

POLÍTICA DE INCLUSÃO DIGITAL EM QUISSAMÃ/RJ¹

Patrícia Mallmann Souto Pereira^{*}

Isa Maria Freire^{**}

Rosali Fernandez de Souza^{***}

RESUMO

O objetivo deste estudo foi analisar a política de inclusão digital do município de Quissamã/RJ. A análise englobou diferentes dimensões, desde o acesso à internet ao uso de informações, e foi feita a partir de uma concepção teórica elaborada com base na literatura, na qual inclusão digital é vista como composta por quatro níveis. Foram coletadas informações sobre o município, sobre sua política de inclusão digital e sobre os usuários dos projetos; e a abordagem metodológica Sense-Making foi adotada para avaliar questões relacionadas a necessidade, busca e uso de informação. É considerado que para uma pessoa ser considerada incluída digital deve ser capaz não apenas de usar a internet como ferramenta tecnológica, mas, também, de usar informação obtida de modo a satisfazer suas necessidades de informação. Como resultado, observou-se que essa política de inclusão digital está focada para o acesso à internet (conectividade), e que consegue suprir isso, apesar de condições adversas presentes no município. Quissamã também tem investido em educação básica, o que surte efeito na inclusão digital. Através da aplicação de questionários em cinco usuários dos projetos de inclusão digital e dois não-usuários, percebeu-se que todos conseguiram usar informação para resolver suas necessidades, que eram básicas, sendo que dois usuários necessitaram de auxílio. A busca de informação foi realizada através de mecanismos de busca e foram identificadas algumas barreiras. Por fim, considerou-se que a abordagem metodologia Sense-Making é adequada para o estudo da inclusão digital, no nível do indivíduo.

Palavras-chave: Inclusão Digital. Telecentros Comunitários. Política de Inclusão Digital. Necessidade e Uso de Informação. Busca de Informação. Sense-Making.

1 INTRODUÇÃO

Nesta mudança de século, ocorreu uma quebra de paradigma na forma como a sociedade produz e dissemina informação, e na maneira como se comunica. Esse novo paradigma, que possui a informação em posição central, envolveu mudanças econômicas, sociais, políticas e culturais, e teve nas inovações tecnológicas sua base material. A sociedade

¹ Trabalho baseado na dissertação Necessidade e Uso de Informação no Contexto da Inclusão Digital: uma visão da política de inclusão digital de Quissamã/RJ, desenvolvida no PPGCI/IBICT/UFF e defendida em março de 2009.

^{*} Mestre em Ciência da Informação – IBICT/UFF - E-mail: patriciamall@yahoo.com.br

^{**} Universidade Federal da Paraíba – UFPB - Doutora em Ciência da Informação - isa@dcf.ccsa.ufpb.br

^{***} Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia – IBICT - Doutora em Ciência da Informação - rosali@ibict.br

informacional, contudo, inaugurou uma nova forma de exclusão social, a exclusão digital, que diz respeito não só ao desigual acesso às tecnologias de informação e comunicação (TICs), especialmente à internet, mas também às condições de uso de informação acessada via internet. Essas duas dimensões da exclusão digital são estimuladas por questões sócio-econômicas, como renda familiar, nível educacional e desigualdades regionais (desenvolvimento sócio-econômico, urbanização), principalmente, mas também faixa etária (pessoas jovens em vantagem), situação de emprego (pessoas inseridas no mercado de trabalho em vantagem) e gênero (homens em vantagem em relação a mulheres, especialmente no que diz respeito a uso) (CGI, 2007; IBGE, 2005; CASTELLS, 2003; CHEN E WELLMANN, 2004).

No Brasil, portanto, as desigualdades sócio-econômicas são refletidas no acesso e uso da internet. Segundo dados da pesquisa realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI), entre os meses de julho e agosto de 2006, a presença de computador foi constatada em 19,6% dos domicílios brasileiros e a presença da internet em 14,49% (CGI, 2007). Conforme os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em setembro de 2006, 22,1% dos domicílios brasileiros possuem microcomputador e em 16,9% há acesso à internet (IBGE, 2006). Somente 27,8% da população brasileira é considerada usuária da internet, ou seja, a acessou nos últimos três meses; desse total, apenas 46% a acessou diariamente (CGI, 2007). Assim,

[...] a luta contra a exclusão digital não é tanto uma luta para diminuir a desigualdade social, mas um esforço para não permitir que a desigualdade cresça ainda mais com as vantagens que os grupos da população com mais recursos e educação podem obter pelo acesso exclusivo a este instrumento. (SORJ, 2003, p. 62)

No que diz respeito ao uso da internet, o Brasil possui um agravante: o alto índice de analfabetos funcionais (pessoas que aprenderam as letras mas não conseguem utilizar a leitura e a escrita em práticas socioculturais [SOARES, 2002 apud ALMEIDA, 2005]). O país possui 32% de analfabetos funcionais (desse total 7% são completamente analfabetos) (IPM, 2007).

Há diversos esforços para combater a exclusão digital, tanto governamentais como de organizações da sociedade civil.

O objetivo deste estudo foi analisar uma política de inclusão digital municipal, do município de Quissamã/RJ. Essa análise procurou englobar diferentes dimensões de inclusão digital, desde o acesso à internet ao uso de informações, a partir de uma concepção teórica

elaborada com base na literatura. A investigação foi realizada entre o período de junho de 2007 a fevereiro de 2009.

2 INCLUSÃO DIGITAL

Consideram-se três instâncias no que concerne à prática da inclusão digital: políticas, projetos (ou programas) e iniciativas. As políticas de inclusão digital são políticas públicas definidas por órgãos governamentais em seus três níveis (federal, estadual e municipal) que visam à realização de ações para promover a inclusão digital. Essas políticas são traduzidas em projetos ou programas de inclusão digital. Os projetos/programas podem ser elaborados tanto pelos três níveis de governo (constituindo-se em micropolíticas), como também por organizações da sociedade civil, iniciativa privada, universidades, e definem as diretrizes e iniciativas que serão adotadas para a realização das ações de inclusão digital. Essas iniciativas, portanto, são todos os artifícios que materializam os projetos, podendo ser telecentros comunitários, tecnologias de banda larga, computadores subsidiados.

Telecentros comunitários são “[...] locais de acesso à internet e de utilização de outros recursos de informática. Abertos a uma comunidade local, oferecem cursos e, principalmente, uso livre dos equipamentos por um tempo determinado, em geral com orientadores para possíveis auxílios ao usuário” (BRASIL, [200-]). Contudo, as TICs são apenas um meio e não um fim para se alcançar a inclusão digital. Como salientam Delgadillo, Gómez e Stoll (2003, p. 8), a ênfase é o “[...] uso social e a apropriação das ferramentas tecnológicas em função de um projeto de transformação social para melhorar as condições de vida das pessoas”, através da solução de problemas e necessidades da comunidade, contribuindo para o seu desenvolvimento humano.

De forma mais abrangente, a inclusão digital deve procurar solucionar não apenas o acesso às TICs, mas sim a inserção das pessoas na sociedade informacional, fazendo com que estas consigam obter os benefícios que o maior acesso à informação propicia. Essa questão é consenso na literatura sobre o assunto; dessa forma, diversos autores, como Sorj (2003), Castells (2003), Schement (2003) e Lazarte (2000), se referem a níveis de inclusão digital. Com base neles consideram-se aqui quatro níveis para se chegar à inclusão digital, isto é, uma concepção teórica que será utilizada para a análise da política de inclusão digital de Quissamã.

O nível mais elementar é o acesso à internet, ou a simples **Conectividade**, que envolve as infra-estruturas físicas de conexão e o acesso a computadores e equipamentos necessários à conexão com a internet. Em um nível intermediário, denominado **Capacidade 1** –

Alfabetização, estão a alfabetização digital, vista como o treinamento no uso do computador e da internet (SORJ, 2003), não se constituindo na fluência desses equipamentos; e a alfabetização formal, fornecida pela escola regular, uma vez que “o acesso [...] oferecido pela ‘alfabetização digital’ não pode ser dissociado da ‘alfabetização livresca’” (SORJ, 2003, p. 68).

O terceiro nível de inclusão digital diz respeito à capacidade de uso das informações na internet, que está ligada às condições educacionais e culturais do indivíduo, nível que foi denominado **Capacidade 2 – Letramento Digital**, e envolve letramento, fluência digital e competência em informação. Letramento significa, “[...] apropriação da leitura e da escrita para exercer a cidadania, ter condições de acesso à cultura da sociedade letrada e corresponder às suas demandas utilizando o ler e o escrever em práticas sociais” (SOARES, 2002 apud ALMEIDA, 2005, p. 172); fluência digital pode ser entendida como “[...] a competência do receptor em interatuar com os instrumentos de *hardware* e aplicativos de *software* necessários para receber, decodificar e apropriar uma informação em meio digital” (BARRETO, 2007); por fim, competência em informação diz respeito à habilidade de uma pessoa em reconhecer quando uma informação é necessária, e ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989 apud DUDZIAK, 2003); dessa forma, pode-se dizer que fluência digital é um componente da competência em informação.

O quarto nível é **Conteúdo**, que está relacionado a duas questões. Uma delas é a existência de conteúdos informacionais de interesse para todos os grupos sociais, o que auxilia o indivíduo no processo de vivenciar a internet, ampliando suas chances de desenvolver o letramento digital. A outra questão é a própria capacidade do indivíduo de produzir conteúdos de seu interesse e de seus grupos, o que depende deste já possuir um nível de letramento digital.

A partir disso, pode-se ver a inclusão digital sob a metáfora de uma escada (Figura 1), na qual um degrau depende do outro, e os dois últimos se retroalimentam.

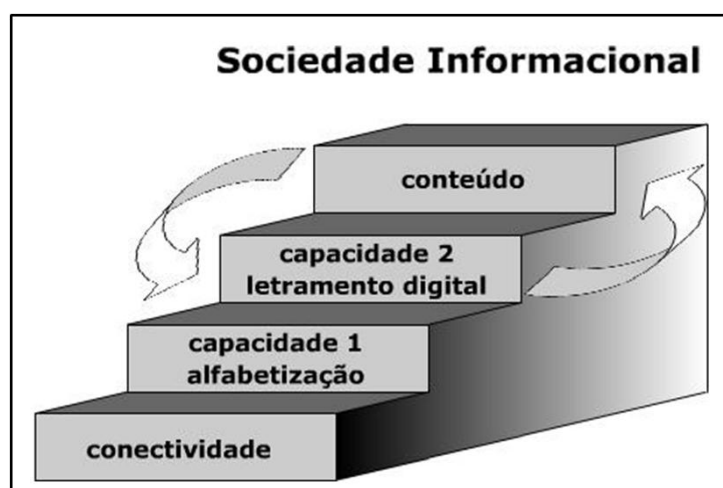


FIGURA 1: Escada da inclusão digital

Com os quatro níveis indicados na Figura 1 satisfeitos, a pessoa terá condições de participar ativamente da sociedade informacional. Outrossim, essa concepção teórica nos leva ao conceito de inclusão digital aqui adotado: uma pessoa incluída digital é aquela que não somente tem acesso regular à internet, mas, além disso, possui um nível de letramento digital suficiente para fazer frente a suas necessidades informacionais.

3 NECESSIDADE E USO DE INFORMAÇÃO E SENSE-MAKING

Informação pode ser entendida como “estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo ou na sociedade” (BARRETO, 1996, p.2). Conforme Le Coadic (2004, p.39), “usar informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação”. O autor destaca que a necessidade de informação é uma necessidade derivada, exigida para a realização de uma necessidade mais fundamental.

Barreto (1994) divide as necessidades de informação em três níveis. Num nível mais fundamental estariam as pessoas que procuram satisfazer as suas **necessidades básicas** (alimentação, habitação, vestuário, saúde, educação), que representam a segurança de existir em um determinado espaço; demandariam, prioritariamente, informação utilitária. Informação utilitária pode ser entendida como:

[...] informações de ordem prática, que auxiliam na solução de problemas que normalmente aparecem no cotidiano das pessoas, desde os mais simples até os mais complexos, abrangendo, por exemplo, assuntos ligados à educação, emprego, direitos humanos, saúde, segurança pública e outros (CAMPELLO, 1998, p. 35).

No estágio acima da classificação de Barreto, estariam os indivíduos que se orientam por satisfazer suas **necessidades de participação** e por uma vontade de permanecer nos grupos em que participam (no trabalho, na comunidade, afetivos ou profissionais); demandariam informação contextual. No nível mais elevado, estariam os indivíduos impulsionados por **necessidade de auto-realização**; demandariam informação seletiva, com compromissos de reflexão, criatividade e realização de seu potencial (BARRETO, 1994).

Le Coadic (2004) considera duas grandes classes de necessidades de informação: a **necessidade de informação em função do conhecimento**, derivada do desejo de saber; e a **necessidade de informação em função da ação**, derivada de necessidades materiais exigidas para a realização de atividades humanas, profissionais e pessoais; nesse sentido, a informação é a condição necessária à eficácia de uma ação.

Em relação à busca de informação, esta passou a ser mais autônoma e menos formalizada e, mais freqüentemente, realizada apenas pelo próprio usuário de informação, com o advento da internet. Esse tipo de busca de informação (*information seeking*) não é sistêmico e, por isso, diferencia-se da busca de informação sistêmica (*information search*), ou recuperação de informação, que historicamente estaria concentrada nos sistemas de informação, seja em bibliotecas ou mesmo em bases de dados *online* (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2004). O interesse aqui é na busca de informação não sistêmica (*information seeking*), pois é essa a mais realizada na internet, através do auxílio de mecanismos de busca. A busca de informação não sistêmica tem como centro o usuário e os procedimentos que este adota no decorrer da busca (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2004).

Durante uma busca de informação, várias podem ser as barreiras encontradas pelo indivíduo. Freire (2005), a partir de agrupamento das categorias de barreiras de Wersig (1976), apresenta uma classificação em três níveis: estrutural, institucional e pessoal.

As **barreiras do nível estrutural** estão relacionadas a processos sociais; nesse nível estão agrupadas as barreiras ideológicas (que podem ser entre países e entre grupos sociais) e de eficiência (que podem ser tanto do ponto de vista do agente que transfere a informação, o comunicador, como do ponto de vista do usuário). As **barreiras do nível institucional** estão relacionadas a agências e agentes de informação; nesse nível estão as barreiras terminológicas (que dizem respeito ao fato de que nem sempre usuários e agentes de informação usam o mesmo código de linguagem no processo de recuperação da informação), de consciência e conhecimento da informação (que estão relacionadas ao agente atender à demanda apenas com informação conhecida ou ampliar suas fontes no limite da exaustividade) e de

responsabilidade (que se referem ao fato de que o uso da informação depende da atividade do usuário e de sua capacidade para fazer uso ativo do conhecimento técnico-científico no seu trabalho). As **barreiras do nível pessoal** estão relacionadas a características dos usuários finais; nesse nível está a barreira capacidade de leitura (que diz respeito à capacidade do usuário de selecionar o material informativo relevante para atender sua necessidade de informação, podendo ser superada pela capacitação).

Para se pensar nas questões ligadas ao uso de informação no contexto da inclusão digital, foi adotada a abordagem metodológica Sense-Making como modelo teórico. Consiste num conjunto de premissas conceituais e teóricas (ou meta-teóricas) e de metodologias relacionadas, para avaliar como as pessoas percebem, compreendem, sentem (criam significado – *sense making*) os seus mundos (suas interações com instituições, mídias, mensagens, e situações) e como usam a informação e outros recursos nesse processo (DERVIN; NILAN, 1986; DERVIN; CLARK, 1999).

A abordagem Sense-Making se refere ao fazer sentido (*sense making*) e ao não fazer sentido (*sense unmaking*). O sentido feito sob uma perspectiva particular num determinado espaço de tempo por alguém é conhecimento (DERVIN, 1998). Dessa forma, o fazer sentido é a condição necessária para que a informação seja usada e satisfaça a uma necessidade.

O Sense-Making se expressa com uma metáfora central:

[...] a metáfora dos seres humanos viajando através do tempo e do espaço, saindo de situações com histórias e com uma instrução parcial, chegando a novas situações, lidando com lacunas, construindo pontes através das lacunas, avaliando resultados e se movendo (DERVIN, 1998, p. 39).

Essa metáfora oferece orientação para pensar sobre as pessoas, conversar e dialogar com elas, assim como perguntar questões e desenhar sistemas que possam servi-las (DERVIN, 1998). Quando usada para entender os usuários e suas necessidades, a metáfora forma a base de uma interface interpessoal entre, por exemplo, o entrevistador e o usuário (DERVIN, 2003). De forma mais simples, pode-se visualizar a metáfora do Sense-Making sob o modelo de três pontas, construído sobre o triângulo situação-lacuna-uso, presente na metáfora (Figura 2).

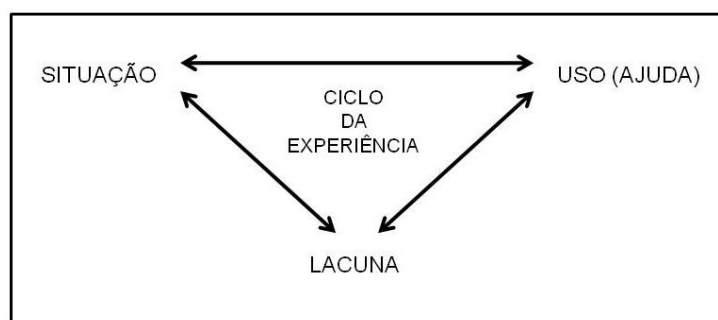


FIGURA 2: Triângulo do Sense-Making
Fonte: Dervin, 2003, p. 278

A **situação** é o contexto temporal e espacial no qual surge a necessidade de informação, estabelece-se o período em que a busca de informação vai ocorrer, e se chega ou não à compreensão do problema. A **lacuna** pode ser definida como um estado anômalo de conhecimento, uma situação na qual um indivíduo está tentando chegar à compreensão de alguma coisa; ou seja, pode ser vista como a própria necessidade de informação. O **uso** é o emprego dado ao conhecimento recém adquirido, ou seja, a informação útil, pode ser entendida como aquela que satisfaz a uma necessidade de informação. Durante uma busca de informação, cada componente do triângulo pode ir se repetindo diversas vezes, de forma cíclica, até que se chegue à resolução do problema que gerou o início da busca. (DERVIN, 2003)

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A cidade de Quissamã foi emancipada em 12 de junho de 1988. Sua história remonta à sociedade escravista, que constitui a base da formação histórica e cultural do município. Localiza-se na região norte do Estado do Rio de Janeiro, distante cerca de 250 km da capital do Estado. Possui uma área de 716 km² e 17.376 habitantes (IBGE, 2007). O município teve um crescimento populacional considerável de 1991 para 2007 (quase 40%), maior do que a média estadual e nacional. O percentual de homens e mulheres é semelhante.

Em relação ao nível educacional, a média de anos de estudo da população com 25 anos e mais de idade é de 4,57, segundo dado de 2000 (PNUD, 2003). Porém, percebe-se um aumento no nível educacional da população do município, pois em 1991 a média era de 3,21 anos de estudo. Além disso, houve uma diminuição no nível de analfabetismo (para pessoas com 25 anos e mais), em 1991 eram 26,75% de analfabetos e em 2000, 19,89% (PNUD, 2003), uma média bastante elevada, ainda mais se comparada com a média nacional, que é de

7% (IPM, 2007). Percebe-se, também, um aumento no índice de acesso ao ensino superior, que era de 0,25% em 1991 e de 1,52% em 2000 (PNUD, 2003).

O nível de renda da população se apresenta igualmente baixo, a média de renda mensal (para pessoas de 10 anos ou mais de idade com rendimento) é de R\$389,74 (IBGE, 2007).

Assim, Quissamã apresenta características, tanto pelas suas condições geográficas quanto sócio-econômicas, de um local com baixo nível de acesso à internet. É um município pequeno, longe da capital fluminense e que possui zona rural, onde haveria pouca oferta de serviços de internet. Além disso, possui baixo nível de renda e baixo nível educacional. Essas são, como foi visto, três das principais características mais decisivas no que diz respeito à exclusão digital.

Quissamã recebe *royalties*, pagos pela Petrobrás, pela exploração de petróleo na região, devido ao fato do município estar localizado na Bacia de Campos, onde foi descoberto petróleo no começo da década de 1990. Isso proporcionou grande desenvolvimento social e econômico para o município. Assim, atualmente, a indústria é a principal atividade econômica de Quissamã, seguida dos setores de serviços e agropecuário.

Para a análise da política de inclusão digital de Quissamã foram coletadas informações oficiais através do *site* da Prefeitura de Quissamã (QUISSAMÃ, [200-]a) e de folder (QUISSAMÃ, [200-]b) e *slides* (QUISSAMÃ, 2007) fornecidos pelo coordenador dos projetos. Além disso, foram realizadas entrevistas, com o Secretário de Governo e Administração da Prefeitura de Quissamã/RJ (em dezembro de 2007), com o Coordenador do Departamento de Informática da Prefeitura (em dezembro de 2007) e com dois monitores de telecentros (em junho de 2007). Também se teve acesso a alguns dados quantitativos, disponibilizados pela Prefeitura. Para que pudesse ser considerada a questão de necessidade e uso de informação, foram realizados sete relatos de caso, como exemplos. As pessoas que fizeram parte do estudo foram selecionadas através do *site* de relacionamentos Orkut, pelo fato de já serem usuárias da internet. Foram contatadas pessoas de 11 comunidades sobre Quissamã e Quissanets, e enviado um questionário. Essa coleta de dados foi realizada entre dezembro de 2008 e fevereiro de 2009.

A política de inclusão digital da Prefeitura de Quissamã é constituída por dois projetos, distintos e complementares: o Quissanets, que consiste na implantação de telecentros comunitários (denominados Quissanets), com a finalidade de disponibilizar internet gratuita para as pessoas sem acesso; e o Internet Cidadão, que visa à disponibilização de internet

banda larga gratuita nas residências das pessoas. O projeto Quissanets teve início em 2004, porém, foi em 2005 que a inclusão digital tornou-se uma política municipal em Quissamã, ano em que o projeto Internet Cidadão foi implantado e o projeto Quissanets, ampliado. Essa política objetiva a cobertura de 100% da área territorial da cidade com internet banda larga gratuita, assim como o acesso ao alcance de todos os cidadãos quissamaenses.

O projeto Internet Cidadão consiste numa conexão à internet feita através de ondas de rádio. O sinal é transmitido aos domicílios através de nove torres de transmissão, que atingem toda a área territorial do município, com velocidade de conexão de 8 MB. Para ter acesso, as pessoas necessitam realizar um cadastro na Prefeitura e possuir computador com placa de rede *wireless*, assim, recebem uma senha de acesso. Atualmente, o Internet Cidadão possui 2.115 cadastros, entre pessoas físicas, lojas e empresas (dado de março de 2009). Porém, a Prefeitura estima que cada computador cadastrado atende a toda a família da residência (entre três e quatro pessoas), o que daria um pouco mais de 7.000 beneficiários.

A implantação das torres de transmissão possibilitou à Prefeitura de Quissamã ampliar o projeto Quissanets para todas as regiões da cidade. Esse projeto complementa o Internet Cidadão, pois atende às pessoas que não possuem um computador na residência. Atualmente, são seis Quissanets na cidade e um Centro de Internet Comunitária, criado em parceria com o Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro (PRODERJ) e com a associação comunitária local. Os Quissanets estão localizados de forma a atender todo o território municipal. Oferecem serviço de acesso livre à internet por meia hora para cada usuário de forma gratuita, porém não oferecem cursos de informática, mas sim auxílio quando o usuário demonstra dificuldade. Esse auxílio é desempenhado por monitores. Contudo, estes não recebem capacitação específica para realizar as atividades nos Quissanets, apenas palestra de orientação. O controle de usuários e de uso dos Quissanets é feito através de cadastro eletrônico. De acordo com dado de agosto de 2008, os sete telecentros possuem uma média de 1.396 acessos por mês e em torno de 7.610 cadastros. Porém, o número de cadastrados não significa o número de pessoas que acessam, pois nesse cadastro também há os visitantes do município que vão aos telecentros e, além disso, pode haver duplicidade de cadastros, pois as pessoas podem se cadastrar em mais de um telecentro.

A Tabela 1 mostra o perfil dos usuários dos Quissanets. Esses dados são da segunda metade de 2007, e podem ter sofrido mudanças. Além disso, não se possui uma descrição dos procedimentos de coleta desses dados, por isso não se pode garantir sua representatividade. Apesar disso, a partir deles pode se traçar uma ideia do perfil dos usuários dos Quissanets.

Tabela 1 – Frequência absoluta e percentual de características selecionadas de usuários de telecentros do projeto Quissanets. Quissamã, segundo semestre de 2007

Característica	Tamanho amostral (n)	Percentual
Telecentro		
Administração	4	0,4%
Centro	360	32,1%
Santa Catarina	163	14,5%
Barra do Furado	383	34,2%
Morro Alto	90	8,0%
Quiosque da Praça	78	7,0%
Pindobas	43	3,8%
Total	1121	100,0%
Situação de emprego		
empregado	295	26,3%
desempregado	826	73,7%
Total	1121	100,0%
Renda (salário mínimo)		
mais de 10	2	0,2%
de 5 a 10	19	1,7%
de 2 a 5	128	11,4%
de 1 a 2	169	15,1%
até 1	33	2,9%
sem renda	252	22,5%
dado faltante	518	46,2%
Total	1121	100,0%
Credencial Educacional		
pós-graduação completa	15	1,3%
superior completo	76	6,8%
médio completo	238	21,2%
fundamental completo	263	23,5%
nenhuma ou fund incompleto	529	47,2%
Total	1121	100,0%
Gênero		
masculino	501	44,7%
feminino	620	55,3%
Total	1121	100,0%

Como se percebe na Tabela 1, a grande maioria dos usuários são pessoas não empregadas. Isso parece estar de acordo com o fato de que pessoas empregadas possuem mais condições de acesso à internet, assim os não empregados (desempregados ou não integrantes da população ativa – estudantes, aposentados e donas de casa) que não possuem computador

em casa vão mais a telecentros comunitários, que funcionam como uma forma de corrigir essa menor possibilidade de acesso. Também essa diferença significativa entre empregados e não empregados pode ser devido à presença de grande quantidade de crianças e adolescentes como usuários dos Quissanets (como foi observado em algumas visitas e salientado pelos monitores entrevistados).

Em relação à renda, a análise dos dados fica prejudicada por dois motivos: o grande percentual de dados faltantes e o fato de não estar claro se a renda é individual ou familiar. Porém, se considerarmos a categoria renda como individual, a grande quantidade de pessoas sem renda pode ser também um indício da presença de crianças e adolescentes. Também é considerável o número de pessoas com renda entre 1 e 2 salários mínimos, e entre 2 e 5. A quantidade de pessoas com renda de até 1 salário mínimo, média municipal, é pequena.

Sobre o nível educacional dos usuários, a maioria deles possui até o ensino fundamental incompleto, o que, mais uma vez, pode representar grande participação de crianças e/ou baixo nível de escolaridade dos usuários (como é a média de anos de estudo do município). Contudo, também é grande a quantidade de pessoas com ensino fundamental e com ensino médio completos. Podemos considerar que adultos com nível de escolaridade nulo ou muito baixo utilizariam pouco a internet, pela dificuldade de compreensão.

Em relação à variável gênero, como se pode perceber, as mulheres são maioria nos Quissanets, diferentemente da média nacional de uso da internet.

Em relação aos sete casos estudados, dois deles não são usuários dos projetos de inclusão digital da Prefeitura de Quissamã, já foram usuários, mas deixaram de ser por insatisfação, e por terem condições de utilizar a internet de outra forma (um deles através de provedor pago e o outro exclusivamente de *lan houses*). Optou-se por também considerar os não usuários com base em Sanz Casado (1994), que considera os não usuários como usuários potenciais e, por isso, passíveis de serem estudados. Dos outros cinco casos estudados, quatro deles utilizam exclusivamente a internet provida pela Prefeitura, em casa e em Quissanets; e um deles utiliza, além disso, também *lan houses*.

Essas pessoas possuem entre 15 e 33 anos de idade, o que está dentro da faixa etária, segundo o CGI (2007), que mais acessa a internet no Brasil, que é de 10 a 34 anos. Em relação ao nível de renda dos casos considerados, três deles estão visivelmente acima da média de renda municipal (desses um deles não é usuário dos projetos da Prefeitura). Em relação ao nível educacional, os sete casos estão bem acima da média do município; três deles

cursam o ensino superior. Em relação ao gênero, não houve diferença significativa nos casos estudados, três mulheres e quatro homens.

Com base na concepção teórica de inclusão digital apresentada anteriormente, partiu-se para a análise da política de inclusão de Quissamã. Em relação ao **primeiro nível de inclusão digital** (conectividade), considerou-se que está contemplado. Apesar das condições propícias à exclusão digital presentes no município, a política de inclusão digital venceu essa condição. Se forem considerados 7.610 cadastros em Quissanets como 7.000 pessoas, e se a isso for somada a estimativa de 7.000 pessoas que são atendidas em suas residências pelo projeto Internet Cidadão, se tem um percentual considerável de pessoas no município com acesso à internet fornecido pela Prefeitura (mais de 80%). Isso mostra um alto índice de acesso à internet, mesmo se considerado que esse percentual possa ser menor, devido ao fato de que pessoas atendidas em casa também podem estar cadastradas em Quissanets, de que há os cadastros de visitantes do município e de que existem pessoas cadastradas em mais de um Quissanet. Além disso, a cobertura de todo o território municipal por torres de transmissão de internet permitiu a informatização de órgãos públicos e privados, assim como a criação de *lan houses*, que também acabam tendo um papel importante na inclusão digital.

Em relação ao **segundo nível de inclusão digital** (capacidade 1 – alfabetização), não há ações específicas sendo desenvolvidas no contexto da política de inclusão digital de Quissamã. Não há cursos de informática para contemplar a alfabetização digital, nem mesmo para os monitores dos Quissanets, que já devem possuir esse nível de inclusão digital para serem admitidos à função. Porém, pode estar sendo contemplada, em parte, nos Quissanets pela atuação dos monitores, que prestam auxílio aos usuários. Além disso, as pessoas podem estar adquirindo sua alfabetização digital de outra forma, por cursos pagos ou pela convivência em contextos (escolas, trabalho ou lar), ou por conta própria, isto é, sozinhas, como é o caso de 12,62% da população brasileira (CGI, 2007). Segundo os dois monitores entrevistados, a maioria das pessoas que procura os Quissanets já possui conhecimento básico de informática. No caso de pessoas que não possuem conhecimento algum, os monitores informaram prestar auxílio passo a passo. Porém, o fato de não ser oferecida formalmente uma capacitação para as pessoas que não possuem conhecimento algum de informática pode representar uma forma de exclusão.

Em relação à alfabetização formal, a Prefeitura de Quissamã possui outros projetos municipais sociais que estimulam o aprendizado escolar. A Prefeitura municipal tem investido em educação, com a verba recebida pelos *royalties* do petróleo. Atualmente, há educação

básica gratuita, do jardim de infância ao ensino médio, além de cerca de 700 bolsas universitárias integrais; e tudo leva a crer que o nível educacional do município está aumentando, como visto anteriormente através dos dados da PNUD. Assim, o componente alfabetização formal está sendo contemplado, ao menos para crianças em idade escolar.

Sobre o **terceiro nível de inclusão digital** (capacidade 2 – letramento digital), no que diz respeito ao quesito letramento, a Prefeitura pode estar contemplando, ao menos em parte, fornecendo educação gratuita. Nos quesitos fluência digital e competência em informação, a política de inclusão digital da Prefeitura não prevê atividades específicas, nem mesmo para os monitores, que deveriam exercer o papel de multiplicadores. Apesar disso, a Secretaria Municipal de Educação e Cultura de Quissamã é parceira de um projeto que visa desenvolver essas competências, o projeto Janelas da Cultura Local: Quissamã/RJ. Esse projeto é desenvolvido pelo grupo de pesquisa Informação e Inclusão Social do IBICT, e coordenado pela Dra. Isa Freire². Consiste numa pesquisa com metodologia participante, que possui como campo empírico uma escola municipal de Quissamã. O projeto está sendo conduzido como uma rede de pesquisa e desenvolvimento de tecnologias intelectuais e digitais, acompanhado de um programa de capacitação e treinamento de pessoas da comunidade no uso dessas tecnologias. Tem o propósito de construir um hipertexto digital de forma participativa com a comunidade. A pesquisa espera como resultado a aquisição de competências em informação pelos participantes locais. (FREIRE, 2006)

Ainda sobre o terceiro nível de inclusão digital, a seguir são apresentados dados referentes ao nível de letramento digital dos sete casos estudados. Com a utilização do modelo Sense-Making, foi possível visualizar o triângulo situação-lacuna-uso da seguinte forma: a situação foi considerada o contexto (o problema que gerou uma necessidade de informação); a lacuna foi considerada a própria necessidade de informação; e o uso, a aplicação prática dada à informação obtida através da busca. Isso está representado no Quadro 1. Os não-usuários da política de inclusão digital estão marcados em cinza.

	Situação	Lacuna	Uso
caso 1	Ler notícias	Notícias de esporte, pousadas e mapas de rodovias	Informou apenas conseguir as informações que desejava
caso 2	Pesquisa acadêmica, pagamento de contas e consultas diversas	Não informou	Informou apenas conseguir as informações que desejava

² O projeto possui apoio do conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

caso 3	Pagamento de cartão de crédito	Como fazer para pagar o cartão pela internet	Um passo a passo indicado no site da instituição
caso 4	Realizar um trabalho de escola	Causas do conflito entre Israel e Palestina	Texto na Wikipédia com a história do conflito
caso 5	Realizar trabalho para o curso de técnico em segurança no trabalho, para a matéria legislação	Pesquisa sobre Normas Regulamentadoras (quais são elas)	Texto com todas as Normas Regulamentadoras
caso 6	Realizar um trabalho de escola	O que foi a Revolução Farroupilha	Sites com informações sobre a Revolução Farroupilha
caso 7	Realizar pesquisa para a faculdade	Não informou	Artigos, sites etc. relacionados ao tema que procurava

QUADRO 1: Resultados dos questionários do ponto de vista do Triângulo do Sense-Making

A situação ocorreu em momentos da vida escolar e cotidiana das pessoas, e foi acerca de pagamento de contas, notícias, trabalhos escolares e acadêmicos. As necessidades de informação (lacunas) citadas pelos casos estudados foram básicas, supridas com informação utilitária, de acordo com a classificação de Barreto (1994); ou necessidades de informação em função da ação, de acordo com a classificação de Le Coadic (2004). Em relação ao processo de busca de informação, a utilização do mecanismo de busca *Google* foi recorrente. O caso 4 e o caso 6 necessitaram de auxílio para chegar à informação útil. Um deles pediu auxílio a monitores de Quissanets, o que afirma a importância da atuação destes. O outro recorreu a um centro cultural da Prefeitura que também possui computadores para acesso comunitário e pessoas para auxiliar.

Como barreiras na comunicação da informação, de modo geral, as pessoas reclamaram da baixa velocidade de conexão da internet tanto disponibilizada no domicílio quanto nos telecentros. A baixa velocidade de conexão pode ser considerada, conforme classificação de Freire (2005), barreira na comunicação da informação de tipo estrutural de eficiência do ponto de vista do agente que transfere a informação. Também foi citado por dois dos casos estudados como uma dificuldade no processo de busca de informação a grande quantidade de informações recuperadas através de buscas no *Google* (ou em outros mecanismos de busca semelhantes); isso pode configurar uma barreira estrutural de eficiência do ponto de vista do usuário, por problemas na estratégia de busca da informação; ou, ainda, barreira capacidade de leitura (que diz respeito à capacidade do usuário de selecionar o material informativo relevante para atender sua necessidade de informação); essas barreiras representam ausência de competência em informação.

Todos os casos estudados conseguiram encontrar as informações de que necessitavam nas situações em que citaram, ou seja, conseguiram usar informação, inclusive os dois casos que necessitaram ir em busca de auxílio. Dos sete casos estudados, cinco conseguiram isso sozinhos (sendo três deles usuários dos projetos de inclusão digital de Quissamã). Entende-se neste trabalho que usar informação acessada via internet de forma a satisfazer suas necessidades de informação pode ser considerado como possuir algum nível de cada uma das habilidades que compõem o letramento digital. Porém, é preciso ter cautela, pois “ter acesso às TICs e utilizar seus recursos com certa proficiência para obter informações tanto pode indicar ação de um usuário consumidor passivo como de um usuário crítico” (ALMEIDA, 2005, p. 173). Sabe-se apenas que esses usuários possuem nível suficiente para satisfazer suas necessidades básicas de informação, não havendo subsídios para determinar se esse nível é alto ou baixo. Porém, deve-se também considerar que esses cinco usuários da internet provida pela Prefeitura de Quissamã podem ser considerados uma elite social no município, pois dois deles possuem computador em suas residências, todos possuem nível educacional acima da média municipal e dois possuem renda também superior à média municipal.

Em relação ao **quarto nível de inclusão digital** (conteúdo), no que diz respeito à disponibilização de conteúdos de interesse para todos os grupos sociais, a Prefeitura tem trabalhado no estímulo de seu desenvolvimento em relação à educação básica. Um dos projetos com esse foco é o Blogs das escolas (<http://www.quissama.rj.gov.br/content.asp?cc=50>), que são *sites* com assuntos de interesse para as comunidades escolares, hospedados no *site* da Prefeitura. Outro projeto de conteúdo educacional é o Sala Educação (<http://www.skillblocks.net/quissama/>), um *site* com conteúdo técnico educativo criado pela Prefeitura de Quissamã para ser usado como ferramenta de trabalho e instrumento de capacitação para professores. Além disso, há o projeto Janelas da Cultura Local, que se destina ao desenvolvimento de conteúdo cultural local do bairro de Santa Catarina, conforme Freire (2006). No *site* da Prefeitura de Quissamã não há serviços de governo a serem realizados através da internet (e-gov), apenas um *link* para envio de *e-mail*, assim como telefones e *e-mails* de secretarias e órgãos. O conteúdo informacional veiculado é constituído por informações sobre o município, notícias, agenda de eventos, *links* para projetos da Prefeitura em vigor, e *links* para outras instâncias e setores de governo.

Sobre a produção de conteúdos realizada pelos usuários dos projetos de inclusão digital, não foi possível avaliar. Porém, a política de inclusão digital da Prefeitura não desenvolve ações para seu estímulo. No que diz respeito aos sete casos estudados, todos estão

cadastrados no Orkut, que é uma forma de produção de conteúdos na internet, porém é uma forma básica, pois o *site* guia o usuário na construção de suas páginas.

5 CONCLUSÃO

O Brasil é um país com enormes disparidades sócio-econômicas. Com a exclusão digital não é diferente, ela segue as demais desigualdades presentes. A contrapartida da exclusão digital é a inclusão digital, nome dado às ações voltadas para conectar as pessoas à sociedade informacional. Inclusão digital é um conceito multidimensional, pois uma pessoa incluída digitalmente deve não apenas ter acesso à internet, mas ser capaz de lidar com o conteúdo informacional com proficiência. Contudo, muitas vezes o termo inclusão digital acaba sendo adotado por projetos como sinônimo apenas de acesso à internet.

A política de inclusão digital de Quissamã, no atual momento, é uma política de conectividade à internet, não contemplando a inclusão digital como um todo. Porém, conseguiu alcançar esse primeiro degrau da escada de inclusão digital, e deve-se reconhecer que esse quesito está sendo bem realizado. A Prefeitura, outrossim, vê de forma desvinculada da inclusão digital a alfabetização e as competências relacionadas ao letramento digital, assim como a disponibilização de conteúdos de interesse local, porém desenvolve algumas ações para a melhora dessas questões. Assim, espera-se que essa política continue galgando os próximos degraus da escada de inclusão digital.

Em relação ao perfil das pessoas atendidas por essa política de inclusão digital, se for considerado que grande parte dos usuários dos Quissanets são crianças e adolescentes em idade escolar, esses dados podem levar a pensar que os Quissanets atendem a pessoas com uma classe social um pouco mais favorecida no município, deixando excluídas as pessoas com nível educacional e de renda muito baixos.

Em relação aos casos estudados que conseguiram usar informação, é preciso considerar que suas habilidades na busca de informação podem não ter sido desenvolvidas pela política de inclusão digital da Prefeitura. Contudo, a disponibilização de internet por si só tem um papel importante no seu desenvolvimento, devido ao fato da internet ser um bem experiencial, assim como as outras TICs, e esse caráter possibilita o aprendizado de aprender,

isto é, o aprender fazendo (FINQUELIEVICH, informação verbal)³. Isso depende do tempo de dedicação de cada usuário e de sua capacidade de aprendizado.

Foi percebida, por fim, a importância de estudar inclusão digital no nível do indivíduo, para que se possa avaliar mais profundamente uma política ou um projeto de inclusão digital, principalmente no que diz respeito ao terceiro nível da escada (letramento digital). É necessário que se tenha visão geral de todo o processo de busca de informação por parte dos usuários, desde a percepção da necessidade de informação até seu uso (ou não uso). Assim, considera-se a abordagem teórico-metodológica Sense-Making como adequada, pois leva em conta a forma como as pessoas vão criando significado para a informação.

POLICY FOR INCLUSION IN Quissamã / RJ

ABSTRACT

The aim of this study was to examine the digital inclusion policy in the city of Quissamã/RJ. The analysis encompassed different dimensions of digital inclusion, such as Internet access and use of information. It was based on a theoretical concept, in which digital inclusion is seen as consisting of four levels. Municipal level data were collected about policy on digital inclusion and the users of this policy. Sense-Making approach was used to assess issues related to need, search and use information. It is considered that a person is digitally included he/she must be able to use not only the Internet as a technological tool, but also to use information obtained to meet their information needs. It was observed that the policy of digital inclusion in Quissamã is focused on Internet access (connectivity), supplying it appropriately. Quissamã has also invested in basic education, which affects digital inclusion. Through the use of questionnaires in five users of the digital inclusion projects and two non-users, it was found that all of them could use information to solve their needs, which were basic. However, two individuals needed assistance. The search for information was conducted through search engines and identified some barriers. It was considered that the approach Sense-Making methodology is appropriate for the study of digital inclusion, at the individual level.

Keywords: Digital inclusion. Community Telecentre. Digital inclusion policy. Information need and use. Information seeking. Sense-Making.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. Letramento digital e hipertexto: contribuições à educação. In: PELLANDA, Nize Maria Campos; SCHLÜNZEN, Elisa Tomoe Moriya;

³ FINQUELIEVICH, Susana. Palestra apresentada no Workshop “O papel de *lan houses* e outras iniciativas privadas para Inclusão Digital em países em desenvolvimento”, realizado no IBICT, Rio de Janeiro/RJ, no dia 04 de outubro de 2007.

SCHLÜNZEN JÚNIOR, Klaus (Org.). **Inclusão digital**: tecendo redes afetivas/cognitivas. Rio de Janeiro: DP&A, 2005. Cap. 11.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 3, 1996. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciadainformacao>>. Acesso em: 5 ago. 2006.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, 1994. Disponível em: <<http://www.e-iasi.org/cinfor/quest/quest.htm>>. Acesso em: 3 set. 2005.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mitos e lendas da informação: o texto, o hipertexto e o conhecimento. **DataGramZero** - Revista de Ciência Da Informação, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, fev. 2007. Disponível em: <http://www.datagramazero.org.br/fev07/F_I_aut.htm>. Acesso em: jun. 2007.

BRASIL. **Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID)**. [200-]. Disponível em: <<http://www.onid.org.br/>>. Acesso em: jul. 2008.

CAMPELLO, Bernadete Santos. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 22, n. 1, p. 35-46, jan./jun. 1998.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Trad. Maria Luiza X. de A. Borges, Rev. Paulo Vaz. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2003.

CHEN, Wenhong; WELLMANN, Barry. The global digital divide: within and between countries. **IT&Society**, v. 1, n. 7, p. 39-45, 2004. Disponível em: <<http://www.ITandSociety.org>>. Acesso em: set. 2007.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil**: TIC domicílios e TIC empresas 2006. São Paulo, 2007. Disponível em: <<http://www.cetic.br/tic/2006/indicadores-2006.pdf>>. Acesso em: jan. 2008.

DELGADILLO, Karin; GÓMEZ, Ricardo; STOLL, Klaus. **Telecentros comunitários para o desenvolvimento humano**: lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe. Trad. Joyce Hurtado. Rio de Janeiro: RITS, 2003. Disponível em: <<http://www.infoinclusao.org.br>>. Acesso em: 10 set. 2003.

DERVIN, Brenda. From the Mind's Eye of the User: the Sense-Making qualitative-quantitative methodology. In: DERVIN, Brenda; FOREMAN-WERNET, Lois; LAUTERBACH, Eric (Ed.). **Sense-Making Methodology Reader**: selected writings of Brenda Dervin. Cresskill, NJ: Hampton Press, 2003. Cap. 14.

_____. Sense-Making Theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. **Journal of Knowledge Management**, v. 2, n. 2, p. 36-46, Dec. 1998.

_____; CLARK, Kathleen. Exemplars of the Use of the Sense-Making Methodology (Meta-Theory and Method): in-depth introduction to the sense-making issues of the electronic journal of communication. **The Electronic Journal of Communication**, v. 9, n. 2, 3, 4, 1999.

_____; NILAN, Michael. information needs and uses. **Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)**, v. 21, p. 3-33, 1986.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

FREIRE, Isa Maria. Barreiras na comunicação da informação. In: STAREC, Cláudio; GOMES, Elisabeth; BEZERRA, Jorge (Org.). **Gestão Estratégica da Informação e Inteligência Competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2005. v. 1, p. 33-46.

FREIRE, Isa Maria. Janelas da cultura local: abrindo oportunidades para inclusão digital de comunidades. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 227-235, set./dez. 2006.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélida. Novas fronteiras tecnológicas das ações de informação: questões e abordagens. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 55-67, jan./abr. 2004. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline>>. Acesso em: jul. 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **IBGE Cidades**. Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/cidadesat/topwindow.htm?1>>. Acesso em: Nov. 2008.

_____. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD): síntese de indicadores**: 2005. Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2005/sintese_pnad2005.pdf>. Acesso em: set. 2007.

_____. _____. : 2006. Rio de Janeiro, 2006. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2006/comentarios2006.pdf>>. Acesso em: set. 2007.

INSTITUTO PAULO MONTENEGRO (IPM). **INAF: indicador de alfabetismo funcional**. 2007. Disponível em: <http://www.ipm.org.br/ipmb_pagina.php?mpg=4.02.01.00.00&ver=por&ver=por>. Acesso em: jan. 2007.

LAZARTE, Leonardo. Ecologia cognitiva na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 43-51, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cienciainformacao/>>. Acesso em: 11 ago. 2005.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. rev. e atual. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2004.

PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD). **Atlas do desenvolvimento humano no Brasil**. 2003. Disponível em: <<http://www.pnud.org.br/atlas/>>. Acesso em: nov. 2008.

QUISSAMÃ. [200-]a. Disponível em: <<http://www.quissama.rj.gov.br/>>. Acesso em: fev. 2008.

_____. **Internet cidadão**: na onda do desenvolvimento. Quissamã, [200-]b. Folder.

_____. **Internet cidadão**: Quissamã. 2007. Slides.

SANZ CASADO, Elias. **Manual de estudios de usuários**. Madri: Fundación Germán Sanchez Ruipérez, 1994.

SORJ, Bernardo. **Brasil@Povo.Com**: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação. Rio de Janeiro: J. Zahar; Brasília: Unesco, 2003.