

# Impacto social de telecentro próximo à biblioteca comunitária sob a ótica do beneficiário: o caso Chico Mendes

**Helena de Almeida Pereira Marques**

Graduada; Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS);  
hmarques55@gmail.com

**Patrícia Mallmann Souto Pereira**

Doutora; Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ);  
patriciamall@facc.ufrj.br

**Resumo:** Trata-se de um estudo de caso realizado no telecentro e na biblioteca comunitária Chico Mendes, situados na cidade de Porto Alegre/RS. O objetivo foi investigar a ótica do beneficiário e sua autopercepção de inclusão social, a partir do uso desses ambientes. O estudo discute definições acerca de telecentros e bibliotecas comunitárias. É de cunho qualitativo e utilizou como técnica de coleta de dados entrevista estruturada. Como resultado, salienta-se que o fato dos ambientes serem contíguos facilita sua utilização pelos beneficiários. Também se pode inferir que os participantes da pesquisa se autopercebem socialmente mais incluídos, valorizados e privilegiados por terem os ambientes tão próximos na comunidade. Conclui que o beneficiário percebe o telecentro e a biblioteca Chico Mendes como espaços de integração, socialização e inclusão social. Sugere ações a serem realizadas com o fim de integrar telecentros e bibliotecas comunitárias.

**Palavras-chave:** Telecentro comunitário. Biblioteca comunitária. Inclusão digital. Autopercepção.

## 1 Introdução

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) evoluem velozmente, e os telecentros comunitários têm sido uma ferramenta auxiliar de suma importância no uso dessas tecnologias para amenizar o problema da “exclusão digital” dos grupos sociais com menores chances de acesso e uso da internet (menores níveis de educação, renda e infraestrutura urbana). Se faz necessário que o indivíduo, além de ter acesso e habilidade no uso e manejo das TICs (alfabetização digital), saiba encontrar as informações de que precisa conectando-as com conhecimentos já

adquiridos e, assim, torne-se produtor de novos conhecimentos (competência informacional). Acredita-se que a existência de uma biblioteca comunitária contígua a um telecentro pode ser um diferencial para estimular os sujeitos no aprendizado e letramento, estando-se mais próximo de atingir uma inclusão digital que envolva inclusão informacional e social.

Este estudo teve como campo empírico o telecentro comunitário e a biblioteca comunitária Chico Mendes, localizados em Porto Alegre/RS. O objetivo foi analisar o impacto de um telecentro próximo a uma biblioteca comunitária para os beneficiários no sentido de sua autopercepção de inclusão social. São considerados beneficiários do telecentro e da biblioteca os usuários reais, isto é, as pessoas que realmente frequentam as instituições e usufruem dos seus serviços, segundo a definição de Sanz Casado (1994).

A autopercepção (ou autoconceito) pode ser entendida como a percepção que o indivíduo tem de si mesmo. Faria (2005, p. 661-662) complementa que é, “[...] em termos específicos, as atitudes, os sentimentos e o autoconhecimento acerca das suas capacidades, competências, aparência física e aceitabilidade social.” Segundo Bonato, Sarriera e Wagner (2012, p. 128-129), “[...] caracteriza-se por ser regulável pelo dinamismo individual, pelos relacionamentos familiares e sociais e pelos contextos situacionais, culturais e ambientais.” O que se pretende observar neste estudo é como o indivíduo se autopercebe na sua interação com os espaços de informação comunitários estudados e em relação à sua condição de “inclusão social”.

Trata-se de um estudo qualitativo de caráter descritivo. Foram realizadas entrevistas com a coordenadora do telecentro e da biblioteca, com um monitor do telecentro e com sete beneficiários de ambos. A escolha dos entrevistados foi feita por acessibilidade ou conveniência, que consiste em selecionar “[...] os elementos a que [se] tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo.” (GIL, 2011, p. 94). A coleta de dados foi realizada em abril de 2013 e a análise dos dados foi feita a partir de análise de conteúdo (BARDIN, 2004).

Ainda é incipiente o número de usuários assíduos da internet no Brasil. Em 2012, cerca da metade da população com 10 anos ou mais de idade (49%) teve

acesso à internet no período de referência dos últimos três meses anteriores à entrevista (IBGE, 2013). Considerando-se o percentual de usuários que a acessaram diariamente, esse número torna-se ainda menor (33,81%). Contudo, inclusão digital trata-se atualmente:

[...] de um novo direito em si e também de um meio para assegurar outros direitos. Ela traz avanços importantes para a inserção no mercado de trabalho, para a educação e para a produção cultural, melhorando as condições de vida, lazer e trabalho da população. (BRASIL, 2010, p. 426).

Porém, a desigualdade de distribuição de bens e serviços públicos, como pode ser considerada a internet, é um parâmetro decisivo para a desigualdade social. Não ter acesso a esses bens e serviços gera consequências trágicas sobre a qualidade de vida das pessoas (SORJ, 2003). A inclusão digital visa à democratização das TICs e, segundo o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, promovê-la:

Significa garantir a disseminação e o uso das tecnologias da informação e da comunicação, orientados ao desenvolvimento social, econômico, político, cultural, ambiental e tecnológico, centrados nas pessoas, em especial nas comunidades e nos segmentos excluídos. (BRASIL, 2010, p. 426).

Incluir digitalmente o cidadão significa fazer com que as habilidades que ele adquiriu em informática e em lidar com a informação possam ser proveitosas para melhorar seu quadro social. Para que isso se torne realidade, é necessário que haja uma “[...] apropriação das TICs e, sobretudo, da informação digital no que se refere às habilidades relacionadas a seu uso.” (PEREIRA; MORIGI, 2011, p. 254).

## **2 Relação entre telecentros e bibliotecas comunitárias**

Os telecentros têm se configurado numa importante alternativa para a inclusão digital, pois “[...] representam a principal resposta às dificuldades de acesso individual e desempenham o mesmo papel do telefone público em relação à telefonia.” (SORJ, 2003, p. 67). Além disso, segundo o autor, os telecentros se constituem no principal instrumento das políticas de universalização de serviços de internet em países em desenvolvimento.

Apesar de serem foco de grande debate acadêmico, não há uma única definição consagrada para telecentros na literatura, mas há convergência entre as existentes. Mais operacionalmente, os telecentros são definidos como “[...] locais dotados de um ou mais computadores para acesso público à internet, ou apenas para treinamento em informática.” (IBICT, 2006, documento eletrônico não paginado). As definições, em sua maioria, incorporam as funções dos telecentros. O Ministério das Comunicações os define como:

[...] espaços sem fins lucrativos, de acesso público e gratuito às tecnologias da informação e comunicação, com computadores conectados à internet, disponíveis para diversos usos. O acesso é livre, com assistência de monitores. Os telecentros devem oferecer cursos e atividades de promoção do desenvolvimento local e servir aos moradores das comunidades onde se encontram como um espaço de integração, de cultura e lazer. (BRASIL, 2012, documento eletrônico não paginado).

Ressalta-se nessa definição que, além do acesso livre à internet com o auxílio de monitores e oferecimento de cursos, é citado como objetivos dos telecentros a promoção do desenvolvimento local e sua constituição em espaço de integração, cultura e lazer, questões diretamente ligadas à inclusão social.

Barreto, Paradella e Assis (2008, p. 31) definem telecentro como “[...] um espaço público para acesso e uso da informação através das TICs, com a finalidade de capacitar comunidades, reduzir desigualdades econômicas e sociais e promover a cidadania.” Esta definição salienta a questão do acesso e uso da informação digital, configurando um telecentro em uma unidade de informação. Contudo, as autoras são otimistas ao citarem suas finalidades.

Uma definição destacada no contexto latino-americano é a de Delgaldillo, Gomez e Stoll (2003), que definem telecentros comunitários como:

[...] iniciativas que utilizam as tecnologias digitais como instrumentos para o desenvolvimento humano em uma comunidade. Sua 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. [...] são locais de encontro e intercâmbio, espaços de aprendizagem, crescimento pessoal e mobilização para resolver problemas e necessidades da comunidade. (DELGALDILLO; GOMEZ; STOLL, 2003, p. 8-9).

Realça-se que, mais do que um ambiente com máquinas para serem

utilizadas pela comunidade, os telecentros se constituem em espaços públicos de debate comunitário.

Com base nessas definições acerca de telecentros tem-se que, genericamente, são ambientes munidos com computadores e internet para acesso público às TICs, em especial para aquelas pessoas com poucos recursos econômicos, contando com a presença de monitores e se configurando em espaços de informação, integração comunitária e lazer, podendo servir como ponto de partida ou instrumento para o desenvolvimento social. Os telecentros são uma oportunidade de inclusão digital e um meio de mudar o quadro social do indivíduo, tornando sua vida mais significativa, desde que esse se aproprie das TICs e passe a utilizá-las em benefício próprio e da sua comunidade.

Diferente dos telecentros, as bibliotecas comunitárias não são objeto de inúmeros investimentos públicos nem de evidente discussão teórica. Elas se constituem numa alternativa às bibliotecas públicas em locais em que estas não atingem ou que são de difícil alcance. Possuem as mesmas funções das bibliotecas públicas, que são: educacional, recreacional, cultural e informacional (ALMEIDA JÚNIOR, 1997). Mas, diferentemente, as bibliotecas comunitárias são criadas e mantidas com donativos fornecidos pelas pessoas envolvidas com o respectivo projeto e, ocasionalmente, com donativos provindos do Estado (MACHADO, 2008). Machado ainda salienta que a criação de uma biblioteca comunitária é feita “pela” comunidade e não “para” a comunidade.

Outras particularidades das bibliotecas comunitárias, arraigadas à sua definição, são:

[...] a perspectiva comum do grupo em torno do combate à exclusão informacional como forma de luta pela igualdade e justiça social; o processo de articulação local e o forte vínculo com a comunidade; a referência espacial: estão, em geral, localizadas em regiões periféricas; o fato de não serem instituições governamentais, ou com vinculação direta aos Municípios, Estados ou Federação. (MACHADO, 2008, p. 61).

Isso vai ao encontro da proposta dos telecentros comunitários, sendo visíveis suas possibilidades de complementação mútua. Salienta-se nessa citação o fato das bibliotecas comunitárias se constituírem num local de inclusão informacional, articulação comunitária e inclusão social. De acordo com a autora, as bibliotecas

comunitárias seguem os princípios de autonomia, flexibilidade e da articulação local, aumentando suas chances de atuação e inserção na sociedade.

Na definição de Jesus (2007, p. 2), bibliotecas comunitárias são “[...] instituições voltadas para disseminar informação e cultura em locais de carência econômica.”, o que reforça as funções informacional e cultural das bibliotecas comunitárias e seu foco em comunidades carentes economicamente. Prado e Machado (2008) enfatizam a importância da biblioteca comunitária como território de memória, estando sua relevância:

[...] no trabalho de organização, gestão e acesso democrático à leitura, à escrita, à informação e consequentemente ao conhecimento. Ou seja, a biblioteca comunitária deve imprimir uma dinâmica para transformar essas bibliotecas e centros de cultura em locais ou territórios com narrativas de memória sobre as diferentes experiências das comunidades. (PRADO; MACHADO, 2008, p. 3-4).

Dessa forma, as bibliotecas comunitárias, assim como os telecentros, se constituem em espaços de integração comunitária, informação, lazer e aprendizado, sendo voltadas especialmente a comunidades com baixo nível socioeconômico e tendo o potencial de melhorar a qualidade de vida das pessoas envolvidas. As principais diferenças entre telecentro e biblioteca comunitária são suas formas de constituição e gestão e o suporte físico de informação em que se baseiam. Esta última traz diferentes e complementares possibilidades, sendo uma delas o fato do acesso à internet ampliar também as possibilidades de comunicação.

Assim sendo, é imperativo que haja um engajamento entre telecentros e bibliotecas comunitárias. Uma questão relevante está no oferecimento ao cidadão da oportunidade de aprofundar seus conhecimentos e sua capacidade de aprendizado a partir da utilização de diferentes fontes informacionais. Laipelt, Moura e Caregnato (2006, p. 227) sustentam que uma aproximação entre biblioteca e telecentro “[...] contribuiria ainda, para que as pessoas desenvolvessem sua capacidade de aprender a aprender auxiliando-as, finalmente, a serem incluídas socialmente.”

A biblioteca é “[...] porta de acesso local ao conhecimento [...]” (UNESCO, 1994, documento eletrônico não paginado). Mas para que essa porta seja realmente aberta é necessário que se tenha acesso às mais variadas fontes de informação, o que inclui, na sociedade contemporânea, a internet.

### **3 Campo empírico: telecentro e biblioteca Chico Mendes**

O projeto Telecentros Digitais de Cidadania é uma iniciativa da Prefeitura de Porto Alegre, sendo gerenciado pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos (SMDH). Foi iniciado em 2001, com a denominação de Telecentros Porto Alegre. Tem como objetivo “[...] possibilitar ao cidadão, especialmente ao de baixa renda, o livre acesso às tecnologias de informação e comunicação.”, provendo “[...] a oportunidade de usufruir dos inúmeros benefícios ligados ao uso dos recursos digitais, melhorando sua condição de vida.” (PORTO ALEGRE, 2012, documento eletrônico não paginado). Esse objetivo está de acordo com os citados nas definições abordadas. Atualmente, o projeto conta com 35 telecentros comunitários em funcionamento. O Telecentro Chico Mendes foi o piloto do projeto, inaugurado em 02 de julho de 2001. Está localizado no bairro Mário Quintana, região nordeste da cidade, na sede do Parque Chico Mendes, na qual também opera a Associação Natureza Cidadania e Paz (NACIPAZ), gestora local do telecentro.

A biblioteca comunitária Chico Mendes é contígua ao telecentro, com funcionamento no mesmo espaço comunitário, mas em outra sala. Foi inaugurada em 18 de dezembro de 2004, tendo sua concepção discutida a partir do primeiro Curso para Formação de Monitores dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre, ministrado pelo Núcleo de Educação a Distância (Echos) do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (DCI/UFRGS) em parceria com órgãos municipais, em 2002. A ideia da criação de uma biblioteca comunitária surgiu de uma das atividades propostas no curso por parte de monitores do telecentro Chico Mendes. Com base nessa demanda, foi desenvolvido um projeto de extensão universitária no âmbito do curso de Biblioteconomia que implementou o projeto em parceria com lideranças comunitárias e atentando às demandas locais (LAIPELT et al., 2005).

As informações a seguir estão baseadas nas entrevistas com a coordenadora do telecentro e da biblioteca e com um monitor do telecentro. Tanto o telecentro como a biblioteca são coordenados pela líder comunitária representante da NACIPAZ.

O telecentro possui 10 computadores e conta com três monitores atuando em turnos diferentes, que são adolescentes procedentes da própria comunidade e que estão cursando o ensino médio. Os horários de atendimento são das 8h às 12h e das 14h às 20h. Os serviços oferecidos são: acesso livre à internet por 30 minutos e oficinas de informática básica, em vez de cursos, como acontecia antigamente. De acordo com a coordenadora, a diferença entre os cursos e as oficinas é que estas não fornecem certificados de participação, isto é, são uma atividade realizada informalmente. O telecentro atende a um público diversificado, composto desde crianças até idosos, sendo pré-requisito para seu uso que as pessoas sejam alfabetizadas, o que exclui uma parcela da comunidade.

Atualmente, a capacitação dos monitores fica a cargo da Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação de Porto Alegre (PROCEMPA), desde que solicitado pela coordenação de cada telecentro. Contudo, o monitor entrevistado não havia recebido tal capacitação. Um dos requisitos para ser monitor no telecentro é já possuir conhecimento básico de informática. Porém, a capacitação dos monitores é fundamental para sua atuação eficaz num telecentro e não deve se restringir apenas a conhecimentos em informática. De acordo com o exposto por um projeto de telecentros comunitários de um município gaúcho, o monitor se constitui num agente de inclusão digital e deve:

[...] interagir com o usuário do telecentro, possibilitando um melhor desenvolvimento social e cultural da comunidade onde está inserido. Este jovem desenvolve maneiras de incentivar, facilitar e ensinar os cidadãos a utilizar as ferramentas não-proprietárias no âmbito de tecnologia da informação. (NOVO HAMBURGO, 2012, documento eletrônico não paginado).

Na biblioteca, a representante da NACIPAZ exerce as funções de organização do acervo e atendimento aos beneficiários. A biblioteca não conta com uma parceria junto a órgãos públicos e/ou privados, o que dificulta a possibilidade de manter um monitor para realizar o atendimento. Nesse quesito não está muito distante da realidade da maioria das bibliotecas de mesmo tipo, cuja gestão ocorre “[...] de modo participativo e dinâmico, mediante trabalho voluntário e ação participativa, na maioria das vezes.” (CAVALCANTI; FEITOSA, 2011, p. 123).

O funcionamento se dá em três turnos semanais, segundas e quartas pela manhã e quintas à tarde. Os serviços oferecidos são: empréstimo de livros, empréstimo local de material para realização de trabalhos infantis (cola, tesourinha, revistas e jornais para recorte) e acesso livre ao local para leitura, atividades escolares e convívio social. A biblioteca também cede o espaço às creches locais para a realização da atividade de “hora do conto”. Os beneficiários da biblioteca são, em sua maioria, crianças e adolescentes em idade escolar, mas também adultos.

Não há atividades específicas realizadas em conjunto entre o telecentro e a biblioteca. Segundo a coordenadora, há um trabalho que consiste em trazer o usuário do telecentro para que ele conheça a biblioteca e assim passe a utilizá-la também. Contudo, relatou que essa atividade está temporariamente suspensa em virtude da adaptação dos novos monitores do telecentro, visto que são eles que devem realizá-la. Porém, se observou que essa incumbência é praticamente inviável por ser apenas um monitor por turno no telecentro.

#### **4 Os beneficiários, os espaços comunitários e suas interações**

No período da coleta de dados, o telecentro estava sem acesso à internet havia quatro meses. Isso fez com que a sistemática de utilização do espaço fosse alterada, diminuindo consideravelmente o número de beneficiários não só no telecentro, mas também na biblioteca. Isso porque enquanto esperam para utilizar o telecentro, os beneficiários buscam a biblioteca como alternativa para adiantar suas pesquisas ou simplesmente para lazer. Contudo, mesmo sem o serviço de internet, havia beneficiários no local. Eles justificaram estar ali para usar o computador ou simplesmente para conversar, o que confirma o telecentro como espaço de encontro e intercâmbio social, como salientam Delgadillo, Gómez e Stoll (2003).

Dos beneficiários entrevistados, cinco eram do sexo masculino e dois do feminino, com idades entre 13 e 55 anos, sendo quatro adolescentes e três adultos. No que diz respeito ao grau de instrução, percebe-se um baixo nível de escolaridade, especialmente em relação aos adultos, tendo em vista que três dos entrevistados possuíam idade para ter concluído o ensino médio, mas não o tinham. Os três

adultos abandonaram os estudos, sendo que dois no ensino fundamental e um no ensino médio. Dos adolescentes, os quatro estavam em plena atividade escolar, sendo que três deles cursavam o ensino fundamental e um o ensino médio. Desses, três estavam dentro do limite de idade indicado para o período escolar que cursavam, e apenas um estava atrasado.

#### **4.1 Frequência e uso dos espaços**

O fato das entrevistas terem sido realizadas no período em que o telecentro estava sem conexão com a internet pode ter ajudado a selecionar para o estudo os usuários mais assíduos, pois o nível de frequência encontrado foi alto, demonstrando a importância dos ambientes no cotidiano dessas pessoas. A frequência de uso variou de uma vez por semana a diariamente para o telecentro, e de uma a três vezes por semana para a biblioteca.

Um dos entrevistados afirmou não frequentar a biblioteca, apesar de conhecê-la. Argumentou não se sentir à vontade em frequentá-la por se considerar pouco instruído, uma vez que é um homem de 27 anos que parou de estudar na 5ª série do ensino fundamental. A ideia de que para frequentar uma biblioteca é preciso ser erudito é equivocada, pois a biblioteca poderia ajudá-lo a se sentir à vontade com os livros, melhorando seu nível de leitura e, até mesmo, seu desempenho na internet. Além disso, poderia auxiliá-lo a melhorar sua autoestima e seu desempenho comunitário, como foi percebido em relação a um entrevistado de 55 anos com o ensino fundamental incompleto, que afirmou: “O uso da biblioteca me deu mais subsídios em algumas discussões que a gente trava sobre o meio ambiente, a questão da preservação do meio ambiente é o que a gente se debruça mais.” Outro entrevistado, de 14 anos cursando a 7ª série do ensino fundamental, também demonstrou ter timidez ao entrar num ambiente de biblioteca, mas conseguiu superar. Afirmou que ficava acanhado ao chegar à biblioteca e ver outras pessoas no recinto.

Em relação às dificuldades encontradas na utilização desses espaços, os beneficiários citaram que, no início do uso do telecentro, tinham dificuldades

relacionadas à não intimidade com as tecnologias computacionais (uso do teclado, do *mouse* e dificuldades com os sistemas operacionais Windows e Linux); mas afirmaram que, com o passar do tempo e com o auxílio dos monitores, essas dificuldades foram sendo superadas. Também citaram como dificuldade em relação ao uso do telecentro a lentidão da internet, questão essa que, segundo a coordenadora, foi melhorada. Além disso, salientaram a necessidade de mais que apenas um monitor atuando no mesmo horário para atender a demanda, o que ressalta a importância de sua atuação no desempenho do beneficiário. Três dos entrevistados fizeram a oficina de informática básica no telecentro, e quatro relataram que costumam solicitar ajuda ao monitor de vez em quando para encontrar as informações de que precisam.

Em relação à biblioteca, as dificuldades mencionadas foram quanto ao atendimento e a orientações sobre como localizar os livros. Percebeu-se que os beneficiários sentem a necessidade de uma pessoa voltada ao atendimento na biblioteca, isto é, um mediador que os oriente a encontrar o que buscam. Contudo, mostraram-se cientes da dificuldade de conseguir voluntários para exercer tal função.

Foi questionado aos entrevistados onde eles buscam informação quando necessitam resolver um problema, e todos os entrevistados citaram a internet, indicando verem o telecentro (e a internet) como um local de informação, mais do que a biblioteca. A internet se configura atualmente numa fonte importante de informação e de produção de conhecimento, pois facilita a localização da informação e é o meio mais utilizado para comunicação à distância, estando presente e permeando todas as relações sociais, econômicas e políticas (SORJ, 2003).

Há outros locais de acesso aos recursos informáticos. Dos sete entrevistados, quatro afirmaram possuir computador em suas residências, mas apenas um com internet. Esse afirmou frequentar o telecentro para encontrar pessoas conhecidas que ele sabe que estarão no local, reforçando mais uma vez a importância do telecentro como um local de encontro e sociabilidade. Alguns beneficiários afirmaram acessar a internet também em *lan houses*, na residência de parentes e no telecentro do Mercado Público Central de Porto Alegre, localizado no centro da cidade e também

parte do projeto de telecentros do governo municipal.

Em relação aos usos realizados, os recursos mais citados no telecentro foram: Facebook, e-mail, jogos, Youtube, ferramenta de busca Google; também foi citado como objetivo de uso a realização de pesquisas escolares. Na biblioteca os objetivos citados foram pesquisas escolares e lazer.

#### 4.2 (Auto)percepções em relação ao telecentro e à biblioteca

Para muitas pessoas a utilização de um telecentro comunitário representa o seu primeiro contato com a internet, como é o caso do entrevistado de 55 anos, que afirmou:

Eu vim a primeira vez no telecentro porque ouvi falar da questão que a gente podia fazer contato com o mundo inteiro, né. Então o monitor disse que eu poderia ter um endereço eletrônico. Eu nunca tinha ouvido falar nisso, “um endereço eletrônico”. E aí foi quando eu fiz o cadastro para ter o meu e-mail, que tenho até hoje, o mesmo *e-mail*.

Percebe-se a importância atribuída pelo beneficiário à utilização do correio eletrônico, assim como uma autopercepção de pertencimento à sociedade (digital). Destacou que utiliza o e-mail diariamente no trabalho: “[...] eu uso a informática no meu trabalho pra contato, pra informação, pra dar retorno sobre questionamentos sobre alguns encaminhamentos que é feito através dos *e-mails*, né. Eu tenho *e-mail* da empresa hoje.” Nessa passagem da entrevista, mais uma vez fica perceptível a autovalorização pela utilização de *e-mail*. Salientou também a importância do uso de computador e internet para inserção no mercado de trabalho: “[...] aquele que não tiver conhecimento da informática, da tecnologia, tá fora do mercado, né.”

Esse beneficiário também falou sobre a busca de informações na internet: “O uso da internet coloca a gente... o usuário no mundo, né. [...] tu busca ali informações jamais sonhadas...”, demonstrando fascínio e, ao mesmo tempo, satisfação com o uso da internet. Em relação à biblioteca, ele falou sobre ter mais subsídios para as discussões comunitárias, complementando: “[...] vantagem de conhecimento, de poder fazer mais diálogo, ter mais informações, mais argumentos, né, porque quando a gente lê a gente busca argumentos [...]”. Nota-se pelas suas falas que ele percebe a biblioteca como um local para adquirir conhecimento,

estudo e aprendizado, e o telecentro como um local de comunicação e busca de informações, demonstrando ver os dois espaços como complementares.

Outro beneficiário (de 27 anos com o ensino fundamental incompleto) ressaltou o conhecimento cumulativo que adquire com o uso constante da internet: “O uso do telecentro... ah, conforme eu vou usando vai evoluindo mais os meus conhecimentos [...] Eu vou... melhorando meus conhecimentos, eu vou aprendendo.” Esse é o beneficiário que não utiliza a biblioteca. Sua fala salienta a importância da experiência cotidiana com as TICs para que haja apropriação delas. Ele também demonstrou perceber sua autoevolução com o uso de computador e internet.

O beneficiário de 14 anos (cursando a 7ª série do ensino fundamental) falou da importância que atribui ao telecentro e à biblioteca: “O uso do telecentro mudou bastante coisa que o cara precisa... assim pra saber, aí tem ali. O uso da biblioteca mudou... pras pessoas interagir mais, pegar livros, melhorar a leitura.” Nota-se que ele se referiu ao telecentro como local de informação e à biblioteca como local de leitura.

Também foi ressaltada a maior possibilidade de comunicação que a internet propicia: “A internet na verdade é um... é uma ligação que a gente não tinha. [...] Pode tá 24 horas conectado com alguém que tu nem conhece [...]” (Beneficiário de 28 anos com o ensino médio incompleto). Em relação ao uso do Facebook, demonstrou mudanças em sua vida cotidiana, além de sentir ampliado seu contato interpessoal:

[...] afeta 24 horas por dia, porque tu consegue saber de eventos, consegue saber de... lembrar de aniversários que tu não lembra. Tu consegue, ah... Na verdade é uma agenda que tá a toda hora te procurando, tu não precisa procurar, né. É um livro aberto que vem e te chama: Oh... assim, hoje tal e tal coisa. [...] hoje eu tenho comunicação com gente que eu perdi contato há muito tempo.

Também enfatizou a facilidade de buscar informação: “Na internet tu tem várias opções de saber exatamente aquilo que tu quer.” Esse beneficiário percebeu grandes mudanças em sua vida a partir do momento em que passou a utilizar a internet, pois possui uma microempresa, e o uso de computador e internet facilitam suas atividades. Ele começou a utilizar a internet na escola e atualmente possui

acesso a este serviço em seu domicílio, frequentando o telecentro para encontrar os amigos e se relacionar.

Quanto à biblioteca, referiu-se a ela como possibilidade de leitura e de contato com o livro em papel: “A biblioteca em si eu acho que é... pra mim a leitura [...] A biblioteca tem esse mundo assim... o mundo mágico da biblioteca que vai encontrar diversas coisas: cheiro de livro...”. Também se referiu a ela como um espaço de silêncio, encontro consigo mesmo e relaxamento: “[...] um espaço que tu tem certo silêncio. Às vezes tu quer estar num lugar privado, um lugar onde tu quer estar um pouco contigo mesmo, meditar um pouco. Acho que a biblioteca tem essa vantagem, de uma cultura com certo relaxamento [...]”. Em relação à leitura, refletiu sobre o aprendizado de vida que a experiência dos outros pode trazer:

[...] os livros que me ensinaram às vezes a respeitar, a até a conhecer coisas que eu não conhecia. Há pouco tempo eu li “Volta ao Mundo em 80 Dias”, foi um livro bem bacana, assim, que te traz uma visão de mundo diferente ou te mostra as coisas que tu não tem capacidade de ver às vezes na tua vida, mas que tu vê por experiência do outro.

O entrevistado de 15 anos (cursando a 8ª série do ensino fundamental) associou a possibilidade de acesso à informação ao bem-estar: “Eu posso pedir informações sobre o mundo também, sobre o que está acontecendo a cada dia. Daí o uso da internet é muito importante também pro nosso bem-estar.” Em relação à biblioteca, referiu-se a ela também como fonte de informação e aprendizado: “Na biblioteca [se pode ter] mais informações também e aprendi mais sobre as coisas do passado.”

A entrevistada mais jovem, de 13 anos (cursando a 4ª série do ensino fundamental), mostrou ver o telecentro como um local no qual se pode aprender e a biblioteca como um local para leitura: “No telecentro aprendi mais. Na biblioteca li os livros, essas coisas... e gostei.” Ela também chamou a atenção para o fato da proximidade desses espaços de sua residência: “[...] é perto, não é longe, e não é perigoso.” Esse é um ponto importante, pois, segundo Whyte (1988<sup>1</sup> apud SILVA, 2009, p. 35), “[...] o elemento mais importante para um espaço público é a sua localização, pois tendo uma boa localização (perto de casa, perto do trabalho, num bairro central), é mais fácil o espaço ser percebido como atrativo pelas pessoas.”

Isso também foi salientado por dois outros beneficiários entrevistados, o de 28 anos e uma menina de 16 anos.

A beneficiária de 16 anos (cursando o 1º ano do ensino médio) expressou ser um conforto ter o telecentro e a biblioteca próximos um do outro. Contou que conheceu a biblioteca indo ao telecentro: “[...] eu ia, olhava, daí vi a biblioteca e perguntei pra a Coordenadora [foi suprimido o nome da coordenadora] se dava para entrar e ela disse que sim.” Afirmou ter gosto pela leitura, salientou que deveria haver livros novos na biblioteca e demonstrou ver a biblioteca como espaço para leitura e lazer. Quanto ao telecentro, ela informou frequentá-lo com amigos, o que mostra sua utilização para convívio social.

Questionou-se aos entrevistados como seria se o telecentro existisse e a biblioteca não, e apenas dois deles, o de 55 e o de 28 anos, responderam que um complementa o outro, então a biblioteca faria falta. No entanto, quando se inverteu a pergunta, se só a biblioteca existisse e o telecentro não, as respostas foram que faria uma grande diferença, pois, para os entrevistados, na internet há muito mais informações do que na biblioteca. Todavia, pôde-se inferir que, para os beneficiários, frequentar o telecentro e a biblioteca melhora o seu sentimento de inclusão social.

## 5 Conclusão

No geral, os beneficiários entrevistados manifestaram perceber o telecentro (a internet) como um local de busca de informação, comunicação e lazer; e a biblioteca como um local mais relacionado à leitura e ao estudo, mas também ao lazer. Tanto o telecentro quanto a biblioteca parecem ser vistos e utilizados pelos beneficiários entrevistados como locais de interação entre as pessoas.

Foram marcantes as percepções em relação ao potencial de “aqui e agora” que a internet possui, com a diminuição das barreiras espaciais e temporais. Notou-se que os entrevistados conferem mais importância ao telecentro do que à biblioteca, pois a internet apresenta mais possibilidades. Constatou-se também certo consenso com a ideia de que “tudo” está na internet. É preciso atentar para o fato de que a

internet nem sempre representa uma fonte de informação fidedigna, questão em que a biblioteca poderia ser complementar.

Pode-se inferir que, de modo geral, os beneficiários entrevistados, com exceção de um, demonstraram apropriação dos espaços para fazer uso complementar de suas potencialidades. A baixa escolaridade de alguns não pareceu representar um grande empecilho na utilização dos espaços, tendo em vista que todos os sete beneficiários entrevistados expressaram perceber melhorias em suas vidas.

Eles também alegaram se sentir valorizados, especialmente por serem usuários da internet, e também pelo acesso à biblioteca. Da mesma forma, indicaram se sentir pertencentes à sociedade digital, acreditando ter mais condições de realizar atividades na sociedade, tais como: manter-se informado, comunicar-se com mais agilidade, possuir maiores possibilidades de acesso ao mercado de trabalho, ter mais facilidade para desenvolver suas atividades profissionais, ampliar sua cultura geral e atingir mais legitimidade para argumentar com base em informações. Aliado a isso está o fato de terem os espaços como opção de lazer e sociabilidade, questão bastante relevante em um local onde há poucas opções para isso.

Apesar de todas as dificuldades envolvendo a administração de tais espaços (telecentro e biblioteca), a coordenadora mostrou se esmerar para o bom funcionamento de ambos. Contudo, percebeu-se a falta de ações voltadas à dinamização e ao aprendizado, que poderiam colaborar com a otimização dos usos e ampliar as melhorias pessoais, comunitárias e sociais. Seriam necessários mais investimentos, tanto financeiros como de mão de obra qualificada, para a realização dessas ações e para ajudar a solucionar as dificuldades apresentadas. Fazem-se algumas sugestões que poderiam ser adotadas em diferentes telecentros e bibliotecas comunitárias:

- a) oficinas para o desenvolvimento de competências informacionais: poderia ajudar os beneficiários a aprender a selecionar e avaliar fontes de informação na internet (e na biblioteca), assim como melhorar suas buscas;
- b) realização de clubes de leitura: atividade em que se escolhe um livro e todos os envolvidos leem, para depois discutirem em conjunto; as discussões

poderiam ser feitas capítulo por capítulo e as possíveis dificuldades encontradas poderiam ser compartilhadas;

- c) ações em conjunto entre telecentro e biblioteca que estimulassem seu uso complementar: por exemplo, gincanas de conhecimento, em que fosse estimulada a busca de informações sobre determinado tema, tanto na internet como nos livros;
- d) sinalização da biblioteca: elaborada de forma que o próprio beneficiário conseguisse localizar os livros de seu interesse, necessitando de menos auxílio.

Existe uma infinidade de ações e atividades que podem ser realizadas. Cabe aos profissionais da informação tornarem-se ainda mais partícipes nas funções sociais desempenhadas pelos telecentros e pelas bibliotecas comunitárias.

## Referências

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. **Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas**. Londrina: Ed. UEL, 1997.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004.

BARRETO, A. M.; PARADELLA, M. D.; ASSIS, S. Bibliotecas públicas e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 1, p. 27-36, jan./abr. 2008.

BONATO, T. N.; SARRIERA, J. C.; WAGNER, A. Hábitos de lazer e autoconceito em adolescentes. In: SARRIERA, J. C.; PARADISO, A. C. (Org.). **Tempo livre e lazer na adolescência: promoção da saúde, intervenção e pesquisa**. Porto Alegre: Sulina, 2012. p. 125-154.

BRASIL. Ministério das Comunicações. **Telecentros**. Brasília, 2012. Disponível em: <<http://www.mc.gov.br/inclusao-digital/acoes-e-programas/telecentros>>. Acesso em: 21 out. 2012.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Inclusão digital. In: \_\_\_\_\_. **Cidadania e inclusão social parte 2**. Brasília, 2010. p. 424-453. (Balanço de 2003 a 2010). Disponível

em:<[https://i3gov.planejamento.gov.br/textos/livro4/4.6\\_Inclusao\\_Digital.pdf](https://i3gov.planejamento.gov.br/textos/livro4/4.6_Inclusao_Digital.pdf)>.

Acesso em: 16 out. 2013.

CAVALCANTI, L. E.; FEITOSA, L. T. Bibliotecas Comunitárias: mediações, sociabilidades e cidadania. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 121-130, mar. 2011.

DELGADILLO, K.; GÓMEZ, R.; STOLL, K. **Telecentros comunitários para o desenvolvimento humano**: lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe. Trad. J. Hurtado. Rio de Janeiro: RITS, 2003.

FARIA, L. Desenvolvimento do autoconceito físico nas crianças e nos adolescentes. **Análise Psicológica**, Lisboa, v. 4, n. 23, p. 361-371, 2005.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios**: síntese de indicadores: 2012. Rio de Janeiro, 2013. Disponível em:

<[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2012/default\\_sintese.shtm](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2012/default_sintese.shtm)>. Acesso em: 16 out. 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA (IBICT). **Inclusão digital**: mapa de inclusão, sobre o MID. Brasília: IBICT, 2006. Disponível em: <<http://inclusao.ibict.br/index.php/mapa-de-inclusao-digital/sobre-o-mapa>>. Acesso em: 20 nov. 2012.

JESUS, M. Implantação de bibliotecas comunitárias nos municípios do Estado da Bahia. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA EM INFORMAÇÃO, 7., 2007, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: CIFORM, 2007. Disponível em:

<<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2011/08/implantac3a7c3a3o-da-bibliotecas-comunc3a1rias-no-estado-da-bahia.pdf>>. Acesso em: 25 out. 2012.

LAIPELT, R. C. F. et al. Biblioteca Comunitária e Telecentro: unidos na busca da inclusão social. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais...** Curitiba: FEBAB, 2005.

LAIPELT, R. C. F.; MOURA, A. M. M.; CAREGNATO, S. E. Inclusão digital: laços entre bibliotecas e telecentros. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 223-229, jan./jun. 2006.

MACHADO, E. C. **Bibliotecas comunitárias como prática social no Brasil**. 2008. 184 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

NOVO HAMBURGO. Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação e Inclusão Digital. **Caminho digital: telecentros de Novo Hamburgo**. Novo Hamburgo, [2012]. Disponível em: <<http://caminhodigital.novohamburgo.rs.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=31>>. Acesso em: 13 maio 2013.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA (UNESCO). **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas**. Paris, 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port-br.htm>>. Acesso em: 25 nov. 2012.

PEREIRA, P. S.; MORIGI, V. J. Informação e cidadania: apropriação das tecnologias digitais na inclusão social brasileira. In: MORIGI, V. J.; GIRARDI, I. M. T.; ALMEIDA, C. D. (Org.). **Comunicação, Informação e Cidadania: refletindo práticas e contextos**. Porto Alegre: Sulina, 2011. p. 253-269.

PORTO ALEGRE. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana. **Cidadania digital**. Porto Alegre, 2012. Disponível em: <[www.portoalegre.rs.gov.br/SMDHsu](http://www.portoalegre.rs.gov.br/SMDHsu)>. Acesso em: 6 out. 2012.

PRADO, G. M.; MACHADO, E. C. Território de memória: fundamento para a caracterização da biblioteca comunitária. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANCIB; USP, 2008. Disponível em: <<http://www.enancib2008.com.br/cd/biblioteca.pdf>>. Acesso em: 2 out. 2012.

SANZ CASADO, E. **Manual de Estudios de Usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sanchez Ruipérez, 1994.

SILVA, A. M. **Atratividade e dinâmica de apropriação de espaços públicos para o lazer e turismo**. 2009. 249 f. Dissertação (Mestrado em Planejamento Urbano e Regional) – Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.

SORJ, B. **Brasil@Povo.Com: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação**. Rio de Janeiro, Brasília: Jorge Zahar; Unesco, 2003.

## The social impact of the telecentre near community libraries under the perspective of the beneficiary: the Chico Mendes' case

**Abstract:** This is a case study carried both in the Telecentre Chico Mendes and in the Chico Mendes Community Library, located in Porto Alegre/RS. The main goal was to investigate the beneficiaries' perspective and their perception of social inclusion considering the use of these places. This study used a qualitative research with structured interviews in order to collect data of a due context. As a result the fact that both community programs are contiguous open doors for the uses of their facilities by beneficiaries. It can be inferred that the research participants could realize they are socially included, valued and privileged to have these environments so close to their community. Hence, the study concludes that the beneficiaries perceive the Telecentre and the Chico Mendes Community Library a space of integration, socialization and social inclusion. This work ends up suggesting actions to be performed in telecentres and community libraries.

**Keywords:** Telecentre. Community library. Digital inclusion. Self-perception.

Recebido: 16/06/2014

Aceito: 08/10/2014



---

<sup>1</sup> WHITE, Wiliam. City: rediscovering the Center. New York: Douybleday, 1988