



O ACESSO À INFORMAÇÃO: INCLUSÃO DIGITAL DO PÚBLICO USUÁRIO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE FORTALEZA/CE - BRASIL

Thiciane Mary Carvalho Teixeira¹, Jefferson Veras Nunes¹, Cely Martins Santos
Alencar¹ e Lídia Eugenia Cavalcante²

¹Doutorandos DINTER PPGCI Unesp/Marília-UFC – Brasil

²Doutora em Educação - Professora Adjunta do Departamento de Ciências da
Informação da UFC – Brasil

RESUMO

Vive-se um período de grandes revoluções e cujo impacto na vida das pessoas é muito significativo. A revolução denominada de “Revolução da Informação”, que envolve a questão eletrônica e digital, interfere no modo de buscar, compartilhar e acessar a informação. Atualmente, o termo ‘incluir’ significa dar acesso ao uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) para obter e compartilhar informação. Daí, a necessidade de se investigar quais as ações que o profissional da informação tem realizado nas unidades de informação, visando à disseminação da informação. O objetivo principal desta pesquisa é investigar até que ponto o acesso a informação está sendo efetivado por meio da inclusão digital, cuja ação principal é o acesso ao uso das TIC nas bibliotecas públicas de Fortaleza.

Palavras-Chave: Acesso a Informação; Inclusão Digital; Responsabilidade Social; Profissional da Informação; Bibliotecas Públicas.

ABSTRACT

We live a period of great upheaval and its impact on people's lives is very significant. The revolution called "Information Revolution", which question involves the electronics and digital, affects the way of seeking, share and access information. Currently, the word 'include' means give access to the use of information technologies (ICT) for and share information. Hence the need to investigate what actions that the information professional has performed in units of information, aimed at spreading information. The main objective of this research is investigate to what extent access to information is being effected through digital inclusion, whose main action is access to the use of ICT in public libraries in Fortaleza.

Keywords: Access to Information; Digital Inclusion; Social Responsibility; Information Professionals; Public Libraries.

1 INTRODUÇÃO

A necessidade de se investigar quais as ações que o bibliotecário tem realizado nas bibliotecas públicas de Fortaleza, capital do Ceará, visando facilitar o

acesso à informação por meio da inclusão digital, cuja ação principal tem sido o acesso ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), ainda é temática em evidência. O bibliotecário é o profissional da informação que tem como uma de suas funções mais importantes a orientação do usuário para a obtenção da informação eficaz para a solução de uma dada necessidade informacional. Investigar as ações desenvolvidas por esse profissional possibilitará apresentar o seu papel relativo à responsabilidade social de intermediar o acesso e uso da informação.

A história da humanidade é alicerçada pelas informações deixadas por seus ancestrais, e hoje é recurso fundamental para a evolução humana, sem ela nada se cria ou evolui. Daí a importância de facilitar o acesso e diminuir as desigualdades de distribuição da informação entre os mais variados públicos de forma responsável, com evidência para o papel das bibliotecas públicas e a ação do bibliotecário como mediador.

2 O ACESSO ÀS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

Para entender o que a palavra ‘acesso’ implica na Ciência da Informação se faz necessário lembrar a preocupação de Vannervar Bush em tornar o mais acessível possível um gigantesco estoque de conhecimento. Disponibilizar informações relevantes, na perspectiva de gerar conhecimento, ainda é um desafio, mesmo contando com a ‘revolução da informação’ e sua velocidade tecnológica no mundo digital. Essa perspectiva de transferir e transformar informação em conhecimento vai além das formas físicas de canal de distribuição, depende, fundamentalmente, do usuário e do seu interesse de apropriação da informação.

Toda informação é possibilidade de conhecimento. Uma única informação pode gerar várias mudanças, idéias e descobertas, de acordo com as crenças, experiências e capacidade individual de cada ser humano. Por esse motivo, estar informado é resultado único de apropriação do sujeito. A interpretação ou a reconstrução de uma informação é restrita e por isso de difícil controle. Para Faithorne (*apud* BUCKAND, 1991) “[...] informação é um atributo do conhecimento recebido e interpretação do sinal, não do remetente”.

Saracevic (1995) contextualizou a explosão da informação como um problema social em que, para poucos, era garantido o acesso e a apropriação. A questão da democratização da informação ganhou, assim, notoriedade nos últimos anos e teve o acesso para os grupos de excluídos como seu principal foco de atenção. Ao mesmo tempo, as TIC, que incluem as questões eletrônicas e digitais, cresceram e se dissiparam, inundando a sociedade das mais variadas formas de linguagem, causando a verdadeira “revolução”. Nesse contexto, o acesso à informação tornou-se assunto diretamente relacionado ao uso de tecnologias, principalmente o acesso digital.

As tecnologias da informação e comunicação propiciaram aos indivíduos o acesso a vasta gama de conhecimento. De acordo com Vasconcelos (2003, p.51),

A Internet vem sendo um espaço de intensificação dos fluxos informacionais, assumindo uma importância cada vez maior como fator de produção e popularização do conhecimento. Sendo que esta popularização informacional teve sua ascensão no século XX, com a associação do computador com a telefonia, revolucionando a forma de transmissão da informação, onde esta junção permitiu a comunicação de grandes volumes de dados em diversas partes do planeta, ressaltando ainda, as tecnologias da informação e comunicação.

Parece um discurso equivocado falar de contra-informação se o que mais se quer é informar e possibilitar o acesso a informação. Mas, as TIC despertaram para o perigo do excesso de informação, muitas vezes desconexas ou “[...] informação manipulada que, em lugar de esclarecer, confunde” (SANTOS, 2000, p.39). Dar acesso à informação, na maioria das situações, passou a ser entendido como inclusão digital para o uso dos equipamentos e ferramentas tecnológicas interferindo no modo de busca, linguagem e compartilhamento.

3 INFORMAÇÃO ACESSADA

A Ciência da Informação ampliou a variedade de conceitos e entendimento do que é informação e de acesso a ela, além do sentido comum de estar informado através das tradicionais formas de registros gráficos: como os livros e outros tipos de documentos impressos, e das mídias de comunicação. As diferenças de compreensão do termo informação influem diretamente nas estratégias de possibilitar o acesso a ela. Não se pretende aqui, porém, apresentar todos os

conceitos de acordo com as correntes teóricas da Ciência da Informação, mas contextualizar algumas das diferenças conceituais, focadas no uso dos termos e na perspectiva do usuário.

Buckland (1991) apresentou três grandes abordagens do uso do termo, denominados “informação como coisa”, “informação como conhecimento” e “informação como processo”. Essa conotação de informação como coisa alavancou várias críticas ao permitir a idéia da informação independente do indivíduo, tornando-a um fenômeno menos humano e mais objeto, possível de captação e ser tangível como uma mercadoria. O ideal é relacionar esses três grupos de usos da informação numa perspectiva espiral e dinâmica para entender a relação de complementação, onde somente a informação como coisa pode ser acessada, de acordo com a proposta de Buckland. Essa perspectiva é que possibilita o acesso a informação e a criação de novos conhecimentos, ao compreender a informação-coisa como conseqüência da informação-conhecimento. Ou melhor, a informação como conhecimento precisa da informação como coisa para acontecer, ser materializada, apresentável e da informação como processo para permitir o acesso e disponibilidade do conhecimento codificado e traduzido, servindo assim de canal, possibilitando o fluxo informacional.

A informação como processo deve ser direcionada para o usuário se informar, permitir a ação de ser informado, comunicado, no sentido de acesso, transmissão de conteúdos a outras pessoas. Busca um sistema de acesso ao conhecimento. Acesso como canal que liga o usuário a novas informações que podem gerar conhecimento individual. Num processo de criação e recriação. “A informação é compreendida como insumo, cujo acesso e disseminação precisam ser otimizados.” (ARAÚJO, 2009, p.201).

Capurro (*apud* ARAÚJO, 2009) ampliou a discussão do estudo da informação ao reconhecer três paradigmas distintos, denominados físico, cognitivo e social, incluindo a responsabilidade do indivíduo de interpretar, vivenciar e se relacionar com a informação. A diferença entre esses paradigmas consiste basicamente em compreender a ordem de como ocorre a construção do conhecimento. A informação é algo prévio que cria conhecimento? Ou a informação é que é derivada do conhecimento? Ou ainda se é o indivíduo que define o que é informação de acordo com seu conhecimento? Cada paradigma possibilita uma interpretação diferente e

uma nova forma de propor o acesso a informação. Isoladamente eles são incompletos, correm o risco da não materialização e da incapacidade de transferir e disseminar a informação.

Todas essas reflexões atualmente apontam para a necessidade de ver o usuário como um ser ativo e participativo no processo de acesso e uso da informação. Este não é um mero receptor e sim o sujeito, o ator principal que dá significado a informação. Somente o usuário identifica e nomeia a informação; permitir o acesso significa facilitar, ou melhor, ser um suporte para a apropriação da informação. De acordo com Almeida Júnior (2009, p. 98), “O usuário, por sua vez, não recebe pacotes prontos de informações previamente estruturados e os assimila ou estoca.”

4 INCLUSÃO DIGITAL

Inclusão digital pode ser entendida como o processo de democratização do acesso às tecnologias de informação, permitindo a inserção do indivíduo na sociedade do conhecimento. Uma pessoa incluída digitalmente não é aquela que apenas utiliza essa linguagem, que é o mundo digital, para trocar e-mails, mas aquela que usufrui desse suporte para melhorar as suas condições de vida.

A inclusão digital, para acontecer, precisa de três instrumentos básicos que são o computador, o acesso à rede e o domínio dessas ferramentas. Não basta apenas o cidadão possuir um simples computador conectado à internet, ele precisa saber o que fazer com essas ferramentas. As tecnologias da informação e de comunicação afetaram o trabalho dos bibliotecários no âmbito geral, pois elas modificaram formatos, suportes, processamentos e, acima de tudo, a disseminação da informação para além do acervo tradicional, “[...] influenciando na forma de mediação entre o bibliotecário e o usuário/cliente.” Valentim (2000, p.17). A Inclusão digital permitiu, de forma rápida e eficiente, que todo usuário/cliente pudesse selecionar a informação desejada, tornando-se assim ferramenta básica de trabalho, satisfazendo o princípio que é informar.

A inclusão digital, que permite e garante o acesso a uma quantidade ilimitada de informação, das mais variadas fontes possíveis, tornou-se também uma ferramenta de desinformação. Isso desperta ainda mais a necessidade de um

profissional para processar e mediar a informação, para ajudar a saciar a carência específica no que tange a educação do usuário. Isso não significa que não deva haver inclusão digital, não se pode negar a importância e a transformação social, cultural, comportamental que se instalou após a facilidade do acesso e da disseminação dos documentos digitais. Salientando que o usuário deve ser devidamente orientado para a autonomia na busca e usos da informação que ele necessita.

As bibliotecas públicas, portanto, têm papel primordial no direcionamento dado pelo bibliotecário ao usuário no processo de acesso a informação e inclusão digital. Despertar a curiosidade na busca e a visão crítica para processar a informação acessada são estratégias que permitem e incentivam o acesso de forma responsável e segura.

A informação disponibilizada via internet permitiu grande economia de recursos físicos e ao mesmo tempo o aumento do acesso a informação e recuperação da forma mais eficiente possível. Isto é, demandando modelos de gestão da informação para organizar todas as expressões do pensamento humano, dos registros gráficos como livros, materiais audiovisuais, documento tridimensional ou objetos, tornando possível a materialidade, o processamento e o registro da informação e transmissão de conhecimento de um indivíduo para outro.

5 O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO NA SOCIEDADE ATUAL

Processos de globalização, avanços tecnológicos e crises econômicas caracterizam, sem dúvida, o atual momento da sociedade, e acarretam transformações nos mais variados planos da existência humana. O local e o global se tornam instâncias cada vez mais interconectadas, sendo impossível pensar o macro sem considerar as interferências que sofrem do micro, do local e vice versa. O global afeta a vida individual nos espaços locais; mas também as decisões dos indivíduos em seu cotidiano podem exercer influência sobre a dinâmica global. Nesse contexto, para além de qualquer modelo dualista de pensamento, categorias como indivíduo, sociedade, cultura, identidade, subjetividade, intimidade, dentre outras, requerem daqueles que se lançam ao desafio de interpretá-las complexas modalidades de compreensão.

A informação, juntamente com a tecnologia, pode ser considerada como um dos principais símbolos da vida contemporânea, sendo responsável por promover mudanças jamais experimentadas no seio das sociedades. Há uma rica variedade de abordagens sobre tais mudanças, cuja ênfase, na maioria das vezes, recai sobre as marcas ou sinais destas na cultura e, principalmente, na economia.

Para alguns, essas mudanças são conseqüências de transformações radicais na estrutura social, onde se enfatiza, sobretudo, a crise do industrialismo, exigindo do capitalismo sua própria reformulação. Nesse sentido, por vezes, denomina-se a “nova” formação social que se origina a partir daí de sociedade pós-industrial (BELL, 1978), terceira onda (TOFFLER, 1995) ou sociedade informacional (CASTELLS, 1999). Já para outros, essas mudanças são o resultado evidente do advento das tecnologias de informação e comunicação, como é o caso de teóricos como Steven Johnson (2001), Derrick de Kerckhove (1997) e Nicholas Negroponte (1995).

Segundo Castells (1999, p.49), estar-se-ia vivenciando “[...] um desses raros intervalos na história”, produto de uma revolução tecnológica análoga às outras revoluções técnicas já experienciadas pela humanidade, como, por exemplo, a invenção da imprensa, a máquina a vapor, a construção de estradas de ferro e o aparecimento da energia elétrica. Contudo, cabe questionar: qual a posição do profissional da informação nesse contexto? De que maneira essas transformações afetam o fazer desse profissional? Diante da emergência de uma sociedade imersa em informação, faz-se necessário um profissional que se adéqüe às novas exigências criadas pelo mercado de trabalho.

Essa sociedade da informação implica necessariamente em educação e tecnologia, suas duas principais ferramentas de poder mundial. O profissional da informação trata exatamente com o recurso capaz de fortalecer essas duas grandes ferramentas, a informação com seus diferentes enfoques: cognitivista, gerencial, econômico, político e social. Tornando possíveis novas descobertas científicas, organizando-a, armazenando-a e tornando recuperável toda a produção informacional de uma sociedade. O foco de trabalho do bibliotecário ampliou, tornando-o um profissional da informação ao tratar a informação como seu principal elemento de estudo, além do documento. Informação essa referência essencial para todas as áreas científicas, que precisa ser coletada, tratada, organizada e

armazenada, para permitir sua disseminação e a recuperação à maior quantidade de usuários possível, preservando, assim, seu papel social, cultural e educacional.

Parece fácil pensar em um “super” profissional capaz de resolver todos os problemas informacionais dessa sociedade moderna caracterizada pela rapidez e autonomia na produção e consumo de informações. Há bem pouco tempo, o controle e o restrito acesso aos dados mantinham um cenário estável em que o profissional da informação era o conhecedor maior dos arquivos e documentos. Atualmente, estamos diante de uma instabilidade geral, “a única coisa certa é a mudança”, mudam-se diariamente os papéis de informante e usuário, de emissor e de receptor.

6 BIBLIOTECA PÚBLICA: UMA QUESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

A literatura atual acerca do papel do profissional da informação no mundo contemporâneo tem dado muita ênfase aos aspectos relacionados às organizações, chamando atenção, por exemplo, para a gestão de fluxos informacionais nas empresas, deixando assim a dimensão social e educativa desse profissional em segundo plano. Esse trabalho não pretende tecer comentários focando o perfil e as habilidades requeridos pelo mercado de trabalho ao profissional da informação no desempenho de sua função, mas problematizar, principalmente, qual a responsabilidade social desse profissional ao tentar propiciar aos indivíduos um acesso mais rápido às informações disponíveis.

Um dos principais estudos que aborda o papel social do profissional da informação realizado no Brasil que se pode apontar é o de Suzana Muller (1984). Nele, encontramos uma espécie de revisão de literatura de autores norte-americanos e ingleses, contemplando um período de praticamente cem anos, que opinam sobre a importância da biblioteca na sociedade, dando um especial destaque à biblioteca pública.

Muller inicia seu estudo apontando quais os objetivos da inauguração das primeiras bibliotecas públicas no Século XIX. A principal expectativa quanto a sua criação era que elas viessem colaborar “[...] de maneira significativa para a ordem social e o progresso nacional”, na Inglaterra; já nos Estados Unidos a sua finalidade era no que diz respeito a sustentação do projeto de democracia daquele país.

De acordo com a autora, a primeira concepção de biblioteca tinha um tom demasiadamente utilitarista. Ao explorar essa característica, Jevons (*apud* CYSNE, 1993) propõe que sejam criados impostos para auxiliar na manutenção dessa instituição. Isto traria inúmeras vantagens para o Estado, tais como a multiplicação de sua utilidade, que tornaria a sua proposta de com um baixo custo poder dar ao povo boa leitura algo bastante atraente aos governos, “[...] fazendo das bibliotecas públicas o meio mais econômico de se tentar manter homens exaustos e sem dinheiro entretidos com prazeres inocentes e portanto fora das prisões, tribunais, asilos” (JEVONS *apud* CYSNE, 1993, p.24).

Contudo, de acordo com Muller (1984), nem todos os contemporâneos de Jevons compartilhavam dessa mesma opinião. Alguns autores chegaram até a acreditar que a leitura em demasia poderia acarretar prejuízos ao trabalho, atrapalhando o desempenho das funções dos operários. Nesse sentido, o papel da biblioteca era ambíguo, assim como também a responsabilidade social do bibliotecário. Algumas vezes, ambos tinham como função atender às exigências do Estado; já em outras, os papéis se invertiam, e tanto a biblioteca como os bibliotecários deveriam atender às necessidades dos indivíduos, principalmente das classes operárias.

O fato é que desde a sua criação, a biblioteca pública tem atuado como um espaço no qual os indivíduos podem ter um acesso maior às informações, principalmente aqueles tidos como menos favorecidos, pertencentes às camadas mais baixas da sociedade. No entanto, embora o seu papel seja o de atender, sobretudo, àqueles usuários que não possuem um acesso tão fácil à informação, poucos são os que realmente recorrem à biblioteca para isso. Nesse sentido, um paradoxo se instaura acerca do papel que a biblioteca pública deve desempenhar na sociedade, assim como também o profissional que habita seu espaço. Uma questão se faz necessária: quais ações a biblioteca pública deve desenvolver atualmente para poder atender de forma satisfatória àqueles que dela necessitam para ter acesso às informações?

7 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A temática deste artigo partiu da leitura relacionada à mediação da informação despertando a necessidade de reflexão sobre o processo de acesso e inclusão digital do usuário de bibliotecas públicas, escolhendo a cidade de Fortaleza de forma intencional como universo de estudo.

A pesquisa de campo se valeu de entrevistas semi-estruturadas, realizadas com os profissionais bibliotecários das duas bibliotecas públicas existentes na capital do Ceará (estadual e municipal). Ambas foram beneficiadas com o projeto federal de inclusão digital, tendo recebido computadores interligados a internet para os usuários.

A metodologia utilizada é qualitativa e foram entrevistados os bibliotecários que trabalham diretamente com os usuários. As perguntas foram direcionadas ao acesso digital nas atividades diárias do profissional da informação e às orientações aos usuários no processo de inclusão e acesso informacional nas bibliotecas públicas, com perguntas direcionadas às seguintes categorias:

- a) Uso das tecnologias de informação e comunicação no tocante aos processos relacionados à busca e recuperação de informação;
- b) A orientação aos usuários/clientes no uso de busca digital na biblioteca;
- c) O comportamento do usuário na busca de informações através da internet;
- d) A utilização do acervo da biblioteca pelo usuário: filmes, livros, jornais etc.
- e) As responsabilidades do bibliotecário ao orientar o usuário ao acesso às informações, bem como o desempenho de atividades que visem à inclusão digital;
- f) As ações desenvolvidas pelo bibliotecário relacionadas ao acesso e uso das tecnologias de informação e comunicação pelos usuários.

Por se tratar de uma amostra muito pequena, esta pesquisa é embrionária; de modo algum se reivindica qualquer caráter conclusivo. No total, foram entrevistados dez bibliotecários, contudo, cabe salientar que os nomes dos entrevistados foram preservados e que a finalidade desta pesquisa foi levantar propostas de discussão acerca do processo de inclusão e acesso a informação.

8 ANÁLISE DAS RESPOSTAS COLETADAS

Um dos projetos do Ministério da Ciência e Tecnologia do último governo federal foi a implantação de Centros de Inclusão Digital, onde a ação fundamental se constituiu em proporcionar à população menos favorecida o acesso às tecnologias de informação, através de laboratórios de informática, criados para as comunidades carentes, com o objetivo de promover a inclusão digital.

De acordo com entrevistas realizadas com bibliotecários atuantes nas bibliotecas públicas de Fortaleza, pode-se perceber que não há qualquer participação do bibliotecário no intuito de facilitar o acesso e uso das tecnologias digitais pelos usuários. Nesse caso, é o próprio usuário o responsável pela busca e uso da informação desejada, como descrita na fala a seguir:

Aqui na biblioteca temos o Centro Digital do Ceará (CDC), disponível para o usuário ter internet por uma hora. Esse centro tem acesso livre sem nenhuma orientação do profissional bibliotecário. Só se disponibiliza os computadores e o acesso a internet que é utilizada para interesse próprio do usuário (Entrevistado 2).

O Centro Digital do Ceará (que é o único espaço na biblioteca que possui computadores com internet livre disponível para o usuário) foi criado para favorecer os menos favorecidos a informática. Só existem dois setores aqui que tem necessidade de cadastro com documento do usuário: o de empréstimo e o CDC (Entrevistado 7).

Observou-se que o programa de inclusão digital nas bibliotecas públicas, com recurso do governo federal, basicamente se direciona ao uso dos computadores com acesso a internet pelo usuário, sem nenhuma ênfase no trabalho do bibliotecário. O programa não se compromete diretamente na automação das bibliotecas públicas para facilitar o acesso ao seu acervo.

Existe uma promessa política de um terminal para o usuário usar como consulta dos acervos internos da biblioteca. O que se tem até agora é restrito aos funcionários. Não há disponibilidade de acesso (Entrevistado 1).

No site do governo tem o acervo da biblioteca que não está atualizado. Acho de extrema relevância um terminal de busca em cada setor da biblioteca disponível ao usuário. Isso revitalizaria, facilitaria a consulta individual (Entrevistado 5).

A reflexão a cerca do acesso a informação e a produção do conhecimento engloba questões que permeiam a criação de políticas públicas contribuidoras da redução da desigualdade informacional, bem como promotoras do acesso às TIC e

democratizem o conhecimento, colocando o profissional da informação como mediador deste processo de mudanças.

Vale ressaltar que, com essas tecnologias, a biblioteca pública, como um centro de informação, vem sofrendo modificações no desempenho de suas atividades como no processamento técnico, atendimento ao usuário, consulta a bases de dados, acesso a internet e outros serviços. Dessa forma, o bibliotecário tem a responsabilidade de intermediar o acesso à informação através das tecnologias disponíveis, já que ela é objeto de estudo da ciência e veículo ativo das mudanças sociais, em busca do bem-estar da sociedade.

Nas visitas *in loco* as bibliotecas públicas pesquisadas, durante a coleta de dados, encontraram-se nitidamente uma separação do acesso às tecnologias através da disponibilidade física de computadores com internet, sem orientação e/ou participação do profissional da informação, ao acesso aos acervos de livros e outros documentos catalogados com a orientação do bibliotecário.

De forma prática, o usuário só tem acervo para manusear. O acesso digital é de casa. Pois aqui temos um local separado dos acervos para acesso aos computadores, que tem 12 computadores e 4 em braille, sem bibliotecários (Entrevistado 3).

Nos espaços dos acervos da biblioteca não existe nenhum acesso digital para o usuário. Somente o funcionário tem acesso às fichas catalográficas e até agora a internet é limitada (Entrevistado 2).

Em contrapartida, foi resgatada pelos entrevistados a importância e a noção de se perceber a biblioteca pública como um centro de informação e a necessidade de se manter um ambiente característico de biblioteca que permita e incentive a leitura. Os comentários abaixo refletem isso:

Sou tradicional, biblioteca tem que ter silêncio e livro, deve ser um espaço de estudo. O resto é moda. O livro fica na estante exatamente para o usuário ir pegar, procurar e usar. Precisa incentivar a busca (Entrevistado 3).

Aqui por estar no corredor da universidade, há ainda usuários que fazem pesquisa e estudam mesmo (Entrevistado 2).

A biblioteca pública passou a ser também um espaço com papel de assistência social. Inicialmente, essa postura parece confortável ao aproximar a biblioteca dos menos favorecidos, porém, na realidade, essa prática tem sido conduzida sem nenhum enfoque e profissionalismo, permitindo confundir o entendimento de responsabilidade social, tanto pelos mantenedores das bibliotecas

públicas, nesse caso o município e o estado, como pelos bibliotecários que perdem sua função principal de mediador da informação.

As bibliotecas vão além do local que guarda livros e revistas. Mas hoje é um ponto de encontro, entretenimento, acesso a inclusão seja digital ou não. A biblioteca também disponibiliza filmes comerciais para o usuário (Entrevistado 8).

A biblioteca pública é hoje um local para os moradores de rua ter acesso a um filme. A maioria dos usuários é morador do bairro, das proximidades, e utiliza os serviços da biblioteca como extensão do que não tem em casa (Entrevistado 8).

Uma das críticas referentes à chamada era da informação advoga que esta acelerou ainda mais as desigualdades ao definir como incluído informacionalmente somente aquele que acessa digitalmente as informações. Nessa era, por exemplo, quem tem computador, internet e faz parte de redes sociais é quem é considerado incluído e faz parte ativamente da sociedade. As idéias democráticas do saber acessível a todos e do conhecimento socializado onde “[...] ninguém ensina nada a ninguém e que todos aprendem em comunhão, a partir da leitura coletiva do mundo” (FREIRE *apud* GADOTTI, 2001) parecem utópicas diante dessa realidade, onde conhecer virou sinônimo de acumular informações ou dados, ou melhor, de ter acesso a eles. Os comentários dos entrevistados deixam claro essa realidade:

Sem dúvida nenhuma, os computadores têm trazido muitos usuários para a biblioteca, e usuários diversos (Entrevistado 10).

A princípio sou a favor das TIC, pois elas geram facilidade, independência e necessidade. Concordo com a vinda de vários computadores para acesso livre a internet nas bibliotecas públicas. A biblioteca pública está 15 anos atrasada e isso afastou o usuário (Entrevistado 4).

Com relação à mediação da informação junto ao usuário, assim refletem os bibliotecários entrevistados:

O usuário quer ter liberdade para procurar, a orientação do bibliotecário, induz, é uma ajuda limitada (Entrevistado 2).

Hoje o usuário quer fazer a busca dele. O usuário conhece mais o assunto que ele está pesquisando do que o bibliotecário. Principalmente o pesquisador de áreas específicas. A forma de pesquisar é a do usuário (Entrevistado 4).

No setor de obras raras há um perfil de usuários intelectuais, eles fazem pesquisa mesmo. Há orientação, mas o acesso só em casa (Entrevistado 3).

A orientação aqui que se dá é para localização dos livros (Entrevistado 6).

Sobre o novo cenário de atuação do bibliotecário, os profissionais entrevistados assim se manifestam:

Já houve um caso de reclamação em que o usuário foi orientado pelo bibliotecário por telefone para usar a internet em casa, pela biblioteca não ter como disponibilizar o acesso digital [...] Hoje damos muita orientação por telefone. O usuário tira dúvidas de bibliografia, de referencial sem vir a biblioteca [...] Muito do arquivo público já foi disponibilizado para o usuário em DVDs, filmes, independente da biblioteca [...] É difícil assumir, mas a biblioteca pública hoje é uma casa de visitação, muito menos de busca, consulta e orientação (Entrevistado 3).

Nesse sentido, se, por um lado, o acesso livre à internet nas bibliotecas públicas permitiu ao usuário ter contato com uma quantidade imensurável de dados; por outro, a enorme oferta de informações têm acarretado uma experiência de desinformação. Essa situação nos remete a Kurz (2002, p.14-15) quando ele escreve que a sociedade do conhecimento está extremamente desprovida do que ele denomina de “espirituosidade”, a expulsão do espírito. O que resta para o autor é “[...] uma consciência infantilizada que brinca com sucata desconexa de conhecimento e informação”. Isso pode ser percebido nos seguintes comentários:

Eu sou bibliotecária e não sou a favor da disponibilidade de computadores com acesso livre a internet para o usuário nessa biblioteca pública, porque eles não usam para pesquisa. Nossos usuários na maioria são de baixa renda, alunos do ensino médio que usam para jogar (Entrevistado 3).

Não existe definição para as atividades do usuário no computador, jogos, MSN, digitação... Assim o usuário se sente incluído na sociedade, só por estar na internet, nas salas de bate papo. A interação digital na internet é que determina a inclusão social (Entrevistado 7).

Aqui no CDC não entramos no mérito pra que o usuário usa o computador. O importante é dá acesso digital, não se direciona a pesquisa (Entrevistado 7).

No contexto das bibliotecas públicas pesquisadas, inclusão digital está sendo entendida basicamente como acesso às tecnologias, principalmente aos computadores com internet. Na maioria das vezes, falta a conscientização dos sujeitos envolvidos do que é ser incluído digital e informalmente (do bibliotecário e do usuário).

Não há preparo para ajudar o usuário. O usuário se cadastra para ter acesso sozinho. A internet é livre, exceto pornô. Não há uma condução. Por observação, 90% é para uso de redes sociais, que

para mim é onde se dá o processo de inclusão digital (Entrevistado 7).

A disponibilidade do computador é o que importa no processo de inclusão digital dos usuários (Entrevistado 7).

Agora, que inclusão digital é dar equipamento é (Entrevistado 6).

A biblioteca pública tem se transformado em um local de treinamento, ao disponibilizar aos usuários as instruções técnicas de como manipular o computador. Dessa forma, facilmente se percebe o modo como o papel do profissional da informação como mediador é descaracterizado nesses espaços.

Já fizemos uma capacitação para orientar de forma básica o uso da internet, umas instruções. Mas foi difícil, pois tínhamos que parar a visitação por algumas horas. A orientação é mais de instrução do que busca (Entrevistado 7).

Às vezes os usuários entram aqui no CDC perguntando onde é a biblioteca (Entrevistado 7).

O que temos aqui é a alfabetização digital, um tipo de oficina sem certificado para ensinar os primeiros passos do computador. Como ligar e desligar. Tem gente que chega aqui e diz: - eu tenho vergonha de não saber abrir o computador (Entrevistado 9).

Sobre a biblioteca pública e a sua relação de conflito com a gestão política que a mantém foi assim representada pelos profissionais bibliotecários entrevistados:

A gestão da biblioteca pública se mistura a interesses políticos, econômicos, pedagógicos, distintos (Entrevistado 4).

Para manter a biblioteca pública teremos que abrir, partilhar mais a escolha das obras, principalmente com os bibliotecários que estão em contato direto com o usuário. Ela só tem o porquê de existir se for para o usuário (Entrevistado 5).

Revitalizar a biblioteca significa: acervo interessante, acesso digital, programas e revistas eletrônicas e profissionais (Entrevistado 6).

As bibliotecas públicas estão desassistidas. As bibliotecas escolares mesmo públicas estão melhores (Entrevistado 6).

Interação? Redes sociais para trabalhar internamente são proibidas. A proibição é com limitação de acesso digital dos funcionários a internet livre. Nosso acesso digital é somente ao portal do governo do estado ce.gov (Entrevistado 5).

Analisando os resultados obtidos durante as entrevistas, observa-se um entendimento equivocado do que seja inclusão digital e acesso à informação no sentido de restringir apenas ao acesso e disponibilizar equipamentos e ferramentas das TIC, desconsiderando a importância da orientação do profissional bibliotecário.

A crença de que a informação acessada, por meio dos mais diversos canais de comunicação de massa – como a rede Internet –, iria revolucionar e permitir aos excluídos uma inclusão progressiva a esse universo, foi frustrada e parece ter se tornado um paradoxo informacional.

Verificou-se também que a aquisição de equipamentos e softwares, não necessariamente significa que a biblioteca está promovendo a inclusão digital e disseminação da informação. Apesar das modificações que as bibliotecas vêm vivenciando no desempenho de suas atividades referentes ao processamento técnico, atendimento ao usuário, consulta a bases de dados, acesso a Internet e outros serviços, a inclusão não está acontecendo na sua plenitude.

Ademais, observa-se a necessidade de mudança nas práticas profissionais, no sentido de desenvolver competências para o desempenho no atual contexto da sociedade. Pensar a biblioteca como um centro de informação onde o bibliotecário tem a responsabilidade de intermediar o acesso à informação através das tecnologias disponíveis se faz evidente.

9 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

Essa temática de acesso e inclusão digital alicerça várias outras inquietações na Ciência da Informação. Sem dúvida, o acesso às tecnologias nas bibliotecas públicas é uma realidade. Porém, é importante esclarecer as diferenças no entendimento de dar acesso às tecnologias e de dar acesso à informação. Isto é, informação entendida no sentido amplo de apropriação e perspectiva de geração de conhecimento.

Os termos 'informação' e 'conhecimento' tornaram-se comuns e foram simplificados pela sociedade contemporânea, contudo, muitas pessoas desconhecem a real capacidade de transformar inerente à informação, porquanto afeta costumes, crenças, convicções, hábitos e comportamentos. O acesso a informação, de modo responsável, deve considerar: o conhecimento prévio do usuário, o ambiente social, político e econômico em que ele está inserido. Vale salientar que o acesso a essa grande quantidade de informações digitais possibilitou a intervenção do usuário, antes mero expectador/receptor.

Conclui-se, portanto, que na sociedade atual, onde tudo está interligado, o acesso à informação e a inclusão digital, percebidos ao logo desta pesquisa, ainda

está longe de ser realmente compreendido por usuários e profissionais nas bibliotecas públicas. Com certeza, há a necessidade de discussões mais aprofundadas sobre essa temática, assim como o envolvimento de bibliotecários, educadores, público e governos nesse desafio que é a inclusão digital e informacional dos brasileiros usuários desses espaços públicos de acesso à informação.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v., n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.
- ARAÚJO, C. A. Á. Correntes teóricas da Ciência da Informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.38, n.3, p.192-204, set./dez., 2009.
- BELL, D. O advento da sociedade industrial: uma tentativa de previsão social. São Paulo: Cultrix, 1978.
- BUCKLAND, M. Information as think. **Journal of the American Society for Information Science**, v.45, n.5, 1991, p.351-360.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CYSNE, F. P. **Biblioteconomia: dimensão social e educativa**. Fortaleza: EUFC, 1993.
- JOHNSON, S. **Cultura da interface: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.
- KERCKHOVE, D. **A pele da cultura**. Lisboa: Relógio d'Água, 1997.
- KURK, R. A Ignorância da sociedade do conhecimento. **Folha de São Paulo**, Caderno Mais, p.14-15, 13 de jan. 2002.
- MÜLLER, S. P. M. Biblioteca e sociedade: evolução da interpretação de função e papéis da biblioteca. **Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v.13, n.1, p.7-54, mar. 1984.
- NEGROPONTE, N. **A vida digital**. São Paulo, 1995.
- SANTOS, M. Uma globalização perversa. In: _____. **Por uma outra globalização**. 4.ed. Rio de Janeiro: Record, 2000. 174p.; p.37-78
- SARACEVIC, T. Interdisciplinarity nature of Information Science. **Ciência da Informação**, Brasília, v.24, n.1, p.36-41, 1995.
- TOFFLER, A. **Criando uma nova civilização: a política da terceira onda**. Rio de Janeiro: Record, 1995.
- VALENTIM, M. L. P. O moderno profissional da informação: formação e perspectiva profissional. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, Brasil, n.9, p.16-28, 2000.
- VASCONCELOS, G. C. Informação e comunicação: a Internet como um suporte para a informação de aprendentes. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.13, p.51-65, jan./jun.2003.