



IN(EX)CLUSÃO SOCIAL: UMA VISÃO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO SOBRE AS DIVERSAS DIFICULDADES DE ACESSO INFORMACIONAL

Jane Coelho Danuello¹ e Marcelo Cardoso Freitas Gonçalves²

¹Bibliotecária - Faculdade de Odontologia de Bauru - Universidade de São Paulo (Bauru/SP) - Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Universidade Estadual Paulista (Unesp/Marília) - Brasil

²Técnico em Biblioteconomia - Faculdade de Odontologia de Bauru da Universidade de São Paulo (Bauru/SP) - Brasil

RESUMO

O desenvolvimento tecnológico promete facilitar e agilizar o acesso à informação, mas não pode sanar todas as dificuldades de acesso que geram alguma forma de exclusão. A partir da prática profissional em biblioteca universitária e da observação de diversas dificuldades dos usuários, foi elaborado este trabalho que apresenta uma reflexão baseada na literatura sobre alguns aspectos que levam à exclusão social pela dificuldade de acesso, com acentuado interesse pelas dificuldades relacionadas ao uso das tecnologias, problema que deu origem à expressão *digital divide*, fenômeno que tem sido amplamente discutido. A apresentação da problemática conduz a uma reflexão sobre o papel do profissional da informação nesse contexto, e da importância da sua formação e constante atualização dos seus conhecimentos.

Palavras-Chave: Acesso à Informação; Exclusão; Inclusão; Profissional da Informação.

ABSTRACT

The technological advance aims to facilitate and speed up the access to information, yet by itself it cannot solve all difficulties of access that give rise to some form of exclusion. Based on the professional practice in a University library and observation of several difficulties of users, this work presents a literature-based reflection on some aspects that lead to social exclusion because of difficulties in the access, with marked interest on difficulties related to the use of technologies, which gave rise to the expression *digital divide*, a phenomenon that has been widely discussed. The presentation of these aspects lead to a reflection on the role of information professionals in this context, as well as on the importance of their training and constant update of their knowledge.

Keywords: Access to Information; Exclusion; Inclusion; Information Professional.

1 INTRODUÇÃO

Estamos vivendo uma época de dinâmicas mudanças na sociedade e nas organizações, período histórico no qual se delinea um novo paradigma, organizado em torno e a partir das tecnologias de informação e comunicação, característica marcante que confere identidade ao novo tipo de sociedade.

O avanço tecnológico traz consigo grande potencial de desenvolvimento em vários sentidos; além de oferecer livre acesso à informação dando mais oportunidades aos menos favorecidos e diminuindo a margem de exclusão social, ainda possibilita a geração de mais riquezas em tempo muito menor, o que proporciona uma grande melhoria no padrão de vida.

Porém, a prática profissional em biblioteca universitária nos demonstra que os fatos não acontecem exatamente dessa forma, imediatamente, pois vários fatores interferem no acesso à informação, produzindo um efeito contrário ao esperado - a inclusão – gerando, conseqüentemente, um processo de exclusão social.

Neste texto apresentamos uma reflexão acerca de alguns aspectos e formas de exclusão geradas pelas dificuldades de acesso à informação, buscando associar o papel do profissional da informação às possíveis soluções para essa problemática.

2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A chamada “Sociedade da Informação” surge a partir do acelerado desenvolvimento e utilização das tecnologias de informação e comunicação e caracteriza-se pelo número sempre crescente de atividades produtivas cujo principal insumo é a informação, que deixa de ser considerada apenas como apoio e passa a ser vista como elemento estratégico na produção de bens e serviços.

O termo tem sido utilizado há algum tempo para caracterizar a sociedade atual, onde as informações circulam a velocidades e quantidades inimagináveis. Isso transformou a informação em uma fonte de poder. Tem ela o papel de força motriz do desenvolvimento que impulsiona o mundo, justificando e legitimando as novas formas de dominação e exploração do Sistema Capitalista (FERREIRA; TEIXEIRA; BORGES, 2008).

Segundo Chauí (2006), o termo sociedade da informação é uma nova forma de denominação utilizada para a apresentação da nova face do Capitalismo hoje, em virtude nas inúmeras transformações ocorridas no mundo inteiro, apontando a informação como capital.

Tedesco (2006) destaca que este fenômeno é global e ressalta que surgiu em face da facilidade ao acesso a informação hoje que antigamente, graças ao surgimento das novas tecnologias de informação e da comunicação – TICs. Elas promovem mudanças que interferem na vida das populações mundiais, produzindo novas formas de inclusão e de exclusão social. Afirma ainda que “[...] as reflexões acerca dos rumos da sociedade da informação giram em torno de quais dos dois eixos (inclusão/exclusão, homogeneidade/fragmentação) prevalecerá”.

Portanto, independente das escolhas a serem tomadas, é preciso viabilizar a diminuição das distâncias sociais, através de uma visão ética e política, fazendo da informação e o do conhecimento bens sociais que os indivíduos dominem e através deles sejam capazes de realizar transformações reais em seu meio social.

3 DIFICULDADES E EXCLUSÃO NO ACESSO À INFORMAÇÃO

Com base na experiência profissional de atendimento ao público em biblioteca universitária, que possibilita o contato com pessoas de diferentes níveis sócio-econômico-cultural, idade, nacionalidade, entre outros fatores, e também nos apontamentos de Carlo Revelli (2006; 2008) apresentamos alguns aspectos das dificuldades que levam à exclusão.

Apesar das tantas iniciativas no sentido de facilitar o livre acesso à informação para toda a população, verificam-se diversas situações de exclusão causadas pela dificuldade de acesso à informação. De um modo geral, os excluídos são aqueles que apresentam alguma necessidade particular que os torna *diferentes* da grande massa em algum aspecto.

Embora o acesso seja um direito de todos, na grande maioria das vezes os que obtêm sucesso são aqueles pertencentes às classes econômicas mais favorecidas e os considerados intelectual e fisicamente autossuficientes.

Segundo suas características particulares, há diversos grupos de *excluídos*, dentre os quais citamos os idosos, grupo que merece especial atenção, pois tende a

crescer mais e mais, considerando-se a queda no índice de natalidade e o significativo aumento na idade média de vida das pessoas. São pessoas que enfrentam dificuldades tanto no ambiente da biblioteca quanto com relação ao uso das tecnologias.

É um grupo especial e naturalmente suscetível às limitações físicas que podem impedir o acesso à informação, tais como dificuldade de locomoção, dificuldade auditiva e/ou visual, tremores e/ou falta de firmeza. Além disso, é comum perceber uma dificuldade de comunicação, frequentemente relacionada ao idioma e ao vocabulário.

Obviamente não se pode deixar de comentar sobre o relacionamento entre os idosos e a informática, pois em grande parte dos casos há um bloqueio que impede o desenvolvimento dessa relação, além das diversas dificuldades físicas e culturais já citadas, que podem interferir também na utilização das tecnologias.

Dentre todas as categorias de *excluídos*, os idosos são os que menos utilizam as tecnologias de informação, independentemente de limitações econômicas, físicas ou intelectuais e isso se deve principalmente à falta de afinidade (passaram toda a vida produtiva sem esse contato) e motivação (se não for extremamente necessário preferem não utilizar), o que dificulta ainda mais o aprendizado e a utilização dos recursos disponíveis.

De modo geral, as dificuldades físicas são mais frequentes nos idosos, mas podem ocorrer em qualquer pessoa, independente de classe, cor, idade ou outros fatores. Possibilitar o acesso à informação aos portadores de deficiências físicas é, talvez, o tema mais antigo com relação à inclusão/exclusão e, embora muito já tenha sido feito a esse respeito, é fundamental que se continue buscando alternativas e soluções.

A não ser que se dirijam a uma instituição especializada, as pessoas portadoras de deficiências encontrarão, em algum momento, grandes dificuldades. Aqueles com dificuldades de movimento, não raro encontram degraus intransponíveis, portas estreitas demais para a passagem de cadeiras de rodas, obstáculos, estantes altas demais.

Há, ainda, os cegos, os surdos, os mudos, todos eles necessitados de atendimento diferenciado por apresentarem necessidades especiais, e o acesso à informação se dá também por meio de veículos especiais (braile, áudio, vídeo,

softwares especiais). Desse modo, o acesso à informação por meio de tecnologias também se dá de forma diferenciada sendo necessárias, portanto, diferenciadas formas de ensino e aprendizado. É principalmente nesse sentido que acontece a exclusão desse grupo: na dificuldade de acesso aos recursos especializados, entendendo-se também por recursos especializados, as pessoas que participam do processo de atendimento e aprendizado, assim como as tecnologias diferenciadas.

Ainda no contexto dos *diferentes* encontram-se os estrangeiros, que enfrentam grandes dificuldades de comunicação e conseqüentemente de acesso à informação devido à barreira do idioma. Aliás, o idioma é também uma barreira para muitos compatriotas devido ao predomínio do inglês e, como não são todas as pessoas que tem a oportunidade de aprender e dominar o idioma, ele se torna também um fator de exclusão. Este é um dos grandes problemas identificados durante o atendimento no ambiente da biblioteca, muitas pessoas têm dificuldades com pesquisa e com a tecnologia devido à barreira do idioma, assim como vários estrangeiros sofrem privações informacionais e de cunho pessoal por não conseguirem expressar suas necessidades.

Não se pode deixar de mencionar também os grupos de pessoas menos favorecidas intelectual, cultural e economicamente, para quem o acesso é sempre mais complicado e tardio. Apesar do dinâmico desenvolvimento e da banalização do uso das tecnologias devido ao seu barateamento, ainda é grande o percentual da população brasileira (e mundial) que não tem acesso a elas ou tem acesso apenas parcial e limitado.

Sendo o uso de tecnologias uma das principais características da sociedade da informação verifica-se que as dificuldades com relação a sua utilização estão presentes em todas as demais formas de exclusão aqui apresentadas. A informação é elemento fundamental na sociedade da informação e, desse modo, a inclusão social depende do acesso à informação; esse acesso depende do desenvolvimento de competências tecnológicas que, aliadas a outras competências pessoais (físicas, econômicas, idioma, cultura) permitem dialogar com as tecnologias de forma satisfatória. Quando esse diálogo não acontece tem origem a exclusão digital, fenômeno mundialmente discutido e conhecido pela expressão *digital divide*.

4 DIGITAL DIVIDE

O termo “exclusão digital” foi utilizado inicialmente para referir-se à problemática da escassa disponibilidade de equipamentos; as tecnologias da informação e comunicação surgiram provocando grandes mudanças na sociedade, porém, inicialmente, os computadores, softwares e o acesso a Internet eram privilégio apenas das classes mais favorecidas. Com o barateamento dos computadores e do acesso à Internet, e com o incentivo de diversos programas de “inclusão digital”, esse problema vem sendo gradativamente minimizado, embora ainda persista em menor escala. Exclusão digital referia-se às diversas camadas da sociedade que ficavam literalmente de fora das redes digitais que estavam se formando.

Porém, ao se expandir o acesso aos equipamentos verificou-se que o problema da exclusão não reside apenas na disponibilidade física de computadores e Internet, mas também na capacidade de utilizar satisfatoriamente essa tecnologia, o que envolve competências.

Nesse sentido, surge nos Estados Unidos, o termo que pode ser traduzido como brecha ou fissura digital oferecendo uma abordagem mais ampla, por referir-se não apenas aos excluídos, mas à diferença entre excluídos e incluídos (ALBINO, 2008)

Marco Billi (2007) descreve o termo *Digital Divide* como “[...] a incapacidade de determinadas categorias sociais, ou da população de algum país, de dialogar com os instrumentos tecnológicos”. Para o autor,

[...] falar em *digital divide* significa sublinhar a desigualdade no acesso e no proveito das tecnologias significa destacar a fratura que vai se desenvolvendo entre a população em condições de utilizá-las e a população que permanece ainda distante, impossibilitada de gozar dos benefícios que as tecnologias trazem consigo (tradução nossa).

Para ele, o fenômeno *digital divide* baseia-se em obstáculos cognitivos como falta de conhecimentos linguísticos, de competências de base (alfabética, numérica e informática), competências transversais (diagnóstico, relacionamento e enfrentamento de situações) e competências de gestão (estratégia e organização para recuperação da informação e visão crítica). Note-se que as formas de exclusão apontadas anteriormente encaixam-se de alguma forma nesses obstáculos que dão origem ao fenômeno.

Testemunhamos no ambiente da biblioteca o fato que não basta simplesmente fornecer o equipamento para que se resolva o problema informacional. No exercício profissional, por diversas vezes atendemos usuários estrangeiros que até sabiam usar a tecnologia, tinham o domínio do inglês, mas se viam no entrave de se expressar em português, o que era necessário uma vez que estavam estudando no Brasil.

Frequentemente nos deparamos com profissionais que, com grande conhecimento na sua área, domínio do inglês, boa situação econômica, após um bom tempo no mercado de trabalho estruturando-se profissionalmente, voltam para a universidade buscando atualização e especialização e se vêem perdidos por mau saber manusear um *mouse* de computador.

Com base nessa experiência e nas idéias apresentadas, concordamos com a abordagem de Pedro Demo, ao problema, onde o autor diz:

Prefiro o conceito de marginalização ao de exclusão, porque este tende a ser estanque: ou fora ou dentro [...] os que estão fora são parte do mesmo sistema, dentro da mesma unidade de contrários. [...] ao serem incluídos, o que costuma ocorrer é a inclusão á margem, ou seja, continuam marginalizados, ainda que um pouco dentro do sistema (DEMO, 2007, p. 6).

Essa falta de competências para utilizar a tecnologia disponível dá origem a um novo tipo de analfabetismo na sociedade atual, caracterizado pela limitação das oportunidades informacionais oferecidas no mundo digital.

Soluções mais definitivas para o problema demandam longo prazo, são aquelas de cunho político, econômico, educacional e cultural. De imediato, para amenizar a situação, destaca-se o papel do profissional da informação, que se torna um facilitador do aprendizado do usuário ao atuar como mediador entre ele e a informação, de diversas formas e em distintos momentos desse processo.

5 PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO

Segundo Souza (2002, p.3), “[...] informação é o fluir permanente do conhecimento”. Assim, profissionais da informação são aqueles que têm como missão social: organizar, coordenar e explicar esse movimento, isto é, esse fluir.

Estamos vivendo uma época de mudança de paradigmas na sociedade e nas organizações, contexto no qual a informação passou a ser um dos mais importantes

insumos; novas tecnologias surgem rapidamente e precisam ser aprendidas e absorvidas, mas o papel principal do profissional da informação continua inalterado: favorecer o acesso à informação.

De acordo com Alves (2004), as tecnologias de informação estão proporcionando novos meios de comunicação e conseqüentemente, de aquisição de conhecimento; por isso as pessoas em geral e os usuários de unidades de informação estão se tornando cada vez mais exigentes, pois querem que a informação seja veiculada pelas tecnologias de informação, já que esse novo meio pode suprir determinadas necessidades informacionais.

Desse modo, o profissional da informação começou a questionar e redescobrir seu papel, sua forma de atuar; formas diferenciadas são utilizadas no fornecimento de informações, novos serviços estão sendo gerados a partir de novas tecnologias e, assim, vêm grande necessidade de formação e atualização constantes.

O termo, profissional da informação, adotado pelos bibliotecários, nas últimas décadas do século passado, a partir do avanço e adoção das tecnologias nos processos de geração, armazenamento e recuperação de informação, vem passando por vários processos, ora com uma visão progressista, ora conservadora (CASTRO; RIBEIRO, 2004, p.42).

Não basta apenas implementar e disponibilizar novas ferramentas e recursos tecnológicos sem sabê-los explorar e bem utilizar. É necessário que também haja mudanças no perfil dos profissionais da informação e essas mudanças passam diretamente pela educação e formação desse profissional.

Os primeiros cursos de Biblioteconomia no Brasil foram criados na Década de 50, mas só na Década de 60 foram reconhecidos como formação de nível superior, fazendo o profissional atuante na área da informação participar de forma efetiva na sociedade. Entre as Décadas de 70 e 80, surgem os cursos de pós-graduação em Biblioteconomia e Ciência da Informação e a primeira reformulação do currículo mínimo dos cursos de graduação. A partir de então, nota-se grande preocupação com a informação, que é vista como um produto essencial ao desenvolvimento, e seus diferentes suportes; e o profissional passa ser visto como agente cultural e de informação. Na Década de 90, diante das novas tecnologias de comunicação, novas e diferentes formas de atuar estão diante desse profissional, a partir de então são chamados de profissionais da informação (FONSECA; ODDONE, 2005).

Segundo Le Coadic (1996, p.106) “[...] a evolução das profissões da informação está ligada, muito de perto, ao progresso da ciência e da tecnologia da informação.” Resultados de pesquisas realizadas apontam para mudanças no perfil do profissional da informação a fim de se manter mais próximo das atuais necessidades sociais e mercadológicas, em virtude da necessidade de habilidades tecnológicas na atuação em sua área.

6 ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO: CONSIDERAÇÕES FINAIS

6.1 Frente à Inclusão/Exclusão Digital

Para Ferreira, Teixeira e Borges (2008) cabe ao conjunto da sociedade lutar para garantir o exercício de seus direitos, que os identificam indivíduos como cidadãos, exercitando assim a cidadania, que nesse sentido, compreende os direitos e deveres dos sujeitos livres e conscientes. É dever de o Estado garantir o direito de acesso à informação em todas as suas dimensões, bem às novas tecnologias de informação e comunicação, diminuindo assim a exclusão digital.

De acordo com Araújo (1999), os profissionais da informação têm um papel importante nessa mudança social e comportamental, pois foram formados para trabalhar, organizar e disseminar a informação, hoje, o bem social mais precioso. Precisam encarar o problema das desigualdades de acesso ao mundo digital como um problema social a ser enfrentado, contribuindo assim na diminuição das distâncias e diferenças sociais que circundam pelas classes, gêneros, raças e etnias presentes na sociedade. A inclusão digital depende de políticas públicas e o profissional da informação pode fazer toda a diferença através de sua atuação.

A expressão desigualdade digital, nada mais é “[...] do que uma nova forma de manifestação das tradicionais diferenças e divisões existentes em nossas sociedades e no mundo. Uma nova forma de manifestação dessas diferenças que, por sua vez, recapitula e reforça as diferenças pré-existentes” (WAISELFISZ, 2007, p.8).

Nesse sentido, o profissional da informação, assim como todos os outros indivíduos da sociedade, devem se posicionar e atuar a respeito dessa questão, a fim de juntos e de forma mais efetiva, diminuir as desigualdades digitais,

reduzindo as distâncias sociais, visando uma sociedade mais justa para todos e menos excludente.

Sabe-se que nenhum curso ou universidade poderá, por si só, desenvolver plenamente todas as competências necessárias ao desempenho profissional. A universidade fornece toda a base necessária, mas o efetivo sucesso profissional dependerá principalmente da sua responsabilidade e esforço próprio no desenvolvimento dessas competências

[...] que devem ser compreendidas como o conjunto de habilidades, aptidões, idoneidade, atitudes e conhecimentos teóricos e práticos necessários para desenvolver uma função especializada de modo consciente, válido e aceitável (FONSECA; ODDONE, 2005, p.6).

Nota-se que são necessárias competências não apenas de cunho profissional, mas também pessoal e, assim, a motivação para uma formação continuada deve vir do próprio profissional da informação, alicerçada no cumprimento da sua missão: servir a sociedade, respondendo às suas necessidades de informação.

Nessa época de tantas mudanças, o aprendizado contínuo é fundamental para esse profissional, pois a sua formação “[...] se reflete em sua postura diante das transformações sociais e tecnológicas que se apresentam no seu desempenho profissional” (PAULA; CARVALHO, 2009, p.77).

6.2 Como Mediador

Se, em algum momento no passado, o maior objetivo do profissional da informação era a preservação da informação, atualmente todos os seus afazeres têm como foco a satisfação das necessidades de informação dos usuários, caracterizando a presença da mediação em todas as atividades desse profissional, algumas delas desenvolvendo-se no anonimato, porém, sempre com o mesmo foco.

Uma noção de mediação bastante citada na literatura é a de Davallon (2010), para quem “mediação” se apresenta com dois sentidos distintos: o primeiro tem o significado de uma interposição com a finalidade de levar partes conflitantes a um acordo e o segundo refere-se à ação de servir de intermediário ou ser o que serve de intermediário numa comunicação. O autor classifica a mediação em categorias, segundo os setores de aplicação:

- mediação mediática: relacionada ao jornalismo
- mediação pedagógica: relacionada aos formadores (docentes)
- mediação cultural: de abordagem mais ampla, tem a ver com estética, artes, culturas, saberes, etc.
- mediação técnica e social: ligada ao uso de tecnologias (prática do uso e efeitos).

Segundo o exposto, verifica-se que a “mediação da informação” faz parte da mediação cultural que segundo Davallon (2010) visa promover o acesso a obras ou saberes construindo uma interface entre o público e o objeto cultural com a finalidade de permitir uma apropriação do segundo pelo primeiro.

Almeida Júnior (2009, p.92) apresenta um conceito para “mediação da informação” que, embora esteja ainda em fase embrionária, nos pareceu muito adequado, principalmente por oferecer uma contextualização/especificação não encontrada em outros conceitos consultados. Para o autor a mediação da informação é

[...] toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; **que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional** (grifo nosso).

É bastante comum, mesmo entre os profissionais da área, associar a mediação apenas ao Serviço de Referência e Informação e ao atendimento ao usuário; porém, essa é uma visão equivocada tendo em vista que, na realidade, a mediação ocorre sempre que uma ação é praticada visando suprir a necessidade informacional de algum usuário.

Começando pela seleção de material para uma biblioteca ou unidade de informação; seguindo para o processamento, que envolve atividades voltadas à representação e recuperação da informação – classificação, catalogação, indexação – e chegando à disseminação, que promove o acesso ao material, todas as ações são promovidas a com base nas necessidades específicas do usuário.

São mediadores (anônimos, talvez, mas mediadores) os profissionais que desenvolvem linguagens documentárias, os que organizam a informação em bases de dados, classificando, indexando e resumindo os artigos incluídos, assim como os que participam na editoração de publicações. E também os que são amplamente conhecidos como mediadores, que atendem o usuário auxiliando na seleção e

utilização de bases de dados e publicações, na identificação de termos e conceitos, na elaboração de estratégias de pesquisa, assim como na localização e obtenção de materiais de difícil acesso, entre tantas outras atividades informacionais que permeiam o processo de produção e comunicação científica.

Sendo assim, percebe-se que, na realidade, a mediação permeia todo o processo no qual a informação, na verdade, se configura como proto-informação (informação possível).

A informação não é neutra, imparcial, apolítica; ela não está isolada, pairando sozinha e solitária por sobre os suportes que a procuram aprisionar. A informação só se concretiza na interação com aquele ou aqueles que a necessitam e, mesmo assim, se relacionando com o motivo que determinou sua procura (ALMEIDA JÚNIOR, 1998).

Almeida Júnior (2009, p.97) considera que é o usuário quem determina a existência ou não da informação defendendo que a informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação, quando pode modificar o conhecimento já existente e nesse momento deixa de ser informação, pois se transforma em novo conhecimento. Nesse sentido, voltamos à noção de competências do usuário que, com o auxílio de um mediador pode transpor diversas barreiras de acesso à informação, ampliar seu conhecimento e suas oportunidades nessa nova sociedade.

REFERÊNCIAS

ALBINO, J. P. Exclusão digital: algumas reflexões. [UNESP - **CECEMCA** / Curso de Formação de Tutores para a Inclusão Digital (EaD) - 08/2008]. Disponível em: <http://cecemca.rc.unesp.br/cecemca/curso_ead/200806_inclusao_digital/Exclusao_Digital_JPALBINO.pdf>. Acesso em: 17 mar. 2011.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. *Ágora Informacional. Ciências de la Información*, Havana (Cuba), v.29, n.4, p.03-07, 1998. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/pessoais_conteudo.php?cod=7>. Acesso em: 08 dez. 2010.

_____. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, João Pessoa, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.

ALVES, R. C. V. A gestão de pessoas em unidades de informação: a importância da capacitação no uso de tecnologias. **Revista de Iniciação Científica da FFC**, Marília (SP)v.4, n.2, p.32-51, 2004.

ARAÚJO, E. A. de. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto das Organizações Não-Governamentais brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v.29, n.2, p.155-167, maio/ago. 1999.

BILLI, M. Digital divide: uma minaccia all'inclusione sociale. **Rivista LLL - Lifelong Lifewide Learning**, v.2, n.9, out. 2007. Disponível em:

<<http://rivista.edaforum.it/numero9/Digital%20Divide.pdf>>. Acesso em: 02 fev. 2011.

CASTRO, C. A.; RIBEIRO, M. S. P. As contradições da sociedade da informação e a formação do bibliotecário. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.1, n.2, p.41-52, jan./jun. 2004.

CHAUÍ, M. **Cidadania cultural**: o direito à cultura. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2006.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Cetac.Media** - Centro de Estudos das Tecnologias e Ciências da Comunicação. Disponível em:

<<http://portal.doc.ua.pt/journals/index.php/prismacom/article/viewFile/645/pdf>>. Acesso em 03 jan. 2011.

DEMO, P. Marginalização digital: digital divide. **Boletim Técnico do SENAC**, Rio de Janeiro, v.33, n.2, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://www.senac.br/BTS/332/artigo-1.pdf>>. Acesso em: 09 fev. 2011.

FERREIRA, M.; TEIXEIRA, C.; BORGES, L. C. O profissional da informação e as desigualdades digitais no Maranhão: desafios para a construção da cidadania. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS (SNBU), 15., 10-14 nov. 2008, São Paulo. **Anais...** Disponível em:

<<http://www.repositorio.ufma.br:8080/jspui/bitstream/1/277/1/O%20profissional%20da%20informacao%20e%20as%20desigualdades%20digitais%20no%20maranhao.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2011.

FONSECA, A. M. F.; ODDONE, N. Breves reflexões sobre o profissional da informação e sua inserção no mercado de trabalho. In: ENCONTRO NACIONAL DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (CINFORM), 6., 14-17 jun. 2005, Salvador. **Anais...** Disponível em:

<http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/AngelaNanci.pdf>. Acesso em: 4 abr. 2011.

LE COADIC, Y. -F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996. 119p.

PAULA, S. N. de; CARVALHO, J. O. F. de. Acessibilidade à informação: proposta de uma disciplina para cursos de graduação na área de biblioteconomia. **Ciência da Informação**, Brasília, v.38, n.3, set./dez. 2009.

REVELLI, C. Anziani e disabili in biblioteca. **Biblioteche Oggi**, Mar. 2006. Disponível em: <<http://www.bibliotecheoggi.it/2006/20060210501.pdf>>. Acesso em: 11 fev. 2011.

_____. I vari aspetti della difficoltà e dell'esclusione. **Biblioteche Oggi**, Giu. 2008.

Disponível em: <<http://www.bibliotecheoggi.it/2008/20080504801.pdf>>. Acesso em: 11 fev. 2011.

SOUZA, F. das C. de. **Ética e deontologia em profissões da informação**. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2002. Disponível em:

<<http://www.ced.ufsc.br/bibliote/dep/etica.rtf>>. Acesso em: 28 out. 2002.

TEDESCO, J. C. **Prioridade ao ensino de ciências**: uma decisão política. Cadernos da Ibero-América. Madrid: Organização dos Estados Ibero-Americanos, 2006.

WASELFISZ, J. J. **Mapa das desigualdades digitais no Brasil**. Brasília, s.d.

RITLA; Instituto Sangari; Ministério da Educação, 2007. Disponível em:

<<http://gazetaweb.globo.com/Fotos/Destaque/digital.pdf>>. Acesso em: 05 abr. 2011.