



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UnB)
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE)
Departamento da Ciência da Informação e Documentação (CID)
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCInf)

DOUTORADO EM CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

CAPA DE IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO DE PESQUISA 2008

Nome do Candidato:

Benedito Medeiros Neto

Título do Projeto:

INCLUSÃO DIGITAL E INFORMACIONAL NOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS E LABORATÓRIOS DE INFORMÁTICA DE ESCOLAS PÚBLICAS COM APROPRIAÇÃO SOCIAL PELOS CIDADÃOS PARTICIPANTES DO PROGRAMA GESAC

Linha de Pesquisa:

Comunicação da informação

Curso pretendido:

Doutorado em Ciência da Informação

Preferências de Orientação:

Prof. Dr. Antonio Lisboa Carvalho de Miranda

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

INTRODUÇÃO

1. QUADRO TEÓRICO

1.1 Indicadores preliminares sobre embasamento teórico da pesquisa

1.2 Sociedades de Serviços e a Era da Informação

1.3 Desigualdades Sociais, Exclusão Social e Inclusão Digital

1.4. Informação, Ciência da Informação, Educação e Comunicação para cidadania

1.5 Avaliação e Medidas de Inclusão Digital

2. PROBLEMA OBJETO DA PESQUISA

2.1 Objetivos da Pesquisa

2.1.1 Objetivo Geral

2.1.2 Objetivos Específicos

2.2 Justificativas e importância da Pesquisa

3. METODOLOGIA

3.1 Aspectos da Avaliação do Programa GESAC

3.2 Métodos de pesquisa e procedimentos

3.3 Técnicas de pesquisa

3.5 Coletas dos Dados

3.6 Análise e interpretação dos dados

4. EXECUÇÃO DO PROJETO DE PESQUISA

4.1 Modalidades de Execução do Projeto de Pesquisa:

Principais Atividades Previstas

4.2 Atribuições do Ministério das Comunicações na Pesquisa

4.3 Equipes para o Trabalho de Campo

4.4 Atividades Principais Previstas

4.6 Produtos Previstos

5. EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO AOS RESULTADOS DA PESQUISA

5.1 Resultados Preliminares

5.2 Resultados Esperados

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

APÊNDICES

ANEXOS

APRESENTAÇÃO

Este projeto de pesquisa apresenta proposta de estudo a ser desenvolvido no contexto da linha de pesquisa Comunicação da Informação do Programa de Pós-Graduação do Departamento de Informação e Documentação da Universidade de Brasília. O projeto traz para discussão e análise a questão da avaliação da inclusão digital. Para tanto faz a identificação do referencial teórico que dá lastro ao estudo, definição e delineamento da pesquisa, escolha dos métodos, procedimentos técnicos para coleta e análise de dados.

Em nossa percepção, a Ciência da Informação do século XXI mantém a mesma dimensão de interdisciplinaridade, mas amplia seu campo de investigação para temáticas específicas, como por exemplo a Informação Social, Comunicação da Informação, Inclusão Digital e Internet, e nesta diversidade de atuação, escolhemos explorar e compreender o fenômeno informacional na sociedade da informação. Agindo assim, reafirmamos a sua inserção no âmbito das Ciências Sociais e Humanas.

Deste modo, a proposta deste trabalho é trazer para debate e investigação o fenômeno da inclusão digital em três dimensões: a tecnologia da informação e comunicação do ponto de vista social; a informação e a competência informacional como parte integrante do fenômeno informacional; e a avaliação do processo de inclusão na ótica do cidadão ou indivíduo como nosso objetivo maior, pois estamos preocupados em avaliar e mensurar as distâncias que separam os incluídos na Sociedade Hiper-moderna, quando houver, daqueles aos não é permitido usufruir dos benefícios do mundo digital.

O projeto coloca em foco a identificação da efetividade, da eficácia e os impactos ou resultados, verificando ou mensurando os avanços ou progressos do cidadão beneficiário do Programa GESAC. Espera-se que este, como um programa social, incremente o desenvolvimento econômico, a interação e o

intercâmbio de informação e a comunicação entre as pessoas, com enriquecimento cultural, equidade entre os pares de um processo de comunicação, a pesquisa no campo da Ciência da Informação e a melhoria educacional. O nosso foco está direcionado para fluxo de informação dentro do processo de inclusão digital, nos seus diversos níveis, potencializado pelas Tecnologias para a Informação e Comunicação, principalmente nos aspectos sociais .

A pesquisa motivou o Plano de Avaliação do Programa GESAC do Ministério das Comunicações, em desenvolvimento, cuja ação supriu uma deficiência identificada desde o início. Com a realização da avaliação do GESAC na dimensão da eficiência dos recursos para colocar pontos de inclusão digital, na dimensão do uso destes pontos para população carentes de meios e facilidades de informática e telecomunicações, e na dimensão da eficácia e efetividades do Programa. Esta ação está sendo desenvolvida em ambiente de parceria com outros projetos de inclusão digital, universidades e centros de competências, pesquisadores de dentro e fora do Governo Federal. Busca-se sempre a composição de equipes multidisciplinares para levar em frente o desafio. A pesquisa utiliza o ambiente de investigação do Plano, os dados coletados, a análise e interpretação dos dados, mas, principalmente, aprofundar a investigação, responder a questões da interpretação e abordar os problemas com métodos científicos.

Estamos alicerçados numa experiência para este projeto de pesquisa estribado em quase cinco anos de dedicação à inclusão digital em seus principais aspectos: planejamento, contratação de serviços especializados, gerenciamento de equipes de campo e de fiscalização, monitoramento da infraestrutura de serviços tecnológicos, operação de uma grande rede de laboratórios de informática e telecentros, capacitação de multiplicadores e projetos comunitários, além de participar na formulação da política pública do Governo Federal e pesquisar a questão da inclusão nos seus vários aspectos em centros de competência e universidades. A participação em debates e colóquios tem permitido manter uma visão crítica e aberta.

O propósito do projeto é avaliar o impacto do Programa GESAC sobre os beneficiários a partir dos resultados alcançados, ou melhor, no cidadão que participou do processo de inclusão digital e hoje pode ser considerado incluído, pois é capaz de pelo menos usar a tecnologia para acessar a informação, e utilizar estes novos meios para comunicar-se com a sua comunidade e organizações públicas e privadas. O local de estudo é o dos telecentros e laboratórios de informática do Programa GESAC e de seus parceiros.

Este projeto está dividido em cinco partes. A introdução e os itens 1 e 2 compreendem as etapas que antecedem o desenvolvimento da execução do mesmo, ou melhor, a fase exploratória que compreendeu a definição do objeto de pesquisa, a elaboração do marco referencial teórico e demarcou o objetivo geral. Os itens 2, 3, 4 e 5 apresentam as etapas a serem desenvolvidas e acompanhadas por este projeto: O problema foco da pesquisa; o trabalho de campo, incluindo procedimentos necessários para os levantamentos, análise e tratamento dos dados e interpretação dos resultados.

INTRODUÇÃO

CASTELLS (2002, 2003, 2007) tem dito mais de uma vez que estamos vivendo uma verdadeira revolução que se intensifica a cada dia e que gera conseqüências na estrutura das classes sociais, na política nacional e internacional e na economia das nações. O mesmo, pode-se afirmar, acontece com as cidades, comunidades e cidadãos, pois todos são afetados ou impactados de alguma forma por esta revolução. Seus maiores vetores são a inovação tecnológica e o crescente uso de artefatos tecnológicos na sociedade. Estima-se que existam mais de um milhão de computadores no Mundo, em 2008, pois, segundo União Internacional de Telecomunicações – (UIT, 2003): “ No mundo, os internautas chegam a 623 milhões e 587 milhões de computadores estão em operação.”, E, principalmente, a construção de redes de computadores

por todas as partes do planeta, por meio de interconexão física ou ondas eletromagnéticas, favorecem a globalização da economia e a socialização da informação e do conhecimento para quem tem acesso e usa computadores (hardware) e seus programas e sistemas de informação (software).

Assim, uma parcela da sociedade é excluída seja pela falta de acesso aos novos canais de comunicação tradicionais de massa, seja pela restrição ou barreira imposta ao cidadão em relação às novas mídias e recursos digitais, o que se configura em algo mais perverso (SORJ, 2003; DEMO, 2003). A problematização deste trabalho circunscreve-se basicamente na verificação dos possíveis ganhos desta parcela que poderiam ser beneficiadas a partir das ações diretas do Governo no que diz respeito aos programas, projetos e iniciativas de inclusão digital. No entanto, a despeito destes possíveis ganhos, é preciso enfatizar que a democratização do acesso na Era da Informação não está assegurada e deve ser discutida.

Nos últimos cinco anos, tanto no Brasil quanto em outros países em desenvolvimento, é possível verificar uma fase de mobilização da sociedade para a implantação de projetos e programas de inclusão digital como política ou ações de Governo e seus atropelos (BALBONI, 2007). Passado este momento, observa-se a concretização das seguintes fases: desenvolvimentos de procedimentos e metodologias para a prática da inclusão digital (iniciativas, projetos e programas); levantamentos das iniciativas e ações; coordenação nacional de projetos, formulação de uma Política de Estado e uma pequena atenção para avaliação (AUN, 2007; BRAZILAI-NAHON, 2006; MIRANDA, 2005).

O Programa Brasileiro de Inclusão Digital não é ainda uma Política de Estado, capaz de facilitar ou dar agilidade à inserção do país na sociedade da informação (AUN, 2007). No entanto, temos diversas ações e esforços, entre os quais merece destaque, como uma ação estruturante do Ministério das Comunicações (www.mc.gov.br), o Programa GESAC (BRASIL, 2002), que

oferece gratuitamente ferramentas de tecnologia da informação e comunicação, especialmente conectividade, e, ainda, recursos digitais e capacitação para multiplicadores em todo o território brasileiro, vide o endereço www.idbrasil.gov.br. O GESAC conta com uma rede satelital, plataforma de serviços e agentes para promover inclusão digital e apoiar ações de governo eletrônico (MENDONCA, 2007).

Diversas iniciativas procuraram mostrar os impactos favoráveis do uso de Tecnologia para a Informação e Comunicação - TICs nos diversos segmentos: governo eletrônico, saúde, educação, justiça, etc. O projeto e-Brasil (e-Desenvolvimento no Brasil e no mundo, 2007) é um bom exemplo. Algumas organizações governamentais e não governamentais (ONGs) têm se dedicado, direta ou indiretamente, a mapear as ações de inclusão digital. Vale destacar, no momento, os Ministérios da Ciência e Tecnologia - IBICT (<http://inclusao.ibict.br/mid/mid.php>) e Ministério do Planejamento (<http://www.onid.org.br/>) que estão construindo um mapa e observatório com esta finalidade. É preciso ressaltar que estes levantamentos não aprofundam a avaliação dos projetos e programas de inclusão digital identificados.

A presença de pontos de inclusão digital ofertados pelo Governo é muito pequena e não chega a 10% do atendimento da população, mesmo com presença de projetos e programas de inclusão digital das três esferas do Governo, isto segundo o Comitê Gestor da Internet – CGI (BRASIL, 2007a e 2008b). Além desta limitação, temos várias questões: o rendimento daqueles que utilizam estes pontos é baixo? Quais são as razões? O acesso físico, as condições econômicas? O limitado letramento permitiu a alfabetização informacional? Para responder a estas e outras questões entrevistaremos os cidadãos de baixa renda das grandes cidades, usaremos a Internet para permitir que os cidadãos que vivem em áreas de risco social ou em regiões distantes preencham questionários da pesquisa. Na maioria das vezes, esta parcela da população tem acesso limitado à educação formal de qualidade ou está apartada da educação popular ou informal.

Quando o cidadão chega a um telecentro ou a uma 'lan house', por exemplo, a Internet lhe permite acesso às novas tecnologias e contato com diferentes fontes de informação, bem como a ampliação das possibilidades de comunicação e lazer, entre outros. Nesta pesquisa temos como meta analisar e avaliar este contato e esta mudança possível. O pesquisador Marc WARSCHAUER identificou a questão do letramento informacional:

Há uma grande diferença entre informação e conhecimento, e o letramento informacional é decisivo para a capacidade de transformar a primeira no segundo. Esse letramento está distribuído de modo desigual na sociedade, e cruza com outras formas de estratificação social. O fomento do letramento informacional deve ser um objetivo importante para projetos que buscam promover a inclusão social (WARSCHAUER, 2006, p.159).

Como parte de uma política pública para promover a inclusão digital e o fomento do letramento informacional, o Programa GESAC apresenta em sua Norma Geral (BRASIL, 2008a) as seguintes diretrizes: a) promover a inclusão digital; b) ampliar o provimento de acesso à Internet em banda larga para instituições públicas; c) apoiar órgãos governamentais em ações de governo eletrônico; d) contribuir para a universalização do acesso à Internet; e) fomentar o desenvolvimento de projetos comunitários e a formação de redes de conhecimento; f) incentivar o uso de software livre; g) apoiar o desenvolvimento das comunidades beneficiadas; e h) apoiar comunidades em estado de vulnerabilidade social.

Como boa prática de um projeto social do Governo, as diretrizes, objetivos e metas do GESAC devem ser divulgadas e acompanhadas pela sociedade e pelo cidadão pagador de seus impostos. Mais importante do que isto é a avaliação do programa nos seus principais aspectos. Embora a avaliação e as medidas de inclusão digital já estejam bem estabelecidas em diversos países (BARZILAI-NAHON, 2006), no Brasil, o processo de avaliação inicia seus

primeiros passos tanto no meio acadêmico como nas esferas de Governo, materializando a clara demonstração de consolidação da iniciativa, que visa medir o progresso da inclusão digital, face ao volume de ações públicas e privadas relativas à inclusão digital (AUN, 2007; SIRIHAL DUARTE, 2008).

Este projeto de pesquisa tem como objetivo contribuir para a avaliação do Programa GESAC e aprofundar alguns aspectos desta avaliação. Um ponto de partida é a análise dos objetivos do Programa GESAC descritos em sua Norma Geral (BRASIL, 2008a)

Os recursos e serviços disponibilizados em razão do Programa têm os seguintes objetivos: a) disponibilizar conectividade em banda larga à Internet para iniciativas de inclusão digital, educação e governo eletrônico; b) disponibilizar a plataforma multiserviço do Programa GESAC para apoiar ações de inclusão digital, especialmente nos Telecentros; c) apoiar as iniciativas de governo voltadas para o desenvolvimento de serviços à distância: Telemedicina, Telesaúde e Educação a Distância, entre outros; d) atender a todos os municípios brasileiros; e e) ampliar a oferta de Pontos GESAC (BRASIL, 2008a, p.84).

Diante da amplitude dos objetivos do GESAC, verifica-se a necessidade de investigação tanto para avaliarmos a política pública, os desempenho dos gestores do Programa e os resultados alcançados. O Plano de Avaliação é uma primeira resposta do Programa GESAC, uma vez que estamos diante de ação estruturante para muitas ações de inclusão digital por todo o Brasil. No GESAC contamos com volume significativo de recursos financeiros, além dos interesses político e social desejado.

Segundo BALBONI(2007), existem muitos pontos a serem revelados por trás da Inclusão Digital no Brasil, levando vários pesquisadores, neste momento, a

fazer uma reflexão, quanto: à eficácia; à efetividade e aos resultados alcançados pelo setor público e privado quando disponibilizam TICs na busca do binômio acesso às TICs/informação e desenvolvimento econômico e social. MACIEL e ALBAGLI (2007) entendem que apropriação social está além da inclusão digital e afirmam que o simples acesso às tecnologias não leva à transformação necessária para o cidadão participar da sociedade da informação, pois é preciso um pouco mais (MACIEL e ALBAGLI, 2007, p.28). No que diz respeito à informação, desejam-se, além do acesso propriamente dito, a sua assimilação, processamento e disseminação e, principalmente, que o indivíduo o transforme em conhecimento.

O GESAC, juntamente com demais projetos e programas do Governo, sempre foi um campo de investigação (MENDONÇA, 2007). Esforços neste sentido já produziram livros, revistas, dissertações, teses e artigos. Algumas amostras destes esforços podem ser vistas na Biblioteca Digital do GESAC, vide www.biblioteca.idbrasil.org.br. No entanto, a complexidade da questão e as limitações dos estudos dificultam um maior aprofundamento. Nesta pesquisa, pretende-se avançar um pouco mais, trazendo para discussão a avaliação do programa e buscando modelos e sistemáticas que permitem medir a inclusão digital.

O Programa GESAC destina-se ao atendimento das organizações denominadas em sua Norma Geral (BRASIL, 2008a) de Instituições Beneficiárias. São elas: instituições públicas de ensino, instituições públicas de saúde, unidades do serviço público localizadas em áreas remotas, de fronteira ou de interesse estratégico e outras instituições públicas. Por critério do Ministério das Comunicações, as entidades da sociedade civil sem fins lucrativos estão incluídas, desde que seja possível, por meio delas, promover ou ampliar o processo de inclusão digital. No entanto, a indagação que fazemos é se a inclusão digital está de fato ocorrendo. Ou, melhor ainda, se está ocorrendo a apropriação social das TICs pelo cidadão das Instituições Beneficiárias (Escolas Públicas, Associações, ONGs, etc.) e em que nível está representado em indicadores sociais (SIRIHAL DUARTE, 2008) visto que,

segundo AUN (2007, p. 30), “Os indicadores nacionais para área de inclusão digital carecem de fundamentos teórico-metodológicos consistentes.” Em seguida, a autora volta a reforçar a necessidade de indicadores de inclusão:

A escassez e precariedade dos atuais indicadores não podem, nem gerar um diagnóstico efetivo da situação do processo de mudança para a inclusão na Sociedade da Informação, nem permite seu monitoramento através de variáveis para construção política (AUN, 2007, p.30).

Este projeto de pesquisa investiga, questiona e tenta explicar a necessidade do estabelecimento e uso de indicadores que favorecem a inserção na Sociedade da Informação. As três razões fundamentais apontadas por AUN (2007, p.30) são de: ordem científica; natureza política; e ordem pragmática. A partir de levantamento de dados mais criterioso e da análise e interpretação dos dados mais acurada, o fenômeno da inclusão digital pode ser mais bem descrito e explicado. Ao avaliarmos o uso das TICs, o domínio da informação e a produção efetiva de conteúdos por parte do usuário dos pontos de presença do GESAC (um grande programa de inclusão digital), seremos capazes de descrever o fenômeno e sua natureza, identificando, articulando e correlacionando variáveis (AUN, 2007, p.26). Assim, tentaremos responder a questão da eficácia, efetividade e dos resultados do uso das TICs, os ganhos diretos e indiretos e a participação no contexto do cidadão. Está, ainda, dentro do escopo da pesquisa investigar aspectos como, por exemplo, as dificuldades de letramento dos indivíduos que freqüentam os telecentros e laboratórios de informática das escolas (PELLANDA, 2005).

QUADRO TEÓRICO

1.1 Indicações preliminares sobre embasamento teórico da pesquisa

Diversas abordagens serão apresentadas para construir o referencial teórico dessa pesquisa. A primeira abordagem refere-se à sociedade pós-industrial ou Hiper-moderna e a Era da Informação para os otimistas ou vanguardistas, tendo como foco principal o homem na Era da Informação. Autores como Manuel Castells, Pierre Lévy, Antonio Miranda e Evandro Guerreiro, dentre outros, poderão contribuir significativamente para a compreensão a ser aqui explorada e para justificar as ações de programas e projetos de inclusão digital. O uso das TICs em larga escala, patrocinadas pelos agentes econômicos e pelos governos, propicia, muitas vezes, tirar dividendos ou proveitos a partir de seu impacto, mas também pode possibilitar ganhos para a sociedade, para a comunidade e, mais especificamente, para o cidadão, “pelo desenvolvimento de redes de inteligência coletiva, criando uma harmonia global a integrar os mais diversos povos e linhagens culturais” (LÉVY, 2001). E, de fato, é esta a questão que nos propomos a investigar neste trabalho de pesquisa. As TICs têm como objeto a concepção de produtos, desenvolvimento de sistemas de informação e disponibilização de serviços com base em tecnologia da informação e comunicação. Ademais, elas permitem a construção, comunicação, armazenamento e uso da informação (MIRANDA, 2005). Mas o seu uso nem sempre é devidamente calcado em uma política pública, com marcos regulatório, quando necessário. O Governo, ou melhor, o Estado, transformou-se em entidade fragilizada pela incapacidade de lidar com uma gama de movimentos reivindicatórios e imprevisíveis e, neste quadro, as TICs tornam-se uma ferramenta importante para que o Estado possa ouvir, ver e conhecer o cidadão, tirando-o do anonimato e proporcionando-lhe melhores condições de vida (MACIEL, ALBAGI, 2007, p.17).

Em segundo lugar, nos voltaremos para a desigualdade social, exclusão social e inclusão digital. A presença de pessoas em condição de vulnerabilidade social em país subdesenvolvido e em desenvolvimento é uma realidade neste início de século, e este quadro é aprofundado pela globalização e pelo mau aproveitamento da inovação tecnológica, ou melhor, pela exclusão social de parcela significativa da população. Ao lado desta questão, ou para fazer a ela enfrentamento, surge a Inclusão Digital juntamente com outras tentativas de resgate de cidadania e apropriação social da informação e da utopia de gerar

conhecimento, mesmo que para uso restrito da comunidade local. Citamos alguns dos autores que têm aprofundado suas reflexões sobre esta temática: Bernardo Sorg, Pedro Demo, Mark Warschauer, Antonio Miranda, Emir José Suaiden, Nize Maria Campos Pellanda e Isa Freire. Nesta pesquisa, a inclusão digital e social ocupa um lugar de destaque e a produção recente já é significativa em termos de livros, projetos, dissertações, artigos, teses e revistas especializadas. A própria Internet coloca à disposição do leitor muitos 'sites' e 'blogs' de pesquisadores em tecnologias inclusivas.

A terceira abordagem traz elementos para identificar as propriedades gerais da informação no campo da Ciência da Informação, da Educação e Inclusão Digital e da Comunicação para a Cidadania no contexto da inclusão digital, da inclusão informacional e da inclusão social. Incluem-se nesta parte da pesquisa a análise crítica e o uso da informação, o fluxo de informação nas relações do indivíduo com a sua comunidade e a comunicação da informação. Autores como Paulo Freire, Antonio Miranda e Elmira Simeão, Jürgen Habermas, Yves-François Le Coadic, Suzana Muller, Stewart Tubbs, Dennis McQuail, Sely Costa, Celeste Jannuzzi, Maria Lucia Maciel, Sarita Albagli, Maria Nélida Gonzáles de Gómes, entre outros, poderão contribuir significativamente para essa abordagem e compreensão convergente da Ciência da Informação, Ciência da Comunicação, Educação e Inclusão Digital. As contribuições das pesquisas de Helena Silva, Marcelo Buzatto, Kira Tarapanoff, Emir Suaiden, Cecília Oliveira e Valéria Mendonça serão de grande valia.

Em quarto, finalizamos com a abordagem voltada para os modelos de avaliação, medidas e indicadores sociais e o contexto em que os mesmos foram criados. A análise histórica é importante para construir as estratégias e ferramentas comunicacionais que o Estado precisa usar para promover a participação do cidadão na construção. Autores como Karine Barzilai-Nahon e Maria Garrido (University of Washington), Paul Cozby (California State University), Marta Pinheiro Aun e Maria Aparecida Moura (Universidade Federal de Minas Gerais) e pesquisadores como Helena Pereira da Silva,

Adriana Bogliolo Sirihal Duarte, Helena Silva, Othon Jambeiro, Sueli Mara Ferreira, Elizabeth Adriana Dudziak e Rita do Carmo Ferreira Laipelt apresentaram trabalhos e importantes contribuições para essa abordagem.

Os conceitos e definições são resultados de esforços acadêmicos e dos trabalhos de profissionais, bem como dos centros de competência, organizações públicas e privadas. Esta pesquisa, ao discutir e propor soluções para os problemas de comunicação da informação e mediação na inclusão digital, abordará conceitos como inclusão social, indicadores sociais, inclusão digital, telecentros e laboratórios de informática, multiplicadores e agentes de inclusão digital. O estabelecimento destes conceitos permite o avanço da pesquisa e facilita a comunicação na sociedade, tanto na elaboração de políticas públicas, quanto na comunicação científica (AUN, 2007, p.13).

1.2 Sociedades Hiper-moderna e a Era da Informação

O Papel do Estado na era da informação

A informação permeia todos os agentes sociais e, em função disso, assume uma importância grande na produção de bens e serviços. Em termos práticos, a informação é um bem, a partir do qual o cidadão se provê para acessar e prestar serviços, armazenar e recuperar conhecimento (MACIEL e ALBAGLI, 2007, p. 26). É também insumo nos processos decisórios do dia-a-dia dos indivíduos, na sustentabilidade das comunidades, na gestão das organizações e na convivência dos agrupamentos de indivíduos em vilas e em cidades. O Estado deve ser o primeiro a ver a informação como bem ou serviço imprescindível para o cidadão exercer a sua cidadania, assim o Governo assume um papel importante neste início de século XXI, considerando-se dois pontos principais que devem ocorrer simultaneamente: primeiro, garantir infraestrutura e educação suficientes para que os indivíduos possam acompanhar e atuar na era da informação; segundo, garantir que as TICs promova o bem-estar social, com medidas que visem ao desenvolvimento tanto social quanto econômico. Estes movimentos devem vir acompanhados de informações e

estatísticas para avaliação da sociedade da informação brasileira (Ver, por exemplo, PORCARO, 2006, p. 52). O mercado e terceiro setor da mesma forma têm papéis complementares aos do governo.

A complexidade do desenvolvimento social na sociedade da informação

Segundo MORIN (2003), as questões que envolvem os cidadãos e a sociedade são quase sempre complexas, visto que ambos são sistemas dinâmicos e multidimensionais. São dinâmicos porque mudam constantemente, em função de interações, cultura, regras e evoluções naturais e são multidimensionais porque convivem em uma realidade na qual lidam com diversos fatores simultaneamente – econômicos, psicológicos, mitológicos, sociológicos, dentre outros. Por se constituírem em um todo integrado, políticas de desenvolvimento dirigidas ao cidadão e à sociedade devem ser formuladas a partir do pensamento complexo de Edgard MORIN – unidas e enlaçadas. Essa prática, no entanto, não é a que se observa no contexto brasileiro visto que, em geral, o que se identifica é uma preocupação exagerada do Estado com o desenvolvimento econômico, notadamente na América Latina, muitas vezes dissociado do desenvolvimento social (SORJ, 2007).

Ao agir dessa forma, perdem-se as interações entre as partes e, por conseguinte, fica comprometida a capacidade do Estado de olhar e analisar um quadro mais geral. Neste sentido, perde-se de vista o indivíduo em sua dimensão completa, capaz de se desenvolver e exercer plenamente seus direitos e deveres, ou melhor, a sua cidadania. Neste quadro, cabe aos pesquisadores sociais buscar compreender as conseqüências dessa perda de interação com o indivíduo, com as transformações culturais e com a sociedade, notadamente no caso brasileiro (PORCARO, 2006, p.32). Nesta pesquisa, avalia-se o esforço para recuperar a interação, ou seja, o uso dos ambientes virtuais da sociedade da informação para o cidadão socializar-se, comunicar-se e interagir.

Informação, Cultura e Sociedade

Nas linhas de pesquisa apontadas por REIS e CABRAL (2007, p. 22), deve-se trabalhar Informação, Cultura e Sociedade e, desta forma, amplia-se o conceito de inclusão digital, de tal modo que avaliar o nível de inclusão digital alcançado não significa apenas medir quanto têm acesso à informação eletrônica. O objeto principal deste projeto de pesquisa é verificar se o acesso às TICs (notadamente à Internet), as atividades desenvolvidas pelo cidadão nos pontos de inclusão digital, patrocinados pelo Estado, e a ampliação do acesso e o compartilhamento da informação permitiram a inclusão do cidadão.

O desenvolvimento da sociedade da informação não pode comparar-se a outros processos anteriores, pois a conectividade e a interoperabilidade permitida pelas redes de computadores favorecem a velocidade e a multiplicidade dos contatos. A complexidade das relações humanas e organizacionais, relações do homem com as instituições e das instituições na Era da Informação são fronteiras que demandam pesquisas e atenção. No entanto, GUEREIRO (2006) alerta para necessidade do poder econômico e controle para tornar-se possível a democratização dos meios de comunicação. As aplicações tecnológicas na Internet patrocinadas pelo Estado e mercado não são neutras.

(...) as aplicações tecnológicas desenvolvidas no mercado global colocam tanto o consumidor como o próprio mercado em armadilha engenhosa e cíclica de inclusão-exclusão no mundo digital, desde os primórdios da Revolução Tecnológica (GUEREIRO, 2006, p.111)

1.3 Desigualdades Sociais, Exclusão Social e Inclusão Digital

No Brasil, existem vários estágios de exclusão social atrelados ao baixo desenvolvimento econômico, social e territorial que levam, segundo SORJ (2003, 2007), a múltiplas desigualdades. Na linha abaixo da pobreza absoluta, assistimos a uma realidade dura, devido à brecha social, mas ao mesmo tempo surge um campo sedento por um debate objetivo e o nascedouro de novas propostas para solucionar a exclusão social, provocada por essa mesma

brecha. Ela é a causa da exclusão e pode ser o caminho para reduzi-la, dentro do princípio de retroatividade do pensamento complexo.

Apropriação coletiva das TIC e diversidade cultural

As TICs não podem ser consideradas apenas como ferramentas para acessar informação e aumentar o poder comunicação. Quando assumimos tal concepção cometemos um erro, uma vez que tal concepção é insuficiente para compreender as profundas mudanças e a transformação social que as TICs podem proporcionar. Para evitar-se tal erro, pesquisadores propuseram uma abordagem alternativa (SCHWARZELMÜLLER, 2006) ou concepção alternativa (ECHEVERRIA, 2008), que considera as tecnologias, em geral, como sistemas de ações humanas.

En el caso de las TIC, lo más notable es que permiten realizar acciones a distancia, asincrónicas y en red. En la medida en que las TIC vayan expandiéndose a las diversas actividades humanas, se justifica plenamente hablar de una sociedad-red (Castells, 1996-1998), como también de tele acciones o acciones en rede (ECHEVERRIA, 2008, p. 174).

As desigualdades na Sociedade da Informação não afetam apenas o indivíduo, mas também as suas comunidades, portanto, deve-se pensar na apropriação pessoal e coletiva dos sistemas TIC. As alternativas para superar estas barreiras são, em primeiro lugar, incorporar estas ferramentas como ações humanas e, em segundo lugar, implementar necessárias mudanças na forma de aprendizagem do uso das TICs. Aqui estão pensando em aprendizagem social que compreende: garantir conectividade à Internet (universalização); formar os usuários potenciais com competência no uso das TICs e acesso à

informação; e garantir a universalização desta formação, para o qual faz-se necessário adaptarem-se os processos de aprendizagem.

Pesquisadores como Isa Freire do IBICT (2007, 2008) têm abordado a apropriação das TICs e a diversidade cultural na Sociedade da Informação. Os organismos da ONU, como UNESCO bem como a Cumbre Mundial de la Sociedad Información (CMSI, Ginebra 2003 y Túnez 2005) preocupam-se ou trataram desta questão cultural, permanentemente, em seus diversos aspectos.

Internet no sólo es un nuevo medio de información y comunicación, sino que, configura un nuevo espacio social, electrónico, telemático, digital, informacional y reticular. Es importante tener en cuenta esto a la hora de analizar la influencia de las TIC sobre los idiomas y la culturas (ECHEVERRIA, 2008, p. 180).

O Conceito de Inclusão Social

Este conceito está em fase de construção (AUN e MOURA, 2007). No entanto, isto não impede o seu uso com frequência. Na maioria das vezes, é usado de forma limitada, especialmente em projetos e documentos dentro e fora do governo. Peguemos como exemplo do que descreve o Decreto N. 914/93; Lei 7853/89 que tratam de inclusão de pessoas com deficiência ou da acessibilidade . Outro exemplo é o Programa Nacional de Inclusão de Jovens - Pro Jovem instituído pela Lei no 11.129, de 30 de junho de 2005. Aqui a definição traz dificuldades, pois os indivíduos são vistos como convidados a saírem da condição de excluído, e após uma ação bem intencionada, poderão cruzar a barreira.

Outro problema nesta definição, é que ela induz a que se considere o universo de forma dualista, como se alguém pudesse ser classificado incluído ou excluído totalmente. Contudo, o conceito tem evoluído para “processos sociais

interdependentes vinculados principalmente à distribuição de renda e oportunidades”, ainda segundo PASSERINO (2007). Mas, mesmo assim, ficará preso ao dualismo e a limitações, enquanto se permanecer analisando a partir do conceito oposto, a exclusão, e o binômio distribuição de renda e oportunidades, pilares que não podem ser considerados como constituídos por “lados opostos” e excludentes, mesmo considerando a exclusão só social, pois estamos diante de um fenômeno multidimensional que extrapola a dimensão de pobreza.

A edificação do conceito de “inclusão social” é fundamental para a sua compreensão e abordagem, e não se pretende falar de indivíduos incluídos ou excluídos, e sim de grupos em contextos sociais que participam do fenômeno da inclusão como processo social em busca de melhoria na qualidade de vida dos membros do grupo. Devemos atentar para quanto nos afastamos da definição burocrática, para a definição de inclusão, como sendo aquela construída a partir das diversas tendências e discussões, evidenciando o caráter multidimensional do conceito.

(...) processo estabelecido dentro de uma sociedade mais ampla, que busca satisfazer necessidades relacionadas com qualidade de vida, desenvolvimento humano, autonomia de renda e equidade de oportunidades e direitos para os indivíduos e grupos sociais, que em alguma etapa da suas vidas encontram-se em situação de desvantagem com relação a outros membros da sociedade (PASSERINO e MONTARDO, 2007, p. 5).

O Conceito de Inclusão Digital

O conceito de inclusão digital, mais do que a sua própria definição, é empregado em diferentes e amplos contextos e, considerando-o como ação transversal, envolve áreas tais como: educação, comunicação, ciência da computação e ciência da informação (MIRANDA, 2006; AUN, 2007, p.15). Ao

mesmo tempo está presente nos 3 (três) setores da economia. No Governo como parte de política pública e no mercado como resultado da prática em suas iniciativas. As ONG's atuando fortemente na divulgação de suas ações e as universidades formulam definições e conceitos. Portanto, é raro encontramos um consenso, até mesmo em mesma área ou setor.

O conceito de inclusão digital mais limitado expressa-se como provimento de recursos físicos, tais como computadores, conexão à Internet para populações excluídas, e o acesso à produção de informação. Na Norma Geral do GESAC (BRASIL, 2008a) há curta definição, cujo foco é a democratização resultante do acesso às TICs. Da mesma forma na busca da clareza e simplicidades a II Oficina de Inclusão Digital do Governo Federal realizada em maio de 2003, concluiu que: "O processo de inclusão digital deve ser entendido como acesso universal ao uso das TICs, e como o usufruto universal dos benefícios trazidos por essas tecnologias", com evidentes limitações.

Um conceito com certeza que atende alguns propósitos em certos contextos, mas não em todos é:

Inclusão digital é a oferta do conjunto de processos de capacitações e aprimoramento de habilidades, meios tecnológicos, recursos de usabilidade, ferramentas de acessibilidade e apoio social e institucional para que se possa superar todas as modalidades de barreiras e percorrer a trajetória rumo ao centro participativo da sociedade informacional (CPqD, 2006, p.6).

O mesmo CPqD (2006, p.8) apresenta algo como um modelo para representar a inclusão digital, tomemos por exemplo uma estrutura de inclusão digital em quatro níveis (Disponibilidade de acesso; Usabilidade e acessibilidade; Inteligibilidade: decodificação e cognição, adequando conteúdos e interfaces ao perfil cultural e lingüístico dos usuários; e Sociedade informacional).

Vários autores e pesquisadores têm dedicado muitas de suas reflexões a este conceito ou aprofundam o estudo em busca de uma definição para inclusão digital. WARSCHAUER (2006) em seu livro faz uma abordagem ampla e suficiente do conceito de inclusão social e aprofunda na definição de inclusão digital. Ao analisar a relação entre Tecnologias para a Informação e Comunicação – TIC, ele problematiza a causalidade existente entre acesso a computadores/web e inclusão digital, a partir de uma pesquisa empírica realizada em países de quatro continentes, inclusive no Brasil. Com isso Mark Warschauer (2006, p.25) parte da premissa de que “a capacidade de acessar, adaptar e criar novo conhecimento por meio do uso das novas TICs, é decisiva para a inclusão social na época atual.”

Competência informacional (information literacy)

FEREIRA E DUDZIAK (2004) fazem uma relação entre a Internet como fonte de informação, inclusão digital e inclusão social, deve-se considerar o conceito de competência informacional, também denominada alfabetização informacional ou alfabetização tecnológica. Apresentam três níveis ou concepções da competência informacional: a) a inclusão digital trazendo o uso da tecnologia e acesso à informação (competência informacional com ênfase nas TICs); b) a inclusão informacional permitindo ao indivíduo a avaliação da informação e o uso da informação (competência informacional com ênfase no processo cognitivo); e c) inclusão social através do compartilhamento de informação e produção de informação (competência informacional com ênfase na construção da cidadania).

Segundo SIRIHAL DUARTE (2008), os precursores da competência informacional estão entre os bibliotecários que desenvolveram estudos relativos à educação de usuários. No entanto, apesar dessas iniciativas, constata-se a falta de uma política integradora junto à comunidade acadêmica no que diz respeito aos processos de ensino e aprendizagem. Outra falha apontada por SCHWARZELMULLER (2005) é que a inclusão digital adquire

contornos limitados de máxima praticidade e volta-se, geralmente, para a preparação para o mercado de trabalho e a busca de um emprego. Os cursos de capacitação, na sua maioria, não abordam o potencial para construção do conhecimento capaz de mudanças fundamentais, tais como qualidade de vida e bem estar e participação efetiva na comunidade. Aqui temos três eixos para o processo de inclusão digital: a) promover a competência informacional; b) ampliar os serviços universais para a cidadania; e c) desenvolver conteúdos locais trazendo linguagem, temas e discussões dos problemas regionais.

1.4 Informações, Ciência da Informação, Educação para Informação e Comunicação para Cidadania

A informação na relação dos indivíduos nas redes sociais

Segundo SCHWARZELMULLER (2005), o papel mais importante do processo de inclusão digital deve ser a utilidade social com apropriação crítica. Além disso, as relações existentes nos diversos níveis da sociedade são fundamentais para a compreensão dos processos referentes ao acesso, disseminação e produção da informação. A capacidade de se obter informação não é idêntica para todas as pessoas, mesmo para aquelas com vínculos muito próximos e que compartilham a maior parte dos espaços sociais. Essas diferenças se relacionam com as estratégias de sobrevivência de cada indivíduo e com características relacionadas à sua posição nos espaços sociais ou redes sociais.

O nível mais elevado de inclusão, ou apropriação social das TICs, tem relação direta com a competência informacional. A informação, neste contexto, passa a ser reconhecida como um bem necessário a todos, permitindo-os atuarem nos segmentos da sociedade. O cidadão, agora incluído, vai além da construção do conhecimento (cognitivo) e isto lhe permite crescer individualmente e interagir com a comunidade. Na visão de outros pesquisadores, a questão não é tão simples (existem pelo menos sete pressupostos problemáticos, e mesmo

tempo apresentam-se quatro práticas para os diagnósticos da apropriação das TICs).

(...) um conjunto de pressupostos problemáticos que não fazem habitualmente parte da reflexão sobre as condições de apropriação das TICs, e às diferenças na incorporação. Em primeiro lugar, assume-se que as pessoas que não têm acesso às TIC estão totalmente à margem das possibilidades que essas oferecem das expectativas que criam. WINOCUR (2007, p. 72).

Os indivíduos constituem redes de relacionamento e criam laços com outros indivíduos com os quais compartilha valores, crenças e orientações. Essas redes sociais definem o capital social (SILVA, 2006), ou seja, os laços (relações) constituem canais pelos quais passam informação e conhecimento. A identificação de como as comunidades ou grupos sociais se organizam para aumentar o seu bem-estar passa pela análise do processo de transferência e comunicação de informações relevantes para essa comunidade e dentro dela (MARTELETO, 2005).

Ciência da Informação

Segundo LE COADIC (2004, p.25), a ciência da informação “tem como objeto o estudo das propriedades da informação e a análise de seus processos de construção, comunicação e uso.” Esse é o princípio que conferiu ao estudo da informação o status de ciência. Os adventos da tecnologia conjugados à crescente necessidade de informação contribuíram para consolidar a informação como ciência, dando-lhe um caráter multidisciplinar e transdisciplinar. Para SARACEVIC (1995), existem quatro ciências que mantêm relações fortes com a Ciência da informação: a Comunicação, a Biblioteconomia, a Ciência da Computação e as Ciências Cognitivas. De forma similar estas relações prevalecem com o campo de estudo da Inclusão Digital (LAIPELT, 2006).

O espectro da Ciência da Informação é cada dia mais aberto, vários autores chamam atenção para isto, como exemplo PINHEIRO (2005):

Não podemos perder de vista que a ciência da informação possui, em sua configuração estrutural, um caráter eminentemente interdisciplinar, e, ainda que hoje coexistam múltiplas reflexões e pensares, não se pode negligenciar que o espectro dos conhecimentos envolvidos em ciência da informação se estende por todos os campos científicos.

Na perspectiva de Isa FREIRE (2008), “a Ciência da Informação é um espaço de informação onde ocorrem relações de sociabilidade e troca de saberes”. Nesse espaço, as ações de inclusão digital podem ser vistas como ações de informação que buscam difundir os benefícios sociais da tecnologia digital de comunicação da informação na população. A motivação deste trabalho é identificar a existência ou não destes benefícios nos telecentros e escolas beneficiadas pelo Programa GESAC.

A educação para a informação

A qualidade do ensino no Brasil é um problema sério e tem levado o Governo ao seu enfrentamento ao longo de décadas. Nestes dois últimos anos, voltou-se a atenção na agenda de Governo para a melhoria da qualidade do ensino que passou a ser uma das prioridades do segundo Governo LULA, embora os resultados esperados ainda não tenham sido observados. Com certeza uma das razões para que o PLANO DE DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO – PED expresse isto entre os seus princípios:

Não há como construir uma sociedade livre, justa e solidária sem uma educação republicana, pautada pela construção da autonomia, pela inclusão e pelo respeito à diversidade. Só é possível garantir o desenvolvimento nacional se a educação for alçada à condição de eixo estruturante da ação do Estado de forma a potencializar seus efeitos (BRSAIL, 2007b, p.5).

Fato é que temos dificuldades na escolarização formal e deficiência de recursos humanos para o ensino informal, além da carência de meios na

escola pública e altos índices de analfabetismo básico e funcional (SCHWARZELMÜLLER, 2005). Hoje, o Programa GESAC tem a maioria dos pontos em escolas públicas. A modernização da sociedade associou-se à necessidade da apropriação das TICs pelo alunado e pela população, mas o contingente de analfabetos funcionais e a qualidade do ensino, entre outras deficiências no letramento digital, de um modo geral, são barreiras para alcançar-se um maior desenvolvimento humano.

Vários pesquisadores (BUZATO, 2004, SILVA, JAMBEIRO e BRANDÃO, 2005; SUAIDEN e OLIVEIRA, 2002, DUDZIAK, 2005) têm contribuído para consolidar o que denominamos letramento digital, ou seja, a competência de construir uma argumentação, redigir uma carta ou interpretar um gráfico, e isto se constrói na prática social, e não na aprendizagem do código de uma linguagem de computador. Para o pesquisador BUZATO (2004): letramento digital é mais que letramento eletrônico, e deve-se acrescentar a ele “ a habilidade para construir sentido, capacidade para localizar, filtrar e avaliar criticamente informação eletrônica” . Outro conceito importante surgido com o advento das TICs é de *information literacy education* traduzido como educação para informação. Para SILVA (2005, p. 35), a “(...) inclusão digital encerra um complexo inter-relacionamento de conceitos e tem como ponto central a educação para a informação (*information literacy education*)” Neste sentido, a relação entre inclusão digital e educação constitui objeto de pesquisa emergente e importante para a ciência da informação.

A educação para informação está, portanto, no cerne de uma nova e desejada sociedade “incluída”, que seja amparada na consideração “cuidadosa” de uma educação que envolva novas e ousadas abordagens relacionadas ao acesso à informação por meio das TICs (SILVA, JAMBEIRO e BRANDÃO, 2005, p.35).

Comunicação para cidadania

No contexto científico, organizacional, de negócio e tecnológico, a informação já se encontra organizada e estruturada. As propriedades dessas informações foram identificadas, categorizadas e sistematizadas em relação à construção, disseminação e uso (MCQUAIL e WINDAHL, 1993; TUBBS, 2003; MULLER, 2002). Em relação à comunicação para a cidadania, entretanto, ainda está em processo de estruturação e formação. Ademais, o uso das TICs no desenvolvimento das potencialidades do cidadão é uma questão um tanto polêmica, pois segundo AUN (2007, p.115) “Até o momento, não existem pesquisas que possam comprovar a existência de uma relação direta entre o uso sistemático das TICs e as melhorias no desempenho econômico e nem maior integração social.”

Este estudo tem como foco identificar o nível de inclusão digital e de competência informacional que o indivíduo alcançou e se ele está apto a desenvolver o exercício da cidadania. O cidadão ou usuário atendido por um Ponto GESAC é o objeto de estudo e o ator no processo de capacitação. A partir desta compreensão, poderemos adotar a concepção de FERREIRA e DUDZIAK (2004) para abordagem metodológica da pesquisa. A correlação entre inclusão digital e competência informacional teve uma abordagem metodológica para estudos de usuários da informação digital apresentado por SIRIHAL DUARTE (2008). Em sua linha de pesquisa, a avaliação deve ir além da apresentação de valores numéricos ou quantitativos. O pesquisador deve, pois, encontrar formas de avaliar o social e o cultural, ou melhor, o nível de competência informacional atingido pelos incluídos, isto é, verificar quais patamares ou níveis o usuário das TICs alcançou: inclusão digital, inclusão informacional ou inclusão social.

1.5 Avaliação e Medidas

A avaliação e as medidas de inclusão digital já estão bem estabelecidas em diversos países (BARZILAI-NAHON, 2006). Na avaliação são feitas análises comparativas do desenvolvimento das TIC em programas de governo eletrônico, projetos educacionais e sociedade civil (GARRIDO, 2004 e 2006). No Brasil, o processo de avaliação inicia seus primeiros passos, tanto no meio

acadêmico como nas esferas de Governo, materializando a clara demonstração de consolidação da iniciativa, que visa medir o progresso, a efetividade e a eficácia da inclusão digital, face ao volume de ações públicas e privadas. Os autores colocam esta questão de forma bem enfática:

Sin embargo, en este momento se convierte necesario avanzar en los estudios de modo de verificar el real impacto de tales programas en la comunidad, analizar de que modo los usuarios finales se han apropiado de los programas nacionales de información para que puedan ser incluidos en la llamada sociedad de la información, del conocimiento y del aprendizaje (FERREIRA e DUDZIAK, 2004, p.3).

Podemos dizer que, no Brasil, certos fatores têm provocado retardo no uso de procedimentos de avaliação e mensuração para os projetos de inclusão digital, entre eles pode-se citar pelo menos dois: em primeiro lugar, a privatização (desregulamentação) das telecomunicações, com o desaparecimento de empresas estatais que faziam amplo uso de indicadores de telecomunicações; e, em segundo, a falta de uso de boas práticas metodológicas para a avaliação do processo de inclusão digital nos projetos e programas em desenvolvimento. Esta lacuna é identificada por AUN (2007), ao afirmar:

Mas os indicadores até agora estabelecidos apresentam um perfil dos usuários das tecnologias e mesmo assim pode-se observar que os números são pouco representativos, principalmente considerando a enorme população brasileira com suas especificidades (AUN, 2007, p.?).

Indicadores e Índices

Os índices apresentados pelas organizações do setor de telecomunicações, normalmente quantitativos, são capazes de fornecer perspectivas do volume de acesso à informação. Falta-lhe competência para aferir a qualidade do acesso e qual o seu grau de importância na vida do cidadão.

Para se medir a inclusão digital, faz-se necessário a utilização de indicadores sociais, ou seja, os indicadores clássicos de gêneros, idade, escolaridade, posição na família, unidade da federação, urbanização, raça, estado civil. Devemos buscar indicadores de competência informacional, pois a alternativa é medir o fenômeno social causado pela era da informação. Devemos identificar a lógica, os níveis, os contornos e a repercussão na transformação sociocultural de toda uma comunidade (AUN e MOURA, 2007, p. 51).

Faz-se necessário, portanto, a construção de novos indicadores que reflitam os ganhos ou não de um projeto social ou iniciativa em prol da sociedade da informação e da Inclusão Digital no Brasil. A prática e o fortalecimento do uso de indicadores de inclusão digital é objetivo das seguintes organizações: o Comitê Gestor da Internet no Brasil e o seu **Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação** - CETIC.br (<http://www.cetic.br/>); o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE juntamente com a PNAD (Pesquisa por Amostra de Domicílios) (<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicsociais2007/default.shtm>); Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe – CEPAL (http://new.unctad.org/default___575.aspx); o International Telecommunication Union (ITU) com o Digital Access Index – DAÍ (<http://www.itu.int/ITU-D/ict/dai/>) ; o Center for Information & Society - CIS-University of Washington – Seattle/USA (<http://www.cis.washington.edu/>) e o IDC- Analyze the Future, com o Information Society Index – ISI (<http://www.idc.com/groups/isi/main.html>).

Teses, dissertações, Artigos e Revistas

Por se tratar de uma pesquisa em pleno desenvolvimento e que envolve as relações do indivíduo com o seu contexto nas comunidades escolares, o conhecimento de teses e dissertações é muito relevante, principalmente das que têm como foco a inclusão digital e a avaliação (MENDONÇA, 2007; BALBONI, 2007; BRANDÃO, 2008; CORRÊA, 2007; REZENDE, 2005).

Os artigos de pesquisa na área e as publicações técnicas também serão utilizados como referencial teórico, notadamente aqueles publicados no Instituto de Ciência e Tecnologia – IBICT: Inclusão Social, DATAGRAMAZERO, a Ciência da Informação, Perspectiva em Ciência da Informação, Transinformação, Anais do CIFORM e do ENANCIB e Caderno CPqD Tecnologia. Esses artigos e revistas serão importantes para identificar o estado ou avanço da pesquisa neste campo de estudo.

2. PROBLEMA OBJETO DA PESQUISA

As TICs, notadamente como tecnologias inclusivas, permitem ou proporcionam: disponibilização de computadores, conectividade ou acesso à Internet, alfabetização digital, letramento digital e produção de conteúdos (FREIRE, 2008). Nesta pesquisa procura-se identificar e avaliar os três últimos destes aspectos, tendo como universo o processo de inclusão digital patrocinada pelo Programa GESAC e seus parceiros. Como um programa estruturante para outros, conseqüentemente, existem complementaridades na atuação do processo entre o GESAC e seus parceiros. Estas parcerias são regidas por diversos instrumentos legais, tais como acordo de cooperação, portaria interministerial, entre outros. O Programa atua, na maioria das vezes, como uma ação estruturante para outros projetos, oferecendo acesso à Internet e recursos de rede, bem como recursos digitais. Além de serviços de capacitação e mediação quando se faz necessário. Desta forma, o GESAC poderá realizar ações de inclusão digital direta ou indiretamente, conforme o caso, principalmente na formação de multiplicadores. A principal questão é a avaliação da eficácia e da efetividade do Programa, bem como as mudanças e transformações dos beneficiários. Para tanto, faz-se necessário monitorar e gerenciar a operação e proceder a avaliações anuais e continuadas para medirmos os resultados, desenvolvendo indicadores capazes de medir o progresso do cidadão.

2.1 Objetivos da Pesquisa

2.1.1 Objetivo Geral

O presente projeto de pesquisa tem como objetivo geral identificar e avaliar as mudanças e as transformações ocorridas no cidadão, em todo o país, em consequência da apropriação social das tecnologias para a informação e comunicação, ao participarem do processo de inclusão digital nos 3.540 Pontos GESAC, telecentros e laboratórios de informática das escolas públicas, promovidas pelo Programa e seus parceiros, no período de 2006 a 2008.

Para isso, a pesquisa apresenta premissas que poderão levar à identificação do que ocorre com o cidadão efetivamente como usuário de fonte de informação, de domínio das operações para ligar o computador, de localização de informação e interesse do indivíduo e habilidade em localizar informações de diferentes contextos (SIRIHAL DUARTE, 2008), no seu desdobramento das ações para inclusão digital, informacional e social, por possibilitar a verificação dos ganhos ou progressos dos cidadãos das comunidades atendidas nos pontos GESAC em conjunto com as Instituições Responsáveis e Beneficiárias. A investigação é direcionada para avaliar se a participação nas atividades oferecidas a um cidadão em um ponto de inclusão digital poderá ou não permitir a apropriação social das TICs, levando-o a considerar-se (ou assim o ser) incluído. Ademais, pretende-se verificar o seu empoderamento no contexto político, social, cultural e econômico.

As TICs como instrumentos ou ferramentas podem permitir inclusão digital e favorecer a comunicação da cidadania e a disseminação da informação, e também a inclusão social, além da sustentabilidade e da educação de jovens e adultos de áreas remotas ou da periferia dos centros metropolitanos. Nesta pesquisa, pretende-se verificar os resultados das práticas da política pública em relação ao cidadão ou indivíduo. Busca-se, assim, compreender como as ações de letramento digital, as capacitações, os cursos e as oficinas apoiados em tecnologia e os serviços de mediação promovem o processo de

comunicação do cidadão nos seus contextos (as organizações e setores organizados ou não da sociedade).

Objetivamente, o estudo se propõe a responder a questão ou pergunta central da pesquisa, colocada a seguir:

Os programas e os projetos de inclusão digital patrocinados ou mantidos pelo Governo, com acesso à internet em banda larga, nos seus pontos de presença, fornecendo infra-estrutura, recursos digitais, mediação e capacitação, promovem mudanças significativas na aprendizagem do aluno das escolas públicas e transformações na vida do cidadão das comunidades assistidas, ao levar o acesso à informação, facilitaram a comunicação, promoveram a disseminação e a produção de conteúdos?

2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) analisar as práticas de projetos e programas de inclusão digital do Governo Federal (GESAC e parceiros) para facilitar o acesso à informação pelo cidadão, melhoria da comunicação para cidadania e a promoção da educação pública atendida;
- b) identificar a eficácia e a efetividade, junto ao usuário, das atividades promovidas nos Telecentros em comunidades em estado de vulnerabilidade social, em localidades remotas e em laboratórios de informática das escolas públicas;
- c) verificar os resultados da disponibilização da infra-estrutura, dos recursos digitais (TICs), das capacitações e recursos financeiros para áreas antes desprovidas no processo de inclusão digital;
- d) avaliar o processo de apropriação social das TICs pelo cidadão beneficiário dos programas e projetos de inclusão digital;
- e) aplicar e verificar indicadores avaliativos de forma a mensurar a inclusão digital com base em indicadores sociais.

A questão principal envolve a análise, discussão e avaliação de um dos principais programas de inclusão digital e seus parceiros que respondem por iniciativas ou projetos de inclusão digital abertos ao público. As iniciativas e ações do Governo nos níveis federal, estadual e municipal que procuram corrigir distorções relacionadas à desigualdade e a exclusão social são muitas e compõem o Programa Brasileiro de Inclusão Digital. Neste projeto, estamos focados no cidadão, em tese, beneficiário de um programa de abrangência nacional. Para procedermos à análise, serão verificados 5 (cinco) aspectos:

- I. o uso das TICs pelas comunidades escolares e excluídas atendidas nos pontos de inclusão digital públicos, mais especificamente o acesso à Internet banda larga e o aumento do fluxo de informação e comunicação;
- II. o acesso à informação nos telecentros e laboratórios de informática pelos usuários dos programas no processo de inclusão digital com a mediação dos multiplicadores;
- III. o uso das informações e dos conteúdos produzidos pelos usuários e a sua importância para valorizar o seu capital social;
- IV. o benefício do cidadão pela apropriação das TICs, identificando o desenvolvimento social, econômico e político do cidadão assistido ou do aluno amparado pela política pública de inclusão digital;
- V. as metodologias e instrumentos capazes de aferir ou medir o fenômeno complexo da inclusão digital em relação ao cidadão supostamente incluído.

2.2 Justificativas e importância da Pesquisa

A questão geral da pesquisa circunscreve-se, basicamente, sobre a análise, discussão e avaliação das ações de inclusão digital promovidas pelo Governo Brasileiro e a crescente incorporação das TICs nas cidades, meios urbanos e territórios rurais e na vida do indivíduo pertencente a esta nova sociedade. O

objeto de pesquisa é o cidadão, beneficiário deste processo, uma vez que existe uma série de questionamentos quanto ao sucesso destas ações.

Basicamente três ações marcam a participação do Governo na inclusão como ação social:

- a) na formulação de política pública para universalização da telecomunicação, notadamente, disponibilização da Internet de banda larga;
- b) na implementação e acompanhamento das políticas públicas para permitir às classes mais carentes a aquisição de computadores; e,
- c) no aumento de telecentros abertos ao público ou de laboratório de informática, escolas públicas, em regiões de baixa renda ou remotas.

Como pairam dúvidas sobre o êxito do processo de inclusão digital, a pesquisa busca avançar na identificação, análise, avaliação e medição dos níveis de inclusão: digital (alfabetização); informacional (letramento digital); e social (comunicação, produção de conteúdos e projetos comunitários).

3. METODOLOGIA

A inclusão digital tem recebido uma ampla atenção dos 3 (três) setores da sociedade e, mesmo no meio acadêmico, percebe-se uma maior atenção para metodologias, procedimentos, práticas, acessibilidade e avaliação do processo e projetos de inclusão digital. Também os meios de comunicação têm se ocupado em divulgar e até discutir esta problemática. Apesar de tudo isto, pode-se afirmar que a exploração e o aprofundamento da avaliação da inclusão digital, num nível científico, é um pouco limitada no Brasil (AUN, 2007). O nosso propósito, em última instância, é avaliar os resultados alcançados pelos indivíduos no processo de inclusão digital oferecidas pelo GESAC e seus parceiros.

3.1 Aspectos da Avaliação do Programa GESAC

A avaliação de programas sociais torna-se a cada dia mais relevante na pesquisa aplicada, o Governo Brasileiro, assim como muitas partes do mundo, introduz reformas sociais e inovações na educação, por exemplo. Segundo COZIBY (2001, p. 25), os programas sociais são de fato experimentos planejados para atingir certos resultados e os cientistas sociais deveriam avaliar cada programa, para determinar se obteve os efeitos pretendidos. Um direito do cidadão que paga seus impostos é cobrar esta avaliação.

No livro de Paul COZBY (2001), apresentam-se cinco tipos de avaliação de programas, cada uma procurando responder a uma questão diferente. Estes tipos serão apresentados, a seguir, no contexto da pesquisa. Outros pesquisadores mostram outras organizações de avaliação de programa, notadamente, de inclusão digital, como é o caso de REZENDE (2005). Na sua proposta, os tipos de avaliação podem ser estruturadas nos seguintes aspectos: a eficiência, a eficácia, a efetividade e o impacto ou mudança resultante do mesmo. BRANDÃO (2007), preocupada com a avaliação continuada, participativa e colaborativa, faz uma outra abordagem, aqui temos três tipos da análise: descritiva; normativa e explicativa, e em cada tipo três níveis: contexto; unidade (ponto de inclusão) e indivíduo (usuário). O modelo proposto agrupa os indicadores em 4: insumos; processos; resultados e produtos.

O Modelo de Avaliação de Programas de Inclusão Digital e Social (MAPIDS) propõe mensurar a eficácia, a eficiência, e efetividade social a partir das dinâmicas de implementações de programas sociais com suporte das TICs e da alfabetização digital. As estratégias propostas estão voltadas para redes de mobilização social, articulação e gestão comunitária, para formação e prática em avaliação pelos gestores sociais; para suporte de fluxo de informação qualificada e sistematizada para apoio à tomada decisão e controle social; (...) (BRANDÃO, 2007, p. ??).

A seguir, faz-se um breve relato dos aspectos avaliativos dos 5 (cinco) tipos de avaliação apresentado COZBY (2001) no contexto do Programa GESAC e identificando aquele tipo que será objeto do projeto de pesquisa em tela.

3.1.1 Avaliação de necessidade

Os estudos de avaliação da necessidade questionam se de fato existem problemas merecedores de atenção do Governo como, por exemplo, a falta de ponto de inclusão digital para uma certa comunidade. Os dados para avaliação de necessidade podem ser levantados junto ao IBGE, Ministério do Desenvolvimento Social e de outros órgãos do Governo ou da sociedade. Muitas vezes estas informações podem ser obtidas de reuniões com as comunidades ou de representações organizadas. Esta avaliação é feita no início do programa ou nas suas expansões, o Plano da Avaliação do GESAC abordará em parte esta avaliação de necessidade.

3.1.2 Avaliação da teoria do programa

Segundo COZBY (2001), “A avaliação da teoria do programa pode envolver a colaboração de pesquisadores, de prestadores de serviços e de futuros clientes, para determinar que o programa proposto de fato atende de forma adequada às necessidades da população-alvo”

Faz parte apenas do Plano da Avaliação do GESAC, uma vez que avaliação esteve sempre ausente do Programa nos seus anos de existência, no entanto, ela será limitada, exatamente por não ter sido implementada de forma sistemática desde o início.

3.1.3 Avaliação de processo (monitoramento)

No caso de um programa de inclusão digital o pesquisador deve verificar se a população-alvo, o excluído, está sendo atingida. Por exemplo, se os monitores estão presentes nos Pontos GESAC e receberam o treinamento adequado de

multiplicadores ou se os serviços, conectividade e os computadores disponibilizados estão de acordo com o planejado. Em resumo, o pesquisador deve avaliar ou garantir que o programa está atingindo seus objetivos.

Em outras palavras, a **eficácia** ou não do Programa permite observar se suas ações permitiram alcançar ou não os objetivos ou resultados previstos e definidos, por exemplo, em sua Norma Geral. Entre os objetivos podemos destacar os seguintes tópicos:

- a) verificar se o Programa prove a inclusão digital para população-alvo não assistida por questões sócio-econômicas ou geográficas;
- b) verificar se os participantes estão sendo atraídos para adquirirem habilidade de uso das TICs para acessar e informações.

Faz parte apenas do Plano da Avaliação do GESAC, uma vez que é importante garantir ou não que o programa está atingindo seus objetivos.

3.1.4 Avaliação do resultado (efetividade)

A efetividade do Programa consiste em examinar seus resultados, considerando-se os benefícios ou mudanças alcançados e avaliar se as TICs foram incorporadas ou apropriadas de modo permanente às comunidades atendidas. Para determinar se a efetividade ocorreu, o pesquisador deve fazer a avaliação de forma a medir os resultados. Precisamos saber como estão os participantes do Programa GESAC e como estariam se não tivessem passado por ele. A resposta às seguintes perguntas pode ajudar na avaliação da efetividade ou resultado:

- a) Com que frequência a população atingida pelo GESAC utiliza as TICs para obter informação?
- b) Os resultados pretendidos pelo programa de alfabetização e letramento digital estão sendo atingidos?

- c) Quais atividades são realizadas pela população atingida que comprovem mudanças de comportamento depois da implantação do GESAC?

Impacto

A avaliação da **efetividade** permite verificar se mudanças em outras áreas não diretamente atingidas pelo GESAC (conquista de emprego, consciência com meio-ambiente, projetos comunitários, fortalecimentos da economia solidária, criação de organizações, etc.), em virtude de seus resultados, demonstrando o seu poder de influência e irradiação da inclusão digital. A avaliação deste fenômeno social é objeto da pesquisa. Podendo discutir as seguintes questões, por exemplo:

- d) O Programa gerou nas populações atendidas ações de reivindicação com o governo para a implantação de mais Telecentros para a comunidade, no caso da pesquisa a partir de uma amostra significativa desta população?
- e) O GESAC formou multiplicadores dentro da comunidade que reproduziram seu conhecimento para outras comunidades próximas ao local onde o projeto foi implantado. Novamente, a avaliação deste aspecto será de forma indireta?

Este aspecto está contemplado na pesquisa visto que pretende-se investigar o cidadão freqüentador e capacitado dos pontos GESAC.

3.1.5 Avaliação de eficiência

Na visão COZBY (2001) tendo demonstrado que o programa tem chegado ao pretendido, os pesquisadores devem determinar se ele se justifica. Custos e benefícios devem ser ponderados. A análise e avaliação da boa utilização dos recursos para a execução do Programa, no caso específico, os diversos aportes e ações que compreendem o GESAC, sejam eles financeiros, materiais ou humanos. Embora este aspecto não esteja no escopo desta pesquisa, o seu

desenvolvimento poderá ser facilitado por ela. A eficiência compreende, pois, a análise e avaliação das atividades planejadas nas contratações dos recursos versus as atividades realizadas do Programa GESAC, bem como emprego das ferramentas especificadas nos projetos básicos e o seu real atendimento às necessidades dos usuários. Este tipo de avaliação faz parte do Plano de Avaliação do GESAC. Ademais, vale ressaltar que esta questão já faz parte do escopo das auditorias dos órgãos de controle federal.

3.2 Métodos de Pesquisa e Procedimentos

Que métodos de pesquisa usar

Diante desta realidade de avaliações, esta pesquisa pretende trazer a questão da avaliação dos impactos dos programas de inclusão digital e, até onde for possível, aprofundar-se nos aspectos da efetividade ou resultados alcançados por estes programas e projetos. Devido à complexidade e abrangência do problema, pretende-se utilizar métodos científicos aplicados às Ciências Sociais (MARCONI, 2004; MINAYO, 2007). Adotaremos procedimentos qualitativos e quantitativos, simultâneos, isto é os Métodos Mistos, visto que as análises não se excluem, pelo contrário se complementam (CRESWELL, 2007). Os procedimentos de métodos mistos empregam aspectos tanto do método quantitativo quanto dos procedimentos qualitativos.

A diferença entre abordagem quantitativa e qualitativa da realidade social é de natureza e não de escala hierárquica. Enquanto os cientistas sociais que trabalham com estatísticas visam a criar modelos abstratos ou a descrever e explicar fenômenos que produzem regularidades, são recorrentes e exteriores aos sujeitos, a abordagem qualitativa se aprofunda no mundo dos significados. Esse mundo de realidade não é visível, precisa ser exposto e interpretado, em primeira instância, pelos próprios pesquisados (MINAYO 2007, p.22).

Segundo John Creswell (2007) pode lançar mão de vários métodos e técnicas de pesquisa nas ciências humanas e sociais, portanto, seguiremos esta linha em função da envergadura deste Projeto de Pesquisa.

Os Métodos Quantitativos serão utilizados para a descrição de atitudes e opiniões de uma população a partir de uma amostra representativa. Trata-se um projeto de levantamento, isto é, inclui estudos de seção cruzadas e longitudinais usando questionários ou entrevistas estruturadas para coleta de dados, com objetivo de efetuar generalizações a partir de uma amostra da população. Estaremos utilizando questões abertas e fechadas e formas múltiplas de dados, contemplando todas as possibilidades e, portanto, utilizando uma análise estatística e textual (CRESWELL, 2007).

Os Métodos Qualitativos terão participação marcante visto que o pesquisador tentará deduzir um modelo ou uma teoria geral abstrata do processo de inclusão digital, a partir de interações com cidadãos e as visões dos participantes de um estudo de grupo focal. O uso de procedimentos qualitativos se justifica graças ao uso de entrevistas intencionais, coleta de dados com perguntas abertas, análises de documentos e textos, fotografias e imagens, representação da informação em gráficos e tabelas.

Não devemos esquecer que o pesquisador identificará a “essência” das experiências humanas relativas ao fenômeno da inclusão digital com base no descrito pelo participante do grupo de estudo. Esta é a principal razão por optarmos pelos Métodos de Pesquisa Mistos, sejam pelo uso de multimétodos, técnicas múltiplas de coleta de dados, e a triangulação das fontes de dados, objetivando a convergência entre métodos qualitativos e quantitativos.

Que procedimentos técnicos seguir

Para este estudo, as modalidades de trabalho definido são avaliativo, descritivo e participativo. O estudo pretende conhecer a consciência do sujeito supostamente incluído e o entendimento da sua realidade (ponto GESAC) ou contexto social. Além de ganharmos mais flexibilidade e mantermos os aspectos relevantes da pesquisa, envolve também a ação de parte dos pesquisadores e dos atores dos pontos de presença em diversos momentos da pesquisa. A metodologia contempla também a realização de oficinas e seminários para gestores e mobilização em redes sociais apoiadas em tecnologias, a partir dos quais pretende-se alcançar, em certa medida, uma avaliação participativa (GIL, 2007).

Para pesquisar as diferentes formas de disponibilização e disseminação de tecnologias digitais, disponibilizadas nos pontos de inclusão digital, para uma parcela da população (focos das ações de inclusão), elaborou-se a estratégia de pesquisa levando em conta o universo, a dispersão geográfica, as características marcantes e as peculiaridades das comunidades. A partir dos objetivos traçados e dos meios disponíveis, optamos, no início, por uma pesquisa exploratória, de modo a nos aproximarmos mais do objeto de estudo, e descritiva dada a necessidade de estudar as características do cidadão e as relações com o seu contexto social. De acordo com GIL (2008), as pesquisas descritivas juntamente com as avaliativas são as habitualmente realizadas por pesquisadores sociais preocupados com avaliação de projetos sociais como, por exemplo, a inclusão digital. Daí nossa preferência por estes tipos de metodologias e suas adoções nesta pesquisa.

3.3 Estratégias da Pesquisa

Entre as questões relevantes que devem merecer atenção, encontram-se: verificar e discutir como o Programa GESAC responde como uma estruturante de Governo; como os Pontos GESAC (pontos de inclusão digital) reduzem a brecha digital entre comunidades assistidas, antes e depois de sua

implantação, em diferentes níveis; e, finalmente, como saber até que ponto um cidadão, que passou por uma capacitação, curso ou oficina ou simplesmente freqüenta com regularidade estes pontos do programas, está inserido na sociedade da informação, ou melhor, incluído. Este estudo pretende abordar com mais profundidade esta última questão. As duas primeiras questões fazem parte do Plano de Avaliação do Programa GESAC, no qual este projeto de pesquisa está integrado.

Para a realização do delineamento do levantamento, seguiremos neste projeto as seguintes fases: verificação dos objetivos específicos; operacionalização dos conceitos e variáveis; elaboração dos instrumentos de coletas; aplicação de pré-teste dos instrumentos em mais de um ponto; critérios e seleção da amostra; coleta e tabulação dos dados; análise e interpretação dos dados e informações; e apresentação dos resultados (CRESWELL, 2007 e GIL, 2008).

A população

O objetivo geral da pesquisa é conhecer, discutir e avaliar a inclusão digital do cidadão considerando as ações do governo no que diz respeito ao acesso, à disseminação e à produção da informação como meio de observação. Conseqüentemente, será possível verificar a existência (ou não) dos avanços sociais deste indivíduo. Será possível, ainda, mensurar se o acesso às TICs, associado à instrumentalização dos sujeitos para a prática social da informação, tem permitido ou facilitado o exercício da cidadania e aumento da sustentabilidade da sua comunidade, a partir das mudanças e da apropriação social das tecnologias disponibilizadas aos indivíduos beneficiários. A população são alunos e usuários, supostamente incluídos, dos pontos de inclusão digital (pontos GESAC), ou melhor, os laboratórios de informática e os Telecentros comunitários. Já foram feitas várias tentativas para estimar o número de pessoas que passam diariamente pelos pontos, mas difícil seria estimar quantos desta população já foram capacitados.

Não fazem parte do escopo desta pesquisa os 'cyber cafés' e as 'lan houses' (BRASIL, 2008b). Não estamos negando a efetividade destes ambientes, pelo contrário. No entanto, estes não fazem parte do estudo pelo simples fato de normalmente não serem oferecidos pelo GESAC e seus parceiros (Instituições Responsáveis).

Bibliotecas e Telecentros

As bibliotecas equipadas com infra-estrutura e equipamentos para inclusão digital representam um número reduzido dentro do universo de pesquisa até o momento, razão pela qual será visto na pesquisa como um telecentro. Esta situação deverá alterar-se na ampliação das ações de inclusão digital do Ministério das Comunicações, muitas bibliotecas estão sendo contempladas nos Telecentros Comunitários. Existem estudos que têm se dedicado à questão das bibliotecas dotadas de recursos TICs como promotoras de inclusão digital, por exemplo, o de LAIPELT (2006). Na pesquisa ficamos com os Laboratórios de Informática e os Telecentros como célula ou elemento da ação de projetos e programas de inclusão digital. Em geral, os processos de inclusão digital envolvem recursos financeiros, tecnologia e mediação das informações e comunicação da informação. Esta escolha está determinada menos por critérios de valor ou importância e mais pela existência de um contexto de fundo que se relaciona diretamente com a evolução da sociedade de informação.

Contexto da Inclusão

Para avançar na análise da inclusão digital, faz-se necessário considerar as relações do Município, do Estado ou do Governo com a sociedade (quando promove ações de inclusão digital), a relação da comunidade com os pontos de inclusão digital e as relações dos indivíduos com mediadores e multiplicadores e serviços oferecidos. Portanto, todas as pesquisas já desenvolvidas (MENDONÇA, 2007) e as bases de dados disponíveis dentro do Programa GESAC farão parte da análise documental e bibliográfica. Procura-se evitar, assim, a armadilha ou erro, em geral cometido, quando se trata a inclusão

digital apenas como disponibilização de equipamentos e acesso à Internet, e sim a democratização dos recursos de TICs (Norma Geral, BRASIL, 2008), e demais aspectos contidos no conceito de inclusão digital. E mais grave ainda quando se desconsidera a informação como potencial transformador. Para adentrar nesta rede de relações, notadamente de comunicação, faz-se necessário recorrer aos princípios que hoje são enunciados pelas teorias da auto-organização e do pensamento complexo de Edgard MORIN (2003). Não se pretende perder a visão e o contexto onde ocorrem as relações, muito embora o foco aqui seja a última relação: o indivíduo e o processo de inclusão digital.

3.4 Técnicas de pesquisa

Neste trabalho, utilizam-se técnicas de pesquisa qualitativas e quantitativas. Além da triangulação de métodos de coleta e dos dados. Ao agir assim, espera-se alcançar o aprofundamento nas questões relativas ao objeto deste estudo. As técnicas de pesquisa previstas são: análise documental; questionário estruturado; grupo focal; entrevista em profundidade; estudo etnográfico e triangulação de métodos. Como técnica qualitativa serão utilizados o grupo focal, a entrevista em profundidade e o estudo etnográfico. As investigações se centrarão, principalmente, nos usuários dos pontos GESAC, mas também serão incluídos na amostra os monitores, professores e administradores que trabalham no ponto e receberam ali capacitação ou qualificação. Eventualmente, participarão parte dos grupos focais, o comitê gestor do ponto. Serão realizadas também entrevistas em profundidade com os gestores e instituições responsáveis por gestão de projetos e gestores do MC.

a) Análise documental

Para aprofundar-se na questão da avaliação e aferição da inclusão digital, será feita uma ampla análise de documentos existentes no Programa GESAC e de outras fontes, imprescindível para a elaboração dos instrumentos de

investigação. A estratégia baseia-se nos objetivos gerais e específicos, na tentativa, principalmente, de aferir a penetração das TICs, os diferentes níveis de acesso, o grau de consumo e produção de informação pelo cidadão participante de comunidade em estado de vulnerabilidade social ou remota.

De acordo com CRESWELL (2007, p. 192), “Documentos públicos. Como atas e reuniões e jornais. Documentos privados, como registros, diários e cartas. Discussão via e-mail” fazem parte integrante de qualquer pesquisa sistemática e precede e acompanha os trabalhos de campo. Grande parte do esforço, portanto, será dedicado à análise documental que se refere, fundamentalmente à revisão da literatura, ao conhecimento e à análise das investigações já realizadas sobre o assunto, às metodologias, aos modelos, assim como aos pressupostos teóricos assumidos, aos aspectos já explorados e às formas mais comuns de investigação.

b) Questionário Estruturado

A entrevista, apoiada em questionário estruturado, é uma técnica que possui uma estratégia e um propósito bem claros. O pesquisador define e controla a situação. Espera-se conhecer, aprender ou extrair dados e informações do cidadão que passou por um processo de inclusão e, ainda, levantar as experiências do entrevistado, sua percepção, uma vez que estaremos usando perguntas abertas também.

Utilizaremos questionário auto-administrado para coletar observações estruturadas, principalmente para a parte quantitativa. Este poderá também ser utilizado na parte qualitativa para obter informações de assuntos complexos, possibilitando coletar opiniões sobre o fenômeno da inclusão digital e conhecimentos subjacentes. O entrevistador terá os devidos cuidados para não comprometer a qualidade da informação.

O questionário a ser usado para coletar os dados foi criado para esta pesquisa e desenvolvido com a participação de convidados das Instituições Responsáveis (parceiros), de Universidades. Também foi baseado em pesquisas similares, revisão da literatura e na nossa experiência de mais quatro anos de trabalho de campo e gestão do GESAC. Da mesma forma, foram analisados instrumentos de outras pesquisas como, por exemplo, CGI, IDENE, UnB. Vide APÊNDICE C.

c) Grupo Focal

Um grupo focal é uma técnica de pesquisa construída e desenvolvida em função do problema da pesquisa. A problematização deve estar bem clara e expressa, bem como as questões a serem levadas para o grupo. Além disso, o roteiro, elaborado de forma a orientar e estimular a discussão deve ser utilizado com flexibilidade. Segundo GATTI:

Os grupos focais podem ser empregados em processo de pesquisa social ou em processo de avaliação, especialmente em avaliações de impactos, sendo o procedimento mais usual utilizar vários grupos focais para uma mesma investigação, para dar cobertura a variedades de fatores que podem ser interveniente na questão examinada (GATTI, 2005 p. 11).

A técnica de análise do DSC – Discurso do Sujeito Coletivo (LEFEVRE, F. LEFEVRE, A, 2003) é o recurso metodológico para realização do resgate das opiniões coletivas dos grupos focais. O pensamento é coletado por entrevistas individuais com questões abertas.

De fato, nas pesquisas com o DSC, o pensamento é coletado por entrevistas individuais com questões abertas, o que faz o pensamento,

como comportamento discursivo e fato social individualmente internalizado possam expressar (p. 21)

Com o uso de software desenvolvido para trabalhar com DSC, podemos trabalhar com um contingente significativo de pessoas. O uso do software Qualiquantisoft (www.spi-net.com.br) possibilita segmentar ou filtrar os resultados pelas variáveis de um cadastro. Vide APÊNDICE I.

d) Entrevista em Profundidade

A entrevista em profundidade é uma técnica qualitativa que explora um assunto a partir da busca de informações, no caso pesquisa face a face. A entrevista envolverá perguntas não-estruturadas e em menor número que o questionário, geralmente abertas, e pretende-se extrair visões e percepções dos participantes. CRESWELL (2007, p. 191) explica as vantagens e limitações deste procedimento. Esse recurso metodológico permite que o informante defina os termos da resposta e que o investigador recolha as informações a partir da experiência subjetiva da fonte. Podemos lançar mão desta técnica nas fases iniciais da pesquisa, após a definição do problema, ou antes da definição da metodologia a ser empregada. Ou, ainda, para complementar a coleta de dados e durante a fase de análise. A sua aplicação será, preferencialmente, para gestores do Ministério das Comunicações, de Instituições Responsáveis e para Fiscais do Programa.

e) Estudo Etnográfico

Delineada a estratégia de pesquisa, faremos visitas a diversos pontos GESAC no território brasileiro, selecionados de acordo com as amostras estaduais. Nessas ocasiões, teremos a oportunidade conhecer em profundidade estes pontos selecionados. Complementaremos aos questionários estruturados, via WEB e grupos focais, lançaremos mão do estudo etnográfico (CRESWELL, 2007), uma vez que ao aplicarmos questionários de forma presencial, para alguns pontos, nestas ocasiões, poderemos observar o funcionamento, infra-

estrutura disponível dos Telecentros ou Laboratório de Informática e seu entorno, de forma a descrever e interpretar o contexto em que está inserido o Ponto GESAC. Essa metodologia pressupõe a utilização do ambiente de inclusão digital, informacional e social como principal fornecedor de informação e possibilita o envolvimento do pesquisador com o seu objeto de estudo.

f) Triangulação de Métodos

Essa técnica propicia meios para o processo de investigação e de análise e compreensão dos dados quantitativos e qualitativos gerados pelo trabalho de campo ou indiretos, pois recolhem subsídios para uma comprovação. A triangulação é particularmente recomendada para estudo de avaliação, como o caso em tela. Os pesquisadores (MINAYO, 2004), (DENZIN, 1979), (SAMAJA, 1992) estudaram tecnicamente a triangulação metodológica, mostrando os seus princípios nas Ciências Sociais. Todos mostraram, principalmente DENZIN, que essa prática propicia maior clareza teórica e permite aprofundar uma discussão interdisciplinar de forma interativa e intersubjetiva.

3.5 Coletas dos Dados

Os procedimentos para coleta de dados da pesquisa serão desenvolvidos para os métodos mistos (quantitativos e qualitativos). O levantamento será longitudinal, com os dados coletados no decorrer do tempo. Isto inclui a aplicação das técnicas, a partir das amostras dos Pontos GESAC, e a seleção dos indivíduos para responder o questionário. A coleta de dados envolve um levantamento presencial, utilizado no início para treinamento dos responsáveis e para testes de procedimentos e instrumentos e a maior parte do levantamento quantitativo utilizando questionário on-line, via WEB.

Como o forte da pesquisa será baseado na Internet (via WEB) e no uso do Portal do GESAC, a sua administração será também on-line como forma de fundamentar e complementar esta modalidade (CRESWELL, 2007). O Portal

do GESAC será o ponto focal de distribuição das informações e orientações para responsáveis, aplicadores, alunos e usuários. Vide o endereço www.idbrasil.gov.br para conhecer como a pesquisa deverá desenrolar-se. Os dados serão coletados por meio de questionário eletrônico em um sistema de informação hospedado no NESP – UnB. Vide APÊNDICE J.

3.5.1 Seleção dos universos

O universo da pesquisa compreende todos os laboratórios de informática e telecentros do Programa GESAC em operação e conformidade, identificados no Sistema Gerenciamento e Acompanhamento do GESAC - SGAG. Em função de variações que podem ocorrer com o tempo, definiu-se para a pesquisa o número de 3.540 pontos GESAC, visto ser este número usado em todos os cálculos estatísticos. Como o Programa está em fase de expansão para 12.000 pontos, esta fixação foi necessária. Teremos no universo pontos instalados em localidades de cada região do país. Para aumentarmos o nível de precisão da pesquisa, serão definidos erros amostrais e confiabilidades da pesquisa. Para avaliarmos o universo serão selecionados pontos GESAC e em seguida os alunos e usuários para aplicação do questionário.

Amostra

Em se tratando de uma pesquisa utilizando métodos mistos (quantitativa e qualitativa), a seleção (quando o método aplicado é o quantitativo) deve seguir a teoria da probabilidade para seleção das pessoas para responder o questionário.

Optamos por adotar o plano de amostragem estratificado devido ao tamanho da população. Na estratificação, a população é dividida em estratos homogêneos de forma a diminuir o tamanho da amostra e melhorar a precisão das estimativas. Vamos lançar mão de mais de uma estratificação para que a pesquisa seja viável nas condições estabelecidas. Pretende-se fazer

estratificação segundo os parceiros, ano de ativação do Ponto GESAC, número de computadores ativos. Utilizaremos as informações sobre o IDH-M e dos nossos bancos de dados e de órgão do Governo para as fases posteriores da pesquisa. Outras técnicas estatísticas poderão ser utilizadas para reduzir o tamanho da amostra e/ou ganhar maior precisão.

O Portal www.idbrasil.gov.br mostra o número de Pontos GESAC selecionados na amostra e deverá ser superior a 700, e o número de questionários válidos deverá ser superior a 25.000. Isto porque, sempre que possível ou recomendável, se realizará um número igual ou superior de entrevistas e de localidades em relação ao estabelecido para cada estrato da amostra.

3.5.2 Aplicação dos questionários

Uma vez identificados os pontos GESAC da amostra, a fase seguinte será o cálculo do número de entrevistados em cada Ponto GESAC sorteado. O cálculo deste número será feito pelo Responsável pela aplicação no Estado. Já está disponível no Portal do GESAC, na seção do Aplicador o procedimento. Pretende-se utilizar informações disponíveis, como exemplo a faixa de idade dos usuários e número médio de indivíduos visitantes por dia. A seleção dos usuários do Ponto GESAC a responder o questionário será aleatória e dentro de certas condições definidas na proposta de amostragem, sempre com a supervisão do Responsável no Estado ou supervisão de um coordenador do Projeto de Pesquisa. No Portal temos o cálculo para aplicação presencial e via WEB. Vide APÊNDICES F e G.

O questionário estruturado, em papel, e depois colocado como formulário eletrônico no Portal do GESAC foi elaborado para a aplicação e coleta de dados via WEB. A maior parte dos questionários será preenchida via WEB, esta é a razão por todo o esforço voltado para a preparação da documentação, orientações para o Responsável e Aplicador dos Questionários no Estado e na definição dos procedimentos para o Aplicador no Ponto GESAC. Ver

APÊNDICE D. O portal do GESAC, www.idbrasil.gov.br apresenta todas as informações e instruções elaboradas.

3.5.3 Seleção dos entrevistados

Na parte qualitativa, utilizaremos amostras não probabilísticas que são dois tipos básicos: por conveniência ou intencional. Por conveniência, nós baseamos disponibilidade ou viabilidade, e ocorre quando as fontes são selecionadas por proximidade ou acessibilidade. Quanto ao intencional, o pesquisador seleciona o informante segundo o conhecimento específico que este possui em relação ao assunto tratado (COZBY, 2001, p. 151). Neste Projeto de pesquisa, as entrevistas semi-estruturadas e em profundidade são definidas de forma conveniente e intencional.

As entrevistas em profundidade serão aplicadas com gestores e atores relevantes no processo de inclusão digital e realizado através de um roteiro de perguntas, construído de forma empírica e tendo como base a análise documental, estudos de caso, a leitura constante de artigos e de projetos pesquisados na Internet, mas, principalmente, a nossa experiência pessoal. Para o cumprimento das orientações necessárias e validação do conteúdo das entrevistas e aplicabilidade de todos os instrumentos de campo, procederemos a um pré-teste completo.

3.5.4 Pré-teste

O projeto piloto será composto de um ou mais pré-testes aplicados nos Pontos GESAC. Este procedimento pretende avaliar a eficácia dos instrumentos de pesquisa, do questionário e dos roteiros de entrevistas para colher as informações desejadas. Será uma sub-amostra do universo a ser pesquisado e tem a finalidade de verificar a pertinência das perguntas, sejam elas abertas ou fechadas e, principalmente, inferir se o sujeito foco da pesquisa ou entrevistado está compreendendo as perguntas sem maiores intervenções do entrevistador.

No pré-teste, pretende-se verificar: a seqüência das perguntas; o tempo ou duração da entrevista; pertinência ou importância de cada questão; clareza de cada questão; consistência e objetividade de cada questão. O Cronograma Básico do Projeto, APÊNDICE A, apresenta datas e locais dos pré-testes.

3.6 Análise e interpretação dos dados

A análise terá uma parte quantitativa com base na análise estatística com passos bem definidos para os dados dos questionários aplicados e uma parte qualitativa, menos formal, com seus passos definidos de maneira relativamente simples. Os procedimentos de análise terão seqüência de atividades, tais como redução dos dados, a categorização desses dados, sua interpretação e elaboração dos textos com os resultados (GIL, 2008, P.133; CRESWELL, 2007, P.166).

Variáveis no estudo

Antes de procedermos à análise será necessário relacionar as variáveis (MARCONI, 2004, p. 189) com as questões presentes no questionário. Assim será possível ver as relações das variáveis, com as questões da pesquisa e com os itens do questionário. Assim ficariam claros os itens do questionário que serão utilizados (Quadro I).

Redução dos dados

Antes da análise os dados passarão por um processo de seleção, simplificação, abstração e transformação. Um conjunto de passos deve ser definido, podendo ser feito de forma automática (quantitativa) ou uma verificação manual (qualitativa).

Na parte quantitativa, estabeleceremos as categorias a priori, os dados serão arquivados em banco de dados, com a sua estrutura já definida. Na parte qualitativa partiremos de um conjunto inicial que será revisto ao longo da pesquisa. Aqui os dados estarão organizados em matrizes, esquemas e textos narrativos.

Quadro I. Variáveis na Pesquisa (quantitativo – exemplo de estudo)

Categoria da Variável	Variável	Questão da Pesquisa	Item (ns) do Questionário
Independente	Uso da tecnologia oferecida no Ponto GESAC	O usuário está habilitado para operar o computador e acessar a internet?	28
Dependente	Opera e faz tarefas no computador	O usuário tem conhecimento de ferramentas?	21
Controle	Foi capacitado pelo GESAC e/ou parceiros?	O usuário participou de curso, oficina ou capacitação?	22 e 23
Independente	Acesso à Informação	O usuário está habilitado para acessar informação na internet?	30
Dependente	Navega e faz tarefas na Internet	O usuário está capacitado a localizar informação?	21
Controle	Foi capacitado para usar a Internet pelo GESAC e/ou parceiros?	O usuário está capacitado a localizar informação de diferentes níveis?	22 e 23

Interpretação dos dados

Devemos estar atentos para identificar os ganhos dos cidadãos ao incorporarem o acesso à internet, a efetividade (resultados e impactos) das iniciativas e a construção de indicadores. Da mesma forma é relevante descrevermos e interpretarmos como os dados comprovam ou não a apropriação das tecnologias, por exemplo, favorecendo a construção de redes sociais do cidadão objeto da pesquisa, sejam as ligadas ao lazer sejam as promotoras do desenvolvimento político e sócio-econômico. Embora importante, não faz parte desta pesquisa a identificação dos interesses

governamentais, políticos e econômicos que motivaram a política pública ou iniciativa de inclusão digital.

4. EXECUÇÃO DO PROJETO DE PESQUISA

A execução do projeto é feita mediante a consideração das etapas necessárias ao desenvolvimento da pesquisa. Compreende:

- a) Elaborar detalhadamente o planejamento da Pesquisa;
- b) Esquematizar a Pesquisa;
- c) Definir o fluxo da Pesquisa;
- d) Delinear os estudos de campo; e
- e) Descrever e explicar os resultados.

O Cronograma Básico, apresentado no APÊNDICE A, facilitará o acompanhamento das ações correspondentes a cada uma das etapas. Assim, ele normalmente é elaborado após a formulação do problema e construção de hipótese e antecede as etapas de operacionalização das variáveis; da elaboração dos instrumentos de coleta de dados; do pré-teste dos instrumentos; da seleção da amostra, realização de pesquisa de campo para a coleta de dados; escolha de técnicas de análise de dados para todos os dados coletados, tabulação e análise e interpretação dos dados e redação do relatório de pesquisa. Os trabalhos deste Projeto ocorrerão no período de dois anos (24 meses), tendo como fio condutor os requisitos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (CID-UnB) e, na parte de levantamento de campo, as ações do Plano de Avaliação do Programa GESAC do Ministério das Comunicações.

4.1 Modalidades de Execução do Projeto de Pesquisa

Projeto de Pesquisa terá uma duração de 24 (vinte e quatro) meses sob a orientação do Prof. Dr. Antonio Lisboa Carvalho de Miranda. As atividades serão realizadas em regime de 20 horas semanais.

As atividades que compõem este Projeto de Pesquisa serão discutidas, previamente, com o ORIENTADOR para análise e aprovação. O trabalho de campo será suportado pelo MC/SET/DESID quando houver envolvimento de recursos e logística. O Grupo de Pesquisa de Avaliação de Programas de Inclusão Digital da UnB será um local para debates e discussões. Portanto, alterações e melhoramentos podem acontecer ao longo da execução da pesquisa. Em princípio, todas as atividades serão concluídas no período de dois anos (24 meses).

4.2 Atribuições do Ministério das Comunicações na Pesquisa

- a. Garantir as condições mínimas para a realização das atividades de pesquisa de campo e para realizar serviços especializados que se fizerem necessários, inclusive o deslocamento do pesquisador nas diversas Regiões do Brasil (APÊNDICE B, Programação de Viagens);
- b. Garantir o acesso a informações do GESAC e aos documentos necessários para a realização das pesquisas a serem desenvolvidas;
- c. Avaliar e aprovar as programações das atividades de campo propostas antes da execução do trabalho;
- d. Divulgar os resultados e os produtos produzidos pela pesquisa quando conveniente;
- e. Acompanhar o desenvolvimento das atividades de pesquisa.

4.3 Equipe para o Trabalho de Campo

O levantamento de campo da Avaliação do Programa GESAC conta com equipes alocadas exclusivamente para este fim e outra equipe trabalhando de forma participativa ou colaborativa.

a) Coordenação da Pesquisa

Atuar na coordenação e levantamento dos Pontos GESAC, Projetos de Inclusão Digital e parceiros, identificação de processos de monitoramento, avaliação, produção de indicadores e pesquisa de campo (APÊNDICE E, Cronograma de Aplicação de Questionários).

b) Serviços Especializados

- Profissionais especialistas em inclusão digital e estatística: Pesquisadora da UnB Valéria Mendonça-CID/UnB e Joseane Padilha – USP (Vide APÊNDICE M, Orçamento da Pesquisa).

c) Participantes

- Equipe do DESID: Gestores, Fiscais do Programa, Técnicos e Implementadores Sociais. (Vide APÊNDICE H, Agendas de Trabalho da Pesquisa). Os Responsável pela aplicação dos questionários nos Estados, normalmente ligados às Secretarias de Educação Estaduais e Implementadores Sociais do GESAC. (Vide APÊNDICE K, Ofício para Secretarias Estaduais de Educação).

d) Colaboradores

- Prof. Maria de Fátima Brandão da Universidade de Brasília e Programa Casa Brasil. Coordenadora do Projeto Cidadão. NET Caroline Queiroz - IDENE-MG e Prof.^a Zaíra da Secretaria de Educação do Ceará.

Núcleo de Estudos da Saúde Pública - NESP- CEAM/UnB. Para atuação nas Tecnologias da Informação e Comunicação, criação, produção de instrumentos didático-técnicos e avaliação de projetos de inclusão digital.

4.4 Atividades Executadas ou Previstas:

- a) Visita à University of Washington. Vide ANEXOS 1, 2, 3, 4, 5 e 6 (Janeiro e Fevereiro de 2008);
- b) Revisão da Proposta de Pesquisa de 2007 (Março 2008);
- c) Coordenação da Oficina para Elaboração do Plano de Ação Inclusão Digital do DESID (PAID) (Abril de 2008);
- d) Elaboração da Proposta do Modelo de Inclusão Digital do Programa GESAC (Maio de 2008);
- e) Coordenação da Elaboração da Norma Geral do Programa GESAC (Julho 2008);
- f) Metodologia Avaliativa: Elaboração de Plano Estratégico para as atividades de campo, prevendo delimitação de universo e amostragem do levantamento do Programa GESAC (Julho/2008);
- g) Delineamento das amostras e teste de instrumentos de levantamento de campo nos Pontos do GESAC distribuídos no país (Agosto e Setembro de 2008);
- h) Oficina de Disseminação da Metodologia (Outubro de 2008);
- i) Desenvolvimento de Procedimentos de Técnica de Análise de Dados (Novembro de 2008);
- j) Relatos da Oficina de Disseminação dos Resultados parciais (Dezembro de 2008);
- k) Avaliação, tabulação e análise de dados já coletados, provenientes de outros instrumentos aplicados pela Fiscalização do DESID e pelos Implementadores Sociais (IS) (Janeiro de 2009);
- l) Relatório Final da Avaliação do GESAC (Fevereiro de 2009);

- m) Realização de Oficina para Disseminação da Metodologia de Avaliação do GESAC (Março de 2009);
- n) Realização de Oficina para Avaliação de Indicadores de Inclusão Digital pré-existentes (Abril de 2009);
- o) Desenvolvimento e análise de indicadores suficientes ao processo de avaliação do impacto do Programa GESAC junto às comunidades atendidas anteriormente em suas capacitações para formação de multiplicadores (Maio de 2009);
- p) Publicação de artigos referentes à pesquisa e participação em eventos e conferência sobre o tema.

4.5 Produtos Previstos:

- a) Instrumentos de trabalho para a realização da Oficina para Elaboração do Plano de Ação de Inclusão Digital do DESID (ABRIL de 2008);
- b) Plano de Ação de Inclusão Digital do DESID (ABRIL de 2008);
- c) Proposta de Termo de Referência para o Modelo de Inclusão Digital do Programa GESAC, com foco nas atividades de campo (MAIO de 2008);
- d) Instrumentos de pesquisa (questionário e roteiro) para trabalho de campo (AGOSTO 2008);
- e) Planejamento Estratégico para as atividades de campo em todo o Brasil, incluindo pré-teste (SETEMBRO de 2008);
- f) Instrumentos e procedimentos para aplicação de questionários via WEB (OUTUBRO de 2008). Vide APÊNDICES F e G.
- g) Procedimentos e Técnica de Análise de Dados;
- h) Resultados dos dados existentes no GESAC (levantados, analisados e tabulados), provenientes de questionários e

avaliações anteriormente aplicados pela Fiscalização do DESID e pelos Implementadores Sociais (IS);

- i) Relatório da Oficina de avaliação de indicadores de inclusão digital pré-existentes;
- j) Indicadores Sociais para medidas do processo de inclusão digital e para avaliação de mudanças e impactos do cidadão participante do Programa GESAC;
- k) Artigos científicos.

5. EXPECTATIVAS EM RELAÇÃO AOS RESULTADOS DA PESQUISA

A maior expectativa dessa pesquisa é discutir, analisar e avaliar a questão da inclusão digital do ponto de vista do cidadão (MEDEIROS NETO, 2006). Normalmente a avaliação de projetos sociais leva em consideração os seguintes aspectos: eficácia, eficiência, efetividade e impacto ou mudança. Na sociedade atual, é de suma importância avaliar todos os aspectos dos programas sociais e, na medida do possível, aprofundar um ou mais de seus aspectos relevantes para o momento. O impacto e mudança serão identificados de maneira indireta, uma vez que para aprofundar-se mais nesta questão será necessária uma nova pesquisa (COZBY, 2001).

No Plano de Avaliação do GESAC, adotaremos a estratégia que contempla os quatro (quatro) aspectos, com foco mais administrativo e gerencial. A preocupação é mais descritiva e explicativa em alguns pontos por tratar-se de uma atividade recomendada para ações públicas e pelo órgão de controle. Vide proposta e procedimento no Portal do Programa GESAC: www.idbrasil.gov.br. Vide APÊNDICE L.

Na pesquisa em tela, aprofundaremos em parte dois dos aspectos, a eficácia e efetividade e conseqüente impacto ou mudança do indivíduo. O foco vai além do estabelecido em um plano de avaliação. Queremos aqui a descrição ou

avaliar o fenômeno da aprendizagem e da apropriação tecnológica, chegando à interpretação dos fatos e dados colhidos, além de almejar medir ou identificar o nível da inclusão digital, Informacional e social. Assim procura-se correlacionar indicadores de inclusão digital e competência informacional. Toda a pesquisa terá o cidadão-usuário dos Pontos de Presença como objeto de estudo.

5.1 Resultados Preliminares

As ações públicas de inclusão digital e social abrigam-se e coexistem nos três setores da sociedade: governo, mercado e terceiro setor. Portanto, estes setores são beneficiados a partir da análise e avaliação de um programa de inclusão digital de grande porte e estruturante para os projetos do governo federal (MIRANDA, 2006). Os novos projetos como aqueles que estão em atividade há mais de cinco (cinco) anos de operação também podem obter benefícios. A ação de inclusão, na maioria das vezes, envolve volume de investimento em infra-estrutura e equipamento, recursos humanos, capacitação e gestão, portanto, aprofundamentos são desejados. Outra contribuição possível é que após cinco (cinco) anos, as ações e iniciativas passarão por significativas adaptações e mudanças. O Plano de Avaliação do GESAC (www.idbrasilgov.br) já é um resultado palpável da pesquisa. Mesmo que o seu desenvolvimento seja em paralelo, tanto a pesquisa quanto o plano terão ganhos de escala.

Pesquisa e Estudos

Nas últimas quatro décadas, as conquistas sociais e econômicas, maior democratização da sociedade e a preservação de valores culturais de grupos ou etnias e a sobrevivência de comunidades com maior vulnerabilidade em função da globalização de nossa economia levaram a um maior foco nas questões de meio-ambiente, desenvolvimento sustentável, acessibilidade para

pessoas com deficiência. Além disso, mais recentemente, observamos uma atenção maior no que tange ao resgate da cidadania para todos os cidadãos, atenção ao respeito dos direitos humanos para mais pessoas, evitando-se a separação social e garantindo as condições de acesso aos recursos e oportunidades de crescimento econômico, a participação política e melhor qualidade de vida e acesso à comunicação nas suas diversas dimensões. Os pré-testes dos instrumentos e uso de técnicas qualitativas na fase exploratória da pesquisa revelaram informações ricas para a operação e planejamento do Programa GESAC. Embora o GESAC utilize-se de monitoramento, fiscalização e acompanhamento das ações de campo e operação dos serviços oferecidos nos Pontos (MENDONÇA, 2007), a realização de uma pesquisa quantitativa e qualitativa tem como sujeito cidadão usuário dos Pontos é vantajoso.

Diversos aspectos e questões mereceram atenção no Programa GESAC durante a sua existência de quase 5 (cinco) anos. Do ponto de vista da gestão do conhecimento e organizacional, produziram-se práticas de inclusão digital, procedimentos operacionais e gerenciais. Do lado científico, foram desenvolvidas monografias, dissertações teses e artigos. No portal do programa, (www.idbrasil.gov.br) e principalmente na Biblioteca Digital do GESAC (www.biblioteca.idbrasil.gov.br), é possível encontrar estes conteúdos disponibilizados para população.

5.2 Resultados Esperados

Alem da construção de metodologias para avaliação e mensuração de ações de inclusão digital, espera-se, também, que a própria investigação poderá ser em si uma estratégia para desenvolvimento de projetos e programas de

inclusão digital, informacional e social, fortalecendo estes processos no Brasil. Isto porque, a despeito do avanço dos dois últimos anos, é notória a necessidade de que todos os setores da sociedade estejam imbuídos para que ocorra o aumento das oportunidades econômicas, bem como de melhor qualidade de vida e maior conquista da cidadania de uma parcela excluída. Estas conquistas podem ser favorecidas pelo acesso à informação, geração de conhecimento e uso e apropriação social das tecnologias da informação e comunicação.

O sujeito incluído

Estas conquistas envolvem a participação de todos os sujeitos (usuários e cidadãos do Programa) do processo social e cultural e permitem a formação do senso crítico, a participação ativa e a noção de coletividade, além de proporcionar mais informação para todos. O sujeito incluído é capaz de esclarecer e compartilhar bens e serviços disponibilizados a todos. Isto tem como fundo uma melhor comunicação do cidadão com as sociedades, o governo e a comunidade.

Por fim, espera-se, também, criar um conjunto de conhecimentos teóricos e metodológicos que possibilite aos pesquisadores, às instituições públicas e privadas e ao terceiro setor contar com parâmetros e indicadores sociais para discussões, análise e avaliação de suas ações nas políticas de educação e inclusão digital no Brasil, neste início de sociedade da informação.