

Inclusão digital, governo eletrônico, bibliotecas e *lan houses*: alguma relação?¹

Helena Pereira da Silva (ICI-UFBA)
Jussara Borges (ICI-UFBA)
Ana Paula Ribeiro (ICI-UFBA)
Elaine Sampaio (ICI-UFBA)
Jamilli Quaresma (ICI-UFBA)
Vilma Conceição (ICI-UFBA)
Susane Barros (ICI-UFBA)

Resumo: Apresenta os resultados do estudo com bibliotecas públicas e “lan houses” nos bairros periféricos de Salvador: Mussurunga, Narandiba, Castelo Branco, Cajazeiras, Pau da Lima e Sete de Abril, com o objetivo de levantar ações de inclusão digital e o conhecimento sobre governo eletrônico. Antes, há uma apresentação do programa de estudos onde a pesquisa está inserida. As buscas por bibliotecas públicas mostram que inexistem nesses bairros, o que levou à procura de outras iniciativas diretamente nos bairros. Há espaços denominados de bibliotecas, completamente inoperantes como tal. As iniciativas de bibliotecas comunitárias esbarram na falta de recursos: não existem computadores, nem conhecimento sobre governo eletrônico. Verificou-se número expressivo de lan houses nos bairros. Elas foram abordadas porque estão sendo consideradas como um fenômeno econômico e de inclusão digital. Nas lan houses não há conhecimento sobre governo eletrônico, mas elas se constituem no único espaço informacional nesses bairros.

Palavras-chave: Inclusão digital. Governo eletrônico. Bibliotecas. Lan houses.

Abstract: The paper presents the results of a research in public libraries and lan houses in the periphery of Salvador City. The objective was to analyze programs of digital inclusion and the concept of e-govern they use. It is also presented the program of research where the paper was done. Previous works with public libraries showed zero results, because they do not exist as such in the neighborhoods researched. There are some community libraries but they function very precariously. Now lan houses were included because it was noticed that they are present all over the city periphery. The results show that in both community libraries and lan houses there is no knowledge about e-government.

Keywords: Digital inclusion. Electronic government. Libraries. Lan houses

¹ Comunicação oral apresentada ao GT-05 - Política e Economia da Informação.

Breve Retrospecto como Introdução

Inclusão digital é tema basilar do Grupo de Estudos em Políticas de Informação e Inclusão Digital (GEPINDI), vinculado ao Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (ICI/UFBA), desde 2003. Os trabalhos foram demonstrando que ele é um tema “caleidoscópico”, por vir se abrindo a inúmeras facetas, de acordo com a evolução do uso das TICs e, principalmente, do acesso e uso da informação na Internet. Assim, à medida que os estudos foram sendo desenvolvidos, novos temas/conceitos foram sendo relacionados. Isso levou à consideração de que inclusão digital deveria se constituir um programa de estudos para o Gepindi, assumindo o nome Infoinclusão.

O projeto originário foi “Informação na Internet e Inclusão Digital: estudo nas organizações que trabalham da perspectiva da inclusão digital na cidade de Salvador-BA (Infoinclusão)”. Ele atingiu dois objetivos que se impuseram pelas considerações do grupo sobre acesso à informação na Internet e o papel das Organizações do Terceiro Setor (OTSs), que trabalham no sentido da inclusão digital. O primeiro foi a construção de um marco de compreensão para a vinculação entre os conceitos de acesso à informação na Internet e inclusão digital, que considerou ética, cidadania, competência informacional e educação para a competência informacional (BORGES; SILVA, 2004,; SILVA *et al* 2005). O segundo objetivo, verificou tal vinculação, de forma empírica, com OTSs e seus “incluídos”, na cidade de Salvador-BA, ou seja, buscou saber o conceito de inclusão digital dessas organizações e se nas suas práticas incluíam a aprendizagem sobre acesso à informação na Internet, especialmente aquela que atende direitos e deveres do cidadão (BRANDÃO; SILVA, 2004; BORGES; SILVA, 2004).

Frente aos resultados negativos para o ensino do acesso à informação da Internet nas organizações abordadas e frente à importância da consolidação do governo eletrônico, duas questões se impuseram para verificação: - já que o governo eletrônico é uma questão estratégica para o Estado Brasileiro e o próprio governo reconhece e defende a inclusão digital, as organizações que estão praticando inclusão digital conhecem o governo eletrônico? Fazem uso das informações de interesse público, disponíveis no Portal do governo e nos seus processos de inclusão digital? Essas questões levaram a um novo projeto que teve início em 2005 considerando, então, a relação entre inclusão digital e governo eletrônico: “Acesso à informação utilitária e contextual de governo eletrônico durante ações de inclusão digital: estudo exploratório na cidade de Salvador-BA (Infogov)”. Ele foi desenvolvido inicialmente com aplicação empírica nos bairros Centro Histórico-Pelourinho e Liberdade. Paralelamente foi feita uma análise das páginas do Portal de Serviços e Informações do Governo Federal para verificar a potencialidade delas como fonte de informações utilitárias e contextuais (BORGES, 2005; BORGES; SILVA, 2005). O bairro seguinte foi Cajazeiras, cujos resultados foram apresentados em Silva et al (2006) e Silva et al (2007).

O andamento do Infogov levou à necessidade do aprofundamento teórico. Assim, em 2006 foi levado o projeto - Inclusão Digital e Conceitos Convergentes: estado da arte e os contextos de Brasil e Portugal (Silva; Silva, 2006a, 2006b, 2006c, 2008). Dos resultados emergiram considerações sobre um novo papel para as bibliotecas públicas e para os bibliotecários, como agentes estratégicos na disseminação do uso das informações e serviços de governo eletrônico, por consequência da inclusão digital e social, além da importância das políticas públicas de informação e de governo eletrônico. Dessa forma, as bibliotecas passam a ser consideradas como um novo objeto do Infogov. Ele foi trabalhado até o momento nos bairros periféricos: Mussurunga, Narandiba; Castelo Branco; Sete de Abril e Pau da Lima. Buscou-se saber, assim como nas OTSs, se os responsáveis pelas bibliotecas promovem

ações de inclusão digital e conhecem governo eletrônico e/ou buscam informações nos portais governamentais. Parte desses resultados de Mussurunga, Narandiba e Castelo Branco foram apresentados em Conceição et al (2007); Quaresma et al (2007).

Durante a visita aos bairros de Sete de Abril e Pau da Lima, onde não existem OTSs e bibliotecas públicas realmente operantes, foi observado um número expressivo de casas comerciais que oferecem acesso a Internet, normalmente denominadas de *lan houses* ou *cyber cafes*; Internet cafés. Diante dessas constatações e das declarações de alguns especialistas em Internet, além de membros do próprio governo, de que as *lan houses* estão se tornando o espaço mais utilizado para o acesso à Internet, particularmente nas periferias das grandes cidades, decidiu-se agregar mais esse tipo de “espaço informacional” no Infogov. A abordagem se manteve com as mesmas questões: as pessoas que operam essas *lan houses* conhecem o governo eletrônico? Os usuários desses locais, no caso dos bairros estudados tão distantes do centro da cidade, pagam para acessar informações de governo eletrônico, do tipo: revalidar CPF, tirar segunda via de contas de serviços básicos? Dessa forma, o objeto *lan houses* também se agrega ao Infogov. Ele foi observado nos bairros Sete de Abril e Pau da Lima. Essa observação já havia sido feito no bairro de Cajazeiras, em 2005, cujos resultados, que não foram divulgados, também serão apresentados aqui. Assim, o objetivo deste texto é apresentar os resultados recentemente alcançados a partir da abordagem com bibliotecas públicas nos bairros Mussurunga, Narandiba, Castelo Branco e das *lan houses* nos bairros Cajazeira, Pau da Lima e Sete de Abril. Para isso, será apresentada breve conceituação.

Bibliotecas Públicas: Pontes para a Cidadania Eletrônica

Tomando como base o Manifesto da Biblioteca Pública propagado pela UNESCO (IFLA/UNESCO, 1994): “A biblioteca pública é a porta de acesso local ao conhecimento - fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais”, na atuação da biblioteca pública deve ser levado em consideração:

[...] A liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse da informação que lhes permita exercer os seus direitos democráticos e ter um papel ativo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória, como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação. (IFLA/UNESCO, 1994)

Portanto, e de acordo com Suaiden (1995), a biblioteca pública é uma instituição social, tanto pela amplitude do seu campo de ação, quanto pela diversificação dos seus usuários. Ela é (ou deveria ser) o principal veículo da população para o livre acesso ao conhecimento, já que, segundo sua missão, deve atender a toda a comunidade, sem distinção de raças, cor, nacionalidade, idade, sexo, religião, língua, situação social e nível de instrução. Dessa forma, sua atuação deve acompanhar a evolução, proporcionando à sua comunidade a inserção no “espírito do tempo”, que no século XXI impõe a “cidadania digital”. Assim, com base nos resultados obtidos, reforçados pelos resultados do levantamento bibliográfico, o Gepindi passou a se posicionar pela importância/necessidade das bibliotecas públicas e seus profissionais reverem os seus papéis, diante da expansão do governo eletrônico.

Alguns documentos mais recentes da IFLA/UNESCO respaldam esse posicionamento, ao inserirem a biblioteca pública como um instrumento estratégico na universalização do acesso à informação via TICs, em particular na internet, proporcionando a “cidadania eletrônica”. Todos eles têm como base o Manifesto da UNESCO de 1994 e podem ser

encontrados no sítio da IFLA e também entre a documentação básica sobre bibliotecas públicas, relacionada pela Rede de Conhecimento das Bibliotecas Públicas de Portugal. Destaca-se entre eles: *Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action, 2005*^{i ii}, que proclama o papel fundamental das bibliotecas, na construção de uma Sociedade da Informação aberta e democrática. Destaca a importância delas no combate à infoexclusão e, dessa forma, as inclui entre os meios para contribuir com a ONU, nos seus objetivos para a redução da pobreza mundial. O *Internet Manifesto Guidelines, 2006*^{iii iv} proclama o direito à liberdade de acesso à informação e liberdade de expressão, além de estabelecer diretrizes para implementação de políticas e procedimentos relativos aos serviços de acesso à Internet nas bibliotecas.

Ainda com a intenção de buscar respaldo para essa base conceitual e o trabalho empírico, buscou-se uma atualização da relação entre bibliotecas públicas e governo eletrônico, por meio de um levantamento na base bibliográfica LISA. Por ser de conhecimento notório, de que na falta de bibliotecas públicas, uma obrigação do Estado e dos governos, surgem tentativas espontâneas, ainda que frágeis, de formação de bibliotecas comunitárias, como as localizadas nos bairros Mussurunga e Sete de Abril, buscou-se também a relação - governo eletrônico e bibliotecas comunitárias - pela primeira vez abordadas e, portanto, sem maior profundidade ainda.

Os resultados encontrados foram analisados buscando, então, o respaldo do posicionamento: o papel das bibliotecas públicas como intermediárias do governo eletrônico. A primeira estratégia de busca considerou a expressão por palavras-chave (KW): KW=((electronic government) or e-government or (electronic government information)) and KW=((public libraries) or (public library))and KW=role. Foram recuperados 14 artigos, sendo que 1 registro apareceu 2 vezes; 2 foram descartados por indicarem anais de congressos; 3 não tinham o texto completo disponível. Portanto, foram analisados 8 artigos, a seguir.

Perez-Salmeron (2003) em *Algunas propuestas para propulsar la administracion en lines: la biblioteca publica como portal de acceso al e-governmen,t* fazia uma chamada aos administradores no sentido da necessidade da modernização da administração pública em direção ao governo eletrônico na Espanha e a centralização dos serviços e informações em um único ponto de acesso. Apontava para a importância da biblioteca pública como portal de acesso do governo eletrônico, já que ela é um equipamento cultural básico instalado no município. Com isso, alertava que os administradores não buscavam somar esforços com essa instituição, que é proclamada por analistas da sociedade da informação como uma ferramenta-chave para estender as vantagens do governo eletrônico por toda a população e minimizar alguns riscos com a ampliação da exclusão digital. Conclamava os bibliotecários e gestores da informação para propagarem e convencerem as autoridades competentes dos seus municípios de que as bibliotecas públicas, além de oferecerem seus tradicionais serviços, podem e devem oferecer serviços no meio digital, entre eles as transações com o governo eletrônico.

Gent (2003), com o título *Delivering e-government: the Derbyshire experience*, narrou a experiência do governo municipal de Derbyshire, Reino Unido, e o papel da biblioteca pública para atingir a meta de oferecer todos os serviços públicos de forma eletrônica até 2005. De acordo com ele, as autoridades adotaram o lema “as pessoas em primeiro lugar” (*putting people first*). A estratégia para isso foi transformar a maneira de entrega dos serviços, tornando-os mais acessíveis e receptíveis por meio das TICs. Ele demonstra que a atuação da biblioteca teve um papel chave para o governo atingir essa meta, mas que o elemento essencial dessa contribuição foi - importante frisar - a mudança da cultura organizacional, muito mais do que a aplicação das TICs. Segundo ele, o staff da biblioteca continua sendo o principal elo da cadeia informacional.

Johannson (2004) trouxe um conteúdo interessante, coincidente com o pensamento do Gepindi, no seu trabalho “*Public Libraries as democratic intermediaries: some examples from Sweden*”. A autora considerava que as bibliotecas públicas podem exercer o papel de “intermediação democrática” entre os cidadãos e o governo eletrônico. Buscando apoio em Habermas e sua teoria da esfera pública, a autora discutiu esse papel na sociedade atual, onde a Internet se abre como uma nova arena, um novo espaço público. Esse aspecto já foi discutido pelo Gepindi em Silva e Silva (2006b). A autora, entretanto, colocou a responsabilidade nas bibliotecas públicas para abrir aos cidadãos essa nova esfera, oferecendo todo tipo de acesso. Segundo ela, não é uma tarefa fácil, mas as bibliotecas públicas têm aí a chance de reverem velhas interpretações sobre responsabilidades democráticas e estabelecerem objetivos independentes em políticas públicas.

O trabalho de Berryman (2004), *E-government: issues and implications for public libraries*, é considerado uma referência para o Gepindi. Ele foi analisado nos trabalhos Silva et al (2006), Silva e Silva (2006a). 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” de serviços do governo eletrônico de NSW pelas bibliotecas públicas. A autora atribuiu dois possíveis papéis para bibliotecas públicas: a manutenção do tradicional como provedora de informação, agora por meio eletrônico, e o novo 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. Além disso, ela identificou temas e implicações para as bibliotecas públicas, como o impacto da exclusão digital e a ação de intermediários.

O artigo de Burgess (2006), *Public Libraries and E-government*, é uma seqüência dos estudos de Berryman (2004) sobre o impacto do governo eletrônico nas bibliotecas de *New South Wales (NSW)*, Austrália. Ele também vem ao encontro das considerações do Gepindi, baseadas particularmente nos estudos empíricos realizados em Salvador: o governo eletrônico vai rapidamente se instalando, mas a maioria da população não o conhece, nem têm competência para o uso. A autora chamou atenção para a situação de exclusão, se referindo ao governo eletrônico na Austrália, que já tem grande maturidade e oferece serviços complexos na Internet. Ela enfatizou o papel das bibliotecas públicas como intermediárias “naturais” entre cidadãos e governo eletrônico, porque já estão inseridas nas suas comunidades. Elas são equipamentos culturais bem conhecidos, cuja missão é oferecer acesso à informação. Segundo ela, esse foi o primeiro projeto nacional, ou internacional, focando especificamente as demandas dos serviços de governo eletrônico nas bibliotecas públicas. Com os resultados, os pesquisadores buscaram contribuir para o debate nacional sobre o desenvolvimento do governo eletrônico e lançar “luzes” sobre o papel das bibliotecas públicas como intermediárias efetivas no uso de informações e serviços de governo eletrônico.

Os trabalhos de Jaeger et al (2006), *The Policy Implications of Internet Connectivity in Public Libraries*; Bertot et al (2006), *Public Access computing and Internet Access in public libraries: the role of public libraries in e-government and emergency situations* e Jaeger e Fleischmann (2007), *Public libraries, values, trust, and e-government*, são do mesmo grupo de pesquisa. Eles levaram à descoberta do grupo do Information Institute Florida State, vinculado ao College of Information, da University Florida State, cuja principal linha de pesquisa é a relação governo eletrônico e bibliotecas públicas (<http://www.ii.fsu.edu/>). No artigo de Jaeger, eles analisaram as dimensões políticas da conectividade nas bibliotecas públicas à luz dos resultados de um levantamento nacional, conduzido em 2004, nos Estados Unidos. No artigo de Bertot, apresentaram os resultados do estudo de 2006, sobre o impacto do acesso público à Internet nas bibliotecas públicas. Eles focaram a importância desse acesso

em tempos de emergência (catástrofe) e para o acesso ao governo eletrônico. Importante salientar a discussão sobre a necessidade de revisão da política governamental relacionada ao papel das bibliotecas públicas como agentes do governo eletrônico. Essa necessidade foi levantada pelo Gepindi no trabalho Silva e Silva (2006a). Jaeger e Fleischmann exploraram as interseções do que eles denominam “relação vital” entre governo eletrônico e bibliotecas públicas: fundos para as bibliotecas, políticas públicas, educação em Biblioteconomia e Ciência da Informação e iniciativas de pesquisa. Apontaram que os novos valores e responsabilidades relacionados ao acesso ao governo eletrônico são desafiantes, mas se constituem em ótima oportunidade para as bibliotecas públicas fazerem uma revisão deles.

Encerradas as considerações sobre a biblioteca pública, a mesma estratégia de busca foi utilizada, na LISA, para bibliotecas comunitárias. O resultado foi zero. Como já introduzido, o estudo empírico vai demonstrar o estado precário ou a inexistência de bibliotecas públicas. Na falta delas, a própria população busca alternativas que atendam à comunidade. O conceito de biblioteca comunitária, então, tem como objetivo atender uma comunidade específica e suas necessidades culturais, de lazer e particularmente de acesso à informação utilitária. De acordo com Stumpf (citada por ALMEIDA JR., 1997, p. 105) elas buscam prestar serviços de informação que vão além da leitura. Para que tenham um real significado para seus usuários, devem exercer o papel de entidade prestadora de serviços, particularmente de informações utilitárias, pela reunião, processamento e veiculação de informações baseadas nas necessidades dos usuários. Por ser ainda uma idéia muito nova, não há consciência da população dessa importante função, que pode agregar imenso valor no papel de intermediárias entre os cidadãos da comunidade e a informação de governo eletrônico. A cidadania eletrônica pode ter sua “iniciação” nessas bibliotecas comunitárias. Como as considerações sobre as bibliotecas comunitárias estão no início, não houve, ainda, um aprofundamento. Portanto, esse conceito é somente tangenciado aqui, em função do que foi encontrado no estudo empírico.

Lan Houses

Nos últimos dois anos, vem crescendo as considerações sobre as *lan houses*. Alguns especialistas em Internet, como o professor e diretor do Centro de Tecnologia e Sociedade da FGV-Rio, Ronaldo Lemos, representante do Brasil na Icommons^{v,vi} e, também, membros do próprio governo, como o secretário de Logística e TI do Ministério do Planejamento e conselheiro do CGI.br., Rogério Santanna^{vii,viii}, vêm fazendo declarações sobre a importância da proliferação das *lan houses* para a inclusão digital. A pesquisa “Acesso à Internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2005” do IBGE (2005), apontava que 21% dos brasileiros, cerca de 32,1 milhões, acessavam a Internet de algum local (domicílio, local de trabalho, estabelecimento de ensino, centro público de acesso gratuito ou pago, domicílio de outras pessoas ou qualquer outro local). Do total, 21,9% acessavam de locais públicos de acesso pago.

Mais recentemente, instituições como Datafolha, Ibope/Net Ratings e o Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação (CETIC.br) vêm apresentando dados que demonstram um notável crescimento do uso das *lan houses*. Elas são apontadas como um fenômeno, do ponto de vista econômico, considerando a economia informal, e de “inclusão digital” (SAVAZONI, 2007). O CETIC.Br é o órgão responsável pela produção de indicadores e estatísticas sobre a disponibilidade e uso da Internet no Brasil, vinculado ao Comitê Gestor da Internet no Brasil. A pesquisa anual do CETIC.br, denominada “TIC Domicílios”, em 2007 demonstrou que esses locais são os mais utilizados pelos internautas no país (49%), superando o acesso domiciliar (40%). Além disso, esse crescimento mostra que a iniciativa privada vem contribuindo, de forma efetiva, para

amenizar o problema social da exclusão digital no país. O acesso à internet em centros públicos de acesso gratuito, como os telecentros, ainda é muito modesto (6%), apesar de ter tido um aumento de 100%, de 2006 para 2007 (CETIC. Br, 2008).

O mais interessante, e o que caracteriza essa situação como fenômeno, é o fato de que isso ocorre nas periferias das grandes cidades, onde a população de baixa renda, teoricamente, encontra-se em estado de exclusão digital. Por funcionarem, geralmente, na informalidade, nessas regiões, essas casas conseguem oferecer um preço mais acessível, o que possibilita o acesso da população de baixa renda, que ainda não conta com telecentros gratuitos na maioria dos bairros periféricos. Elas são pequenos pontos que se proliferam com rapidez. Por isso, Ronaldo Lemos (SAVAZONI, 2007), que trabalha o fenômeno da economia informal, defende: “Autoridades de todo o Brasil, deixem as *lan houses* em paz. Esse fenômeno de empreendedorismo está fazendo diferença para muita gente”. Savazoni (2007) indica que Ladislav Dowbor, professor da PUC-SP, os denomina de “*lan-botecos*”. Um boteco, geralmente, é frequentado por muita gente e das classes menos favorecidas. Daí, provavelmente, a comparação, que parece pertinente. Para nossa surpresa, Savazoni também indica o interessante relato “*As Lan houses do Saboeiro*”^{ix}, que é um bairro periférico de Salvador, próximo aos bairros estudados. Várias outras reportagens exaltaram a relação desses empreendimentos com a inclusão digital em 2007, como exemplos: Amado (2007), Cruz (2007), Lan House (2007), Pitombo (2007) e Santos (2007).

O conceito de *lan house* foi difundido na Coreia em 1996 e chegou ao Brasil em 1998. O termo *lan* foi extraído das letras iniciais de "Local Area Network", que significa “rede local de computadores”. Usualmente é uma loja onde se encontram diversos computadores, geralmente de última geração e conectados por rede de banda larga. Caracteriza-se, geralmente, por ser um local de entretenimento, que permite a interação entre dezenas de jogadores, em um ambiente *hi-tech*, onde os clientes se divertem com as últimas novidades em jogos, conectados em um único ambiente virtual e acessando rapidamente a internet. É um espaço também caracterizado como de alta socialização. Um software gerencia o acesso a todos os computadores da loja (COSTA et al, 2005). Por coerência no procedimento, buscou-se também na base LISA a mesma relação para as *lan houses*, utilizando a mesma estratégia de busca. O resultado foi zero, o que correspondeu à hipótese antes da busca: essa é uma consideração muito recente e, portanto, ainda exploratória.

O Estudo Empírico

Os bairros Cajazeiras, Mussurunga, Narandiba, Castelo Branco, Sete de Abril e Pau da Lima fazem parte da região de Salvador denominada Miolo, distante 35 km do centro. Essa denominação foi dada em 1970 pelo Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano (PDDU), por estar localizada numa faixa interna entre a BR 324 e a Avenida Luiz Viana Filho, conhecida como Avenida Paralela. Corresponde a 36,74% de toda a cidade de Salvador, com uma área aproximada de 115 Km², dividida por 41 bairros e a expressiva parcela de 28,67% da população da cidade, com alto e desordenado crescimento (FERNANDES, 2004; ANDRADE; BRANDÃO, 2006). Ela foi escolhida exatamente por se enquadrar no critério norteador de escolha do Infogov: região periférica, com alta densidade populacional, com classes média baixa, baixa e/ou em estado de exclusão social.

Abordagem às Bibliotecas em Mussurunga, Narandiba, Castelo Branco e Sete de Abril

- o Método – O andamento do trabalho seguiu quatro etapas, no período de janeiro a junho de 2007: 1) Levantamento inicial das bibliotecas públicas, utilizando como fontes os *sites* de órgãos oficiais estaduais e municipais: Diretoria de Bibliotecas Públicas do Estado da Bahia (DIBIP); 1º Censo Cultural da Bahia da Secretaria da Cultura e Turismo do Estado;

Prefeitura Municipal de Salvador; Secretaria Municipal de Educação; Fundação Gregório de Mattos e Fundação Pedro Calmon; 2) Contato direto com a Diretoria de Bibliotecas Públicas do Estado da Bahia (DIBIP), na tentativa de descobrir se havia alguma iniciativa de biblioteca pública nesses bairros não registrada nos *sites* consultados; 3) Busca diretamente nos bairros aproveitando o momento de levantamento das organizações estudadas no Infogov, para conhecer iniciativas de bibliotecas comunitárias. Nesse momento foram procurados diretamente os Centros Sociais Urbanos (CSUs) dos bairros Mussurunga, Castelo Branco e Narandiba 4) Entrevista com os responsáveis pelas bibliotecas localizadas, buscando levantar: mantenedor da biblioteca; formação dos responsáveis pela biblioteca; a relação entre a biblioteca e ações de inclusão digital; conhecimento de governo eletrônico; acesso a informações dos portais governamentais.

- Resultados - A consulta às páginas governamentais teve resultado zero quanto à existência de bibliotecas públicas nos quatro bairros. Esse resultado foi confirmado pela DIBIP. Portanto, ficou constatado que inexisiam bibliotecas públicas, com infra-estrutura física mantida pelos governos municipal ou estadual. Dessa forma, foi-se a campo em busca de bibliotecas comunitárias, inicialmente nos locais mais prováveis para se obter esse tipo de informação: os Centros Sociais Urbanos (CSUs), em atividade nos quatro bairros. Eles são vinculados à Secretaria do Trabalho, Emprego, Renda e Esporte do governo estadual e promovem ações sócio-culturais e de capacitação para a comunidade onde estão instalados.
- **Mussurunga - Biblioteca do CSU** – O CSU de Mussurunga foi o primeiro a ser visitado, em busca de informações sobre possíveis iniciativas de bibliotecas comunitárias. Os pesquisadores foram surpreendidos com a informação de que no próprio espaço do CSU havia uma dependência denominada de biblioteca e, surpresa, instalada pelo governo estadual, portanto, deveria ser uma biblioteca pública. Havia apenas algumas prateleiras, com acervo defasado, sem manutenção do governo. O acervo possui algumas enciclopédias da DIBIP e é mantido com doações da própria comunidade. O material não recebe tratamento técnico ou conservação e não há circulação. Com toda a precariedade do espaço e do acervo são mantidos no local quatro servidores estaduais. A biblioteca não tem computador e apesar de ficar próxima ao Infocentro, mantido pelo Programa Identidade Digital da Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação do Estado da Bahia, não existe um trabalho conjunto com ele, buscando beneficiar a comunidade local. O que tem ocorrido cada vez mais, segundo um dos funcionários responsáveis, é o monitor do Infocentro auxiliar nas pesquisas escolares, já que o acervo está muito defasado, em termos de quantidade e atualização. Segundo esse funcionário, depois da instalação do Infocentro, a frequência da biblioteca caiu muito, pois os usuários preferem acessar a Internet para fazer pesquisas escolares, porque, segundo ele, “já encontram tudo pronto”. Não existe, portanto, nenhuma atividade que indique esse local como um espaço de aprendizagem e de promoção da cidadania eletrônica.
- **Mussurunga - Biblioteca Professora Vanda Angélica da Cunha** – Havia conhecimento prévio dessa biblioteca. Ela foi inaugurada em 06 de junho de 2001, como iniciativa de projeto de extensão da Professora Vanda Angélica da Cunha, do ICI/UFBA, em parceria com a comunidade local. Ela está instalada no espaço da Associação de Ação Social e Cultural 22 de Dezembro. O acervo, composto de 5000 volumes, é mantido por doações feitas pela comunidade. O material tem tratamento técnico e circula na comunidade. Tem uma bibliotecária formada pelo ICI/UFBA, como responsável. Atende, em média, 40 usuários por dia, a maioria estudantes de 1º e 2º graus. Desenvolve atividades culturais como: concurso de redação, poesias e visitas escolares. A biblioteca não possui computador para o uso dos usuários e nem para o trabalho administrativo e técnico. Eles

são realizados no computador da Associação, por empréstimo. Pode-se afirmar que essa biblioteca trabalha dentro do conceito de biblioteca comunitária, conforme colocado por Stumpf (citada por ALMEIDA JR., 1997). No entanto, como ainda não conseguiu um computador, nem para suas necessidades administrativas e técnicas, não pode oferecer um serviço efetivo de inclusão digital e de intermediação entre os cidadãos locais e as informações e serviços de governo eletrônico.

- **Castelo Branco - Biblioteca do CSU** - A biblioteca, também localizada nas dependências do CSU, possui as mesmas características gerais da biblioteca do CSU de Mussurunga. No entanto, mesmo sem tratamento técnico, o material circula na comunidade. Os 3 funcionários são também mantidos pelo governo estadual, dois possuem nível médio e um é estudante de Pedagogia. Os livros ficam organizados em estantes, também doadas pela comunidade, são classificados, mas estão mal conservados e desatualizados. Ela também não possui computador. A situação é a mesma comentada pelo respondente do CSU de Mussurunga, quanto ao Infocentro do Programa Identidade Digital pelos estudantes. Os usuários agora recorrem ao Infocentro para suas pesquisas escolares na Internet.
- **Narandiba - Biblioteca do CSU** - A biblioteca do CSU possui as mesmas características da biblioteca do CSU de Castelo Branco, oferecendo empréstimo domiciliar. Também encontra-se ao lado de um Infocentro do Programa Identidade Digital. Ela também não possui computador. Os 2 funcionários mantidos pelo governo estadual possuem formação de nível médio. Eles receberam treinamento na DIBIP, mas também não promovem nenhuma ação conjunta com o Infocentro vizinho.

Os resultados representam a realidade levantada “in loco” nos três bairros. Não foi possível aprofundar uma entrevista com os responsáveis pelos espaços, denominados bibliotecas, particularmente nos CSUs, como se pretendia, com relação a ações de inclusão digital e /ou conhecimento de governo eletrônico e os portais governamentais. O computador e acesso às redes, ainda parece ser um “luxo” nesses locais, que se compõem de prateleiras empoeiradas, com material velho e desatualizado.

- **Sete de Abril – Biblioteca Comunitária ABC-Um** – É um projeto da Associação Beneficente Cultural Ugo Merregalli, em parceria com estudantes da Universidade Federal da Bahia, que prestam serviço voluntário. Está situada nas dependências da Igreja Católica Matriz de Sete de Abril. Verificou-se que não há um trabalho na perspectiva da inclusão digital, visto que a Biblioteca nem ao menos possui um computador para seus serviços.

Abordagem às *Lan Houses*

Bairro Cajazeiras

A população abordada foi composta dos responsáveis pelas *lan houses* e usuários. O objetivo da abordagem aos responsáveis foi conhecer se havia alguma ação parecida com inclusão digital e se conheciam governo eletrônico. Com os usuários foi saber se conheciam e acessavam governo eletrônico a partir daqueles pontos e o que acessavam.

Método – O levantamento das *lan houses* foi feito percorrendo as ruas do centro comercial da região do bairro denominada Cajazeira X (10), no período de 03 de janeiro a 27 de janeiro de 2005. Foram encontradas 9 casas e contatados os seus responsáveis. Desses, somente 5 concordaram em responder ao questionamento e permitiram entrevistas com os usuários. Como não era possível ter um conhecimento exato do universo de usuários em cada estabelecimento, optou-se por uma amostra aleatória e arbitrária de 20 pessoas para cada local. As entrevistas tanto com os responsáveis, quanto com os usuários foram feitas a partir de um roteiro de perguntas semi-estruturado. A meta de 20 pessoas em cada uma das 5 *lan houses*, não pôde ser cumprida em todas, por não haver tal demanda nos horários pesquisados.

A frequência de pessoas se concentrava em cada ponto em um determinado período, que nem sempre correspondiam aos horários possíveis para as pesquisadoras. Sendo assim, por essas razões e algumas restrições impostas pelos responsáveis, ao total foram 52 usuários entrevistados nos 5 estabelecimentos.

Resultados

Com os responsáveis - Características de funcionamento: os cinco pontos eram administrados pelos donos e familiares e têm como atividade principal o acesso a Internet, embora também todos oferecessem pequenos serviços de reprografia e impressão. O preço do acesso era, em média, de R\$ 1,00 a hora. O horário de funcionamento, em geral, era das 8h às 24h. Sobre a razão da iniciativa: Apenas 1 citou, além do aspecto comercial, a necessidade de suprir a carência da população nesses serviços. Os outros quatro responderam ser pela expectativa da lucratividade, já que o fluxo de pessoas nas imediações é muito grande e o valor do aluguel do imóvel ser acessível. Sobre o entendimento da inclusão digital: nenhum entendia esse conceito. Sobre o acesso a informações: todos proibem o acesso a sites pornográficos e fora essa orientação, nenhum oferece qualquer tipo de orientação sobre acesso a informações de qualquer tipo. A orientação se dá apenas quanto à utilização do equipamento. Sobre o conhecimento do governo eletrônico: nenhum conhecia.

Com os frequentadores – a) **Perfil** - dos 52 entrevistados, 7 (13%) tinham entre 11 e 15 anos; 19 (37%) de 16 a 20 anos; 16 (31%) de 21 a 30 anos; e 10 (19%) de 31 a 40. A maioria, 62%, era do sexo masculino; (b) **Escolaridade** - a maioria tem o ensino médio completo com 17 respostas (33%), seguido do ensino médio incompleto, com 14 citações (26%), 8 pessoas (15%) estão cursando o ensino superior, 7 (13%) têm o fundamental incompleto e 6 (11%) possuem o ensino superior completo, ou seja, os frequentadores dos pontos têm um grau de escolaridade alto; (c) **Frequência de acesso** - Das 52 pessoas, 24 (46%) disseram usar semanalmente, 23 (44%) diariamente, 3 (6%) raramente e 2 (4%) mensalmente; (d) **Local de acesso** - Dos 23 que acessavam diariamente, 19 (85%) o faziam de *lan houses*; do total (52), 39(75%) acessavam das *lan houses*; 7 (13%) o faziam da casa de amigos, outros locais e 6 (12%) do domicílio, esses responderam que acessavam somente nos finais de semana, por ser gratuito. O acesso discado, naquela época, ficava oneroso durante a semana. Nenhum deles tinha acesso por banda larga (e) **Atividades na Internet** – como questão aberta o número de respostas ultrapassou o das pessoas entrevistadas: e-mail (49), bate-papo MSN (37), Orkut (35), entretenimento (34), pesquisas escolares (29), acesso a informações ou serviços públicos (23), procura de emprego (21), jogos (21), agenda cultural dirigida aos jovens baianos Pida (7), cartões virtuais (4). Dentre os que disseram acessar serviços públicos, 7 o fazem mensalmente e 16 raramente. Dentre os serviços citados estão: segunda via de contas de energia elétrica e revalidação do CPF anualmente. Ainda desses 23, somente 2 conheciam o Portal do Governo Federal, mas não faziam uso e 6 conheciam o Portal do Governo do Estado da Bahia, mas também não faziam uso. Nenhum dos 52 entrevistados conhecia a expressão governo eletrônico ou sabiam o que significava.

Embora as *lan houses* pesquisadas sejam iniciativas claramente pautadas pelo interesse comercial, é inegável que vêm desempenhando um papel social na medida em que abrem caminho para as pessoas de baixa renda terem a possibilidade de acesso ao mundo informacional a partir da Internet, que de outra forma não ocorreria. Na amostra pesquisada 75% do acesso é propiciado a partir desses espaços e esse número sobe para 85% entre os que acessam diariamente.

Na periferia de Salvador, esses espaços desafiam o conceito original de *lan house* associada a um “local com computadores de última geração e conectados por rede de banda larga” e mais se aproximam das *lan botecos* de Ladislav Dowbor. Mas é justamente o espírito de botecos e o baixo custo de acesso que as tornam espaço de apropriação social em que cada

indivíduo vai descobrindo seus usos e aplicabilidades possíveis. É assim que embora as atividades principais na Internet sejam para fins de comunicação interpessoal e entretenimento – o que em parte se explica pela faixa etária muito jovem – observa-se o crescimento espontâneo do uso da rede para acesso a informações e serviços públicos: 23 respostas entre 52 respondentes. Pesquisa de Borges (2005), com 70 pessoas que passaram por programas formais de inclusão digital em 2004, levantou que apenas 12 delas mencionavam o acesso a informações e serviços públicos entre suas atividades na Internet.

Por outro lado, se de alguma forma as pessoas estão “descobrendo” os produtos do governo eletrônico – ainda que desconheçam o conceito – esse uso ainda é bastante modesto, o que se verifica com a frequência de acesso aos serviços e informações públicas: mensal ou raramente. Aqueles sete que acessam esses serviços e informações pelo menos uma vez por mês, provavelmente conseguiram transpor sozinhos a barreira da intermediação para o acesso à informação, mas a maioria, como parece ser representativo da população em exclusão, embora tenha acesso físico à Internet (propiciado cada vez mais pelas *lan houses*) permanecem alijados do acesso à informação porque não receberam educação ou intermediação para tal, lacuna essa que poderia ser coberta pelas bibliotecas.

Bairros Pau da Lima e Sete de Abril

- Método – A população abordada foi composta dos responsáveis pelas *lan houses*. O objetivo da abordagem aos responsáveis foi o mesmo que no bairro Cajazeiras: conhecer se havia alguma ação parecida com inclusão digital e se conheciam governo eletrônico. As atividades foram desenvolvidas entre agosto a dezembro de 2007 em duas etapas: 1) Levantamento das Lan Houses, percorrendo os pontos centrais dos bairros; 2) Aplicação de entrevistas com os responsáveis.
- Resultados - Foram localizadas 6 casas em Pau da Lima e 5 no bairro Sete de Abril. Todos concordaram em responder às questões. Portanto, um total de 11 responsáveis pelas *lan houses* foram entrevistados. Características de funcionamento – em média, o funcionamento é das 8h as 24h (três delas funcionam enquanto houver cliente). A média de funcionários é de 3 pessoas, que trabalham em turnos. A maioria possuía 2º grau completo, porém poucos têm cursos de qualificação em atendimento ao público ou mesmo informática; o valor cobrado pelo acesso a Internet em média é de R\$ 1,00 por hora. Todas as *lan houses* pesquisadas oferecem outros serviços de papelaria e vendas de lanches. Todas proíbem o acesso de menores de idade a sites pornográficos, mas algumas disponibilizam máquinas específicas para maiores de idade utilizarem sem restrições. Já quanto ao conhecimento sobre o conceito de Inclusão Digital, a maioria disse não saber do que se tratava e o restante respondeu já ter ouvido falar, mas sem saber dizer algo preciso a respeito; da mesma forma que apenas um disse trabalhar na perspectiva da Inclusão Digital, enquanto os demais evidenciam a questão financeira do negócio. Nenhum dos entrevistados conhecia o Governo Eletrônico. Os entrevistados também foram questionados quanto ao uso que seus clientes faziam da Internet e pelas suas respostas ficou claro que a procura maior é para diversão e entretenimento, contudo alguns serviços de Governo Eletrônico são procurados, como isenção de declaração do imposto de renda e serviços da Previdência Social. Os funcionários dessas *lans* auxiliam os clientes (principalmente idosos) nas buscas tanto para uso geral, como na busca das informações e services; isso por que, segundo eles, muitos dos seus clientes não sabem usar o computador nem buscar as informações que desejam na Internet.

De fato, não se pode desconsiderar o caráter econômico das *lan houses*, ou seja, elas têm sido criadas com fins financeiros dentro de uma área de negócios em expansão no país. Isso fica evidenciado nas falas dos entrevistados e também por apenas 1 considerar que seu

trabalho está alinhado com a perspectiva de inclusão digital. Contudo como a própria literatura salienta “a *lan house* é um fenômeno de empreendedorismo que ajuda o projeto do governo de habilitar o cidadão a utilizar um computador e a Internet” (AMADO; DEAK, 2007). Assim essa “ajuda” contribui para que a população de bairros como os abordados nessa pesquisa não se tornem completamente excluídos digitais, sendo uma porta de entrada do indivíduo da periferia no mundo globalizado.

Análise e Considerações Finais

Sobre a Relação entre Bibliotecas Públicas e Governo Eletrônico

O quadro dos artigos analisados na fundamentação aponta que essa consideração é antiga nos países desenvolvidos. Nos Estados Unidos, Bertot e outros (2006) citam que as bibliotecas públicas americanas já tinham incorporado a importância da Internet desde o início da década 1990. O primeiro estudo sobre bibliotecas públicas e Internet foi realizado em 1994, ou seja, apenas 1 ano após a abertura comercial da Internet naquele país. Ele demonstrou que 20.9% das bibliotecas públicas americanas já estavam conectadas em 1994 e saltou para 99.6% em 2004. Das conectadas em 2004, 98.9% já ofereciam acesso a serviços públicos na Internet. Em 1998, 65.6% das bibliotecas públicas tinham conexão com velocidade até 56Kbps; em 2006, somente 2.1% delas tem conexão até essa velocidade; em 2006, 63.3% têm uma conexão igual ou maior que 769Kbps. Eles colocam que em muitos casos, a biblioteca pública é o único local de acesso da comunidade. Com isso apontam a importância dela em situações de emergência, logo após ou durante algum tipo de catástrofe.

O quadro que Bertot e outros (2006) apontam, sugere que a biblioteca pública deve ser o lugar de acesso à informação de qualquer tipo para o cidadão, um espaço de cidadania, a exemplo das situações de emergência, onde informação pode ser vital. Mesmo diante desse quadro tão avançado da relação entre bibliotecas públicas e governo eletrônico - tão impensável ainda para a realidade brasileira - eles enfatizam a necessidade da revisão de políticas públicas sobre o papel das bibliotecas públicas como agentes de governo eletrônico. Essa questão foi levantada em Silva e Silva (2006a), apontando a necessidade do entrelaçamento de políticas públicas, com referências mútuas: de informação, de governo eletrônico, de inclusão digital, reconhecendo a importância das bibliotecas públicas e dos profissionais da informação, o que deve impactar fortemente na educação desses profissionais. Sobre educação, os autores apropriadamente colocam que os futuros bibliotecários devem tomar conhecimento sobre informação e serviços de governo, governo eletrônico e seus portais.

A oferta de serviços públicos on-line é somente um serviço que acompanha o tempo. Como salienta Johansson (2004), dentre as 12 missões-chave da biblioteca pública expressas no Manifesto da UNESCO de 1994, a missão *core* é a de número 9: “Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local”. A biblioteca pública é uma alternativa sustentável para dar acesso à informação facilitando a vida do cidadão e, com isso, a inserção real do país na sociedade do conhecimento, como colocado por Perez-Salmeron (2003).

Os estudos empíricos demonstram que estamos longe da condição das bibliotecas americanas, porque no Brasil elas ainda não existem nos locais onde vivem os cidadãos, os bairros. Na ausência delas, e de ações efetivas do poder público, a própria comunidade se movimenta no sentido de cobrir a lacuna, com as tentativas de bibliotecas comunitárias, muitas vezes com o auxílio de profissionais conscientes do seu papel na comunidade, como é o caso da biblioteca comunitária do bairro Sete Abril que, no entanto, ainda não conta com um computador.

Sobre Lan Houses e Inclusão Digital e Governo Eletrônico

Ainda que as *lan houses* tenham uma proposta eminentemente comercial, na periferia de Salvador elas apresentam um ponto de convergência com as bibliotecas comunitárias na medida em que também surgem por iniciativa de pessoas da comunidade e ocupam um espaço deixado em branco pelo poder público. Como já colocado, elas se tornaram objeto de estudo por estarem sendo consideradas um fenômeno econômico e de inclusão digital nas periferias. Alguns autores vêm colocando que está acontecendo a globalização da periferia. Se elas são vistas como empreendimentos rentáveis, sendo abertas em qualquer “portinha”, como um boteco é porque a demanda existe. Isso foi comprovado no levantamento nos bairros abordados. Sem dúvida, são os jovens os que mais freqüentam, atraídos pelos jogos, mas não só. O espaço se transforma em um local de relacionamento social com outros freqüentadores e por meio dos sítios de relacionamento na rede. Além disso, especialistas vêm apontando que os jogos estimulam o desenvolvimento do raciocínio lógico e que é preciso considerar isso, antes de “demoniza-los”.

Vamos além, justificando a abordagem e o título do trabalho. Qual a relação dessas casas com a Ciência da Informação, com seus profissionais? Elas são “um novo espaço informacional”, pode-se dizer, em potencial. Elas oferecem as condições tecnológicas para o acesso à informação, ao conhecimento. A abordagem se justifica também pelo entendimento de que cientistas e profissionais da informação devem ter visão sistêmica e consciência do contexto em mutação. Cabe aqui uma paródia: “todo o profissional da informação tem de ir onde o povo está”.

É evidente a importância da criação das bibliotecas no seio das comunidades e da atuação dos seus profissionais como intermediários do governo eletrônico. Está havendo uma crescente revalorização do sentido de comunidade. A vida, cada vez mais difícil nas grandes cidades, vem provocando um movimento de descentralização, com o conceito de urbanismo sustentável: morar, estudar, trabalhar e se divertir no mesmo bairro. Esse conceito, ainda pouco considerado no Brasil, mas que vem se fazendo urgente, pode ser inserido como uma política pública. Nesse caso, a política de urbanismo sustentável pode ser entrelaçada às já citadas políticas públicas de informação e governo eletrônico, particularmente com relação à posição estratégica das bibliotecas públicas (SILVA; SILVA, 2006a). As bibliotecas devem ser previstas nos bairros como centros de informação. Assim, e para finalizar, retomamos o pensamento para os profissionais da informação:

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 (SILVA; SILVA, 2006a).

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JR, Oswaldo F. **Bibliotecas Públicas e Bibliotecas Alternativas**. Londrina: UEL, 1997.
- AMADO, Aécio; DEAK, André. Lan House é aliada dos telecentros na inclusão Digital. **Agência Brasil**, Brasília, 12 maio 2007. Disponível em: <http://www.agenciabrasil.gov.br/noticias/2007/05/12/materia.2007-05-12.9704550041/view>. Acesso em 10 set. 2007

- ANDRADE, Adriano Bittencurt; BRANDÃO, Paulo R. Baqueiro. **Geografia de Salvador**. Salvador: EDUFBA, 2006.
- BERRYMAN, J. E-government: issues and implications for public libraries. **Australian Library Journal**, v. 53, n. 4, p. 349-359, 2004.
- BERTOT, J. C.; JAEGER, P. T.; LANGA, L. A.; MCCLURE, C. R.. Public access computing and internet access in public libraries: the role of public libraries in e-government and emergency situations. **First Monday**, v. 11, n. 9, 2006. Disponível em: <http://www.firstmonday.org>
- BORGES, J. **Inclusão digital e governo eletrônico: conceitos ligados pelo acesso à informação**. 2005. 211p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.
- BORGES, J.; SILVA, Helena Pereira da. Inclusão Digital: uma convergência de outros Is. In: Jambeiro, Othon; Straubhaar, Joseph. (Org.). **Informação e Comunicação: o local e o global em Austin e Salvador**. Salvador: EDUFBA, 2004, p. 225-254.
- BORGES, J.; SILVA, H. P. . Informação e Mudança: estudo da efetividade dos programas de inclusão digital em Salvador-Bahia. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 28., 2005, Rio de Janeiro. **Anais...**, Rio de Janeiro: Intercom, 2005.
- BRANDAO, M. A. ; SILVA, H. P. . Inclusão digital, conceito e contexto: uma abordagem preliminar em Salvador. In: Jambeiro, Othon; Straubhaar, Joseph. (Org.). **Informação e Comunicação: o local e o global em Austin e Salvador**. Salvador: EDUFBA, 2004, p. 323-348.
- BURGESS, K.. Public libraries and egovernment. **Australasian Public Libraries and Information Services**, v. 19, n. 3, p.118-125, 2006.
- CETIC.br. **Destaque TIC Domicílios 2007: uso e posse de computador e internet, barreiras de acesso, uso do celular, intenção de aquisição**. 2008. Disponível em: <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2007/destaques-tic-2007.pdf> Acesso em: 15 maio 2008
- CONCEICAO, V., QUARESMA, J., BARROS, S., BORGES, J.; SILVA, H. P. Intermediação entre cidadãos e informação de governo eletrônico: um novo papel para as bibliotecas públicas e comunitárias In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECOLOGIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 22., 2007, Brasília. **Anais...** Brasília, 2007.
- COSTA, André Fortuna et al. A utilização do planejamento estratégico na gestão de pequenas e médias empresas. 2005. 71 f. Trabalho Monográfico (MBA em Gestão de Negócios) – FEAD - Minas, Centro de Gestão Empreendedora, Belo Horizonte, 2005. Disponível em: [http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/6D107C364C29025003256FEB00674C55/\\$File/NT000A6B6A.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/6D107C364C29025003256FEB00674C55/$File/NT000A6B6A.pdf). Acesso em 23 maio 2008.
- CRUZ, Renato. Lan House leva Internet a periferia. O Estadão de São Paulo, São Paulo, 24 dez. 2006. Notícias. Disponível em: http://www.link.estadao.com.br/index.cfm?id_conteudo=9759. Acesso em: 10 set. 2007.
- FERNANDES, R. B. Processos Recentes de Urbanização / Segregação em Salvador: o Miolo, região popular e estratégica da cidade. **Revista Bibliográfica de Geografia Y Ciências Sociales**, vol. 9, n. 523, 20 de julho de 2004. Disponível em: <http://www.ub.es/geocrit/b3w-523.htm>
- GENT, R. Delivering e-government: the Derbyshire experience. **Vine**, v. 33, n.3, p. 125-130, 2003.
- IBGE. Acesso à Internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2005: análise dos resultados. Brasília, 2005. 33 p. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acessoainternet/comentarios.pdf>. Acesso em: 23 maio 2008.
- IFLA/UNESCO. **Manifesto sobre Bibliotecas Públicas**. 1994. Disponível em: <http://www.ifla.org.sg/VII/s8/unesco/port.htm>. Acesso em 17 maio 2008..
- IFLA/UNESCO. **Internet Manifesto Guidelines**, 2006. Disponível em: http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/DocTec/Documents/10_Internet-ManifestoGuidelines.pdf Acesso em 17 maio 2008.
- IFLA/UNESCO. **Alexandria Manifesto on Libraries, the Information Society in Action**, 2005. Disponível em: http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/DocTec/Documents/12_Manifesto de Alexandria sobre Bibliotecas 2005.pdf
- JAEGER, P. T.; BERTOT, J. C.; MCCLURE, C. R.; LANGA, L. A. The policy implications of internet connectivity in public libraries. **Government Information Quarterly**, v. 23, n. 1, p. 123-141, 2006.
- JAEGER, P. T.; FLEISCHMANN, K. R. Public libraries, values, trust, and e-government. **Information Technology and Libraries**, v. 26, n. 4, p. 34-43, 2007.

- JOHANSSON, V. Public libraries as democratic intermediaries: some examples from Sweden. **New Library World**, v.105, n.1/2, p. 47-59, 2004.
- LAN HOUSE faz Inclusão Digital na periferia. O Estadão de São Paulo, São Paulo, 24 dez. 2006. Notícias. Disponível em: http://www.link.estadao.com.br/index.cfm?id_conteudo=9758. Acesso em: 10 set 2007.
- MURDOCK, G.; GOLDING, P. Dismantling the digital divide: rethinking the dynamics of participation and exclusion. In: ANDREW, C.; COLIN, S. **Toward a Political Economy of Culture: Capitalism and Communication in the Twenty-First Century**. Rowman & Littlefield, 2004, p. 244-260
- ORTEGA Y GASSET, José. **Missão do bibliotecário**. Tradução e posfácio de Antonio Agenor Brinquet de Lemos. Brasília: Brinquet de Lemos, 2006.
- PEREZ-SALMERON, G. Algunas propuestas para propulsar la administracion en lines: la biblioteca publica como portal de acceso al e-government. **Profesional de la Informacion**, v. 12, n. 3, p. 226-230, 2003.
- PITOMBO, João Pedro. Lan House invadem periferia e dão opção barata de Internet. **A Tarde**, Bahia, 11 nov. 2007. Cidades. Disponível em: <http://www.atarde.com.br/cidades/noticia.jsf?id=804956>. Acesso 12 nov. 2007.
- QUARESMA, J., CONCEICAO, V., BARROS, S., BORGES, J., SILVA, H. P. Divulgação do governo eletrônico e inclusão digital: uma relação necessária. In: INTERCOM Nordeste - Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste, 2007, Salvador. **Anais...** Salvador: Intercom, 2007.
- REDE de Conhecimento das Bibliotecas Públicas. Disponível em:
<http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/DocTec/Paginas/default.aspx>
- SANTOS, L. **Lan houses se proliferam no bairro de Pernambuco**. Julho 2007. Disponível em:
<http://soteropolitanosdocabula.wordpress.com/2007/07/30/lan-houses-se-proliferam-no-bairro-de-pernambues/>
- SAVAZONI, R. **Lan-houses e os Pontos de Acesso ao Conhecimento**. Outubro 2007. Disponível em
<http://www.cultura.gov.br/site/?p=7254>
- SILVA, H. P.; BORGES, J.; RIBEIRO, A. P. S.; SAMPAIO, E. C. S. Informação de governo eletrônico em práticas de inclusão digital. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7., 2006, Marília. **Comunicações...** Marília: ANCIB, 2006.
- SILVA, H. P.; BORGES, J.; RIBEIRO, A. P. S.; SAMPAIO, E. C. S. Informação de governo eletrônico em práticas de inclusão digital In: JAMBEIRO, O; SILVA, H. P.; BORGES, J. (Orgs.). **Cidades contemporâneas e políticas de informação e comunicações**. Salvador : EDUFBA, 2007. p. 173-190.
- SILVA, H. P.; JAMBEIRO, Othon ; LIMA, Jussara Borges de; BRANDAO, M. A. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 28-36, 2005.
- SILVA, H. P.; SILVA, L. J. O. L. Inclusão digital e governo eletrônico: em busca da convergência. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7., 2006, Marília. **Comunicações...** Marília: ANCIB, 2006a..
- SILVA, H. P.; SILVA, L. J. O. L. Informações e Serviços Básicos ao Cidadão: da burocracia dos balcões para os portais de governo eletrônico. In: CONGRESO IBERCOM, 9., 2006, Sevilha. **Comunicaciones**, Sevilha, 2006b.
- SILVA, H. P.; SILVA, L. J. O. L. Infoinclusão: um programa de estudos sobre inclusão digital e conceitos convergentes. In: IADIS INTERNATIONAL CONFERENCE - WWW/INTERNET 2006, 2006, Murcia. **Actas**. Murcia: Iadis Press, 2006c. p. 164-171.
- SILVA, H. P.; SILVA, L. J. O. L. Governo eletrônico, inclusão digital e cidadania: considerações para a Cibercultura. In: Sousa, H.;Marinho, S. eds.. Anuário Internacional de Comunicação Lusófona, 2007. Braga: Universidade do Minho, 2008. p. 295-306
- SUAIDEN, Emir. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995. (Coleção Ciência da Informação).
- UNESCO. **Report by the director-general on the consultation process and the revised draft recommendation on the promotion and use of multilingualism and universal access to cyberspace**. Paris, 2002. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127114e.pdf> Acesso em 17 maio 2008

ⁱ <http://www.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifesto.html>

ⁱⁱ http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/DocTec/Documents/12_Manifesto_de_Alexandria_sobre_Bibliotecas_2005.pdf

ⁱⁱⁱ <http://www.ifla.org/faife/policy/iflastat/Internet-ManifestoGuidelines.pdf>

^{iv} http://rcbp.dglb.pt/pt/ServProf/DocTec/Documents/10_Internet-ManifestoGuidelines.pdf

^v Estudo busca compreender impactos das lan houses em comunidades periféricas. Junho 2007. Disponível em:
http://www.direitoacomunicacao.org.br/novo/content.php?option=com_content&task=view&id=641

^{vi} PC popular e LAN houses conduzem inclusão digital em 2007, aponta NIC.br. Março 2008. Disponível em:

<http://idgnow.uol.com.br/internet/2008/03/14/pc-popular-e-lan-houses-lideram-inclusao-digital-em-2007-aponta-nic.br/>

^{vii} Lan Houses substituem poder público na inclusão digital. Março 2008. Disponível em:

<http://www.nic.br/imprensa/clipping/2008/midia068.htm>

^{viii} Podcast: governo avalia inclusão de classes D e E em lan houses. Abril 2008. Disponível em:

<http://idgnow.uol.com.br/internet/2008/04/01/podcast-governo-avalia-inclusao-de-classes-d-e-e-em-lan-houses/>

^{ix} <http://www.overmundo.com.br/overblog/as-lan-houses-do-saboeiro>