

Necessidade e uso de informação no contexto da inclusão digital: uma visão do projeto de telecentros comunitários de Quissamã/RJ¹

Patrícia Mallmann Souto Pereira (IBICT)
Isa Maria Freire (IBICT)

Resumo: O tema deste trabalho é inclusão digital, com foco em necessidade e uso de informação. Consiste, em um estudo de informação que avaliará o projeto de telecentros comunitários, denominado Quissanet, da cidade de Quissamã/RJ. O objetivo geral constitui-se em analisar os processos de busca e uso de informação dos usuários desse projeto de inclusão digital. Isso será feito com a utilização da abordagem metodológica Sense-Making. Este projeto de pesquisa considera que para uma pessoa ser tida como incluída digital deve ser capaz não apenas de fazer uso da internet como uma ferramenta tecnológica, mas, também, de usar a informação obtida de modo a satisfazer suas necessidades de informação.

Palavras-chave: Necessidade e Uso de informação. Busca de informação. Sense-Making. Inclusão digital. Telecentros comunitários.

Abstract: This work focuses on information need and use in the context of digital inclusion. It is an information study assessing the Quissanet community telecentre project developed in Quissamã/RJ. One aim is to analyze information seeking and use processes of users of the project. Sense-Making methodology was carried out. In the present study, to consider one digitally included, this person needs to be able to use technology tools and the obtained information to satisfy her or his information needs.

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

¹ Resumo de pôster apresentado ao GT-03 - Mediação, Circulação e Uso da Informação.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade informacional representa uma mudança de paradigma na forma como a sociedade produz e dissemina informação. 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 informacional teve início, efetivamente, na década de 1970, e representa uma profunda remodelação na organização da sociedade e da economia.

Essa sociedade inaugurou uma nova forma de exclusão social — a exclusão digital — que acompanha as demais desigualdades econômicas e sociais. Essa exclusão diz respeito à desigual distribuição das tecnologias de informação e comunicação (TICs) e está estreitamente relacionada ao acesso à internet (SORJ, 2003). Segundo Castells (2003, p. 203), “A centralidade da internet em muitas áreas da atividade social, econômica e política equivale à marginalidade para aqueles que não têm acesso a ela, ou têm apenas um acesso limitado, bem como para os que são incapazes de usá-la eficazmente.” A exclusão digital diz respeito, portanto, não só ao acesso (ou à falta dele) à internet e ao uso das ferramentas digitais, como também às condições de uso de informação acessada via internet, de forma a solucionar as necessidades de informação, que aparecem freqüentemente na vida das pessoas.

No combate à exclusão digital, a implantação de telecentros comunitários se constitui na principal iniciativa adotada nos países em desenvolvimento (SORJ, 2003), sendo realizada tanto por governos como por organizações da sociedade civil. Os telecentros comunitários representam uma nova instituição social, aglutinando serviços de comunicação e serviços de informação e tendo como objetivo central a inclusão social através da inclusão digital. Diferenciam-se dos telecentros comerciais, que são desenvolvidos por empresas privadas e visam o lucro, como, por exemplo, os cibercafés; e dos telecentros cívicos, que funcionam em instituições como escolas, universidades e bibliotecas públicas, como complemento às suas atividades (LAIPELT et al., 2003). A Somos@Telecentros ([2006?]) apresenta o seguinte conceito para telecentros comunitários:

É um espaço físico de encontro e comunicação, inserido num contexto comunitário e aglutinador de iniciativas participativas para a melhora da qualidade de vida da população da qual é parte, usando as tecnologias de informação e comunicação como ferramentas de trabalho.

A presente investigação será realizada no projeto de inclusão digital Quissanet, da cidade de Quissamã/RJ. Tal iniciativa se desenvolve na forma de telecentros comunitários e é mantida pela Prefeitura da cidade. Este trabalho é baseado em um projeto de mestrado que tem como objetivo analisar os processos de busca e uso de informação dos usuários do projeto de inclusão digital de Quissamã/RJ. Justifica-se pelo fato de que para a construção de uma sociedade informacional democrática e justa, a parte que cabe aos profissionais da informação é a transmissão do conhecimento para todos que dele necessitam, se constituindo isso numa responsabilidade social da área (FREIRE, 2004).

2 INCLUSÃO DIGITAL E SENSE-MAKING

Existe consenso na literatura que incluir digitalmente envolve mais do que prover o acesso à internet; assim, diversos autores, como Sorj (2003), Castells (2003), Schement (2003) e Lazarte (2000), se referem a níveis de inclusão digital. Com base neles consideram-se quatro níveis.

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, que será denominado Capacidade 1 – Alfabetização, estão a alfabetização digital e a alfabetização formal, fornecidas pela escola regular, uma vez que “O acesso [...] oferecido pela ‘alfabetização digital’ não pode ser dissociado da ‘alfabetização livresca’” (SORJ, 2003, p. 68).

O nível seguinte 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 será 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 em perceber uma necessidade de informação, buscar informação, avaliá-la, selecioná-la, e usá-la de forma a suprir a necessidade que gerou o início da busca.

O quarto nível de inclusão digital é Conteúdo, destinado a todos os segmentos sociais. Esse nível está relacionado a duas questões. A primeira 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, pois este se identifica com o meio, ampliando suas chances de desenvolver o letramento digital. A segunda é a própria capacidade do indivíduo de produzir conteúdos, o que depende deste já possuir um nível de letramento digital.

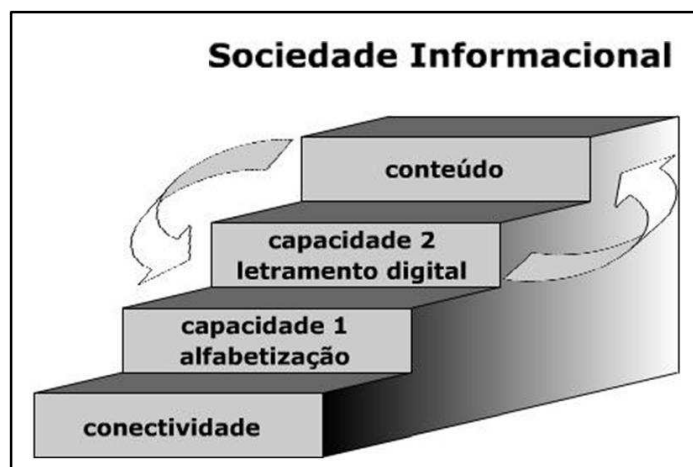


FIGURA 2: Escada da inclusão digital

No presente trabalho, considera-se que uma pessoa capaz de usar informação acessada via internet de forma a satisfazer uma necessidade de informação pode ser considerada como possuidora de algum nível de cada uma das habilidades que compõem o letramento digital. Contudo, estaremos considerando a avaliação de todo o processo de busca de informação, desde a percepção da necessidade até seu uso (ou não uso), 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). Para isso, utilizaremos a abordagem do Sense-Making.

O Sense-Making tem sido usado para descrever necessidades e usos de informação de pessoas em diversos contextos. 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), os seus mundos (suas interações com instituições, mí-

dias, mensagens, e situações) e como usam a informação e outros recursos, nesse processo (DERVIN; NILAN, 1986; DERVIN; CLARK, 1999). Essas premissas são aplicadas em diversos conjuntos de ferramentas metodológicas, de forma a guiar a construção dos instrumentos de coleta de dados, a condução de entrevistas e sua análise (DERVIN; CLARK, 1999). Nesse sentido, “O Sense-Making foi desenvolvido como uma metodologia geral aplicável a qualquer estudo de criação ou não criação de sentido por seres humanos” (DERVIN; CLARK, 1999).

Essa abordagem metodológica não faz distinção entre informação e conhecimento. Em vez disso, refere-se ao fazer sentido (*sense making*) e ao não fazer sentido (*sense unmaking*) e define informação/conhecimento como produto desse fazer, ou não, sentido. Nessa visão, o conhecimento é o sentido feito sob uma perspectiva particular num determinado espaço de tempo por alguém (DERVIN, 1998). Dessa forma, o fazer sentido é a condição necessária para que a informação seja usada e satisfaça a uma necessidade de informação.

Assim, a informação não é vista como algo que existe à parte do comportamento humano, pois o Sense-Making foca-se no próprio comportamento, considerando o uso da informação como um processo. O Sense-Making assume que existe algo sistemático a respeito do comportamento humano, que o indivíduo constrói idéias dos momentos através do tempo e do espaço, que estas construções são consideradas estratégicas e que, algumas vezes, são repetições de idéias usadas no passado e novamente criadas por conta de como os indivíduos definem uma nova situação (DERVIN, 2003). O Sense-Making se baseia, dessa forma, numa 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, o recepcionista e o *caller*, o professor e o estudante, um colega e outro (DERVIN, 1998).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa será desenvolvida em três fases, sendo a primeira de cunho quantitativo e as outras duas de cunho qualitativo. A população em estudo é constituída por todos os usuários reais (pessoas cadastradas) do projeto de telecentros comunitários da cidade de Quissamã/RJ, pois são essas as pessoas que se encontram em processo de inclusão digital.

A primeira fase se destina a identificar o perfil do público atendido pelo projeto. A segunda terá caráter exploratório e se destina a proporcionar uma visão geral do comportamento de busca de informação dos usuários e sua interação com os artefatos de informação, assim como a apropriação dos conceitos que servirão para orientar a elaboração do instrumento de coleta de dados da fase seguinte. Será adotada a técnica de observação simples (GIL, 1994).

A terceira e mais importante fase do estudo será de caráter descritivo. Os dados serão coletados a partir de entrevista estruturada (GIL, 1994), elaborada com base na técnica do Sense-Making denominada entrevista de micro-momentos (*time-line interview*) em que o respondente é solicitado a reconstruir em detalhes uma situação de busca e uso da informação em termos do que aconteceu em cada etapa da linha do tempo. Isto é, como vislumbrou a situação, a lacuna e a ajuda. Essa entrevista será aplicada a uma amostra de usuários de tipo propo-

sital, que consiste em selecionar para a pesquisa sujeitos que possuem características ou atributos específicos, de interesse para o estudo (HIGGINBOTTOM, [200-]). Os dados serão analisados a partir de análise de conteúdo (BARDIN, 1979). Essa fase do estudo tomará a abordagem metodológica Sense-Making como guia, desde a construção do roteiro da entrevista, sua condução, até a análise dos dados obtidos.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. Letramento digital e hipertexto: contribuições à educação. In: PELLANDA, Nize Maria Campos; SCHLÜNZEN, Elisa Tomoe Moriya; SCHLÜNZEN JÚNIOR, Klaus (Org.). **Inclusão digital: tecendo redes afetivas/cognitivas**. Rio de Janeiro: DP&A, 2005. Cap. 11.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.
- 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.
- 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.
- 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.
- FREIRE, Isa Maria. O desafio da inclusão digital. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 2, p. 189-194, maio/ago. 2004.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.
- HIGGINBOTTOM, Gina Marie Awoko. Sampling issues in qualitative research. **Nurse researcher**, [S. l.], v. 12, n. 1, p. 7-19, [200-]. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15493211>>. Acesso em: fev. 2008.
- LAIPELT, Rita Do Carmo Ferreira; PEREIRA, Patricia Mallmann Souto; MOURA, Ana Maria Mielniczuk de; CAREGNATO, Sônia Elisa. Informação e Comunicação para a Cidadani-

a: qualificando monitores para telecentros comunitários. In: CIBERÉTICA - Simpósio Internacional de propriedade Intelectual, Informação e Ética, 2., 2003, Florianópolis-SC. **Anais...** Florianópolis, 2003.

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/cienciadainformacao/>>. Acesso em: 11 ago. 2005.

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

SCHEMENT, Jorge Reina. Measuring what Jefferson knew and De Tocqueville saw: libraries as bridges across the digital divide. **IT&Society**, v. 1, n. 4, p. 118-125, 2003. Disponível em: <<http://www.ITandSociety.org>>. Acesso em: set. 2007.

SOMOS@TELECENTROS. Quito, Equador: Fundación Chasquinet, [2006?]. Disponível em: <<http://www.tele-centros.org>>. Acesso em: 1 ago. 2006.