

# INCLUSÃO DIGITAL: laços entre bibliotecas e telecentros

*Rita do Carmo Ferreira Laipelt\**  
*Ana Maria Mielniczuk de Moura\*\**  
*Sônia Elisa Caregnato\*\*\**

## RESUMO

Analisa a relação entre bibliotecas e telecentros, apresentando uma discussão sobre inclusão digital, telecentros comunitários e bibliotecas públicas. A partir de um estudo qualitativo, descreve e compara as atividades de inclusão digital desenvolvidas na Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul e nos Telecentros Comunitários de Porto Alegre. Conclui que existem semelhanças e divergências entre bibliotecas públicas e telecentros e sugere uma aproximação entre ambas instituições para o alcance de um nível mais elevado de inclusão digital.

## Palavras-chave

INCLUSÃO DIGITAL  
TELECENTROS COMUNITÁRIOS  
BIBLIOTECAS PÚBLICAS

\* Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (PPGCOM/UFRGS).

E-mail: ritacarmo@yahoo.com.br

\*\* Mestre em Comunicação e Informação pelo PPGCOM/UFRGS. Professora do Departamento de Ciências da Informação (FABICO/UFRGS).

E-mail: ana.moura@ufrgs.br

\*\*\* Doutora em Ciência da Informação pela Universidade de Sheffield, Inglaterra. Professora do Departamento de Ciências da Informação (FABICO/UFRGS) e do PPGCOM/UFRGS.

E-mail: sonia.caregnato@ufrgs.br

## I INTRODUÇÃO

A sociedade atual encontra-se em um estágio no qual grande parte de suas alternativas de desenvolvimento e sobrevivência está em tornar a informação um bem acessível a todas as pessoas, independentemente de seu nível sócio-econômico. Neste contexto, bibliotecas e telecentros surgem como provedores de acesso à informação, apresentando semelhanças e diferenças que requerem algumas reflexões.

Assim, o objetivo deste trabalho é discutir inclusão digital e telecentros comunitários e sua relação com as bibliotecas públicas. Especificamente, discutem-se as atividades de inclusão digital desenvolvidas pela Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul (BPE) e pelos Telecentros Comunitários de Porto Alegre, buscando-se traçar um quadro comparativo entre as duas instituições.

O estudo foi realizado em 2004, utilizando o método comparativo com abordagem qualitativa, através de uma amostra não-probabilística por conveniência para a seleção dos sujeitos. Dessa forma, foram entrevistadas pessoas representativas

dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre e da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul, envolvidas e responsáveis pelo planejamento e implantação de serviços e atividades de inclusão digital nessas instituições. O tratamento dos dados deu-se por meio da análise de conteúdo, que segundo Bardin (1977), consiste em um conjunto de técnicas de análise das comunicações que visam obter, através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores que possibilitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e ou recepção das mensagens.

Ao identificar convergências e divergências entre as atividades desenvolvidas por telecentros e bibliotecas públicas é possível verificar o papel e a contribuição dessas instituições para o processo de inclusão digital.

## 2 INCLUSÃO DIGITAL

O rápido desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação-TICs tem gerado muitos debates sobre inclusão digital. Contudo, é

necessário distinguir o acesso à informação digital de inclusão digital de fato. Estes conceitos, por serem tão próximos, são facilmente confundidos. Inclusão digital é mais abrangente que o simples acesso à informação, sendo essa apenas uma parte do todo representado por aquela.

Para Rondelli (2003), inclusão digital está relacionada à aprendizagem necessária ao indivíduo para circular e interagir no mundo das mídias digitais, como consumidor e como produtor de seus conteúdos e processos. Assim, estabelece-se uma relação intrínseca entre acesso e uso. É a partir do uso que as pessoas fazem das informações, que se pode distinguir níveis ou tipos diferentes de inclusão digital.

A Coordenação do Comitê Sampa.Org (2000?) apresenta duas visões em relação à inclusão digital, uma denominada inclusão digital restrita e outra denominada inclusão digital ampliada. A inclusão restrita está ligada à idéia de consumo de recursos e informações, ou seja, a capacitação de pessoas para o uso de computadores e de seus softwares aplicativos mais comuns. Já a inclusão ampliada refere-se à idéia de instrumentalização, ou seja, quando as pessoas utilizam os recursos com objetivos autônomos que levam a uma finalidade.

Hargittai (2002) distingue níveis variados de inclusão digital a partir das habilidades das pessoas para navegação na Internet. A autora acredita que oferecer às pessoas o acesso a computadores conectados à Internet (primeiro nível de inclusão digital) não garante que elas conseguirão utilizar este meio para satisfazer suas necessidades (segundo nível de inclusão digital), visto que podem não ser capazes de extrair da Web as informações de que necessitam.

Castells (2003), por sua vez, defende que a capacidade educativa e cultural de utilizar a Internet é um segundo elemento de divisão digital, muito mais difícil de solucionar que a simples ausência de conectividade técnica. Para o autor, não saber onde encontrar a informação, como buscá-la, processá-la e transformá-la em conhecimento específico para aquilo que se quer fazer é o que determina a divisão digital. Para ele a capacidade de aprender a aprender e saber o que fazer com o que se aprende é uma capacidade socialmente desigual, associada à origem social e familiar, bem como ao nível cultural e educacional. Portanto, para superar a divisão digital é necessário superar também a desigualdade social.

Assim, pode-se afirmar que no primeiro nível de inclusão digital encontra-se o acesso à informação em meio digital e às TICs, no sentido do uso passivo das informações. No segundo nível, por outro lado, encontra-se o uso que as pessoas fazem dessa informação, ou seja, a capacidade de transformá-la e aplicá-la em seu benefício e da comunidade a qual pertencem. Dentre as atividades características do segundo nível de inclusão digital, a mais almejada, sobretudo pelos projetos de inclusão digital, é a produção de conteúdos.

Uma das iniciativas existentes que podem possibilitar o alcance desses níveis são os telecentros comunitários, discutidos a seguir.

### 3 TELECENTROS COMUNITÁRIOS

A preocupação em oferecer o acesso às TICs e promover a inclusão digital de camadas economicamente menos favorecidas de nossa sociedade motivam o surgimento e desenvolvimento de projetos de inclusão digital por todo o mundo. Neste sentido, o Brasil, assim como tantos outros países, tem investido na implantação e manutenção de telecentros, especialmente telecentros comunitários, entre outras alternativas.

Telecentros comunitários podem ser definidos como iniciativas de inclusão digital que visam uma melhora na qualidade de vida das pessoas, bem como o exercício da cidadania e o combate à exclusão social, através da disponibilização do acesso às TICs e principalmente à Internet. Para Litto (2001?) os telecentros visam diminuir a distância entre os cidadãos “ricos em conhecimento” e os “não-ricos em conhecimento”. Afinal, mais do que a simples conexão com a rede os telecentros, conforme Delgadillo, Gómez e Stoll, (2002, p. 10, tradução nossa), “[...] oferecem uma oportunidade de acesso, uso e apropriação de tecnologias digitais para solucionar problemas e contribuir para o desenvolvimento humano integral”.

Em Porto Alegre, em 2002, a instalação de telecentros comunitários ocorreu através de parceria entre o governo municipal e as comunidades locais interessadas. Nessa parceria, o governo municipal, através da Companhia de Processamento de Dados do Rio Grande do Sul-PROCEMPA, providenciaria os equipamentos e sua manutenção, o acesso à Internet e a capacitação de representantes da

comunidade para atuarem como monitores. Esses desenvolveriam o papel de agentes de inclusão digital, responsáveis por ensinar a comunidade a utilizar os recursos oferecidos pelo telecentro. A comunidade, por sua vez, disponibilizaria o espaço físico, zelaria pela conservação dos equipamentos, asseguraria a abertura para atender à comunidade e indicaria o coordenador administrativo do telecentro, além dos representantes da região que atuariam como monitores.

A participação da comunidade, bem como de pessoas que possam intermediar o processo de inclusão digital, é fundamental para o sucesso dos telecentros. Afinal, conforme explica Rondelli (2003) “[...] dizer que inclusão digital é somente oferecer computadores seria análogo a afirmar que as salas de aula, cadeiras e quadro negro garantiriam a escolarização e o aprendizado dos alunos”. Almeja-se, com essa participação, que as pessoas passem de usuários passivos de informação para usuários ativos, produzindo novos conhecimentos para uso pessoal, profissional ou da comunidade a que pertencem.

Se por um lado há clareza no papel dos telecentros como iniciativas de inclusão digital, por outro lado questiona-se como as bibliotecas públicas podem se inserir neste processo.

#### 4 BIBLIOTECA PÚBLICA

Historicamente as bibliotecas públicas sempre desempenharam um importante papel na sociedade. Inicialmente voltadas para a preservação da memória da humanidade, as bibliotecas foram identificadas na obra de Humberto Eco e no imaginário das pessoas como locais elitistas e de acesso restrito. Contudo, isto talvez possa ser explicado pelo surgimento tardio das bibliotecas públicas, pois, de acordo com Almeida Júnior (1997), esta biblioteca pública que conhecemos, mantida pelo Estado para atender a toda sociedade e com o objetivo de dar suporte à educação, surgiu apenas na metade do século XIX, nos Estados Unidos e Inglaterra.

Assim como as bibliotecas desses países, as bibliotecas públicas brasileiras surgiram com o objetivo de dar suporte à educação. Porém, como organismos vivos que são e por estarem diretamente ligadas às transformações sociais, com o passar do tempo, evoluíram e incorporaram também as funções de lazer, cultura e informação (ALMEIDA JÚNIOR, 1997).

A união de todas essas funções dá forma ao que conhecemos por função social da biblioteca pública, a qual é difícil dissociar de conceitos como democracia e cidadania. De acordo com Kerslake e Kinnell (1998), cidadania pressupõe não somente direitos civis, políticos e sócio-econômicos, mas também direito à informação. No entanto, sempre que o acesso à comunicação e aos recursos de informação necessários para a cidadania dependem do poder aquisitivo, são geradas desigualdades que abalam a universalidade desse conceito.

A necessária atuação da biblioteca pública na construção de uma sociedade mais inclusiva e igualitária traz como consequência a incorporação de uma função adicional: a de garantir o acesso à informação também em meio digital, sobretudo na Internet. Nesta perspectiva, a *Cumbre Mundial Sobre la Sociedad de la Información* (2003) destaca a biblioteca pública como um importante instrumento no combate à exclusão digital e para assegurar o acesso contínuo ao meio eletrônico sem a interferência do mercado da informação.

Contudo, o simples acesso à informação, como já foi discutido, não é suficiente para a inclusão social dos cidadãos. É necessário que as bibliotecas públicas, assim como os telecentros, busquem atingir o segundo nível de inclusão digital, para que a informação seja transformada em conhecimento.

Especificamente em termos de Rio Grande do Sul, em resposta ao rápido desenvolvimento das TICs, a Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul-BPE criou em 1998 o Setor de Múltiplos Meios, o qual oferece serviços de pesquisa gratuita na Internet, terminal de acesso a correio eletrônico, pesquisa em CD-ROM nas áreas de ciências humanas e exatas, saúde, alimentação e curiosidades, cursos interativos de informática e de línguas estrangeiras em CD-ROM e disquetes e sessões livres de documentários e vídeos diversos (RIO GRANDE DO SUL, 2004).

Além da democratização do acesso à informação em diferentes suportes, a incorporação desses serviços tem o intuito de ampliar a função social da biblioteca pública. Resta avaliar se, na prática, tanto bibliotecas como telecentros conseguem oferecer serviços que avancem em direção ao segundo nível de inclusão digital.

## 5 CONVERGÊNCIAS E DIVERGÊNCIAS ENTRE AS DUAS INICIATIVAS DE INCLUSÃO DIGITAL

O resultado do estudo empírico mostrou que os sujeitos da pesquisa têm preocupações convergentes em relação aos benefícios da inclusão digital para a inclusão social e ressaltou a importância do uso produtivo das ferramentas para o exercício da cidadania.

Em relação aos usuários, percebeu-se que tanto os Telecentros como a Biblioteca Pública atendem ao mesmo tipo de público, desde crianças até idosos. Esse público apresenta, inclusive, semelhanças no tipo de informação buscada e no tipo de atividades realizadas (acesso ao correio eletrônico, pesquisa escolar, leitura, elaboração de currículo, bate-papo, etc). De um modo geral os usuários de ambas as instituições fazem um uso operacional das TICs. Apesar desse tipo de uso ser fundamental para que, a partir dele, possam buscar alternativas para atingir um nível mais elevado de inclusão digital, o espaço e as ferramentas disponíveis nos Telecentros e na Biblioteca Pública necessitam também ser empregados na produção de conteúdos relevantes para as comunidades das quais fazem parte. Acredita-se, como Selaimen (2004, p. 23), que a criação de Sociedades da Informação e Comunicação implica em

[...] abrir espaço para a presença das pessoas na Internet e nos meios tradicionais de comunicação como sujeitos ativos, emissores de idéias e valores, produtores de conteúdo, e não apenas como consumidores.

Em relação aos recursos humanos, os Telecentros e a Biblioteca Pública diferem entre si quanto às atividades de formação e/ou qualificação tanto dos profissionais quanto dos usuários. Em cada telecentro, na ocasião do estudo e de acordo com o então Coordenador Geral dos Telecentros havia quatro monitores oriundos da comunidade, os quais eram responsáveis pelo atendimento ao público e recebiam dois tipos de capacitações: primeiro uma capacitação técnica/operacional, para saberem resolver as dúvidas do ponto de vista técnico; depois, uma capacitação na área dos direitos humanos, que consistia em fazer as pessoas entenderem as diferenças existentes na população e como acolher o usuário. Além disso, os Telecentros ofereciam cursos básicos de informática para seus usuários. A Biblioteca Pública, por outro lado, não implementava junto aos funcionários e estagiários

do Setor de Mídias uma capacitação específica para o uso das ferramentas disponíveis no setor, nem oferecia cursos aos seus usuários, a não ser tutoriais auto-explicativos em CD-ROM. A ausência de políticas de qualificação profissional em um período de rápida evolução tecnológica, no entanto, indica que há um problema a ser trabalhado pela Biblioteca Pública, já que as novas ferramentas obrigam as instituições a investirem na formação adequada de seus profissionais. Para Silva (2002, p. 22),

[...] na maioria dos casos não basta ter o equipamento disponível, é necessário que alguém ajude as pessoas a ultrapassar o 'receio dos computadores', as ensine a utilizá-los e a tirar verdadeiro benefício das respectivas potencialidades.

Ao comparar os serviços oferecidos pelos Telecentros e pela Biblioteca Pública, percebe-se que ambas as instituições oferecem e desenvolvem serviços de inclusão digital semelhantes, concentrando suas ações no desenvolvimento de atividades relacionadas ao uso operacional das TICs e permanecendo, assim, no primeiro nível de inclusão digital.

No que se refere à produção de conteúdos, percebeu-se que esta era uma das maiores preocupações dos envolvidos e responsáveis pelo projeto dos telecentros. Havia o interesse de incluir o desenvolvimento de conteúdos na lista das atividades a serem implementadas, ou seja, de permitir que a comunidade aproveitasse o espaço oferecido, utilizando-o não somente para aprender a usar o computador e acessar à Internet, mas também para gerar conteúdo próprio, de relevância local.

A produção de conteúdos é fundamental, entre outras razões, porque uma das maiores barreiras para o uso da Internet é a predominância de textos em outros idiomas, principalmente o inglês. De acordo com Selaimen e Lima (2003) "quase metade das páginas disponíveis na Web estão em inglês, enquanto apenas 6% estão em espanhol e cerca de 3%, em português". Dessa forma, o idioma constitui-se em fator de exclusão digital adicional. Outro aspecto a ser considerado é que, segundo Sorj (2003), boa parte das páginas da Internet estão voltadas para os usuários de classe média, sendo limitada a oferta de conteúdos que considere as necessidades culturais e socioeconômicas das camadas mais pobres da população.

Na Biblioteca Pública a preocupação maior não era a produção de conteúdos por seus usuários, mas pelos bibliotecários para a capacitação das

peças que atuam em bibliotecas do interior do Estado, assim como para os usuários e para outras bibliotecas. Outra preocupação da Biblioteca Pública era concentrar maiores esforços em prol do aprendizado ao longo da vida. Essa tendência está de acordo com os pressupostos da Comissão Européia<sup>1</sup> (*apud* NUNES; LEVY, 2000), para a qual cada pessoa deve assumir-se como um agente ativo na construção de sua própria qualificação.

O estudo demonstrou que cada uma das instituições não conhece a fundo os serviços que a outra presta à sociedade. Os representantes dos Telecentros vêem a Biblioteca Pública como um local de acesso à informação impressa e, especificamente em relação à inclusão digital, a vêem como um local de acesso limitado às TICs. Os representantes da Biblioteca Pública percebem os Telecentros como locais que oferecem cursos de informática, e que estão preocupados em promover a cidadania. Porém, o pessoal dos Telecentros não reconhece a existência de uma relação mais profunda entre eles e a BPE, tampouco o potencial e os benefícios que uma aproximação entre as duas instituições poderia trazer. Já a BPE encontra alguma relação entre ambos, ressaltando inclusive que o trabalho desenvolvido nos telecentros é muito parecido com aquele que a biblioteca já vinha desenvolvendo. Logo, o acesso as TICs e a Internet parecem ser o único fator de convergência entre as duas instituições.

## 6 CONCLUSÃO

Tanto a BPE como os Telecentros Comunitários de Porto Alegre são instituições que buscam minimizar e combater a exclusão social através do acesso público à informação e ao conhecimento. É, sobretudo neste ponto que está o elo entre bibliotecas e telecentros: na função social de ambos.

O estudo realizado, juntamente com o convívio nos telecentros, demonstra que as principais dificuldades de aprendizado das pessoas que os frequentam estão relacionadas à alfabetização. Obviamente, aqueles que possuem dificuldades para ler, apresentam maior

dificuldade para aprender a usar os computadores, a Internet, e as informações disponíveis na rede e, com isso, torna-se maior a dificuldade para alcançarem uma inclusão digital ampliada. Isto leva a crer que, se os telecentros fomentarem a leitura e a escrita, assim como a biblioteca pública o faz, estarão auxiliando as pessoas a tirarem um melhor proveito das ferramentas disponíveis, para que possam utilizar, além das informações em meio digital, outros recursos informacionais. Por outro lado, se as bibliotecas públicas expandirem suas ações de inclusão digital, numa tentativa semelhante àquela dos telecentros, estarão auxiliando as pessoas a fazerem um uso ampliado da informação hoje disponível.

É importante salientar que essa inclusão digital de segundo nível ainda não acontece nos Telecentros Comunitários de Porto Alegre nem no setor de multimeios da Biblioteca Pública. Contudo, a troca de experiências sobre ações de inclusão digital entre essas instituições, assim como sobre as experiências de mediação profissional, pode qualificar e ampliar os serviços oferecidos.

Não se pode perder de vista que as comunidades atendidas por telecentros não são carentes apenas de acesso à Internet, são carentes de acesso a informação de um modo geral, bem como de atividades de cultura e lazer e do acesso a bens e consumo. Por isso, uma aproximação entre telecentros comunitários e bibliotecas públicas traria muitos benefícios para as comunidades envolvidas. Essa aproximação poderia se dar através da implantação de bibliotecas comunitárias junto aos telecentros, uma vez que a crítica ao elitismo às bibliotecas se justifica na escassa existência de bibliotecas comunitárias na periferia de Porto Alegre, sobretudo nos bairros mais carentes.

A partir da união e exploração de diferentes suportes de informação e do estímulo a leitura, biblioteca e telecentro comunitário se complementariam e desenvolveriam serviços e atividades que permitiriam o alcance do segundo nível de inclusão digital. Conseqüentemente permitiriam um uso mais produtivo da informação e do conhecimento hoje disponíveis à sociedade. Esta aproximação contribuiria ainda, para que as pessoas desenvolvessem sua capacidade de aprender a aprender auxiliando-as, finalmente, a serem incluídas socialmente.

<sup>1</sup> COMISSÃO EUROPEIA. **Europe and the Global Information Society:** recommendations to the European Commission. High Level Group on the Information Society, 1995. Disponível em: <<http://www2.echo.lu/eudocs/en/bangemann.html>>.

## **DIGITAL INCLUSION: ties between libraries and telecentres**

**Abstract** Aiming at analysing the relationship between libraries and tele-centres, the paper discusses digital inclusion, community tele-centres and public libraries. Using a qualitative research approach, it describes and compares digital inclusion activities carried out at the Public Library of the State of Rio Grande do Sul and the Community Tele-centres of Porto Alegre. It concludes that there are similarities and differences between public libraries and telecentres and suggests an association between both institutions in order to reach a higher level of digital inclusion.

**Keywords** DIGITAL INCLUSION  
COMMUNITY TELECENTRES  
PUBLIC LIBRARY

Artigo recebido em 23.09.2005 e aceito para publicação em 24.06.2006

### **REFERÊNCIAS**

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. *Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas*. Londrina: UEL, 1997. 171 p.
- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977. 226 p.
- CASTELLS, Manuel. Internet e Sociedade em Rede. In: MORAES, D. de (Org.). *Por uma outra comunicação: mídia, mundialização, cultura e poder*. Rio de Janeiro: Record, 2003. p. 255-287.
- COORDENAÇÃO DO COMITÊ SAMPA.ORG. *O que é inclusão digital*. São Paulo, [2000?]. Disponível em: <<http://www.dedbrasil.org.br/b8.htm>>. Acesso em: 07 dez. 2004.
- CUMBRE MUNDIAL SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. *Declaración de la sociedad civil a la cumbre mundial sobre la sociedad de la información*. Genebra, 2003. Disponível em: <<http://www.wsis-cs.org>>. Acesso em: 17 jan. 2004.
- DELGADILLO, Karin; GÓMEZ, Ricardo; STOLL, Klaus. *Telecentros para qué: lecciones sobre Telecentros Comunitarios en América Latina y el Caribe*. Canadá: IDRC, 2002. 32 p. In: FUNDACIÓN CHASQUINET. Somos@Telecentros. Disponível em: <<http://www.tele-centros.org>>. Acesso em: 10 dez. 2004.
- HARGITTAI, Eszter. Second-level Digital Divide: differences in people's online skills. *First monday*, Chicago, v. 3, n.4, Apr. 2002. Disponível em: <[http://firstmonday.org/issues/issue7\\_8/loosen/index.html](http://firstmonday.org/issues/issue7_8/loosen/index.html)>. Acesso em: 10 dez. 2004.
- KERSLAKE, Evelin ; KINNELL, Margaret. Public Libraries, Public Interest and the Information Society: theoretical issues in the social impact of public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, Loughborough, v. 30, n. 3, p. 159-167, Sep. 1998.
- LITTO, Fredric. Telecentros Comunitários: uma resposta à exclusão digital. *Aprendiz*, [S.l: S.n.], [2001?]. Disponível em: <[http://www.2.uol.com.br/aprendiz/n\\_colunas/f\\_litto/id211100.htm](http://www.2.uol.com.br/aprendiz/n_colunas/f_litto/id211100.htm)>. Acesso em: 10 jun. 2004.
- NUNES, José Miguel; LEVY, Phil. Apoio à Aprendizagem ao Longo da Vida: novos papéis educacionais para os bibliotecários públicos. Liberpólis: *Revista das Bibliotecas Públicas*, Lisboa, n.3, p. 9-18, 2000.
- PORTO ALEGRE. Programa de Formação de Monitores de Telecentros. In: \_\_\_\_\_. *Telecentros*. Porto Alegre: [S.n.], [2000?]. Disponível em: <<http://www.telecentros.com.br/docs/PrograMonitoresComunic.pdf>>. Acesso em: 02 jan. 2004.
- RIO GRANDE DO SUL. Secretaria de Cultura. *Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul*. Porto Alegre: [S.n.], 2004. Disponível em: <<http://www.bibliotecapublica.rs.gov.br>>. Acesso em: 06 abr. 2004.
- RONDELLI, Elizabeth. *Quatro Passos para a Inclusão Digital. I-coletiva*. [S.l: S.n.], 2003. Disponível em: <<http://www.icoletiva.com.br/icoletiva/secao.asp?tipo=editorial&id=9>>. Acesso em: 07 dez. 2004.

SELAIMEN, Graciela Baroni; LIMA, Paulo. Infoinclusão e os Novos Horizontes da Inclusão Social. *La Insignia*. [S.l.: S.n.], 2003. Disponível em: <[http://www.lainsignia.org/2003/julio/cyt\\_001.htm](http://www.lainsignia.org/2003/julio/cyt_001.htm)>. Acesso em: 25 nov. 2004.

SELAIMEN, Graciela Baroni. Onde entra a Comunicação na Sociedade da Informação. In: LIMA, Paulo Henrique; SELAIMEN, Graciela (Org.). *Sociedade da Informação: um tema de todos*. Rio de Janeiro: Rits, 2004. p. 20-28. Disponível em: <[http://gizmo.rits.org.br/apc-aa-infoinclusao/infoinclusao/busca\\_results.shtml?slice\\_id=e616eb69832aedbfa46df713a4e0ca8a&x=37](http://gizmo.rits.org.br/apc-aa-infoinclusao/infoinclusao/busca_results.shtml?slice_id=e616eb69832aedbfa46df713a4e0ca8a&x=37)>. Acesso em: 17 fev. 2006.

SILVA, Gabriela Lopes da. A Educação Através d@ Internet. *Liberpolis: Revista das Bibliotecas Públicas*, Lisboa, n.3, p.19-28, 2000.

SORJ, Bernardo. *Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar; Brasília, DF: Unesco, 2003. 180 p.