

MEDEIROS NETO, Benedito. **Avaliação dos impactos dos processos de inclusão digital e informacional nos usuários de programas e projetos no Brasil**. Brasília, 2012. xvii, 222 f., il. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Ciência da Informação, Universidade de Brasília.

URL: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/11433>

Resumo: A presente pesquisa ocupou-se com avaliação dos usuários de programas projetos de Inclusão Digital do Governo Federal utilizando-se os dados da Pesquisa Nacional de Avaliação do Programa GESAC 2009, compreendendo uma amostra de 9.224 usuários considerados incluídos digitalmente, que obtiveram alguma forma de capacitação ou treinamento em ambientes eletrônicos digitais, em uma amostra de 742 dos Pontos GESAC. O estudo foi realizado em quatro partes. Na sua primeira parte, pretendeu-se avaliar a apropriação da tecnologia com base no uso de computadores e no acesso à informação por meio da Internet dos usuários dos Pontos amostrados. Escolaridade, idade, renda familiar e acesso às TIC foram determinantes para a apropriação da tecnologia e acesso à informação. O acesso à internet disponibilizado pelo Programa foi considerado lento ou muito lento pelos usuários dos telecentros e das escolas, sendo estes os principais pontos de acesso para o aprendizado, a comunicação virtual e o lazer. O uso da internet foi relatado por 91% dos usuários com nível superior incompleto e por 88,5% na faixa de 25 a 34 anos. Quanto à localização e acesso da informação pelo usuário, os sites de relacionamentos e mensageiros eletrônicos tiveram maior procura pelos mais jovens, sendo que 64% dos usuários estavam na faixa etária de 16 a 24 anos. Interesse em desenvolver trabalhos escolares foi referido por 65% dos usuários, em todas as faixas etárias, com comportamento semelhante nos diferentes graus de instrução. A Pesquisa buscou avaliar os resultados da inclusão digital e a construção de indicadores que melhor representam a apropriação dos usuários após processo de Inclusão Digital. A segunda parte da Pesquisa teve por objetivo avaliar os níveis de inclusão informacional dos usuários amostrados, com ênfase nos processos cognitivos, uso e compreensão da informação para resolução de problemas pessoais, construção do conhecimento individual e a infoinclusão. As dimensões adotadas para mensuração no estudo foram: avaliação, uso e procura da informação, e têm como fundamentação o conceito de competência informacional. Foram utilizados métodos e técnicas quantitativas, complementados com técnicas qualitativas. Os valores estimados dos indicadores para o universo dos incluídos apontam para a falta de efetividade em algumas dimensões de avaliação, indicando problemas no fluxo de informação dentro do processo de inclusão informacional. Os participantes dos setores da indústria e do comércio eram reduzidos, indicando uma possível deficiência da política pública. Porém, havia bom contingente de agricultores devido à presença de pontos na área rural. Um indicador expressivo de infoinclusão, representado pelo número de usuários que distinguem a informação ao lerem notícias na Internet, de certa forma, retrata bem o tipo de usuário dos programas de Governo para Inclusão Digital, que são absorvedores de informações genéricas, porém apresentando poucos resultados práticos para a vida dos incluídos digitalmente. O incentivo à criação de páginas ou blogs ainda não surtiu efeitos entre os que se julgam incluídos digitalmente. Na terceira parte Pesquisa apresenta-se os indicadores para a mensuração do nível de inclusão social, com base na avaliação do comportamento dos usuários, após passarem por processo de inclusão digital. A ênfase foi dada às possibilidades de compartilhamento e de produção da informação pelo usuário. Com o objetivo de medir o fenômeno da inclusão social dos usuários supostamente incluídos digitalmente, o estudo foi feito utilizando-se as respostas de usuários que passaram por processo de alfabetização digital. As dimensões de avaliação escolhidas no estudo foram: se o usuário contribui e reconhece a importância da informação, e se este sujeito investigado participa efetivamente de grupos para buscar e gerar a informação, entre os supostamente incluídos digitalmente. Os resultados mostram que o grau de escolaridade era preponderante, quando comparado com a renda, onde apenas 28,5% dos usuários com primeiro grau completo e 68,5% daqueles com curso superior completo contribuem e reconhecem a importância da informação, quando avaliado o acesso a bases referenciais em bibliotecas e bancos de dados na Internet. Observou-se que 77,3 % dos usuários com ganhos mensais de mais de 10 salários mínimos e 68,4% daqueles que recebem entre 1 (um) e 2 (dois) salários mínimos mensais compartilham a informação com sua comunidade, através da participação em listas de discussões, blogs ou por meio do “Orkut”. A

RESUMOS

Pesquisa apontou uma participação importante das mulheres (o Índice de exclusão digital DIDIX, digital divide index, na amostra foi de 76,3) no processo de inclusão digital, informacional e social, sugerindo que esse grupo está superando o processo de vulnerabilidade até então observado. A quarta parte compreendeu a aplicação do modelo multivariado, quando algumas categorias de variáveis foram identificadas que permitiam detectar a influência no processo de inclusão digital, como o contexto dos participantes e sua capacidade de distribuir e produzir informações. Os fatores que determinam a inclusão digital, informacional e social estão em constante mudança, como a posse de telefone celular, linha fixa e posse de computador em casa. Os usuários que dizem que são digitalmente incluídos foram os que acreditam que a Internet mudou suas vidas, conhecem e utilizam a Internet, participam de sites de relacionamento e têm o hábito de ler notícias na internet. As questões de escolaridade, faixa de renda e de região geográfica continuaram a ser determinantes para saber se os usuários se sintam incluídos.

Palavras-chave: Alfabetização digital; avaliação de programas sociais; competência em informação; inclusão informacional; inclusão social; sociedade da informação.

Abstract: This research is concerned about the evaluation of users of the Federal Government's Digital Inclusion programs and projects using data from the National Assessment Program GESAC 2009. The survey comprised a sample of 9,224 users considered included digitally, which received some form of training in electronic and digital environments, in a sample of 742 GESAC points – points of digital inclusion promoted by the Federal Government and its partners, according to public policy agreements in Brazil, which offered actions of digital literacy between 2006 and 2008. In this sense, it was included, among others, Telecenters Labs of public schools, places of culture as well as military units. The study was conducted in four parts. In the first part, we aimed to assess the appropriation of technology based on the use of computers and access to information through the Internet by users of the sampled points. Education, age, family income and access to ICTs were identified as key factors in the appropriation of technology and access to information. Internet access was considered slow or very slow by 60% of users of Telecenters and school labs, which were the main points of access to learning, virtual communication and leisure. The use of internet was reported by 91% of users with incomplete college degree, and by 88, 5% of users aged 25-34. In relation to locating and accessing information, the networking sites and electronic messengers had increased demand among the youngest, once 64% of users aged 16 to 24. Interest in developing schoolwork was reported by 65% of users in all age group and education levels. This Research was intended to evaluate the results from de information inclusion and the construction of indicators to represent the development of the users in the process of digital inclusion. The second part of this study had the objective to assess the levels of information inclusion of sampled users, with emphasis on cognitive processes, use and understanding of information for solving personal problems, construction of individual knowledge and info inclusion. The dimensions adopted for the measurement were assessment, use and demand for information and are based on the concept of information literacy. Quantitative methods and techniques were complemented with qualitative techniques. The estimated values of indicators for the universe of the digitally included reveal the lack of effectiveness in some assessment dimensions, which indicate problems in the flow of information within the process of digital inclusion. The investigation encountered a reduced number of participants from industrial and commercial sectors telling of a possible deficiency in public policies. The number of inclusion points in the rural area reveled, as expected, a good presence of participants of the agricultural sector. A relevant indicator of info inclusion – number of users capable of discriminating information posted on the Internet – estimated to be around 63,5%, discloses in a certain way the type of participant in the governmental initiatives for the digital inclusion, i.e., absorbers of general information with a low level of utilization of the information in practical matters of the life of the digitally included. The initiatives aiming at the creation of blogs or Internet pages by the supposedly digitally included participants have not come into effect yet. In the third part of the research, we presented the indicators to measure the social inclusion level, based on the evaluation of users' behavior after they have passed the digital inclusion process. Emphasis was given on users possible sharing and production of information. In order to measure the phenomenon of social inclusion of users supposedly included digitally, the search was done using the responses of users who have been through the process of digital literacy. The dimensions of evaluation chosen in the study were if the user contributes to and recognizes the importance of information, and if the research subject groups actually participate to find and generate information. The results show that the level of

education is preponderant, when compared with income. When access to databases without libraries and reference databases on the Internet were evaluated, 28.5% of users with incomplete primary recognize the importance of information, compared with 68.5% for those graduated. On the other hand, it was observed that 77.3% of users receiving more than 10 minimum wage salaries and 68.4% of those receiving 1 or 2 minimum wage salaries share information with their community through discussion lists, blogs or "Orkut". The Research showed an important participation of women (the index for digital exclusion DIDIX, digital divide index, of the sample was 76.3) in the process of digital, informational and social inclusion, suggesting that this group is surpassing the process of vulnerability previously observed. The fourth part comprised the application of a multivariate model, when some variable categories were identified allowing to detect the influence on the digital inclusion process, such as the participants' context and their ability to generate and distribute information. The factors that determine the digital inclusion, informational and social are in constant change, as the cell phone and fixed line ownership and home computer. Users that say they are digitally included were people who believe that the Internet changed their lives, know and use the Internet, participate in relationship sites and have the habit of reading the news on the Web. Issues of schooling and income range, and geographic region continue to be determinant in whether users feel included.

Keywords: Digital literacy; evaluation of social programs; information literacy; information competency; information society; social inclusion.