

## **Inclusão Digital e Governo Eletrônico: em Busca da Convergência**

Helena Pereira da Silva  
Professora do  
Instituto de Ciência da Informação  
Universidade Federal da Bahia  
Campus do Canela  
Salvador- BA-Brasil  
helenaps@ufba.br

Lídia J.Oliveira L.da Silva  
Professora do  
Departamento de Comunicação e Arte  
Universidade de Aveiro  
Campus de Santiago  
Aveiro - Portugal  
lídia@ua.ca.pt

### Resumo:

Este trabalho apresenta os resultados de pesquisa na base Library and Information Science Abstracts (LISA), cujo objetivo foi discutir, de forma analisada, a situação da relação entre inclusão digital e governo eletrônico. Esta relação foi “descoberta” na base em termos de conteúdo; autores/pesquisadores; e especificamente no Brasil e Portugal. É narrado o método de recuperação que influenciou nos resultados encontrados, os quais sugerem que a consideração da relação inclusão digital e governo eletrônico ainda está no início, no que tange ao item Ciência da Informação, coberto pela LISA.

Palavras-chave: inclusão digital; governo eletrônico; acesso a informação; exclusão digital; informação governamental

### Abstract:

This paper presents the result of a research made in the base Library and Information Science Abstracts (LISA), whose objective was to discuss, in an analyzed form, the relation between digital inclusion and electronic government. This relation was “discovered” in that base in terms of content; authors/researchers; and specifically in Brazil and Portugal. The recovery method used in the research is commented. The analysis of data suggest that the consideration of the relation between digital inclusion and electronic government is still in its beginning, in what it refers to item Information Science, covered for the LISA.

Keywords: digital inclusion; electronic government; digital divide; access to information; digital divide; government information

## A PROBLEMATIZAÇÃO COMO INTRODUÇÃO

As questões e objetivo da pesquisa, a seguir apresentada, cujo objeto é inclusão digital e governo eletrônico, foram traçados pelo Grupo de Estudos em Políticas de Informação e Inclusão Digital (Gepindi), do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (ICI/UFBA) e o Grupo Cibercultura da Unidade de Investigação do Departamento de Comunicação e Arte (UNICA) da Universidade de Aveiro – Portugal.

O tema inclusão digital vem sendo estudado pelo Gepindi no âmbito do Programa de Estudos INFOINCLUSÃO, desde 2003. O fio condutor dos trabalhos é o conceito de inclusão digital, tendo como ponto central, o acesso à informação na Internet. Essa condição é uma questão de ética e de cidadania no século XXI. A ética envolve o reconhecimento do direito de qualquer pessoa ao acesso a informação eletrônica. A cidadania consiste em ser cidadão “eletrônico”, para usufruir direitos e cumprir deveres pelas facilidades proporcionadas pelo acesso remoto.

Nessa condição, entra o acesso à informação de governo eletrônico. Cada vez mais, os governos migram suas informações e seus serviços para o meio digital e apregoam, eles mesmos, a promoção da inclusão digital. A visibilidade e a operacionalização acontecem por meio dos portais, através dos quais o Estado se aproxima dos cidadãos e passa a ser percebido por eles. Portanto, devem ser facilmente inteligíveis e passíveis de serem incorporados nas rotinas cotidianas de transações dos cidadãos com o governo.

Entretanto, buscar informação nos portais de governos, por mais amigáveis e lógicos que sejam, pode ser um processo complicado, ou até mesmo impossível, para quem não tem competência informacional (*literacy information*). Dessa forma, é necessário que haja uma “educação” para levar as pessoas a esse conhecimento (*information literacy education*). Porém, nem todos, em curto ou médio prazos, poderão obter a competência necessária para o relacionamento eletrônico com os governos, nem mesmo a busca de informação ou usar qualquer sistema de informação. Nessa situação, é fundamental o papel de intermediários em prol de cidadãos que não possam atingir a competência informacional.

Em síntese, não há inclusão digital sem que o cidadão tenha acesso à informação que está nas redes e usar na sua vida, como as de governo eletrônico. Este posicionamento sobre inclusão digital encontra apoio nas políticas e/ou diretrizes consideradas basilares para a parceria Gepindi (UFBA) e Cibercultura (UNICA): o Programa Sociedade da Informação do Brasil (Takahashi, 2000) e o Programa da Sociedade da Informação de Portugal (Missão..., 1997).

Além dessas fontes, recentemente a UNESCO (Uhlir, 2004) traçou diretrizes para políticas de acesso a informação pública, onde chama a atenção para a exclusão digital; a importância da disseminação da informação governamental de domínio público e ressalta a responsabilidade dos governos de promoverem o acesso a essa informação. Ainda mais recentes são as diretrizes do High-Level Colloquium on Information Literacy and Lifelong Learning, ocorrido em novembro de 2005 na Biblioteca de Alexandria e promovido pelos organismos: UNESCO; National Forum on Information Literacy (NFIL) e International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), (High-Level...,2006).

O evento congregou importantes instituições internacionais num local simbólico para o Conhecimento. A “Proclamação de Alexandria” consagrou a competência informacional (*information literacy*) e a aprendizagem ao longo da vida (*lifelong learning*) como pilares da Sociedade da Informação e como condicionantes para o desenvolvimento, a prosperidade e a

liberdade. Elas proporcionam às pessoas competências para buscar, analisar e usar informações para os seus objetivos pessoais, sociais, educacionais e de trabalho, enfim para a inclusão social. Fazem parte dos Direitos Universais Básicos no mundo digital.

Numa das seções, foi discutida a relação da competência informacional com governança e cidadania. Elizabeth Dudziak, pesquisadora que vem se dedicando ao tema, representou o Brasil nessa seção e declarou que a cidadania vai além do conhecimento das necessidades e de como buscar a informação, ela inclui o conhecimento do porque a informação é importante. Defendeu que o processo de mediação é aplicável à competência informacional e que os bibliotecários podem ser os mediadores entre informação, competência informacional e a comunidade, considerando os diferentes contextos (High-Level...,2006, p.82).

Essas constatações sobre a relevância da relação inclusão digital e governo eletrônico levaram ao seguinte questionamento: Como vem sendo tratada essa relação na literatura internacional? Quem está trabalhando nela? O que há sobre Brasil e Portugal? Definindo de início, que a busca se restringiria às bases bibliográficas on-line, o objetivo decorrente foi: colocar, de forma analisada, a situação da relação - inclusão digital e governo eletrônico – “descoberta” em bases bibliográficas em termos de conteúdo e autores/pesquisadores e especificamente no Brasil e Portugal.

## **O MÉTODO**

O desenho da pesquisa considerou três passos em qualquer base bibliográfica a ser consultada: 1- “descobrir o conhecimento” sobre a relação inclusão digital e governo eletrônico e analisar; 2- “descobrir” os autores e/ou pesquisadores que publicaram e/ou trabalham essa relação e mapear; 3- identificar nos resultados descobertos, conteúdos e autores/pesquisadores brasileiros e portugueses.

A expressão “descobrir” é utilizada no sentido de que o conhecimento está lá, “encoberto”. É preciso levantar o “véu” ou uma verdadeira “mineração” na “montanha informacional” que são as bases bibliográficas, com linguagens de indexação que nem sempre refletem o conteúdo dos trabalhos. Isso requer que cada base seja estudada nas suas peculiaridades de indexação e funcionamento, para o estabelecimento de estratégias de busca que garantam uma recuperação relevante, ou que informação relevante não se perca.

Definiu-se como primeira base a ser consultada, a Library and Information Science Abstracts (LISA), por ser uma das mais importantes fontes que cobrem a Ciência da Informação. Dessa forma, o resultado da LISA oferece um primeiro panorama nessa área. As estratégias de busca montadas na LISA servirão de diretrizes em outras bases que cobrem áreas correlatas. Após o “descobrimento”, todos os artigos foram recuperados em bases de texto completo, acessíveis do Portal Capes.

A análise compreendeu dois aspectos: quanto à recuperação da informação e quanto ao objetivo proposto. Eles podem ser colocados como as variáveis dependente e independente. A recuperação da informação foi a variável independente, já que a obtenção dos conteúdos, para atingir o objetivo, dependeu do método da recuperação que foi sendo construído, sem o qual o resultado poderia ter sido zero.

A primeira expressão, atendendo a relação proposta, foi “*digital inclusion*” and “*electronic government*”. O resultado dessa recuperação determinou a estratégia seguinte e assim

sucessivamente. Os itens recuperados estão em quadros, da mesma forma que aparecem na base para demonstração do raciocínio nas estratégias e para a análise dos resultados.

## A DESCOBERTA

A LISA é uma base referencial, cobre mais de 400 títulos, 68 países e 20 línguas, desde 1969. A indexação dos assuntos é na língua inglesa. O sistema de recuperação inclui a base *Scholar Universe*, que cadastra perfis profissionais. Assim, definiu-se que na recuperação dos artigos também seriam registrados os “*Scholars*”, para atender a questão, quem está trabalhando com o tema. A descrição das estratégias abaixo, representa as palavras-chave entre aspas; os operadores booleanos entre parênteses e os campos, ou recursos de busca, entre colchetes.

Antes das buscas, verificou-se que os termos, “*digital inclusion*” e “*electronic government*”, não constam como descritores no Thesaurus da LISA. No entanto, o campo [Descriptors] representa os assuntos também por atribuição dos indexadores. Assim, a busca teve início com a expressão, “*digital inclusion*” (and) “*electronic government*” [Descriptors]. Resultado, zero. A mesma expressão em [Keywords], que busca além do campo descritores, os de título e resumo, o resultado também foi igual a zero.

Considerando o conceito de inclusão digital adotado, a expressão “*digital inclusion*” [Keywords] (and) “*access to information*” (and) “*information literacy*” [Descriptors], recuperou um artigo (Quadro 1) e zero para *Scholars*.

Quadro 1 – Expressão: “*digital inclusion*” [Keywords] (and) “*access to information*” [Descriptors] (and) “*information literacy*” [Descriptors]

Autor	Título	Periódico	Descritores
Conhaim, W W	Update on the digital divide in the United States	Link-Up (USA); 18 (4) Jul/Aug 2001, p.2	Internet; Access to information; Social aspects; Social inclusion concept; Information literacy; USA

Conhaim comenta a exclusão digital apresentando uma estatística do acesso a Internet por negros e hispânicos nos Estados Unidos, referindo-se ao relatório “*Falling Through the Net: Toward Digital Inclusion*”, 2000, do Department of Commerce National Telecommunications and Information Administration. O registro foi recuperado porque a expressão “*digital inclusion*”, do título do relatório, está no resumo do registro. Entre os descritores surgem “*information literacy*” e “*access to information*”, representando o conteúdo que trata exclusão digital pelo não acesso a Internet, mas a indexação não considerou como descritores “*digital inclusion*” ou “*digital divide*”.

Essa notícia data dos primórdios das considerações sobre exclusão e inclusão digital. O autor informa que a expressão “*digital divide*” se originou da consideração: “*information haves and the information have-nots*”, os que têm e os que não têm acesso à informação, ou ainda, os pobres e os ricos em informação. Assim, exclusão digital gera o movimento da inclusão, mas as origens do movimento são controversas (Bandão & Silva, 2003). A expressão “*digital inclusion*” [Descriptors], confirmou que o termo não consta como descritor (Quadro 2).

Quadro 2 – Expressão: “*digital inclusion*” [Descriptors]

Autor	Título	Periódico	Descritores
Farmer, Lesley S J	Digital inclusion, teens and your library	Library + Information Update; 4 (12) Dec 2005, pp.45	Book review abstracts; Digital inclusion, teens and your library
Moore, Wilma	Supporting learning in the Gorbals	Information Scotland; 3 (2) Apr 2005, pp.10-11	Libraries; Education activities; Educational technology; Computer assisted instruction; Computers; Users; Disadvantaged people; Public libraries; Scotland; Glasgow; Gorbals; Gorbals Digital Inclusion Project

Mesmo sendo um tema muito considerado nos Estados Unidos, sede da LISA, o termo ainda não entrou na sua linguagem de indexação. Ele aparece no registro de Farmer porque está no título e não porque foi considerado assunto. Sendo uma resenha, não foi objeto de análise.

Moore também traz o termo no título, com um conteúdo interessante e recente, apesar de não relacionar com governo eletrônico. Relata o trabalho da Gorbals Library and Learning Centre no projeto Gorbals Digital Inclusion, que em três anos, engajou mais de 6 mil residentes do bairro, contribuiu para o emprego de 150 cidadãos locais e mantém projetos para formar uma rede comunitária com o apoio das TICs. Gorbals é subúrbio de Glasgow, Escócia, com graves problemas sociais. A nova biblioteca, inaugurada em 2004, foi planejada para ser um centro de excelência considerando o século XXI. De acordo com a autora, busca atrair quem normalmente não procura uma biblioteca tradicional. Com ambiente convidativo e um novo conceito de serviço faz da Biblioteca um espaço de acesso à informação e aprendizagem. Interessante exemplo de como as bibliotecas públicas podem rever os seus papéis. Os descritores apontam termos que poderão ser considerados em buscas futuras.

Esse resultado sugere uma nova estratégia com a expressão “*digital divide*”, que também não consta do Thesaurus. Assim, “*digital divide*” (and) “*electronic government*” [Descriptors], o resultado foi zero. Buscando “*digital divide*” [Keywords] (and) “*electronic government*” (and) “*access to information*” [Descriptors], foram recuperados dois artigos (Quadro 3) e zero para *Scholars*. Todos em [Keywords], o resultado foi o mesmo.

Quadro 3 – Expressão: “*digital divide*” [Keywords] (and) “*electronic government*” [Descriptors] (and) “*access to information*” (Descriptors)

Autor	Título	Periódico	Descritores
Berryman, J	E-government: issues and implications for public libraries	Australian Library Journal; 53 (4) Nov 2004, pp.349-359	Access to information; Information technology; <i>Government information</i> ; Electronic government; Public libraries
Sealy, W.U.	Empowering development through e-governance: creating smart communities in small island states	International Information and Library Review; 35 (2-4) Jun 2003-Dec 2003, pp.335-358	Information communication; <i>Government information</i> ; Access to information; Public; Companies; Impact; Internet; Users; Government; Caribbean; Electronic government; Information society concept

O termo “*electronic government*” aparece como descritor por atribuição do indexador. Apesar de “*information literacy*” não aparecer relacionado, os artigos recuperados são excelentes exemplos da relação proposta.

O texto de Berryman (2004) é baseado no relatório do New South Wales (NSW) Public Library Network Research Committee, Austrália, 2004. Faz parte de um grande projeto para entender o impacto da “entrega” (*delivery*) de serviços do governo eletrônico de NSW pelas bibliotecas públicas. A autora prefere o termo “*electronic government*”, que pode ter o mesmo conceito em outras expressões, como “*electronic government service delivery*”; “*government online (GOL)*”; “*e-administration*” e “*e-democracy*”.

Berryman faz um revisão da literatura sobre o desenvolvimento de governos eletrônicos ao redor do mundo e atribui dois possíveis papéis para bibliotecas públicas: a manutenção do tradicional papel de provedora de informação, agora por meio eletrônico e o novo papel de intermediária nas transações do público com o governo eletrônico. Isso significa, segundo ela, que a biblioteca pública deve assumir o papel de incentivadora dos recursos do governo eletrônico, o que implica numa grande evolução. Identifica temas e implicações para as bibliotecas públicas, como o impacto da exclusão digital e a ação de intermediários.

Sealy (2003) trata do impacto das TICs na sociedade contemporânea e de como elas podem ser canais para os governos chegarem até comunidades isoladas, por meio dos “quiosques de informação”, que estariam disponíveis em bibliotecas, postos policiais, centros de informações turísticas, postos do correio. O autor defende que não é possível tratar de governo eletrônico e suas funções, sem um profundo debate sobre exclusão digital. O que vem exatamente ao encontro da relação proposta.

Entre os descritores, surgiu o termo “*government information*”, que consta do Thesaurus. Entendeu-se que deveria ser usado numa nova estratégia com “*digital divide*”. Buscando ambos em [*Descriptors*], o resultado foi zero. Em [*Keywords*], quatorze artigos e zero para *Scholars*. Refinando com a expressão: “*digital divide*” [*Keywords*] (and) “*government information*” (and) “*access to information*”, ambos [*Descriptors*], restaram sete artigos. Refinando, ainda, com “*information literacy*” todos [*Keywords*], o resultado foi zero. Assim, foram considerados os sete artigos da estratégia anterior. Dentre eles surgiram novamente Berryman e Sealy (Quadro 3). Os outros cinco estão no Quadro 4.

Quadro 4 – Expressão: “*digital divide*” [*Keywords*] (and) “*government information*” [*Descriptors*] (and) “*access to information*” [*Descriptors*]

Autor	Título	Periódico	Descritores
Choudrie, Jyoti; Weerakkody, Vishanth; Jones, Stephen	Realising e-government in the UK: rural and urban challenges	Journal of Enterprise Information Management; 18 (5) 2005, pp.568-585	Access to information; Information technology; Communications technology; <i>Government information</i> ; Rural areas; Urban areas; UK; Comparative studies
Evans, Donna; Yen, David C	E-government: an analysis for implementation: framework for understanding cultural and social impact	<i>Government information Quarterly</i> ; 22 (3) 2005, pp.354-373	Access to information; Information technology; <i>Government information</i> ; Local government; USA
Weerasinghe, Shivanthi	Revolution within the revolution: the Sri Lanka attempt to bridge the digital divide through e-governance	International Information and Library Review; 36 (4) Dec 2004, pp.319-327	Access to information; Information technology; <i>Government information</i> ; Sri Lanka

Kuk, George	The digital divide and the quality of electronic service delivery in local government in the United Kingdom	<i>Government information Quarterly</i> ; 20 (4) 2003, pp.353-363	Online information retrieval; Local <i>government information</i> ; Web sites; Public services; Internet; Access to information; UK; Surveys
Muir, A; Oppenheim,C	National Information Policy developments worldwide. 2: Universal access: addressing the digital divide	<i>Journal of Information Science</i> ; 28 (4) 2002, p.263-73	Access to information; <i>Government information</i> ; National policies; Surveys

Busca em 19 jun. 2006

O resultado da recuperação pelo termo “*government information*” demonstra que se a busca se restringisse a “*electronic government*”, haveria perda de informação. Os títulos apontam para governo eletrônico, com as expressões: “*e-government*”; “*e-governance*” e em três deles “*digital divide*”, que não foram recuperados com “*electronic government*” e a indexação considerou a relação com “*access to information*”. No entanto, ainda não apareceu “*information literacy*”.

Choudrie; Weerakkody; Jones (2005) relatam uma pesquisa empírica comparativa entre uma área urbana e outra rural do Reino Unido. Discutem inclusão digital e governo eletrônico ressaltando como um grandes desafios para o governo, convencer os cidadãos a buscarem os serviços via Internet e compor um único sistema de informação que busque todos os serviços para facilitar o acesso. Constatam que, assim como o setor privado, o governo vem procurando fornecer seus serviços por todo o país, mas que certas regiões e grupos que estão em estado de exclusão, provavelmente não sairão dele.

Evans; Yen (2005) discutem o potencial crescimento da eficiência e benefícios da implementação do governo eletrônico nos Estados Unidos e na comunidade internacional. Defendem que governo eletrônico pode oferecer serviços aos cidadãos em tempo integral, com efetividade a um custo muito mais baixo. No entanto, os obstáculos para a implementação não são fáceis de superar, como a resistência dos cidadãos e os altos investimentos e condições de implementação que são necessários. Analisam a histórica relação governo/cidadãos da perspectiva do governo eletrônico. Suas vantagens e desvantagens e os impactos sociais domésticos e internacionais que apontam implicações de ordem cultural e de valores sociais, muito maiores que as questões tecnológicas. Indicam que o não acesso às possibilidades do governo eletrônico pode ampliar a exclusão digital global.

A comunicação de Weerasinghe (2004) traz o conceito denominado de E-Sri Lanka, que tem o objetivo de ligar o país e diminuir a defasagem informacional. Nesse esforço de integração pelas tecnologias, enfatiza que bibliotecas e bibliotecários têm papéis muito importantes. As bibliotecas precisam mudar de depósitos de documentos, para centros de acesso à informação digital, assim como os bibliotecários, para profissionais da informação, atendendo as necessidades dos usuários no infinito repositório que é a Internet. Aponta a implementação do governo eletrônico como desafio para bibliotecas e bibliotecários no Sri Lanka, que devem assumir o novo papel de “pontes” sobre a exclusão digital.

Kuk (2003) se refere claramente à relação inclusão digital e governo eletrônico. Declara que o maior desafio é incentivar as pessoas a usarem. Apresenta estatística de acesso a Internet por região no Reino Unido e faz uma análise dos *websites* dos governos locais. Conclui que são medíocres em termos de conteúdo para o cidadão. Eles são organizados em função da

estrutura dos governos e não das necessidades de informação dos cidadãos. Correlaciona a estatística de acesso com a qualidade dos *websites* e aponta que há uma ligação direta entre a quantidade de oferta de serviços e informação e a quantidade de acesso e uso. Constata que a proposta de nivelar o acesso aos vários grupos sociais é mais retórica do que realidade.

O trabalho de Muir e Oppenheim (2002) é o segundo de uma série de quatro artigos com o título geral “National Information Policy developments worldwide: I electronic government; II universal access – addressing the digital divide”; III e-commerce; IV copyright, Freedom of Information and data protection”. Todos relatam os resultados de uma pesquisa, cujo objetivo foi identificar iniciativas governamentais relacionadas a políticas nacionais de informação de países desenvolvidos, no período 1997-2000. O primeiro, que trata governo eletrônico, não havia sido recuperado, foi descoberto nas referências do segundo. O texto completo foi recuperado e analisado. O terceiro e o quarto não foram analisados.

Quanto a governo eletrônico, Muir e Oppenheim, apontam que os resultados encontrados mostram que os problemas dos cidadãos no uso da tecnologia e os riscos da exclusão digital são abordados de forma muito vaga. A emergência dos portais governamentais foi o desenvolvimento mais significativo encontrado no período estudado. Os líderes em apresentar portais mais efetivos para os cidadãos foram: Austrália, Nova Zelândia, Estados Unidos e Canadá.

Sobre o acesso universal, os autores conceituam como sendo a parte de uma política nacional de informação, cujo objetivo é garantir igualdade de acesso à informação para todos, independentemente de lugar, recursos financeiros ou falta de habilidade. Declaram que pelos resultados encontrados, isso tem ficado mais na retórica e no plano do ideal, apesar do conceito estar sendo largamente discutido em termos de exclusão digital, no sentido de que o cidadão mais pobre e que se encontra na região mais remota deve ter acesso à informação de maneira igual ao das metrópoles, em termos de quantidade e qualidade. Apesar ainda, das políticas governamentais estarem mudando o foco do acesso universal à informação, para o acesso universal à informação eletrônica.

Os autores também enfatizam que a exclusão digital vai além do acesso ou não à Internet. Os problemas tecnológicos ou de acesso à tecnologia são fáceis de resolver. A questão está em resolver a disparidade de habilidade de uma parcela da população em usar as tecnologias e acessar a informação. A Internet oferece facilidades para as pessoas quanto a uma série de atividades cotidianas, mas normalmente estão restritas a uma pequena parcela da população.

Apontam ainda, que há uma grande variação no nível do detalhamento das políticas quanto à provisão do acesso universal. Em muitos países o acesso universal não se constitui num programa claro, independente, mas está subentendido em outras iniciativas governamentais. Alegam que surpreendentemente, as iniciativas são sempre de cima para baixo e são poucos os esforços para saber o que realmente os cidadãos querem das TICs. Apontam que essa abordagem, sobre necessidades dos cidadãos, é uma promissora área de investigação. Uma importante colocação deles, é que a solução para a exclusão digital requer parcerias ativas entre a indústria; as organizações não governamentais e o governo.

A recuperação do Quadro 4 finaliza a busca pelos conceitos relacionados. Em todas as estratégias, o resultado para *Scholars* foi zero. Para atender a questão proposta quanto a quem está trabalhando com o tema, considerou-se os autores dos artigos recuperados. Cada nome de autor foi pesquisado na LISA, com o objetivo de conhecer a produção deles e descobrir



alguma possível linha de pesquisa no tema. A apresentação no Quadro 5 seguiu a ordem em que os autores apareceram nos quadros acima, seguidos da instituição de vinculação constante no mesmo artigo e do número de artigos localizados na base:

Quadro 5 – Identificação e Produção dos Autores dos Artigos Recuperados

<b>Autores</b>	<b>Instituição de Vinculação e País</b>	<b>Outras Referências na LISA</b>
Conhaim, W.W.	Não aparece vinculação – EUA	Aparecem mais 83 referências, de 1993 a 2003 no Link Up
Moore, Wilma	Community Libraries Network Manager, Glasgow Libraries – Escócia	Nenhuma outra referência
Berryman, Jennifer	Planejamento e desenvolvimento de políticas para a Biblioteca Estadual de New South Wales, Austrália. Em pesquisa de doutoramento na University of Technology, Sidney. Leciona gestão da informação e conduz projetos de pesquisa e consultoria em gestão por qualidade.	Aparece mais 1 referência: um trabalho de conferência de 1984 sobre serviços de bibliotecas públicas para portadores de necessidades especiais.
Sealy, Wendy Unette	Gestor da Unidade de Serviços de Informação do Banco de Desenvolvimento do Caribe em Wildney, Barbados; Chairman Caribbean Information Action Group -(CARINFO)	Nenhuma outra referência
1-Choudrie, Jyoti; 2-Weerakkody, Vishanth; 3-Jones, Stephen	1-School of Information Systems, Computing and Mathematics, Brunel University, Uxbridge; 2-University of Salford, Salford, UK; 3-Conwy County Borough Council, Conwy, UK	Choudrie: Mais 4 artigos voltados a TICs; sistemas de informação e telecomunicações; Weerakkody: único artigo na base Jones: mais 1 trabalho de conferência de 1979 sobre recuperação de dados
Evans, Donna; Yen, David C	Evans não apresenta vinculação. Yen: Department of Decision Sciences and Management Information Systems, Miami University, Oxford, Ohio – EUA	Evans: única referência na base Yen: mais 7 referências
Weerasinghe, Shivanthi	Bank of Ceylon, Library, Colombo 01, Sri Lanka	Mais um artigo sobre o <i>website</i> do Bank of Ceylon
Kuk, George	Nottingham University Business School, Jubilee Campus, Wollaton Road, Nottingham, UK	Único artigo na base
Muir, Adrienne; Oppenheim, Charles	Ambos do Department of Information Science, Loughborough University, UK	Muir: mais 15 artigos de 1993-2002 Oppenheim: mais 165 artigos, o último de 1974-2003. Comentados abaixo.

Dos autores recuperados, três são do Reino Unido; dois são dos Estados Unidos; um da Escócia; um da Austrália; um do Sri Lanka e um do Caribe. A produção de nenhum autor reflete uma linha de pesquisa relacionada ao tema inclusão digital e governo eletrônico, ou mesmo cada um desses assuntos separadamente, mesmo os que demonstram maior produção. Conhaim, com oitenta e três artigos, manteve uma coluna de 1993 a 2003, data do último trabalho que aparece na LISA, onde comenta assuntos que acompanham o desenvolvimento das TICs e suas implicações. Não se trata de uma produção de pesquisa ou acadêmica.

Muir e Oppenheim são os únicos claramente vinculados academicamente à Ciência da Informação e com larga produção. No entanto, não têm esse tema como linha de pesquisa, mesmo porque a produção de Muir vai até 2002 e de Oppenheim até 2003 na base LISA. Uma visão geral da produção demonstra que procuraram acompanhar a evolução do processamento e organização da informação nos meios digitais.

Como não surgiu trabalho brasileiro, latino-americano ou português, decidiu-se buscar as expressões: “Brazil” [Descriptors](and) “digital divide” (and) “electronic government”

[Keywords], resultado, zero. Com “Brazil” [Descriptors] (and) “electronic government” [Keywords], zero. “Brazil” and “government information” and “access to information” [Keywords], zero. “Brazil” and “government information” [Keywords] (Quadro 6).

Quadro 6 – Expressão: “Brazil” [Descriptors] (and) “government information” [Keywords]

Autor	Título	Periódico	Descritores
Gracioso, Luciana de Souza	Disseminação de informações estatísticas no Brasil: práticas e políticas das agências estaduais de estatística.	Ciência da Informação; 32 (2) 2003, pp.69-76	Information services; Government information; Statistics; Brazil
Barboza, E M F; Nunes, E M d A; Sena, N K	Web sites governamentais, uma esplanada a parte	Ciência da Informação; 29 (1) Jan/Apr 2000, p.118-205	Online information retrieval; Federal government information; Brazil; World Wide Web; Web sites
de Souza, L P	A informação estatística: bem econômico e social	Perspectivas em Ciência da Informação; 2 (2) Jul/Dec 97, p.203-22	Information work; Statistics; Government information; Brazil

O primeiro e terceiro artigos não são pertinentes. No entanto, Barboza; Nunes; Sena trazem o tema governo eletrônico embutido, já que a efetividade do governo eletrônico só acontece com a eficácia da apresentação das informações nas páginas disponíveis na Internet, como tangenciam Muir; Oppenheim e de forma objetiva Kuk. O texto, de 2000, é uma síntese do trabalho elaborado para o Programa Sociedade da Informação no Brasil, sobre a análise das páginas governamentais do governo brasileiro, do aspecto ergonômico. A conclusão foi que elas necessitavam de adequação para um melhor acesso à informação. A indexação no próprio artigo não apontou governo eletrônico, nem informação governamental.

Esse resultado, que apresenta dois periódicos de grande expressão na área da Ciência da Informação no Brasil, alerta para o fato de não ter sido recuperado nenhum artigo com a expressão “digital inclusion” brasileiro. Pelo menos um artigo deveria ter surgido entre os resultados. O trabalho Silva et al (2005) foi publicado na Ciência da Informação e traz como palavra-chave esse termo. Buscando o título do periódico na LISA, verificou-se que o ano de 2005 ainda não está indexado. Buscando o periódico Perspectivas..., o ano de 2005 está indexado, mas há um hiato de 2000 a 2004.

Buscando 2006, em <Publication Year>, o resultado apontou 3301 registros. Uma visão geral deles, indica que são periódicos europeus ou americanos na sua maioria. Assim, pode-se inferir que os conteúdos dos países latino-americanos não têm prioridade na base LISA, o que afeta o conhecimento da área nessa região do mundo.

A mesma estratégia “Portugal” [Descriptors] (and) “digital divide” (and) “electronic government” [Keywords], foi zero. “Portugal” [Descriptors] e “electronic government” [Keywords], zero. “Portugal” (and) “government information” (and) “access to information” [Keywords], zero. “Portugal” and “government information” [Keywords] (Quadro 7).

Quadro 7 – Estratégia: “Portugal” [Descriptors] (and) “government information” [Keywords]

Autor	Título	Periódico	Descritores
Vidigal, L	As novas tecnologias multimídia e o papel dos profissionais de informação e documentação	Cadernos BAD; (3) 1993, p.81-90	Computerized information work; Government; Portugal

A recuperação alcançou esse artigo de 1993 do periódico português Cadernos BAD. Vidigal, naquele ano, apontou para a importância do aproveitamento do potencial dos profissionais da informação na organização da informação de governo. O texto é do início da abertura comercial da Internet, portanto com uma visão inovadora e de valorização do profissional. Esse foi o último resultado obtido na base. Outras estratégias poderiam, “garimpar” conteúdos pertinentes. Uma “garimpagem” com o termo “*information literacy*”, que não apareceu relacionado, a não ser em Conhaim, provavelmente encontrará conteúdos pertinentes. Ela será considerada em outra pesquisa.

## ANÁLISE E CONSIDERAÇÕES FINAIS

- **Quanto à recuperação da informação** - O processo demonstrou que a busca em bases bibliográficas requer competência informacional do pesquisador para o aproveitamento do potencial disponível. É necessário o conhecimento das ferramentas de recuperação e da linguagem de indexação de cada base. Além disso, é preciso fazer tentativas, intuir caminhos, porque mesmo tendo ferramentas e linguagem padronizada, a indexação é sempre subjetiva, muitas vezes chegando à distorção da representação do conteúdo. Um exemplo foi encontrado na base Wilson Web. A indexação atribuída a Silva et al (2005) foi: “*Librarianship/Social aspects*”; “*Bibliographic instruction*”; “*Ethics*”; “*Universidade Federal da Bahia/Dept. de Biblioteconomia e Documentacao*” (sic), que não representam o conteúdo. No artigo original, o termo “*digital inclusion*”, consta como palavra-chave.

Essa constatação leva a uma nova e importante questão para a parceria Gepindi/ÚNICA em um novo projeto: os pesquisadores brasileiros e portugueses das Ciências Sociais Aplicadas já desenvolveram a competência informacional? Estão incluídos digitalmente?

- **Quanto ao objetivo** – O resultado sobre quem está trabalhando no tema, ficou claro na apresentação dos resultados das estratégias utilizadas: nenhum autor/pesquisador tem o tema como linha de pesquisa. Quanto ao conteúdo, os poucos trabalhos obtidos foram pela “garimpagem” comentada. O tema é muito recente e mesmo nos países desenvolvidos ainda está no início das considerações. O assunto na academia e como tema de pesquisa está apenas começando na área da Ciência da Informação, que aponta resultado zero para Brasil e Portugal, no que tange à literatura coberta pela LISA. No entanto, do conteúdo analisado emergem dois fatores importantes:

1- **o novo papel das bibliotecas públicas e dos bibliotecários** – que podem ser agentes estratégicos na disseminação do uso das informações e serviços de governo eletrônico, por consequência da inclusão digital e social. Desafio é uma palavra recorrente diante dessa condição. É necessária uma verdadeira revolução de conceitos para bibliotecas públicas, que podem ser centros de aprendizagem como o exemplo da Biblioteca de Gorbals (Moore, 2004). Para os bibliotecários, o antigo papel de intermediários pode ser re-valorizado, na relação governo eletrônico e cidadãos, com a “entrega” (*delivery*) de informações e serviços que atendem a todo o tipo de necessidade de informação dos cidadãos em todos os aspectos da vida. Eles podem assumir a promoção da “cidadania eletrônica”, por meio da educação para a competência informacional, ou, mesmo, como intermediários diretos para aqueles que não têm condição de adquirir essa competência. Podem também entrar no debate sobre exclusão digital e assumirem o papel de atores nas políticas públicas de exclusão digital, como pode inferido em Moore (2005); Berryman (2004); Weerasinghe (2004) e Sealy(2003).

**2- a importância das políticas nacionais de informação e de governo eletrônico** - Sem dúvida, as condições básicas para a promoção da relação inclusão digital e governo eletrônico, devem estar previstas em políticas públicas como pode ser extraído dos dois textos de Muir; Oppenheim (2002). Políticas nacionais de informação e de governo eletrônico devem ter estreita relação, com referências mútuas. Nelas devem constar a divulgação e promoção amplas do acesso à informação e serviços de governo eletrônico. No entanto, como já referido, políticas são planos ideais, que não saem do papel se não houver ações concretas. Neste caso, como apontam os mesmos autores, parcerias ativas entre a indústria, as organizações não governamentais e governos podem ser uma solução. Os governos, baseados nas políticas públicas, devem ser os promotores dessas ações.

Outra consideração que pode ser contemplada nas políticas públicas, com impacto positivo na sociedade, é reconhecer o papel estratégico das bibliotecas públicas e dos bibliotecários e promover, de forma concreta, as condições para a necessária revolução da instituição biblioteca pública e da ação do bibliotecário. Isso pode ampliar, em muito, o campo de atuação de profissionais da informação para ações de combate à exclusão digital e social. O cidadão pode ser “incluído” também, por ações de intermediários que, atuando em bibliotecas, telecentros, associações de bairro ou comunitárias, escolas e outras entidades, podem servir de “pontes” para ligar os cidadãos à informações essenciais, de cidadania, que fazem diferença na vida para melhor e que inserem o cidadão no seu tempo. Os cursos que formam esses profissionais também deveriam estar atentos para isso e reformularem seus currículos de forma radical, para dotar esses profissionais, eles mesmos, de competência informacional e, principalmente, consciência crítica nesses novos papéis.

Outra questão a ser considerada nas políticas e nas ações governamentais é a construção dos portais. Eles é que concretizam o governo eletrônico. Como bem colocou Vidigal, ainda em 1993, profissionais da informação podem colaborar na organização da informação, para a efetiva recuperação da informação. Kuk (2003) na sua análise de portais governamentais no Reino Unido, demonstrou que eram medíocres no sentido do conteúdo informacional e da disponibilização da informação. Borges (2005) analisou as páginas do governo federal brasileiro e constatou a dificuldade do acesso a informações de caráter utilitário e a falta de organização da informação de acordo com as necessidades básicas dos cidadãos. Outro ponto a ser considerado pelos cursos formadores desses profissionais.

Esse estudo na LISA tem um pequeno resultado em termos de trabalhos recuperados, mas consistente para os grupos envolvidos: a linha de pesquisa no tema - inclusão digital e governo eletrônico - é promissora e deve ser mantida. É um assunto praticamente inexplorado, especialmente no Brasil e Portugal. Os estudos em outras bases bibliográficas já previstos, cujos resultados ao final deverão ser comparativos, poderão, encontrar uma base epistemológica para essa abordagem.

## **REFERÊNCIAS**

As referências dos quadros acima, não serão reapresentadas.

CHAUDHRY, Abdus Sattar, AL-HAWAMDEH, Suliman. Libraries and the Internet in Singapore. **Journal of Global Information Management**, v.7, n.4, Oct.-Dec., pp. 12-17, 1999.

HIGH-Level Colloquium on *Information literacy* and Lifelong Learning, 2005. **Report of a Meeting**. Bibliotheca Alexandrina, Alexandria, Egypt: UNESCO; IFLA; NFIL, 2006.

MISSÃO Para a Sociedade da Informação. **Livro verde para a Sociedade da Informação – Portugal**. Lisboa, 1997.

SILVA, H. P. et al. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v.34,n.1, jan./abr., pp.28-36, 2005. Disponível em:  
<<http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=672&layout=html>>

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da informação no Brasil: Livro Verde**. Brasília:Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

UHLIR, P.F. **Orientaciones sobre Políticas para la elaboración y promoción de información oficial de dominio Público**. Paris, UNESCO, 2004, 50 pp. Disponível em:  
<[http://portal.unesco.org/ci/en/file\\_download.php/6de480e6b6219b0257b4912cdefeaea4Es-CI-2004-WS-05.doc](http://portal.unesco.org/ci/en/file_download.php/6de480e6b6219b0257b4912cdefeaea4Es-CI-2004-WS-05.doc)>

LAW, D. Access to the world's literature: the global strategy, **Library Review**, n. 47, pp. 296-300, 1998.

#### **AGRADECIMENTO**

As autoras agradecem a oportunidade da consolidação da parceria às seguintes instituições: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal e de Nível Superior (CAPES) do Ministério da Educação do Brasil; Universidade Federal da Bahia e Universidade de Aveiro.