos tenham competência para recuperar, utilizar e aprender as informações contidas em qualquer suporte.

Cunha *et al.*(2005) também concordam que a biblioteca pública deve contribuir para incluir digitalmente os excluídos, uma vez em que a característica atual da sociedade é uma necessidade, cada vez maior, de procura e obtenção de informação. Os autores discorrem dizendo que biblioteca deve “estar preparada para oferecer não apenas a informação registrada na forma impressa, mas incluir a eletrônica e a digital em especial a Internet, pela amplitude de recursos que representa.”

Portanto percebe-se que a biblioteca pública deve contribuir com a formação da sociedade da informação atuando na inclusão social e digital, promovendo o letramento digital para ser possível oferecer informações e documentos atuais tanto em meio físico como no digital. Podendo, conseqüentemente, abranger mais materiais de pesquisa e provavelmente informações mais atuais.

Sustentando o que Barreto, Paradella, Assis (2008) disseram:

É necessário que, aos ambientes informacionais, sejam agregados conteúdos de informação mais amplos, assim como maior diversidade de suportes, para que se constituam espaços multi e intersemióticos, e que ações e serviços estejam mais próximas das necessidades reais dos usuários, mais particularmente, dos usuários em potencial. Além disso, a educação informacional deve ser adequada aos níveis de educação pretendidos e garantir melhores níveis informacionais, isto é, maiores condições para o uso efetivo das redes (BARRETO; PARADELLA; ASSIS, 2008)

De acordo com o material que a biblioteca pública deve deter, o manifesto da Unesco (1994) diz que “as coleções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriados assim como fundos tradicionais.”

A rapidez na qual a informação é gerada e disponibilizada, hoje, arquiteta um novo perfil de usuários demandando informações atuais e em vários formatos, podendo o acervo tradicional apenas não suprir sua necessidade. Assim como Cunha (2003) nota que há “[...] o constante esforço de dar à função informação maior destaque, para se manter sintonizada com o paradigma atual do foco na informação de natureza dinâmica, não mais o acervo estático”.

Além disso, Vergueiro (2010, p. 53) observa que há inumeráveis informações sendo criadas e acrescentadas na rede (“cerca de 2,5 bilhões de documentos em 2004”), “com uma taxa de crescimento de 7,5 milhões ao dia” (BRANSK, 2004). Assim, algumas informações não têm importância para a maioria das pessoas, e outras são conteúdos de alta relevância e utilidade “oriundos de organizações conceituadas no mundo científico e empresarial”, que para o autor “é um grande potencial em fonte de informação”.

A que se considerar, entretanto, que na internet o pesquisador tem que lidar com a desorganização do montante de informações, e deve saber utilizar as ferramentas dos buscadores e localizar as informações necessárias. Isso ocorre porque na internet os documentos não têm um padrão de classificação definido (BRANSK, 2004).

Tomaél (2008) vê a internet como uma fonte de informação que muito contribui para vários tipos de pesquisas. Ela a considera como uma “extensão da biblioteca”, que possibilita o acesso a inúmeras informações úteis, desde informações que subsidiam pesquisas acadêmicas e científicas até resolução de problemas cotidianos.

Sob esse grande volume de informações, Vergueiro (2010) acredita que os bibliotecários já estão disponibilizando esses novos formatos de documentos aos seus usuários. Isto acontece principalmente quando a biblioteca se agrega à rede na criação de seu próprio site. O autor exemplifica dizendo que no *website* da biblioteca o profissional pode possibilitar o acesso ao catálogo da biblioteca e criar conexões (por exemplo utilizando *links*) com outras informações eletrônicas presentes na web. Para ele “Isto parece tender unicamente para o crescimento, à medida que mais e mais instituições de informação fazem o mesmo trajeto”.

É o que acontece com muitas bibliotecas virtuais, que podem selecionar uma lista de sites sobre determinado assunto. Geralmente os profissionais fazem a seleção seguindo critérios “de facilidade de uso, qualidade, quantidade e origem das informações e frequência das atualizações” (BRANSK, 2004, p.81).

Segundo notícia do Ministério da Ciência e Tecnologia (BRASIL, 2009), o Brasil já é o quinto país com o maior número de repositórios digitais e o terceiro, em nível global, que disponibiliza livremente publicações periódicas, além de possuir a segunda maior Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) do planeta.

No total, o Brasil tem mais de 50 repositórios institucionais (bibliotecas digitais contendo a produção científica de uma instituição), dispõe de um acervo de aproximadamente 75 mil teses e dissertações em texto integral, disponíveis somente na BDTD, e mais de 500 publicações periódicas eletrônicas oferecidas na Web graças à utilização do pacote do Sistema Eletrônico de Editoração de Revistas (SEER), versão customizada do pacote de software Open Journal Systems, software desenvolvido pelo Public Knowledge Project (PKP) (BRASIL, 2009).

São dados relevantes para concluir que a população brasileira deveria ser incentivada a utilizar e ter meio de acessar o conteúdo das publicações brasileiras, além de todo conteúdo

produzido mundialmente presente na web. Disponibilizar esse acesso “representa um dos alicerces para o desenvolvimento científico e tecnológico” (BRASIL, 2009).

Entretanto, segundo os autores Barreto, Paradella e Assis (2008), não houve preocupação do governo brasileiro em subsidiar a “[...] infra-estrutura, recursos e, principalmente, educação [...]” para dar o suporte necessário na finalidade de alcançar um nível de instrução do cidadão para a sociedade da informação.

Os autores ainda afirmam que o cidadão não deve ser capaz de só saber utilizar a máquina, a este é demandado a capacidade criadora, crítica e de sistematizar idéias, para estar apto a pesquisar, identificar, entender e selecionar as informações necessárias. Assim percebe-se o cerne do problema da exclusão informacional e digital: um sistema de educação ainda deficiente, com indícios de grande número de analfabetos e de analfabetos funcionais.

Outra perspectiva da educação apresentada por Cunha *et al* (2005), diz que a posição da educação brasileira atual é de fornecer apenas um ensino formal. Para eles, não há muita preocupação em mudar esse panorama, e é uma realidade em toda a America Latina. Para transformar esse fato, Silva e Cunha (2002) acreditam que a educação desse século deve se modificar levando a uma formação mais ampla do indivíduo, na qual haja preocupação com a formação profissional junto com o desenvolvimento intelectual e moral efetivo do ser humano cidadão.

Cunha *et al.*(2005) identificam o papel da biblioteca na educação do indivíduo frente a sociedade contemporânea:

O espaço de formação humana que podem se beneficiar da Internet como /ferramenta de ampliação do conhecimento destaca-se a biblioteca pública como instituição destinada a apoiar a educação permanente seja daqueles que tiveram a chance de completar a educação formal, seja os que a interromperam ou não foram atingidos por esse direito humano fundamento (CUNHA *et.al*, 2005).

A biblioteca deve ser um espaço semeador de conhecimento e deve promover a aprendizagem. A aprendizagem também é promovida, segundo Tomael, Alcar e Chiara (2005), “[...] pelo compartilhamento e o uso da informação, os quais, como resultado, possibilitam novos aportes, entre eles os mais significativos são os novos conhecimentos e as novas habilidades”.

O avanço da tecnologia possibilitou o uso das redes para o “compartilhamento de informação e conhecimento”. Tomael, Alcar e Chiara (2005) vêm as redes como “espaços também de aprendizagem e, assim, tornam-se um ambiente para o desenvolvimento e para a inovação.”

Os autores Tarafanoff, Suaiden e Oliveira (2002) visualizaram esse potencial ao considerar que “A “inteligência coletiva” é mais que um “grande cérebro virtual”, é a chance de ir além dos limites, a partir de um compartilhamento de saberes produzidos pela humanidade como um todo.”

Nesse contexto de compartilhamento de informações, as TIC’s proporcionam mais facilidades para disseminar informações. A atual rede, comumente chamada de web 2.0, é caracterizada pela característica de possibilitar qualquer pessoa munida de computador internet e habilidade para tal, a adicionar informação e conhecimento na rede. São exemplos de ferramentas de compartilhamento os blogs, os fóruns de sites, as redes sociais, os armazenadores e disponibilizadores de áudio, vídeo, e texto, etc.

Um exemplo bastante pertinente é a *Wikipédia*, uma enciclopédia digital de livre adição e edição de conteúdos. Nesta os usuários de internet contribuem gratuitamente para a manutenção dos conteúdos, compartilhando seus conhecimentos em prol de informação livre para todos.

Alcará (2009) pesquisou sobre as comunidades virtuais, e averiguou que estes locais virtuais são um exemplo relevante de compartilhamento. Ela ainda diz que em vários países é uma realidade útil e vantajosa, já no Brasil ainda esta em fase inicial uma vez que ela não constatou mensagens de consistência nesses fóruns de discussões.

Outro exemplo de contribuição das TIC’s para a comunicação constatada pelas pesquisas da mesma autora é o e-mail, descrito como um forte difusor de informação e conhecimento, capaz de permitir trocas de informações e documentos como “artigos, relatórios, trabalhos de alunos, etc”.

Já Cunha (2003) ressalta o ambiente físico da biblioteca como um difusor do compartilhamento de informação e conhecimento ao dizer que:

A Biblioteca pública tem a informação como seu permanente objeto de trabalho e a comunicação como processo contínuo do fazer do bibliotecário. Biblioteca é a

comunicação que se materializa na disseminação do conhecimento registrado, no uso de redes eletrônicas, na convivência no ambiente que permite a partilha e discussão de informações, conhecimento, vivências (CUNHA, 2003)

Portanto, é animador pensar que há mais ferramentas disponíveis para contribuir na comunicação universal e no compartilhamento de saberes.

2.2.2 Telecentros

No contexto apresentado, a implantação de telecentros nas bibliotecas públicas poderia atender a necessidade de inclusão social e digital, e na disponibilização de novas fontes de informação e na possibilidade de compartilhamento do conhecimento.

Nessa ótica, vários autores acreditam que os telecentros são meios de dar acesso à população que não tem oportunidade de ter contato com as TIC's. E esperam que estes ambientes sejam capazes de contribuir para a diminuição da exclusão digital existente (GIMENES, 2008; LAIPELT; MOURA; CARAGNATO, 2006; DARELLI, 2002), pois estes são locais que disponibilizam computadores, outras tecnologias de informática e internet, equipada, muitas vezes, com recurso humano para instruir o uso dos equipamentos.

Os autores Laipet, Moura e Caregnato (2006, p. 224) definem telecentros como “iniciativas de inclusão digital que visam uma melhora na qualidade de vida das pessoas, bem como o exercício da cidadania e o combate à exclusão social, através da disponibilização do acesso às TICs e principalmente à Internet.”

Gimenes (2008) assenta que estes ambientes podem promover a inclusão digital por ter como objetivo “levar conhecimento e educação às comunidades carentes, capacitar os usuários para o mercado de trabalho, viabilizar o acesso à internet e oferecer cursos de informática básica gratuitamente”.

Darelli (2002, p.10) acredita que esses centros servem “como um item de tecnologia alavancador sócio-econômico-cultural de determinada região urbana ou área remota”, contribuindo também com a educação de da população em que está inserido.

Apreende-se que os telecentros têm muito a contribuir para a sociedade da informação, argumentado por Barreto, Paradella e Assis (2008) de que os telecentros ultrapassam só o conceito de disponibilizar acesso as TICs. Para eles, estes locais proporcionam um diálogo

mais direto com a população local ao incentivá-la utilizar os serviços oferecidos via web, como utilização do portal do cidadão, a pesquisa de oportunidade de emprego e até utilização de publicidade das atividades ou serviços que a própria comunidade desenvolve.

São inúmeras as informações que estão disponíveis na internet, as quais as pessoas podem acessar e se favorecer das facilidades de acesso e obtenção delas, listado por Assumpção (2001, p.30): “listas de equipamentos e serviços públicos, comunitários e privados; bancos de dados e informações sobre ambiente, saúde, serviços de emergência, catálogos de bibliotecas, agenda de eventos, processos políticos, relatórios de gastos e políticas públicas, dados comerciais e de consumo”.

Assumpção (2001) acredita que além do espaço em questão possibilitar o acesso a informações e serviços presentes na web, estes locais possibilitam a atuação da comunidade e o exercício da cidadania. Alguns telecentros também têm a competência de desenvolver serviços para a capacitação e qualificação de pessoas, favorecendo mais oportunidades de emprego no mercado de trabalho.

Porém, os telecentros que só disponibilizam o acesso aos computadores e internet, não podem ser considerados autores da inclusão digital. Como Souza (2011) alerta: “É preciso ir além de cursos e de navegação. É preciso estimular o protagonismo, ensinar as pessoas criar e produzir conteúdo local, a interagir com as redes da sociedade, a aprender a encontrar oportunidades, a exercer a cidadania e se preparar para um futuro possível”.

Em notícia no site do Ministério das Comunicações (BRASIL, 2010b), é contabilizado o provimento de 7.000 telecentros a um total de 5.480 municípios do país. O projeto do Programa Telecentros Comunitários está em ampliação, agora abarcando a instalação dos telecentros em todas as Bibliotecas Públicas brasileiras. O projeto em andamento disponibiliza no programa “[...] um servidor, 10 computadores, uma central de monitoramento com câmera de vídeo de segurança, um roteador wireless, 11 estabilizadores, uma impressora a laser, um projetor multimídia, 21 cadeiras, uma mesa do professor, 11 mesas para computador, uma mesa para impressora e um armário baixo”.

Os telecentros fora e dentro das bibliotecas têm muito a contribuir, porém nas bibliotecas se os recursos do telecentro forem otimizados, contribuirão para dar acesso aos usuários a mais fontes de informação de modo mais seguro e direcionado, além de fornecer novos serviços utilizando das tecnologias disponíveis para seus usuários.

Para a biblioteca pública seria benéfico a aquisição de um telecentro, como alega Mousquer (2009), ao poder atrair novos usuários interessados no uso das tecnologias, promovendo mais o *marketing* da biblioteca que muitas vezes carece de atrativos e da devida visibilidade da comunidade em que está inserida. Em consenso Pimentel (2006), comprova em seus estudos que o uso de telecentros nas bibliotecas pesquisadas, aumentou a visibilidade e credibilidade delas.

Mousquer (2009) também visualizou que munida de um telecentro a biblioteca poderá trabalhar a educação dos usuários. A biblioteca poderá trabalhar essa questão ao oferecer serviços que instruem os usuários a utilizar as ferramentas de busca disponíveis na web, e também o melhor modo de selecionar as informações relevantes para sua pesquisa.

Em contrapartida Cunha *et al.* (2005) vê uma dissociação entre os ambientes: biblioteca pública e telecentros, mas espera que ambas disseminem as TIC's. Já Laipelt, Moura e Caragnato (2006) estudaram estes locais separadamente e concluíram que ambos os ambientes se complementariam utilizando diferentes suportes e estimulando a leitura.

Freitas (2010) acredita que munir a biblioteca de um telecentro é importante para a inclusão digital desde que se ensine ao menos usar o computador. Também crê que a biblioteca deve se aliar as tecnologias fornecendo serviços mais rápidos, eficientes e apropriados com a nova realidade, e não concorrer com elas.

2.3 Novo perfil do bibliotecário e a mediação da informação

O manifesto da Unesco de 1994 também se posiciona a respeito do papel do profissional da informação para atuar como mediador enfatizando que o bibliotecário “é um intermediário activo entre os utilizadores e os recursos disponíveis”.

Mediação da informação é definido como

[...] toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação – direta ou indireta; consciente ou inconsciente; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, numa necessidade informacional.(ALMEIDA JÚNIOR *apud* CARVALHO, 2007)

Segundo Davenport (*apud* CUNHA, 2003, p.73) melhores do que computadores os seres humanos ainda são mais avançados para realizar atividades como “identificar,

categorizar, filtrar, interpretar e integrar a informação”, além de achar que os bibliotecários têm mais intimidade ao lidar com a informação na sua profissão”.

Mesmo sendo os possíveis melhores profissionais para lidar com a informação, para ser competente perante a demanda atual, cabe ao bibliotecário exercer sua função de “animador da inteligência coletiva” (TARAPANOFF; SUAIDEN, OLIVEIRA, 2002) e não só “facilitar ao usuário o acesso à informação” (VAREL, BARBOSA, 2009, p.200), ele deve mediar “o mundo digital e a capacidade real de entendimento do receptor da informação, garantindo a efetiva comunicação e a satisfação da necessidade informacional do usuário dessa tecnologia” (TARAPANOFF; SUAIDEN, OLIVEIRA, 2002).

O profissional deveria até aprender sobre teoria cognitiva, como colocam Varel e Barbosa (2009, p.201), para facilitar a atividade de desenvolver no usuário “habilidade do observar, do analisar e do transcender; criando “pontes” e conexões com o mundo exterior, vivenciando a interdisciplinaridade e a contextualização, imprescindíveis ao desenvolvimento, a internalização de uma atitude científica”.

Esse processo a ser desenvolvido pelo usuário com ajuda do bibliotecário, pode ser chamado de letramento informacional ou competência informacional. Inicialmente foi designado como *information literacy*, na língua inglesa, pela American Libray Association (ALA). Dudziak (2002) define *information literacy* como:

um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais. É um processo de aprendizado contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência e permeia qualquer processo de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões” (DUDZIAK, 2002).

Para ser possível o estímulo ao desenvolvimento dos usuários, as autoras Varel e Barbosa (2009) acreditam que o profissional da informação, deve também, desenvolver serviços informacionais atualizados. Para tal, o profissional deve ter uma formação ampla, capaz de compreender a rápida mudança tecnológica e social e relacioná-las com as diversas ciências.

Cunha (2003) afirma que os bibliotecários de biblioteca pública estão percebendo as novas necessidades dos usuários que reclamam por uma sociedade mais igualitária. E para contribuir para a inclusão digital, os profissionais devem se atualizar e investir em educação

continuada, para poder adequar produtos informacionais e serviços utilizando-se também de criatividade e da inovação.

Uma questão que o profissional deve atentar é a definição de critérios em relação à informação que o usuário deve utilizar como fonte eletrônica de pesquisa, pois com a liberdade da web 2.0, há a adição de qualquer conteúdo sem avaliação de qualidade ou veracidade.

Para Vergueiro (2009) o bibliotecário precisa “orientar o usuário meio ao excesso de informação”, sendo possível fazer uma seleção prévia para promover o acesso a endereços confiáveis e adequados aos usuários.

Tomaél (2008) reforça essa idéia, dizendo que “com uma infinidade de informações desorganizadas e sem credibilidade” na web, é preciso profissionais que localizem e analisem as fontes de informação que são qualificadas. A autora organizou uma obra chamada de “Fontes de Informação na Internet” que consegue, através da análise da literatura, traçar indicações e critérios para essas avaliações.

O profissional pode subsidiar no letramento informacional dos usuários. Ele pode utilizar de disciplinas da pedagogia para ensinar o usuário a utilizar o acervo físico como um serviço de referência, sugere Varel e Barbosa (2009). Outra maneira seria colaborar ao instruir o usuário a utilizar as “ferramentas de busca disponíveis na rede e como selecionar a informação relevante” em suas pesquisas, como sugere Mousquer (2009).

O papel do bibliotecário para a maioria dos autores vai além da organização de acervos. Como descreve Carvalho (2008), o Conselho profissional da área acredita que o papel e atuação do bibliotecário é especialmente pedagógica. Ele atua dessa maneira incitando costumes e prazer pela leitura das pessoas, colaborando para o desenvolvimento intelectual destas e estimulando a utilização de tecnologias.

2.4 Realidade das bibliotecas públicas brasileiras

O Ministério da Cultura divulgou em 2010 o primeiro censo nacional das bibliotecas públicas municipais. Foi constatado que, em 2009, 79% dos municípios possuíam uma

biblioteca ativa, e estimou-se que havia 2,67 bibliotecas por 100 mil habitantes no país (BRASIL,2010a).

Os acervos dessas bibliotecas são majoritariamente compostos por doações, (83%) segundo o censo. O sul já apresenta um número maior de acervos adquiridos por compras (28%), depois vem o norte, em que 19% das bibliotecas adquirem o acervo por compra.

Em relação aos computadores, o censo constatou que 45% das bibliotecas possuem acesso à internet, e desse percentual, apenas 29% delas disponibilizam computadores com acesso à internet. O estudo ainda constatou que os usuários utilizam os equipamentos comumente duas vezes na semana e 65% deles usam para realizar pesquisas escolares.

As bibliotecas oferecem seus serviços geralmente de segunda a sexta. No total, 12% das bibliotecas abrem aos sábados e apenas 1% abre aos domingos.

Outra pesquisa que deu subsídios para visualizar a realidade das bibliotecas públicas brasileiras foi feita em 2008 por Ribeiro (2008, p. 135). Na pesquisa, em 271 bibliotecas públicas brasileiras foi possível constatar a baixa atuação dos bibliotecários nas bibliotecas públicas. Em apenas 22% das bibliotecas há administradores bibliotecários, sendo que 37% dos dirigentes têm outra formação de nível superior e 21% de nível médio. Foi visto também que apenas 56% dos dirigentes das bibliotecas receberam treinamento em bibliotecas. Já os funcionários das bibliotecas, apenas 10% deles têm graduação em biblioteconomia.

Ainda em seu estudo, é comprovado que entre as bibliotecas entrevistadas, 90,2% delas, que possuíam administradores com formação em biblioteconomia, forneciam serviços de extensão como palestras, exposições, oficinas de leitura. Esta estatística diminui gradativamente, segundo o grau de formação ou estudo do dirigente.

2.5 Realidade das bibliotecas públicas do Distrito Federal

O Distrito Federal tem 2.455.903 habitantes e é dividido em 29 núcleos urbanos, chamados de Regiões Administrativas (RA's). Essas RA's foram criadas visando a descentralização da administração para melhor utilização dos recursos.

Em dezembro de 1996 foi criada a Rede de Bibliotecas Públicas do DF por meio do decreto 176.684, subordinadas à Secretaria de Cultura Esporte do Distrito Federal. Fazem parte

dessa rede 26 bibliotecas públicas, sendo que 25 delas dependem (financeiramente) de suas respectivas administrações regionais.

Desse total de bibliotecas no DF, apenas 7 contam com bibliotecários, segundo dados recolhidos por Freitas em 2010 na Secretaria de Cultura. Freitas (2010, p.1) ainda diz que o Distrito Federal não é carente de bibliotecas, a realidade é que as bibliotecas existentes não possuem produtos e espaços físicos de qualidade.

3 ESTUDO DE CASO

3.1 Paranoá

Segundo dados do Governo do Distrito Federal o Paranoá é um dos núcleos urbanos do DF, denominado como Região Administrativa VII do Distrito Federal. Está localizado a 28 km de Brasília e tem sua origem relacionada diretamente com a construção do Lago Paranoá.

Em 1957 começaram a surgir pessoas de várias regiões do país para trabalhar na futura capital, muitas dessas pessoas foram trabalhar na Barragem do Paranoá. Assim estes trabalhadores começaram a se instalar próximos às construções e a formar um acampamento, que na época já chegavam a 800 barracos e 3.000 moradores.

O acampamento se localizado onde hoje é o Parque Ecológico Vivencial do Paranoá. Pois a população foi transferida, após os moradores serem ameaçados de expulsão e conseguir se fixar na região.

O núcleo urbano foi fixado mais ao alto e ao norte de onde ficava o acampamento inicial, através do Decreto nº 11.921 que delineou a Região a ser estabelecida. E foi denominada Região Administrativa em 10 de dezembro de 1964 com o a Lei 4.545.

Hoje a região Paranoá é umas das maiores do DF em população e atividade econômica (14,74% da população do Distrito Federal). Possui aproximadamente 63.000 habitantes em 853,33 Km², nesta região há inúmeros condomínios em área rural. Outras áreas administrativas próximas ao Paranoá, principalmente rural, utilizam seus serviços e comércio.

A área rural da Região Administrativa VII é composta por Altiplano Leste, Boqueirão, Buriti Vermelho, Café Sem Troco, Capão Seco, Cariru, Granja Progressos, Jardim II Itapeti, Lamarão, Núcleo Rural Assentamento Três Conquistas, Núcleo Rural Rajadinha, PAD-DF, Quebrada dos Guimarães, Quebrada dos Néri, São Bernardo, Sobradinho dos Melos, Sussuarana.

Essa área rural possui uma grande produção agrícola, sendo responsável por grande produção do DF, é comum a produção de feijão, milho, arroz e hortaliças. Já economia da área urbana é caracterizada pelo comércio, visto principalmente ao longo de sua avenida principal.

A tabela abaixo (tabela 1) mostra o grau de instrução dos membros da família dos moradores do Paranoá, segundo os níveis de escolaridade.

Tabela 01-Grau de Instrução dos Membros da Família.

Grau de Instrução	População	Percentual
Analfabeto	1.791	4,5
Sabe Ler e Escrever	974	2,5
Alfabetização de Adultos	79	0,2
Pré-escolar	1.580	4,0
1º Grau Incompleto	16.616	41,9
1º Grau Completo	3.529	8,9
2º Grau Incompleto	3.265	8,2
2º Grau Completo	5.582	14,1
Superior Incompleto	658	1,7
Superior Completo	1.396	3,5
Mestrado	-	-
Doutorado	-	-
Menores 7 anos fora Escola	4.160	10,5
Total	39.630	100,0

Fonte: CODEPLAN, 2006.

A tabela 2 relata a renda das famílias do Paranoá em 2004.

Tabela 02 – Distribuição das Famílias por Classe de Renda

Classes de Renda	Percentual
Até 1 SM	17,8
1- 2 SM	20,7
2- 5 SM	32,8
5- 10 SM	16,7
10 - 20 SM	9,2
Mais de 20 SM	2,9
Total	100,0

Fonte: CODEPLAN, 2006.

A maioria dos moradores do Paranoá possuía o 1º grau incompleto (41,9%), e 4,5% da população urbana é analfabeta. E 32,8% das famílias possuem de 2 a 5 salários mínimos como renda.

3.2 A biblioteca pública do Paranoá

A biblioteca pública do Paranoá tem pouca memória, por ter registros escassos. A Biblioteca Professor Jadir Soares dos Reis foi inaugurada, em 2002, nomeada em homenagem ao seu fundador. Ela é a única biblioteca pública da Região Administrativa VII.

A biblioteca está atualmente localizada na Praça Central e acima da administração regional do Paranoá, lote 07, CEP: 71570-000. O espaço foi cedido, por um prazo de oito anos, pela empresa Oi de telecomunicação.

A Biblioteca (fotografia 1) pertence ao Governo do Distrito Federal e recebe recursos para manutenção da administração regional do Paranoá. Seu acervo é composto 7.000 livros, adquiridos por doações, a Biblioteca não tem recurso para adquirir livros novos e nem para desenvolver uma política de seleção de acervo. Os livros estão dispostos nas estantes organizados por assuntos e tipo. A biblioteca possui cerca de 14.000 usuários registrados, com a média de quarenta usuários que freqüentam por dia.

Fotografia 1- Parte externa da biblioteca I



Fonte: A autora, 2011.

A biblioteca (ver fotografia 2) possui 19 estantes. O espaço é limitado, cinco mesas redondas e uma retangular. Há cabines para estudo individual que estão desativados para suportar livros e revistas excedentes ao que o espaço permite ou que a biblioteca não tem interesse em manter.

Fotografia 2- Parte interna da biblioteca I



Fonte: A autora, 2011.

Trabalham na biblioteca três funcionários da administração, sendo dois deles responsáveis pelo atendimento e pela manutenção do acervo, que se revezam no turno da manhã e da tarde. Além deles, há mais uma faxineira da administração e outra de uma empresa terceirizada. Ainda, responsáveis pela vigilância do local contratados pela empresa terceirizada, há quatro pessoas que se revezam, realizando 12 horas de trabalho e 36 horas de descanso.

Fotografia 3- Parte interna da biblioteca II



Fonte: A autora, 2011.

A biblioteca contrata seus funcionários por meio de nomeação da Administração Regional. Os dois responsáveis pela biblioteca têm formação de segundo grau completo e estão trabalhando há seis meses. A rotatividade de funcionários é grande, segundo relatos.

Fotografia 4- telecentro da biblioteca



Fonte: A autora, 2011.

O espaço é conjunto: ambiente de estudo, acervo e telecentro (ver fotografia 3 e 4). Nesse espaço estão disponíveis quatro computadores para os usuários com acesso à internet. Há mais seis máquinas, nas quais seis delas estão desativadas por falta de manutenção e uma funcionando conectada a uma impressora para a utilização dos funcionários.

Fotografia 5- Parte externa da biblioteca II



Fonte: A autora, 2011.

A Biblioteca (fotografia 5) vive com recursos mínimos para o básico como manutenção da limpeza do local, café e copos. Não é fornecido nenhum serviço de extensão, nem outro serviço diferenciado ou ligado às tecnologias (até o momento).

A Biblioteca não é automatizada, e também não há fiscalização para evitar roubos de livros. Os registros de empréstimo são registrados manualmente e também são registrados em um caderno os materiais novos e os que serão doados. O usuário tenta localizar os materiais nas estantes (ver fotografia 5). Os materiais são emprestados mediante a obtenção da carteirinha.

Muitos documentos sumiram, inclusive, os relativos à história do Paranoá e da Biblioteca. Pode ter sido causada pela troca constante de funcionários efetivados por nomeação, e pela falta de registro e segurança desses materiais.

Fotografia 6- Estantes da Biblioteca



Fonte: A autora, 2011.

A Biblioteca funciona de segunda a sexta das 08h às 18h.

Segundo a Gerência de Sistemas de bibliotecas, o cadastro no Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) foi realizado em 2002 e vem sendo atualizado desde então. O SNBP nos últimos cinco anos só proporcionou uma capacitação em 2010, que foi feita pelos funcionários da biblioteca, porém esses funcionários foram demitidos na troca de governo.

O telecentro da biblioteca do Paranoá foi obtido por meio de um convênio celebrado em 2005 entre a Secretaria de Cultura/Gerência de Bibliotecas e o Ministério de Ciência e Tecnologia. A contrapartida da Administração é manter a internet.

4 METODOLOGIA

Foi feita uma revisão de literatura referente à inclusão digital em bibliotecas públicas, foi pesquisado especialmente artigos atuais em revistas brasileiras da área da Ciência da Informação.

A análise dos resultados foi realizada mediante dados coletados de questionário auto-aplicável, com questões de caráter qualitativo e quantitativo, elaborado especificamente para o estudo e aplicado aos usuários do telecentro da biblioteca Professor Jadir Soares dos Reis.

Esse questionário foi aplicado na segunda quinzena de maio e é composto de três partes: a primeira parte identifica os usuários do telecentro da Biblioteca, a segunda parte colhe informações sobre a utilização dos computadores e internet, a terceira parte relacionada a biblioteca.

Em algumas questões não houve exigência de escolha simples, houve a manifestação espontânea, portanto, foram consideradas as escolhas múltiplas apresentadas pelos usuários.

Foram aplicados 51 questionários (pode ser visto no Apêndice A), no tempo integral em que a Biblioteca fica aberta, para abranger todo o público da Biblioteca. O universo consiste de 14.000 usuários, com a média de 40 usuários ao dia. O pré-teste foi aplicado uma semana antes em dois usuários da biblioteca para melhoria na clareza das questões .

Utilizou-se também uma entrevista semi-estruturada com os responsáveis pela Biblioteca para obter informações sobre a Biblioteca e serviços prestados nesta. Além de observação direta no local e coleta de informações através de conversas informais com os funcionários da biblioteca.

4.1 Limitações na metodologia

Houve limitações quando da escolha da biblioteca pública do DF para o estudo de caso. Inicialmente pensou-se em fazer a pesquisa na Biblioteca Demonstrativa de Brasília, mas seu telecentro estava desativado por tempo indeterminado devido a problemas na rede elétrica. Depois se optou em fazer a pesquisa na Biblioteca Pública da 512/513 Sul, mas esta também estava com o telecentro desativado por aproximadamente dois meses por acidente ocorrido na parte elétrica.

Optou-se então pela Biblioteca Pública do Paranoá, entretanto existiu outro fator limitante, que foi a falta de registros informacionais sobre a Biblioteca Professor Jadir Soares dos Reis. Não constavam documentos na própria Biblioteca, não havia na Administração Regional VII e nem no Arquivo Público do Distrito Federal.

5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O questionário objetivou conhecer os usuários da Biblioteca Pública do Paranoá, especialmente direcionado àqueles que utilizam o telecentro presente na mesma. Nesta pesquisa foram feitas perguntas para: identificá-los, indicar a satisfação com a Biblioteca, o que eles mais buscam na internet, dos serviços da biblioteca relacionados ao telecentro e da consciência da importância de uso do computador e internet.

5.1 Identificação

Nos gráficos 1, 2 e 3 é possível perceber que a maioria dos usuários entrevistados foi do sexo masculino (67%) e 33% foram do sexo feminino. A faixa etária mais frequente é entre 14 e 17 anos, de acordo com a escolaridade da maioria, que é o ensino médio. A segunda maior frequência de escolaridade foi o ensino fundamental, e apenas cinco pessoas possuem o ensino superior. Corroborando com o que Suaiden (2000) apresentou, estudantes escolarizando as bibliotecas públicas.

Gráfico 1- Sexo

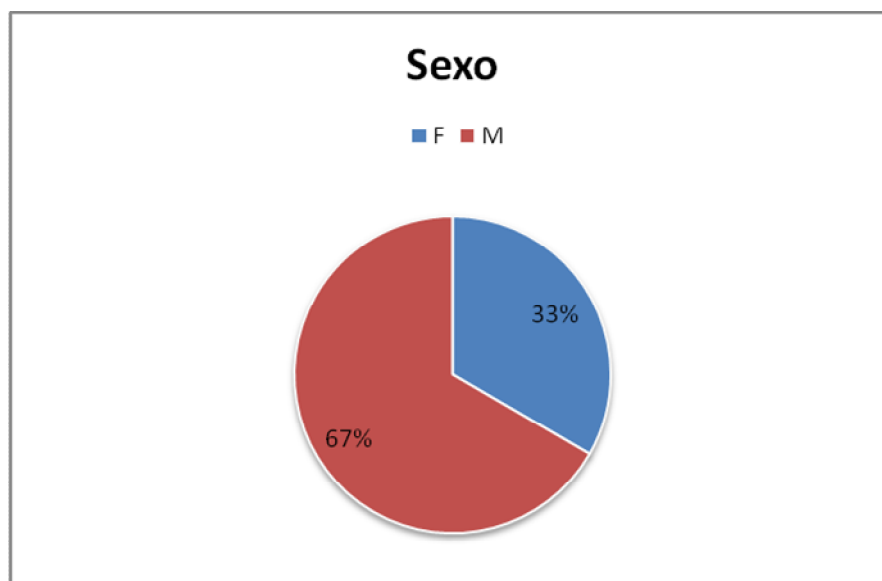


Gráfico 2- Idade

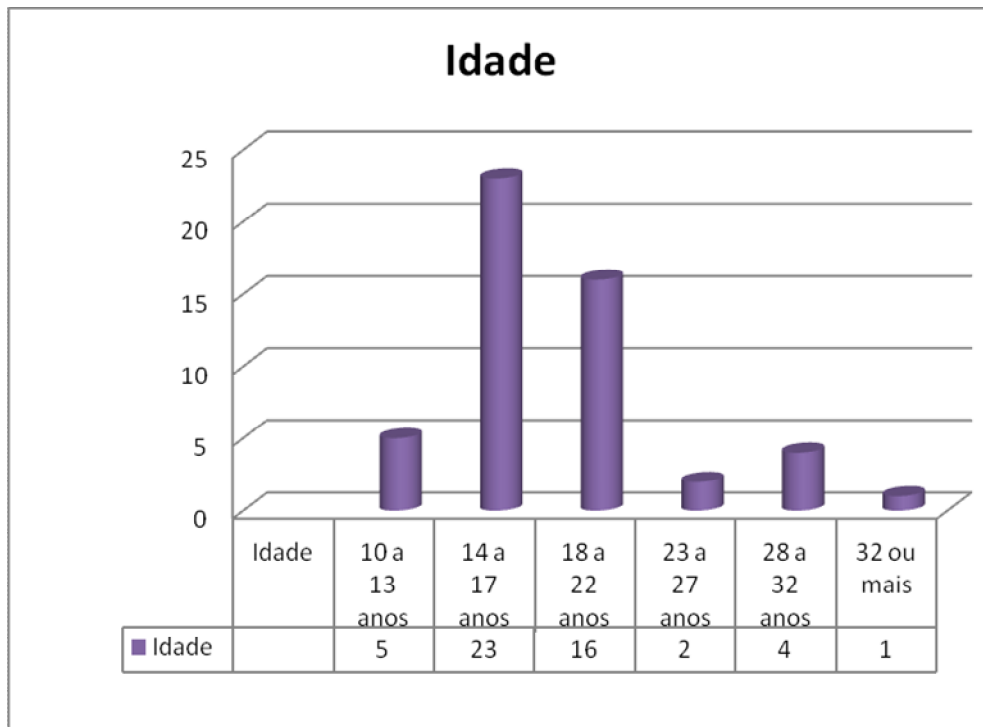
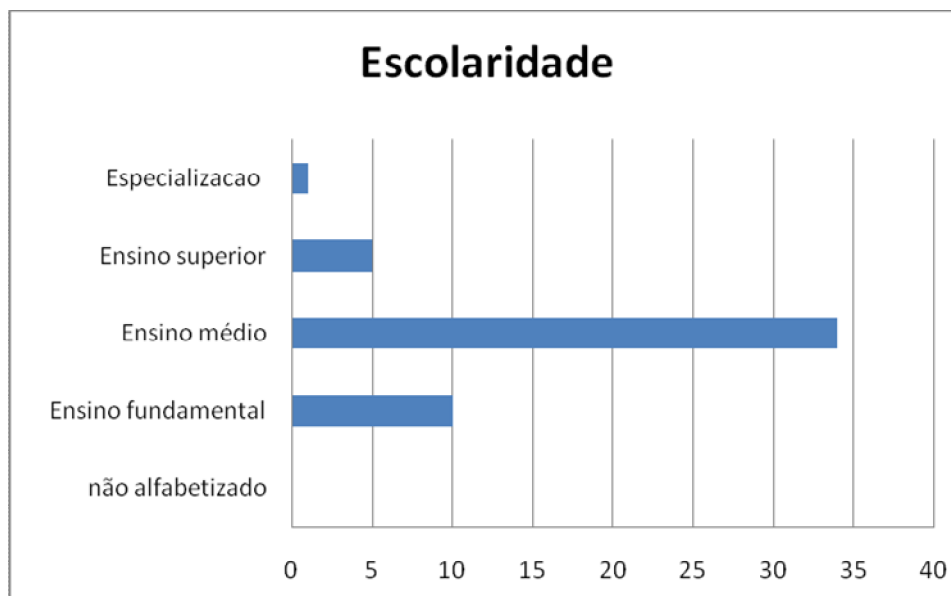
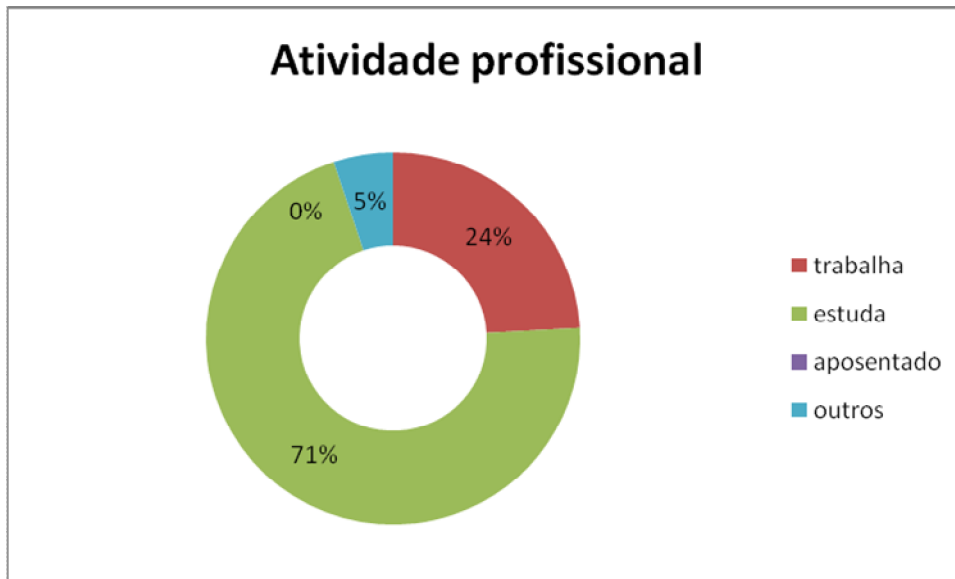


Gráfico 3- Escolaridade



Analisando o gráfico 4 vê-se que 71% dos respondentes estudam, 24% trabalha, e 5% marcou outros. A maioria dos usuários que freqüentam o telecentro da biblioteca são estudantes, têm entre 14 e 17 anos e cursam ou têm o ensino médio.

Gráfico 4- Atividade profissional

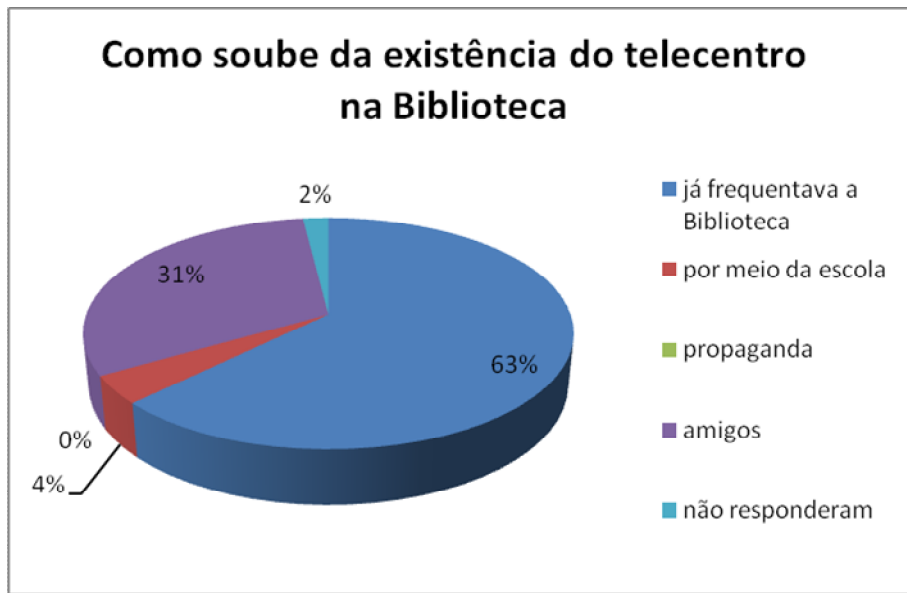


5.2 Sobre os usuários e suas relações com o telecentro e as tecnologias

A biblioteca não faz nenhum tipo de propaganda para divulgar a biblioteca ou serviços, talvez seja por isso que o público não é diversificado (referente a idade e escolaridade) . Ou também pode ser possível haver esse público predominantemente jovem e apenas estudantes, pelo fato da biblioteca só funcionar em horário comercial e em dias de semana, pois quem trabalha o dia inteiro não tem oportunidade de utilizá-la em horário comercial.

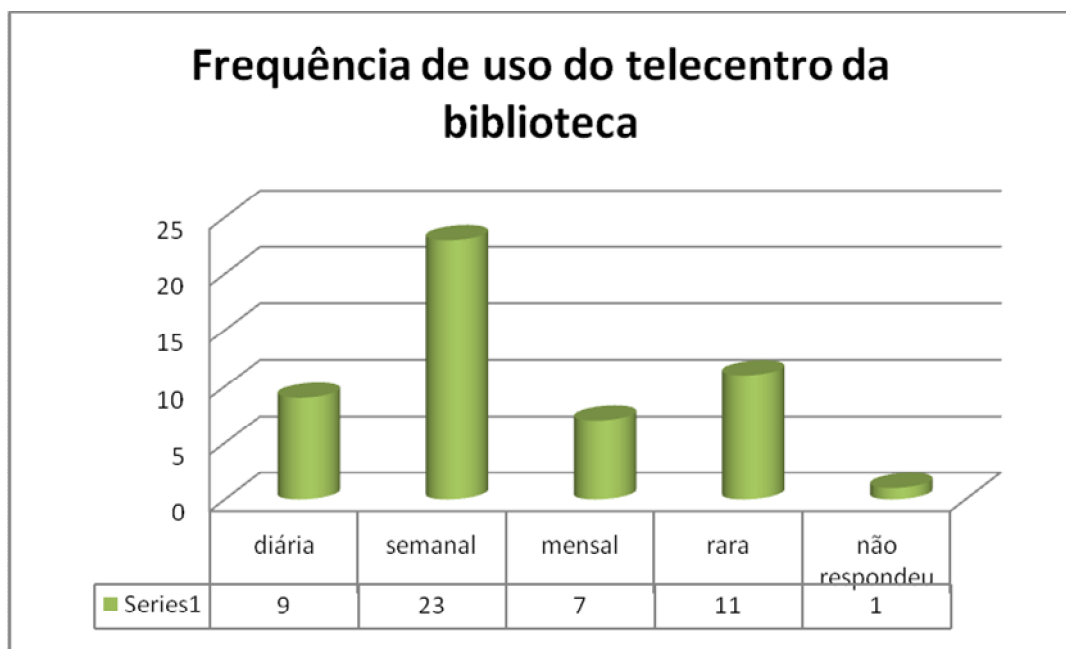
No gráfico 5 observa-se que 31% dos entrevistados disseram haver conhecido o telecentro por meio dos amigos, o que é significativo nos apontamentos de Mousquer (2009) acreditando que o telecentro contribua para o *marketing* da Biblioteca, seja até mesmo por meio oral. Já Freire (2010) concluiu na sua pesquisa que as bibliotecas pesquisadas, providas de telecentros, ganharam mais visibilidade e credibilidade.

Gráfico 5- Como conheceu o telecentro



O gráfico 6 mostra que, dos usuários entrevistados, 22 frequentam a biblioteca para utilizar o telecentro semanalmente; outros 9 usuários frequentam diariamente, 6 a utilizam mensalmente, já 11 deles frequenta o telecentro raramente.

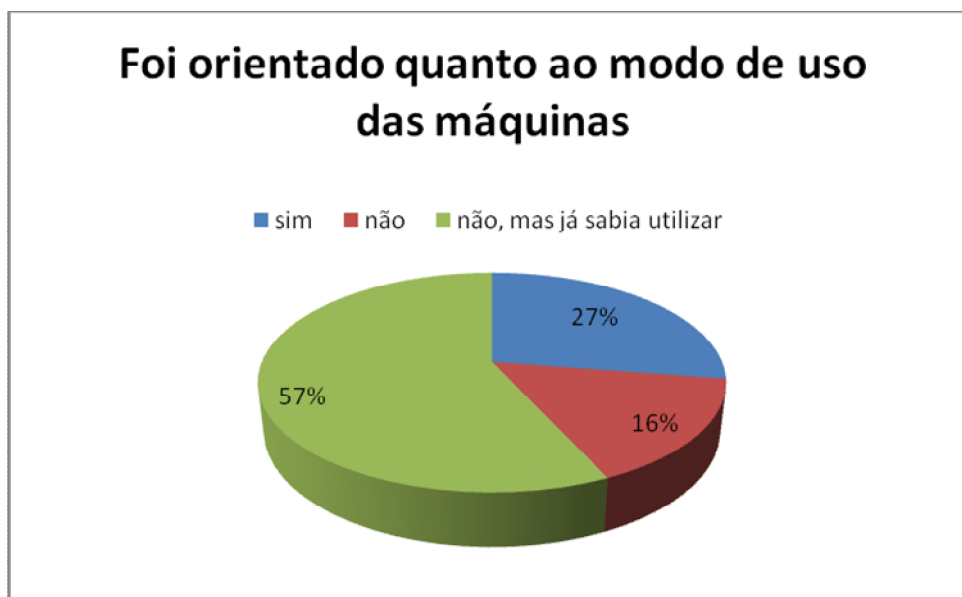
Gráfico 6- Frequência de uso do telecentro da biblioteca



Para se ter conhecimento se os usuários foram orientados para utilizar as máquinas, (ver gráfico 7) 57% disseram que não foram orientados, porém já sabiam usar, outros 16% não sabiam utilizá-las e não foram orientados na biblioteca para tal.

Já 27% das pessoas entrevistadas marcaram que foram orientadas, para esta resposta não é possível concluir se elas foram orientadas na gestão atual ou em alguma anterior. Porém os funcionários da biblioteca dizem não orientá-los, somente quando solicitados.

Gráfico 7- Foi orientado quanto ao modo de uso das máquinas



Analisando o gráfico 8, pode-se observar que 17 pessoas já fizeram curso de informática, por isso não tiveram dificuldades em utilizar as máquinas. 16 pessoas afirmam que tiveram pouca dificuldade em utilizar, outras 14 não fizeram curso, mas já sabiam utilizar os computadores, seja pelo uso/contato ou por outra pessoa ensiná-la informalmente.

Esses dados podem ser significativos, já que apenas 17 pessoas entrevistada (25%) fizeram um curso de informática, necessários para o mercado de trabalho atual.

Entretanto foi quase unânime (96%) a resposta quando perguntados se gostariam que houvesse cursos gratuitos e informática e outros, representado no gráfico 9.

Gráfico 8- Teve alguma dificuldade em utilizar os equipamentos

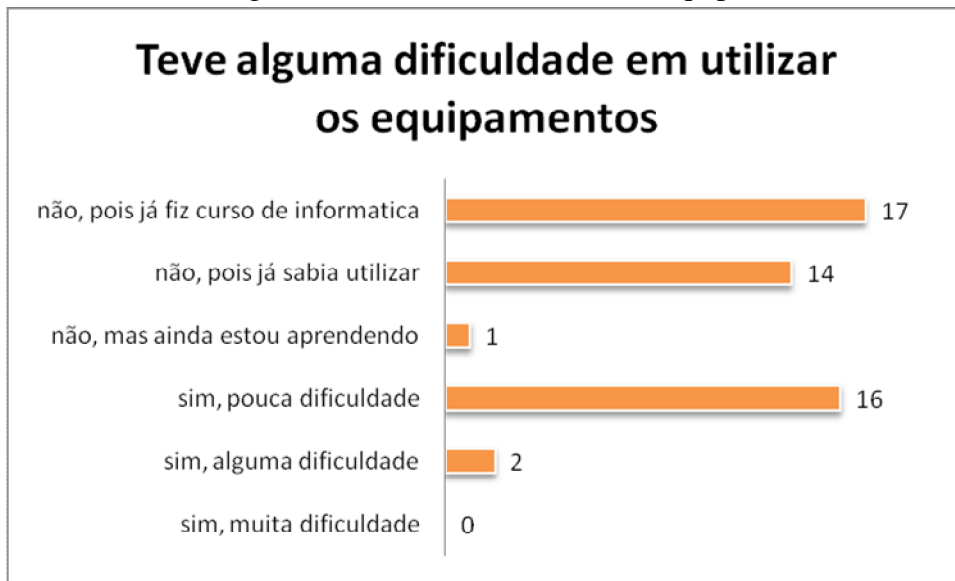
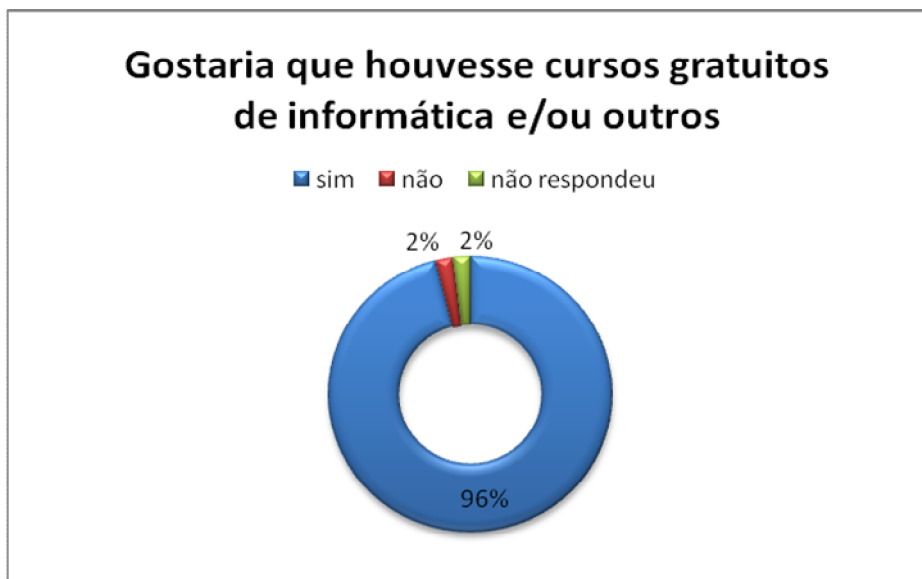
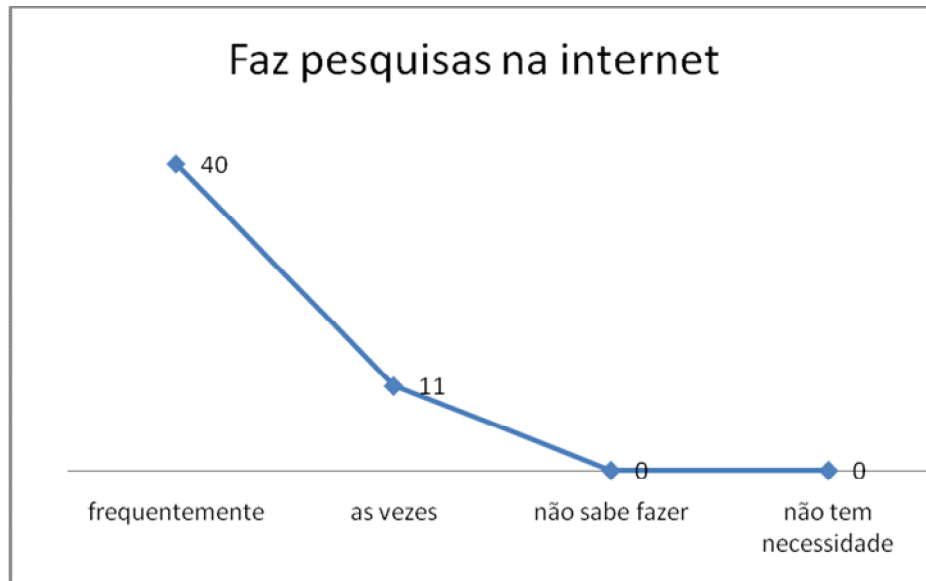


Gráfico 9- Gostaria que houvesse cursos gratuitos de informática e/ou outros



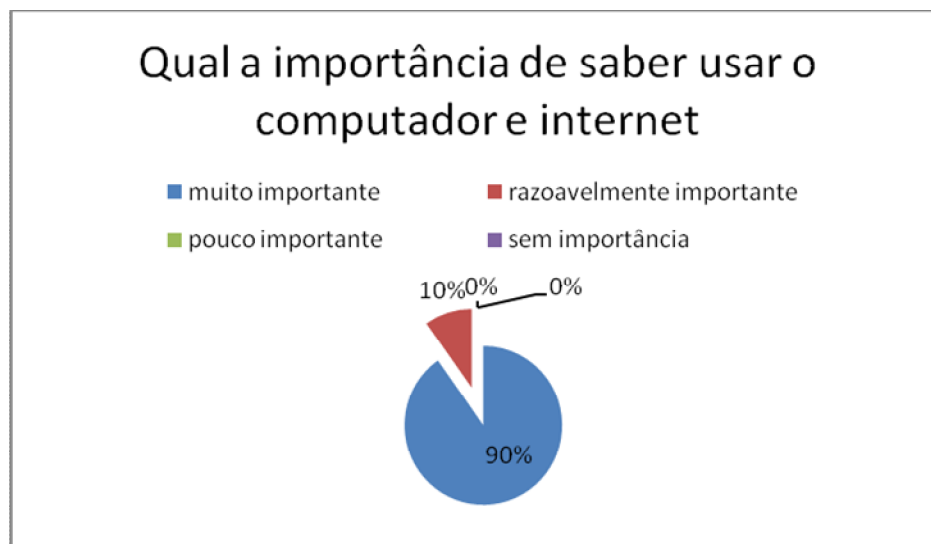
Nenhuma pessoa afirmou não saber fazer pesquisas na internet, nem que não tem necessidade de fazê-las. Ilustrado no gráfico 10 a maior parte deles (40) faz pesquisa frequentemente na internet, e outros 11 fazem pesquisas às vezes. Esses dados são relevantes para perceber a importância da internet como uma fonte de informação, para a maioria dos usuários.

Gráfico 10- Frequência que faz pesquisas na internet



Procurou-se avaliar a consciência dos usuários em relação ao conhecimento de utilização das TIC's, e como resposta, ilustrado no gráfico 11, constatou-se que 90% dos entrevistados reconhecem a importância de saber utilizar o computador e a internet, e apenas 10% deles acham que é razoavelmente importante.

Gráfico 11- A importância no uso do computador e da internet

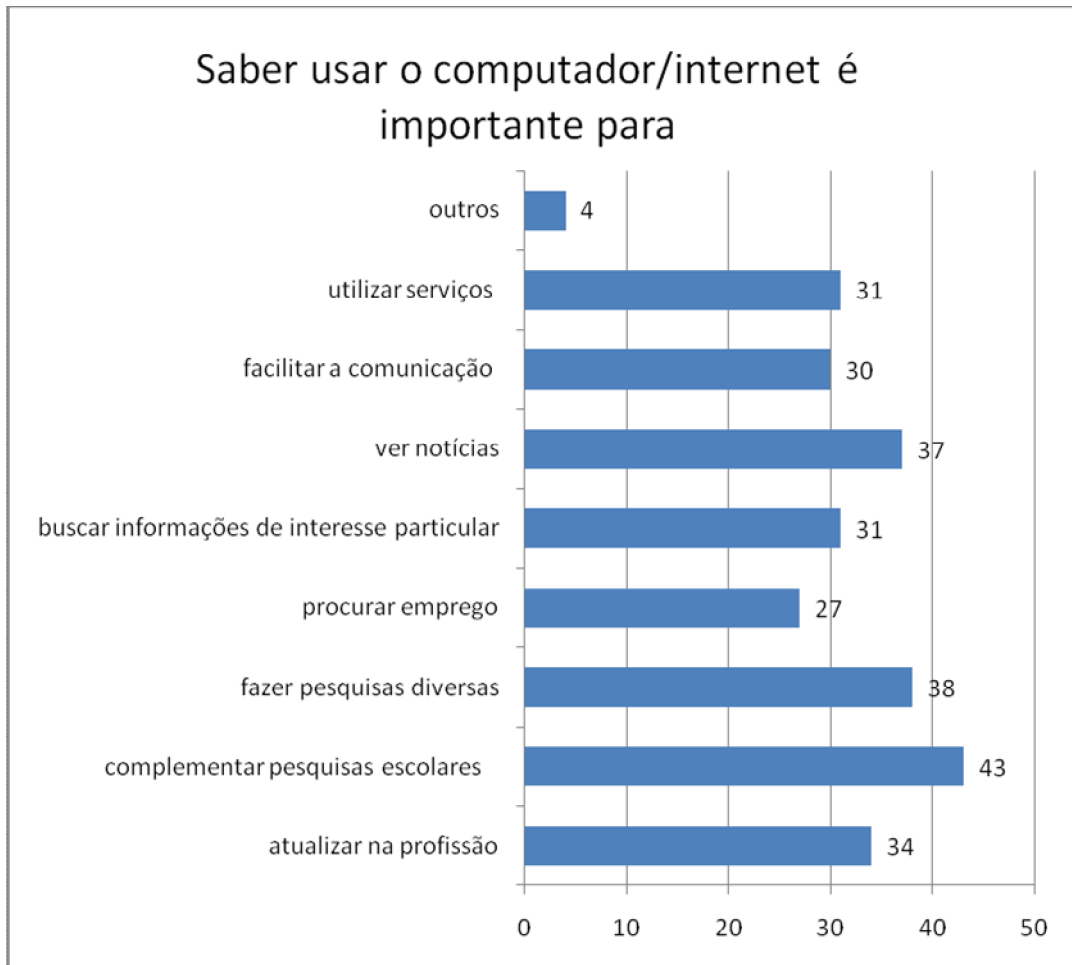


A pergunta referente ao que os usuários consideram ser importante fazer na internet cabia mais de uma marcação como resposta (gráfico 12). A maioria dos usuários do telecentro da biblioteca que foram entrevistados (43) considera importante o uso da internet para poder complementar suas pesquisas escolares e ou universitárias. Verificou-se que 38 pessoas acham relevante o uso da internet para fazer pesquisas diversas e 37 pessoas vêem relevância no uso para sua atualização na leitura de notícias na web.

Outra marcação relevante foi as 34 que consideram importante o uso da internet para se atualizar na profissão (seja por utilização de informações empresariais, científicas ou realização de cursos). Dos entrevistados 31 usuários acham importante o uso da internet para utilizar serviços e 38 vêem valor no uso da internet em fazer pesquisas diversas. Outras 31 pessoas consideram relevante saber utilizar essas ferramentas para buscar informações de interesse pessoal e particular.

Dos entrevistados, na mesma questão, 30 pessoas disseram que a internet é importante para se comunicar (aqui pode haver variações já que a biblioteca veta a utilização de sites de relacionamento e programas de mensagem instantânea). Apenas 27 pessoas responderam que a internet é importante para procurar emprego.

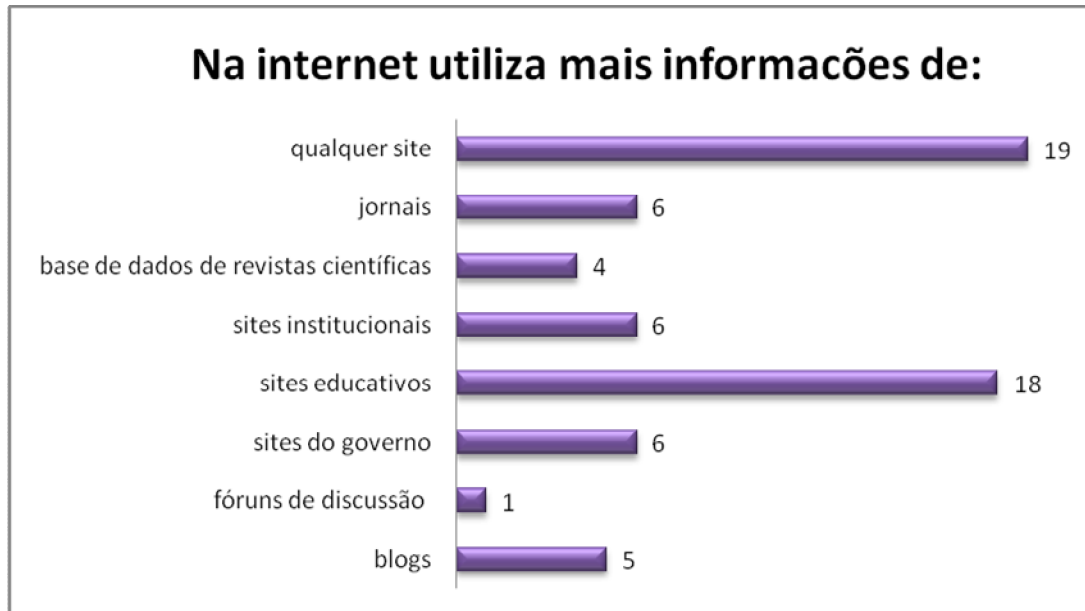
Gráfico 12- Finalidade do uso do computador e da internet



No intuito de saber quais fontes de informações na internet os usuários da biblioteca mais utilizam, obteve-se como resposta, representado no gráfico 13, que 19 pessoas utilizam informações de qualquer site, seguidos de 18 deles que procuram e utilizam sites educativos. Seis pessoas marcaram que utilizam sites do governo, outras 6 utilizam informações contidas em jornais, e mais 6 pessoas utilizam sites institucionais que podem ser considerados de confiança.

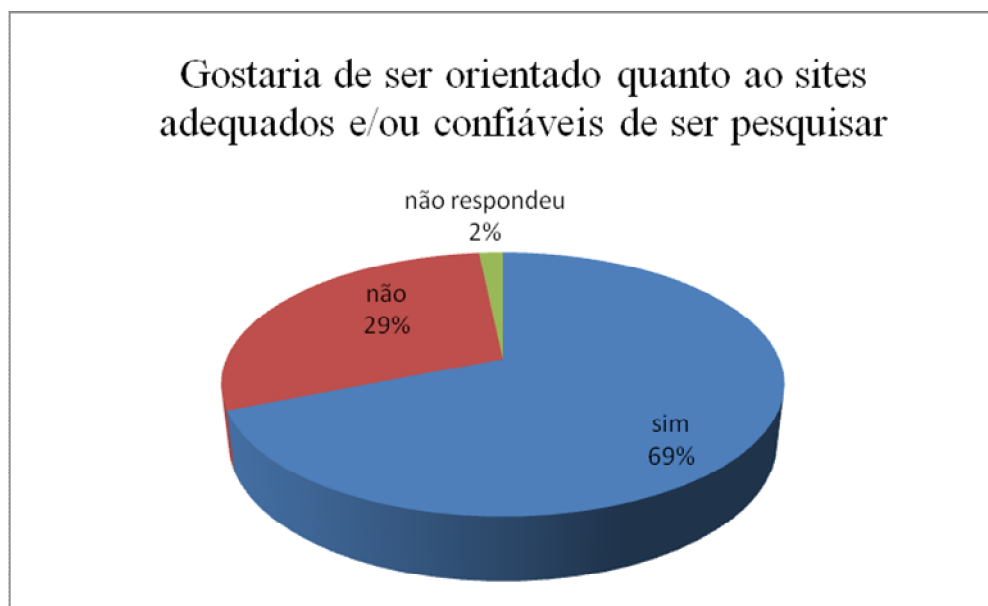
Cinco pessoas utilizam informações de blogs e apenas 4 pessoas utilizam base de dados de revistas científicas, que pode sugerir a falta de conhecimento de sua existência. Apenas uma pessoa marcou que utiliza informações de fóruns de discussões, confirmando o que a autora Tomaél (2008) ponderou sobre o baixo uso desse tipo de ferramenta como fonte de informação no Brasil.

Gráfico 13- Informações mais utilizadas na internet



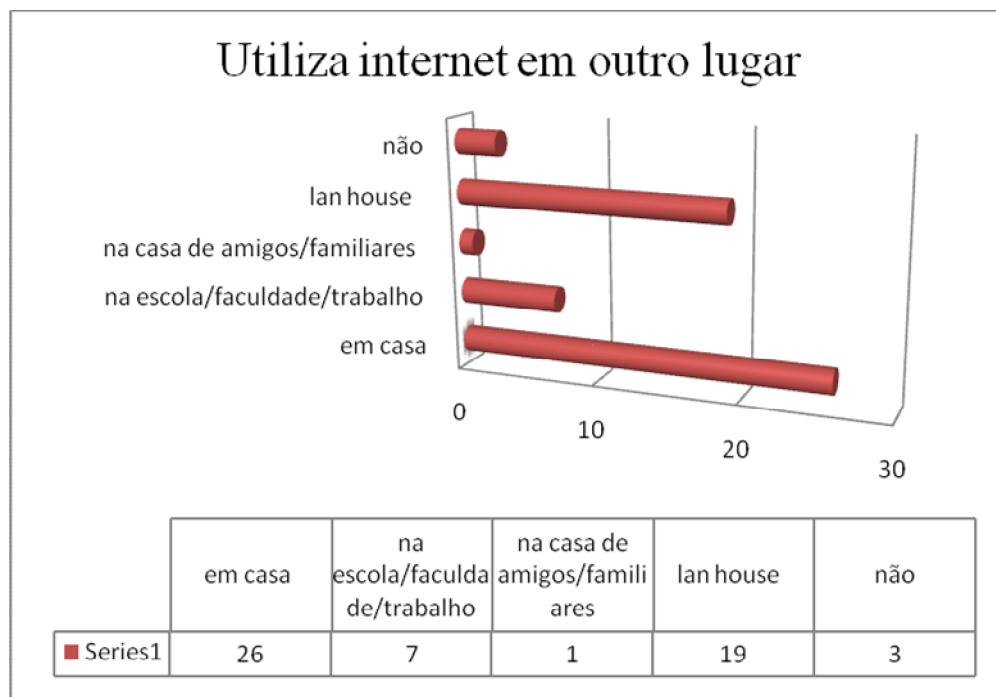
Na pergunta do gráfico 14 se questionava se os usuários gostariam de ser orientados aos quais sites mais adequados e confiáveis para pesquisas. 69% responderam que gostariam e 29% deles não gostariam.

Gráfico 14- Gostaria de ser orientado em sites confiáveis e/ou adequados de se pesquisar



Uma questão que surpreendeu como resposta, foi que a metade dos entrevistados possui internet em casa, e ainda assim utilizam o telecentro da biblioteca. Seguido de 18 deles que utilizam *lanhouses* para acessar a internet também. Cinco deles utilizam na escola, faculdade ou trabalho. Infere-se que quase todos os entrevistados, apenas 3 não, utilizam outros locais para acessar a internet (ver gráfico 15).

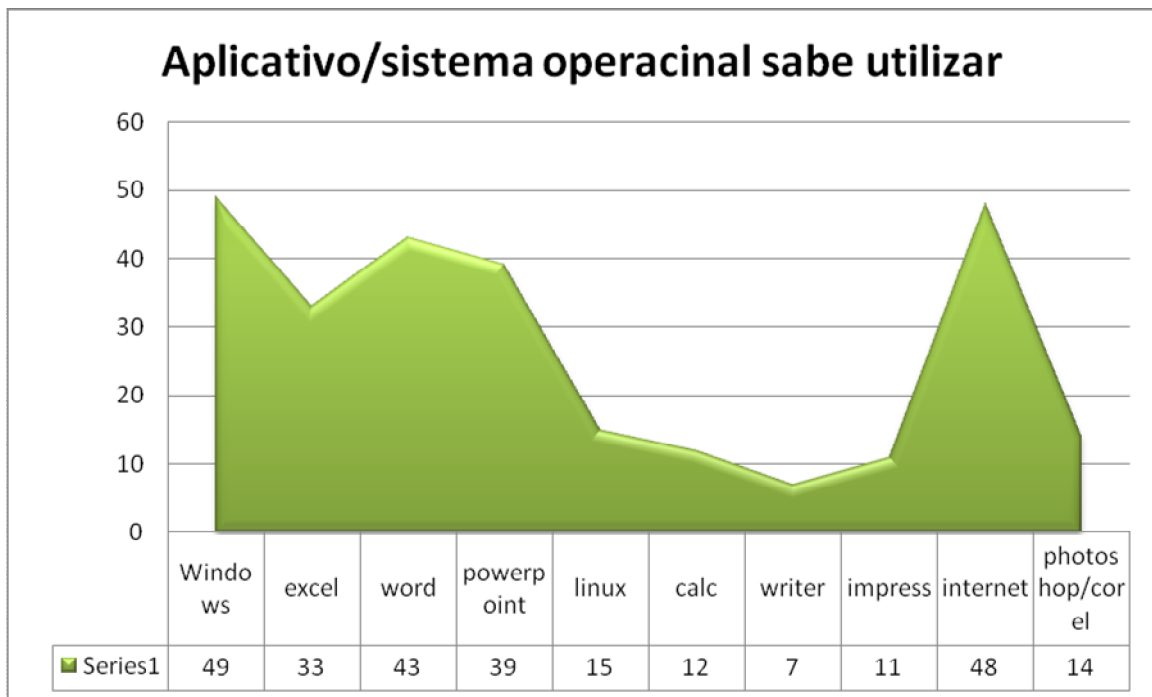
Gráfico 15- Utiliza internet em outro lugar



Perguntados sobre os aplicativos e sistemas operacionais que sabem utilizar (gráfico 16), a maioria 49, sabem utilizar o Windows, apenas 15 sabem utilizar o Linux. Destes que têm conhecimento para utilizar o Windows, a maioria sabe utilizar o Word (43), seguido de PowerPoint (39), e por último o Excel (33). Aqueles que sabiam utilizar o Linux (15), 12 pessoas disseram saber utilizar o Calc, 11 o Impress, e apenas 7 o Writer.

Nessa questão, 48 pessoas disseram saber utilizar a internet, e 14 o Photoshop ou e Corel.

Gráfico16- Aplicativos/sistema operacional sabe utilizar



Foi perguntado qual se os usuários perceberam alguma melhoria em seus estudos e ou pesquisas após a utilização do computador e da internet e profissionalmente também. Como resposta, apenas dois usuários responderam que não perceberam melhoras; uma grande parte respondeu que os trabalhos ficaram mais completos e bem elaborados com o uso destas ferramentas.

Uma usuária de 15 anos escreveu “Sim, minhas notas melhoraram, estou lendo e escrevendo melhor, e estou mais comunicativa.” Outro usuário de 16 anos disse “Sim, meu rendimento escolar melhorou muito e meu vocabulário se aprimorou.”

Também houve relatos: “Houve o aprimoramento no âmbito da pesquisa em si. Hoje é mais fácil direcionar a pesquisa ao ponto chave.”. E “Sim, pois todo assunto independente de qual seja, com maior facilidade encontramos na rede e isso proporciona a facilidade de ampliação dos nossos conhecimentos.

5.3 Usuários que utilizam outros serviços da biblioteca

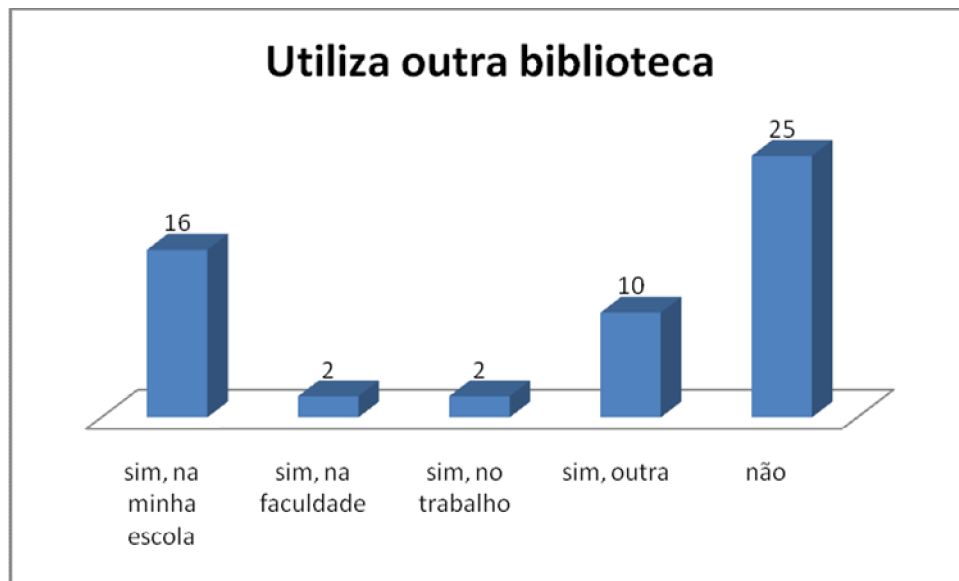
O gráfico 17 mostra a satisfação das necessidades informacionais dos usuários pela biblioteca. Como resposta 46 % (20) dos usuários considera que a biblioteca supre suas necessidades informacionais, seguido de 36% (15) que acham que supre razoavelmente. Já 19% (7) deles consideram que faltam materiais de informação e por isso não supre suas necessidades informacionais.

Gráfico 17- Suprimento das necessidades informacionais dos usuários



Foi perguntado se esses usuários utilizam outra biblioteca, para se ter uma noção do grau de importância da biblioteca do Paranoá para a população local. No gráfico 18 pode-se constatar que metade deles utiliza somente a Biblioteca do Paranoá, o que frisa a importância de se prestar um bom serviço para sanar as necessidades informacionais desses indivíduos. Já 16 deles utilizam a biblioteca de suas escolas.

Gráfico 18- Utilização de outra biblioteca



O gráfico 19 apresenta uma questão que permitia marcação múltipla. Dos entrevistados, 19 responderam que o que mais fazem na biblioteca é a pesquisa, seguido de 14 que utilizam a biblioteca para estudar para concurso público. Oito deles vão mais para consultar o acervo e outros 6 para fazer empréstimo e levar o material para casa.

Gráfico 19- Atividade mais realizada na biblioteca pelos usuários



A última pergunta, aberta, permitia o usuário sugerir possíveis falhas encontradas na biblioteca, e obteve-se em todos os questionários essa questão respondida. Em primeiro lugar, houve mais sugestões relacionadas aos computadores, eles pediam mais computadores disponíveis e melhora na velocidade da internet. Em segundo lugar o que mais foi sugerido foi relacionado a biblioteca, como o aumento do acervo e sua atualização. Houve reivindicações para o aumento do espaço físico, dizendo ser insuficiente.

Houve reclamações também recorrentes, relacionado ao barulho, e por observação *in loco* pode-se constatar que o silêncio não é cultivado e por isso não há incentivo para tal. E também houve reclamações relativas ao horário de atendimento da biblioteca, com pedidos para funcionar até o período noturno.

Como a sugestão de um usuário “Maior número de computadores afinal ela é usada por toda a cidade. Também seu funcionamento até as 22 horas, porque muitas pessoas só podem estudar a noite”

Com igual frequência houve apelo por pessoas mais qualificadas no atendimento. Outro usuário escreveu que sugeria “A inclusão de funcionários capacitados e/ou qualificados, ao invés de pessoas apontadas por representantes políticos.”

Obeve-se como resposta também uma melhor organização do acervo para encontrar os materiais mais rapidamente.

Um usuário de 15 anos que diz já ter feito curso de informática se preocupa com os outros dizendo nessa mesma questão: “Mais alguns computadores e se possível um curso gratuito de informática, pois nem todos que vem estudar aqui sabem utilizar um computador.”

Houve um apelo escrito no verso do questionário, no qual ele até se identificou, relatado aqui:

Sou usuário dessa biblioteca desde sua inauguração, já vi muitas pessoas passarem por aqui apenas por terem feito “campanhas”, já é hora de acabar com isso e proporcionar o melhor para a comunidade. Nós merecemos. É a primeira vez que respondo um questionário sobre a utilização dos materiais dessa biblioteca.

Os usuários da biblioteca esperam melhorias da biblioteca ao reconhecer as suas falhas.

5.4 Entrevista com os funcionários

Aos funcionários foi feita uma entrevista semi-estruturada para saber informações como: a sua formação, se possuíam habilidades para o uso dos computadores ou curso de informática. Além de procurar saber se há orientação para os usuários na utilização das máquinas e também se é desenvolvido algum serviço relacionado à internet.

Os funcionários afirmaram que não desenvolvem nenhum serviço, nem algum que utiliza as tecnologias disponíveis. Este fato se enquadra na pesquisa de Ribeiro (2008), em que comprova que bibliotecas que não possuem bibliotecários dirigentes, desenvolvem menos cursos de extensão e serviços.

No estudo de Ribeiro (2008) e constatado que 11% das bibliotecas não possuem acervo catalogado, a Biblioteca do Paranoá se enquadra nessa estatística. Como conclusão do autor, muitas bibliotecas relatam que não eram catalogadas por falta de conhecimento e/ou recursos financeiros, aqui se aplica na Biblioteca Professor Jadir Soares dos Reis. O funcionário do turno da manhã diz já ter enviado solicitação de verba para ser feito a automação da biblioteca.

Os funcionários relataram que foi enviado à administração do Paranoá pedidos para ampliação do espaço da biblioteca, com a instalação de uma cerca no lado externo da biblioteca. Perguntado se há auxílio aos usuários no uso dos computadores, esses dizem que apenas quando requisitados, mas que em alguns casos sentem exploração por parte dos usuários que querem uma pesquisa pronta.

Os funcionários reconhecem que o telecentro é importante para ampliar as fontes de informação dos usuários. Mas não há como eles avaliarem se o telecentro trouxe benefícios para a biblioteca, pois estes funcionários começaram a trabalhar na Biblioteca recentemente.

6 CONCLUSÃO

Uma revisão teórica permitiu constatar que a biblioteca munida de um telecentro pode contribuir para a inclusão digital de uma população. E ainda, cumprir a missão de disponibilizar acesso a documentos em mais diversificados formatos e suportes. Também pode ser atribuída à biblioteca a função de mediar o mundo digital e os usuários. Conseguindo atender a essa demanda, a biblioteca pública se adequará a questão da sociedade da informação e conhecimento ao democratizar o uso e acesso à informação e ao conhecimento.

O bibliotecário, nesse novo cenário, deve buscar se atualizar e vivenciar uma educação continuada e assim poder desenvolver serviços relacionados com a web, que apresenta novas ferramentas para serem exploradas. É benéfico para os usuários que os profissionais orientem em meio a tantas informações e recursos desordenados na internet.

Como foi constatada, a situação da biblioteca pública brasileira ainda está distante da ideal. Apesar de sua importância e papel na sociedade, as bibliotecas são desprovidas de recursos que as façam funcionar adequadamente. Ademais são poucas as bibliotecas públicas geridas e ocupadas por bibliotecários.

As bibliotecas públicas, em ação do Ministério da Comunicação, estão recebendo telecentros para administrarem, mas ainda não é certo que estejam preparadas para fazer o melhor uso deles, visando a inclusão digital dos cidadãos e o melhor acesso às informações em meio digital.

Esta monografia demonstrou que a Biblioteca Pública do Paranoá, objeto de estudo do presente trabalho, está na mesma situação que a maioria das bibliotecas públicas brasileiras. Muitos problemas são encontrados na Biblioteca Professor Jadir Soares dos Reis. São alguns deles: a falta de infra-estrutura e apoio financeiro. Sem apoio financeiro não é possível manter os computadores, nem melhorar seu espaço, muito menos desenvolver algum serviço de extensão que demande verba. Outra questão pertinente é a rotatividade de pessoal que não permite dar uma continuidade aos trabalhos iniciados em outras administrações. Principalmente há falta de treinamento dos responsáveis pela biblioteca, que na rotatividade começam a gerir a biblioteca sem treinamento e talvez seja esse o motivo pelo qual a biblioteca não desenvolve nenhum serviço ou curso de extensão.

A biblioteca possui um telecentro, e foi constatado que realmente ele amplia a quantidade de fontes de informações para os usuários fazer suas pesquisas, especialmente em uma biblioteca com acervo adquirido exclusivamente por doações. Os usuários do telecentro se sentem capazes de realizar suas pesquisas e reconhecem a importância de saber utilizar computador e internet.

Verificou-se que a maioria dos usuários do telecentro são estudantes, estes consideram que o acesso ao computador e internet na biblioteca enriqueceu seus trabalhos escolares, com fontes de informação mais atualizadas e ampliadas. Os estudantes vão mais a biblioteca para fazer pesquisas, principalmente na internet.

Apenas 17 pessoas (33,4%) possuem um curso de informática, que é tão exigido no atual mercado de trabalho. Outros 20, (40%) não fizeram curso, mas aprenderam de outra maneira, tendo pouca dificuldade de utilização das máquinas.

Face ao exposto, é relevante destacar que para contribuir para a formação profissional dos usuários, seria interessante formar parcerias e oferecer cursos se utilizando do telecentro que a biblioteca possui.

Metade dos usuários entrevistados não utiliza outra biblioteca, apenas a do Paranoá. Esse indício é relevante para compreender a importância da biblioteca para essa comunidade, que ademais tem a população muito extensa para uma biblioteca com seu pequeno porte.

As maiores reclamações dos usuários da biblioteca foram o acervo desatualizado, a pouca quantidade de máquinas para o acesso, o pequeno espaço físico existente, a fala de preparo dos funcionários e um acervo mais atualizado.

Muitas bibliotecas possuem apenas um laboratório de acesso digital, pois geralmente é apenas disponibilizado computadores e internet para o acesso não pago. Acresce-se a isso o fato de que nada é desenvolvido para ensinar efetivamente as pessoas a utilizarem os computadores e a internet, assim como acontece na Biblioteca Professor Jadir Soares dos Reis.

Quanto aos serviços oferecidos nas bibliotecas, o profissional que nela trabalha tem os computadores e internet como uma ampla possibilidade para desenvolver serviços, como: o *marketing* da biblioteca, a comunicação diretamente com os usuários, a disponibilização do

seu catálogo, o auxílio em utilização das fontes de informações, entre outros serviços que podem ser desenvolvidos.

Um profissional treinado ou um profissional da informação poderá saber melhor desenvolver as bibliotecas públicas brasileiras, pois sem pessoal capacitado é mais difícil a possibilidade de mudança dessa realidade. Conforme comentado no presente trabalho, as bibliotecas têm que estar preparada para melhor oferecer serviços à comunidade, assim ela poderá efetivamente contribuir para o desenvolvimento dos cidadãos e da comunidade em que está inserida. Contribuir para a inclusão digital é um novo desafio a ser cumprido pelas bibliotecas públicas, e o papel do bibliotecário é fundamental nesse processo.

7 SUGESTÕES

O sistema não automatizado faz com que os serviços da Biblioteca do Paranoá sejam precários. Além de muito material não poder ser localizado, e não haver controle do que está que está emprestado e o que está na estante. Não há também sistema antifurto.

Seria útil adoção de um software livre para a automação da Biblioteca. Segundo pesquisas efetuadas motivadas pelo presente trabalho, um sistema que atenderia bem a Biblioteca seria o BIBLIVRE, desenvolvido pelo pela SNBP. No anexo A há mais informações sobre o software, retirado do site www.bibliivre.org.br.

Para contribuir mais com a inclusão digital, a biblioteca precisa fornecer não só as máquinas para a utilização dos usuários, como também articular com autoridades a aplicação de cursos de informática ou outros de interesse da população local.

Outra sugestão seria o uso do recurso de compartilhamento do BIBLIVRE, que permite a comunicação com o sistema na adição de materiais. A participação do usuário também o estimulará a aprender a utilizar os recursos tecnológicos oferecidos.

Seria interessante a criação de um site da biblioteca, no qual poderia sugerir links de site confiáveis e de assuntos de maior interesse dos usuários, com um espaço no site aberto para sugestões da população e espaço para comentários pessoais sobre os livros. Ainda, promover serviços de extensão para a participação da população, para incentivar a leitura e a produção de conteúdos em meio físico e virtual.

Poderia ser vantajosa uma maior participação e utilização dos benefícios de associação com o Sistema Nacional de Biblioteca Pública, como atualização dos funcionários e atualização do acervo. E futuramente, quando o acervo estiver em processo de automação utilizar informações da catalogação da Biblioteca Nacional.

Outro ponto a salientar é sobre o relacionamento institucional, A reivindicação deve acontecer, não só por parte dos funcionários da biblioteca, mas também dos cidadãos do Paranoá, na busca por mais interesse e investimentos de verbas da administração regional. Visto que a maioria dos usuários em suas sugestões reclama da desatualização do acervo, da falta de manutenção dos equipamentos e do espaço físico.

Por fim, é importante considerar uma menor rotatividade de funcionários com empenho do Conselho Regional de Biblioteconomia e Conselho Federal de Biblioteconomia, para que seja implantada lei que obrigue as bibliotecas públicas a suprirem seus cargos por meio de concursos públicos e preferencialmente por bibliotecários que são devidamente capacitados para o exercício do cargo.

8 REFERÊNCIAS

ALCARÁ, Adriana Rosecler. Fatores que influenciam o compartilhamento da informação e do conhecimento. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.14, n.1. Belo Horizonte, jan./abr. 2009. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362009000100012&script=sci_arttext > Acesso em: maio de 2011.

ASSUMPCÃO, Rodrigo Ortiz D'Avila. *Além da Inclusão Digital: O Projeto sampa.org*. Dissertação - (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

BRANSK, Regina Meyer. Recuperação de informações na Web. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 9, n. 1, p. 70-87, jan./jun. 2004. Disponível em: Acesso em:

BRASIL. Ministérios da Ciência e Tecnologia. *Acesso livre à informação científica impulsiona desenvolvimento do País*. 2009. Disponível em: <http://www.inclusaodigital.gov.br/noticia/acesso-livre-a-informacao-cientifica-impulsiona-desenvolvimento-do-pais>. Acesso em: abril de 2011

BRASIL. Ministério da Cultura. *Primeiro censo nacional de bibliotecas públicas municipais*, 30 de abril de 2010a. Disponível em: <http://www.cultura.gov.br/site/2010/04/30/primeiro-censo-nacional-das-bibliotecas-publicas-municipais/>. Acesso em: maio de 2011.

BRASIL. Ministério das Comunicações. *Projeto telecentros comunitários recebe inscrição de bibliotecas públicas até o fim de agosto*. 2010b. Disponível em: <http://www.mc.gov.br/noticias-do-site/22717-projeto-telecentros-comunitarios-recebe-inscricoes-de-bibliotecas-publicas-ate-o-fim-de-agosto>. Acesso em abril de 2011.

BARRETO, Angela Maria; PARADELLA, Maria Dulce; ASSIS, Sônia. Bibliotecas públicas e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 37, n. 1, p. 27-36, jan./abr. 2008. Disponível em:< <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/969/745>>. Acesso em: março de 2011.

CARVALHO, José Oscar F. O papel da interação humano-computador na inclusão digital. In: Revista *Transinformação*. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, v.15, n.3, ed. espec., p. 75-89, set./dez. 2003.

CARVALHO, Kátia de. Biblioteca pública: Em busca de novos caminhos. *Correo de Bibliotecas Públicas Iberoamericanas*, boletim informativo, n. 25, 2008. Disponível em:< http://www.cerlalc.org/picbip/Boletin_Brasil/port/picbip25_publica_2.html>. Acesso em maio de 2011.

CARVALHO, Roberto Brito de. *Análise mediacional: uma contribuição da ciência da informação para mercado de capitais*. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Campinas, 2007. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_arquivos/2/TDE-2007-08-24T072722Z-1365/Publico/ROBERTO%20BRITO%20DE%20CARVALHO.pdf>. Acesso em junho de 2011.

CODEPLAN. Região Administrativa VII – Paranoá. Coletânea de informações socioeconômicas. Brasília, nov. 2006. Disponível em: <<http://www.codeplan.df.gov.br/sites/200/216/00000036.pdf>> Acesso em maio de 2011.

COMITÊ GESTOR DE INTERNET NO BRASIL, *Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil TIC Domicílios e TIC Empresas 2009*. CGI.br: São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://op.ceptro.br/cgi-bin/indicadores-cgibr-2009?pais=brasil&estado=df&academia=academia&age=de-16-a-24-anos&education=superior&purpose=pesquisa-academica>>. Acesso em março 2011.

CUNHA, Vanda. A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. *Biblios.*, n. 15, ano 4, abr./jun., 2003. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/html/161/16101507/16101507.html>> Acesso em maio de 2011.

CUNHA, Vanda *et al.*, Bibliotecas públicas desafios, perspectivas e (des)caminhos na inclusão digital. Diálogo Científico. 2005. In: CIFORM - *Encontro Nacional de Ciência da Informação VI*, Salvador, 2005. Disponível em: <http://dici.ibict.br/archive/00000461/01/VandaElaneLeviJandira.pdf>. Acesso em: abril de 2011.

DARELLI, Lúcio Eduardo. *Telecentro como instrumento de inclusão digital para o e-gov brasileiro*. 2002. 124p. Dissertação de Mestrado - Escola de Engenharia de produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, 2002.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information Literacy e o papel educacional das bibliotecas e do bibliotecário na construção da competência em informação. In: INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. *XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação*, Salvador, 1 a 5 set. 2002.

FERREIRA, Rubens da Silva. A sociedade da informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do Estado. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 36-41, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/124/105>> Acesso em: abril de 2011.

FREITAS, Marília Augusta. *A biblioteca pública como a gente de inclusão social: um estudo de caso da Biblioteca Demonstrativa de Brasília*. Dissertação (Mestrado em ciência da Informação) - Universidade de Brasília, 2010. Disponível:

http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/406/1/2010_MariliaAugustaFreitas.pdf>. Acesso em maio de 2011.

FREYRE, Gilberto. Discurso de Adeus ao Colégio. Novembro 1917

GIMENES, Simone Camargo. *Avaliação de uma política pública de inclusão digital: os telecentros comunitários de porto alegre*. Dissertação (Pós Graduação em Educação)- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

GDF. Portal do cidadão. Administrações Regionais - Paranoá- Região Administrativa VII. Disponível em: <<http://www.paranoa.df.gov.br/>> Acesso em: abril de 2011.

IBICT. Ponto de Inclusão digital. Disponível em: Acesso em: maio de 2011.

LAIPELT, Rita do Carmo Ferreira; MOURA, Ana Maria Mielniczuk de; CAREGNATO, Sônia Elisa. Inclusão Digital: laços entre bibliotecas e telecentros. *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v.16, n.1, 2006, p.285-292. Disponível em:< <http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/LAIPELT%20Inclusao%20Digital.pdf> > Acesso em: abril de 2011.

MASUDA, Yoneji. *A sociedade da informação como sociedade pós-industrial*. Rio de Janeiro: Editora Rio, 1982.

MOUSQUER, Patrícia. *Os telecentros e a inclusão digital*, 2009. Disponível em: <<http://patriciamousquer.wordpress.com/0-resumo/>>. Acesso em: abril de 2011.

OLIVEIRA, Nathália Leite. *O caminho digital para inclusão social: a revolução tecnológica e a construção da cidadania*. 2007. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

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

RIBEIRO, Alexsander Borges. *Bibliotecas públicas do Brasil: passado presente e futuro*. Monografia. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2008. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/17857/000718838.pdf?sequence=1>. Acesso em: abril de 2011.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun, 1996.

SILVA, Edna; CUNHA, Miriam. A formação do bibliotecário no século XXI: Desafios e dilemas. *Ciência da Informação*, v. 31, n. 3, p. 77-82, set./dez. 2002.

SOUZA, Jesulino Alves de. Inclusão digital para a inclusão social: Política pública é responsabilidade do Estado, sustentabilidade é regra de mercado. *Revista AREDE*, 27 abr. 2011. Disponível em:< <http://www.arede.inf.br/inclusao/component/content/article/178->

[debate/4108-inclusao-digital-para-a-inclusao-social-politica-publica-e-responsabilidade-do-estado-sustentabilidade-e-regra-de-mercado](#)> Acesso em: maio de 2011.

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

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000.

TAKARASHI, T. (Org.). *Sociedade da Informação no Brasil: livro verde*. MCT, Brasília, 2000.

TARAPANOFF, K; SUAIDEIN, E; OLIVEIRA, C. L. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. *DataGramaZero*, v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em: [http://www.dgz.org.br/out02/F I art.htm](http://www.dgz.org.br/out02/F_I_art.htm)> Acesso em: marco 2011.

TOMAÉL, Maria Inês (Org.). *Fontes de informação na internet*. Londrina: Eduel, 2008.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCAR, Adriana Rosecler; CHIARA, Ivone Guerreiro Di. Das redes sociais à inovação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 34, n. 2, p. 93-104, maio/ago. 2005.

UNESCO. Manifesto IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas 1994.1994 [versão em português]. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port.htm>. Acesso em: abril de 2011.

VAREL, Aina Varela; BARBOSA, Marilene Abreu. A multirreferencialidade de saberes nos atos da mediação do conhecimento: o aporte das ciências cognitivas à ação pedagógica das bibliotecas. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.4, n.2, p. 187-203, mai. /ago. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v14n2/v14n2a13.pdf>>. Acesso em: abril de 2011.

VERGUEIRO, Waldomiro. *Seleção de materiais de informação: princípios e técnicas*. Brasília: Brinquet de Lemos, 2010. Terceira edição.

APÊNDICE A



Universidade de Brasília
Faculdade de Ciência da informação
Graduação em Biblioteconomia

Esse questionário faz parte de uma pesquisa de um trabalho final para conclusão do curso de Biblioteconomia da Universidade de Brasília, que consiste no estudo da relação biblioteca-telecentro.

O questionário é anônimo, não sendo preciso se identificar.

Grata pela colaboração.

Entrevista com usuários do telecentro da Biblioteca Pública do Paranoá

Identificação:

a) Sexo Feminino Masculino

b) Idade: ____

c) Escolaridade: não alfabetizado ensino fundamental Ensino Médio
Ensino superior especialização

d) Exerce alguma atividade, profissional: estuda Trabalha Aposentado(a) outros

1-Como você soube da existência do telecentro na Biblioteca?

já freqüentava a Biblioteca por meio da escola propaganda por amigos

2-Qual é a sua freqüência no telecentro da biblioteca?

diária semanal mensal rara

3 – Você foi orientado quanto ao modo de uso do equipamento?

sim não não, mas já sabia utilizar

4 – Você teve alguma dificuldade em utilizar os equipamentos?

Sim: muito dificuldade alguma dificuldade pouca dificuldade

Não: mas ainda estou aprendendo pois já sabia utilizar pois já fiz curso de informática

5-Você gostaria que houvesse cursos gratuitos de noção de informática e/ou outros?

sim não

6 – Você percebeu alguma melhoria em seus estudos/pesquisa após a utilização do computador e da internet? _____ E _____ profissionalmente _____ (no _____ seu

trabalho)? _____

7 – Você faz pesquisas na internet?

sim, frequentemente sim, as vezes não sei fazer não tenho necessidade

8- Para você, qual a importância de saber usar o computador e a internet?

Muito importante Razoavelmente importante Pouco importante sem importância

9- Em sua opinião, saber usar o computador e a internet é útil para:

atualizar na profissão complementar pesquisas escolares fazer pesquisas diversas
procurar emprego buscar informações de interesse particular ver notícias
facilitar a comunicação [*e-mail, msn, redes de relacionamento, blogs, etc.*]
utilizar serviços [*e-gov, portal cidadão, banco*] outros

10- Na internet você utiliza mais informações de:

blogs fóruns de discussão sites do governo sites educativos
sites institucionais base de dados de revistas científicas de jornais qualquer site

11- Você gostaria de ser orientado quanto aos sites adequados ou mais confiáveis de se pesquisar?

sim não

12- Você utiliza outra Biblioteca?

sim, na minha escola sim, na faculdade sim, no trabalho sim, outra não

13- Utiliza internet em outro lugar?

sim, em casa sim, na escola/faculdade/trabalho sim, na casa de amigos/familiares lan house
não

14- Quais aplicativos /sistemas você sabe utilizar:

Windows Excel Word PowerPoint Linux Calc Writer
Impress Internet Photoshop/Corel

Se utiliza os serviços/acervo da Biblioteca responda:

15-A Biblioteca supre suas necessidades informacionais?

Sim, principalmente por oferecer uso da internet Sim, razoavelmente
Não, ainda falta outras fontes [como revistas, CD-ROM, enciclopédias, vídeos] Não

16- O que você mais faz na Biblioteca?

Consulta do acervo Empréstimos de material para levar para casa Leitura de jornal
Uso de fitas e/ou vídeos Estudo para concurso público Pesquisa de estudos
 escolares/universitárias Uso do Telecentro Participação de atividades culturais
Busca de informações outros:_____

17-O que você sugere para melhorar eventuais falhas encontradas nesta biblioteca?_____

Questionário para os funcionários da biblioteca a respeito do telecentro

1. Já foi feito algum treinamento/capacitação para os usuários:_____

2. Qual a sua formação profissional?_____

3. Você acha que o número de usuários da Biblioteca aumentou depois da implantação do telecentro?_____

4. Em sua opinião qual o maior benefício que o telecentro trouxe para a biblioteca?_____

5. E para o usuário?

6. Há algum tipo de orientação ao usuário para a realização de pesquisas na internet? Há alguma solicitação de orientação por parte deles?_____

7. Você já fez algum curso de informática? Em caso negativo, tem algum conhecimento de informática?_____

8. Você desenvolve ou pensa em desenvolver algum serviço relacionado à internet?

ANEXO A

O que é o BIBLIVRE

O programa Biblioteca Livre (**BIBLIVRE**) é um aplicativo que permite a inclusão digital do cidadão na sociedade da informação. Trata-se de um software para catalogação e a difusão de acervos de bibliotecas públicas e privadas, de variados portes. Além disso, qualquer pessoa pode compartilhar no sistema seus próprios textos, músicas, imagens e filmes.

Por utilizar padrões internacionais de biblioteconomia e possibilitar a comunicação em rede de acervos, o sistema permite ao usuário acessar diferentes bibliotecas no mundo todo.

O sistema é licenciado como General Public Licence da Free Software Foundation (GPLv3) e foi desenvolvido pela Sociedade dos Amigos da Biblioteca Nacional ([SABIN](#)), com apoio da COPPE/UFRJ., no desenvolvimento do projeto nas versões, 1.0 e 2.0.

Através da lei de incentivo 8.313/91 (Lei Rouanet), o projeto foi patrocinado inicialmente pela IBM-Brasil e desde 2007 seu patrocinador exclusivo é o Instituto Itaú Cultural. Sua versão 3.0 possui versões em Inglês e espanhol, além do português, para atender à crescente demanda de utilização do software em instituições no exterior.

Hoje, o **BIBLIVRE** é sucesso em todo o Brasil, assim como no exterior e, por sua extrema relevância cultural, vem se firmando como o aplicativo de escolha para a inclusão digital do cidadão.