

NEVES, Barbara Coelho. **Tecnologia e mediação**: uma abordagem cognitiva da inclusão digital. Curitiba: CRV, 2017. 206p.

As raízes estão no início do século 21, nas conferências sobre o Programa Sociedade da Informação (2000) e a literatura sobre a inclusão digital como caminho para a inclusão dos indivíduos e grupos na sociedade da informação. Cinco anos depois, pontos de inclusão digital (PID) já estavam disponíveis em Salvador e chamaram a atenção da autora para essa problemática. E as questões se atropelaram nas evidências: o que vem a ser *inclusão digital*? Quais os seus objetivos reais? Como garantir que seja efetiva? E como atuam os pontos de inclusão digital?

Ao longo dos anos a autora manteve o interesse na inclusão digital, com foco na abordagem cognitiva, e aplicou um instrumento de pesquisa de campo em 10 cidades do estado da Bahia, com o objetivo de “analisar se os modelos de acesso desenvolvido nos PID, considerados como de maior inclusão digital, vêm privilegiando a abordagem cognitiva baseada na convergência de recursos” (NEVES, 2017, s.p.). Também foram realizadas entrevistas com especialistas na temática, em nível nacional e internacional.

Quando adota a abordagem cognitiva baseada na convergência de recursos, a autora toma como premissas: (1) para trabalhar com um modelo de acesso baseado no letramento, é necessário que o PID adote uma série de recursos complementares aos equipamentos e conectividade; (2) a abordagem cognitiva está respaldada no uso das tecnologias digitais associadas ao modelo de acesso do letramento, envolvendo artefatos físicos, conteúdos, habilidades e apoio social; (3) a proposta da abordagem cognitiva se caracteriza pela presença do mediador, promovendo o uso eficaz do processo de inclusão digital e, como corolário, da inclusão na sociedade da informação. (NEVES, 2017, s.p.)

O livro tem prefácio do Prof. Dr. Emir Suaiden — que ressalta a relação entre inclusão digital e inclusão social abordada na pesquisa — e está dividido em cinco partes.

A Parte I consta da Introdução, onde a autora discorre sobre “novos paradigmas, novas necessidades de inclusão”, abordando a economia da informação como característica da sociedade conectada por redes de tecnologias digitais, cujo acesso, na maioria das vezes, está desigualmente distribuído entre indivíduos e grupos, traduzindo-se numa nova faceta da desigualdade social. “O fato é que a exclusão digital é um problema social, que gera desigualdades entre as pessoas dentro e também entre os países. A nova face da exclusão social impede o crescimento político, econômico e social, tanto dos indivíduos quanto dos países.” (NEVES, 2017, p.27). A autora reconhece os desafios para desenvolver modelos de inclusão que agreguem recursos físicos, digitais, humanos e social, mas entende que a convergência entre as teorias de Warschauer e Vygotsky pode contribuir para a proposição de um modelo de inclusão digital que considere a abordagem cognitiva baseada na convergência de recursos.

---

\* Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil. Professora Associada da Universidade Federal da Paraíba, Brasil. Docente permanente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, Brasil.

A Parte II está dividida em duas seções sobre inclusão digital: (1) problemas velhos e novos, que se desdobra em Reflexões sobre o processo de globalização e a Sociedade da Informação e Programa sociedade da informação: implementação e situação atual do global ao local; e (2) aspectos estruturais e novas demandas.

A primeira seção traz o contexto histórico da sociedade da informação, “observando a nova ordem mundial, a implementação do Programa Sociedade da Informação [no Brasil], e abordagens mais atuais sobre inclusão digital” (NEVES, 2017, p.34). Aqui, os aspectos teóricos sobre inclusão digital são apresentados, com a autora buscando sempre um paralelo com as perspectivas de Warschauer e Vygotsky, avaliando a relação entre inclusão digital e mediação e a pertinência de sua proposição como base para uma metodologia avaliativa do processo de inclusão.

Na segunda seção, a autora discute os aspectos teóricos e epistemológicos do fenômeno da inclusão digital, discutindo as novas demandas advindas dos processos de inclusão de indivíduos e grupos na sociedade da informação. Conforme Dijk (2006 citado por Neves, 2017, p.58), a causa direta do acesso desigual à tecnologia digital na sociedade está na distribuição do grande número de recursos materiais (equipamentos), de tempo (uso de mídias), de redes sociais e de cultura (*status* e outras recompensas). É nesse trecho que conhecemos o modelo das seis dimensões de Silveira (2005) e os quatro passos para inclusão digital de Rondelli (2003). E ficamos sabendo que Sorj (2003) defende que a inclusão digital poderia ser classificada em cinco níveis interdependentes entre si, de forma que para alcançar um nível superior é necessário que o anterior tenha sido plenamente satisfeito (NEVES, 2017, p.62). A autora buscou identificar a interlocução entre as teorias de Warschauer e Vygotsky, visando estabelecer um parâmetro de avaliação da mediação humana nos pontos de inclusão digital (PID).

A Parte III está estruturada em quatro seções: (1) zona de confluência na abordagem cognitiva; (2) convergência de recursos para inclusão digital; (3) aspectos vygotksyanos e as tecnologias; e (4) mediação da informação para inclusão digital. Nesse capítulo, a autora trabalha na interlocução entre Warschauer e Vygotsky como parâmetro para a avaliação dos pontos de inclusão digital. O eixo central da abordagem está na distribuição de categorias que Warschauer denomina “recursos”, com atenção especial ao “recurso humano”, relacionado à necessidade de letramento e habilidade para lidar com informação no processo de inclusão digital. A essa abordagem, a autora trouxe a perspectiva de Vygotsky “para dialogar e complementar a visão da associação entre tecnologia e letramento, ou seja, tendo como elo o recurso humano entre o digital e o social. Ou seja, uma associação entre equipamentos, conectividade, pessoal treinado e o apoio contínuo da sociedade civil organizada” (NEVES, 2017, p.67).

A Parte IV apresenta o campo e os procedimentos da pesquisa com os pontos de inclusão digital da Bahia, em duas seções: (1) avaliação dos pontos de inclusão digital: a pesquisa e seus casos; e (2) alguns dados do perfil dos frequentadores dos PID: qualidade da orientação e necessidade da mediação. Neste capítulo, conhecemos os 10 PID que constituíram o campo da pesquisa da autora, selecionados dentre os que promovem maior inclusão digital na Bahia, conforme o índice de inclusão digital da Fundação Getúlio Vargas. A metodologia e os procedimentos estão bem escritos e representados, permitindo aos leitores acompanhar as idas e vindas, voltas e reviravoltas que fazem parte da dinâmica pertinente à pesquisa de campo, que envolve planejamento e organização tal como demonstrado pela autora.

A Parte V traz a interação entre os modelos de acesso e os recursos, constando de observações sob a perspectiva da mediação estruturadas em quatro seções: (1) os modelos de

acesso desenvolvidos nos pontos de inclusão digital analisados; (2) os recursos utilizados e a necessidade de mediação nos pontos de inclusão digital; e (3) análise das possíveis causas do não desenvolvimento da abordagem cognitiva baseada na convergência de recursos. Neste capítulo, a autora reconhece que os PID avaliados “não vêm adotando uma abordagem cognitiva baseada na convergência de recursos” (NEVES, 2017, p.145). Nesse sentido, a autora recomenda que os programas de inclusão digital, nacionais ou estaduais, reconheçam e promovam competências em informação para monitores que trabalham nos PID, de modo que esses sujeitos possam atuar no letramento dos usuários e no apoio à busca de informação especializada na internet.

Em suas considerações finais, a autora destaca e concorda com alguns aspectos da atual metodologia de mapeamento das atividades dos PID, mas ressalta que a abordagem deveria também considerar a possibilidade da existência do modelo de acesso baseado em letramento. Nesse sentido, os especialistas em inclusão digital entrevistados durante a pesquisa foram unânimes em entender a mediação humana como agente importante e relevante no processo de inclusão digital proposto pelas iniciativas brasileiras. De modo que as premissas de uma abordagem cognitiva à problemática da inclusão digital, no Brasil, estão postas e convidam ao diálogo com pesquisadores, com estudiosos e com o público em geral.

Trata-se, como bem coloca Bárbara Neves, ao longo de sua narrativa, de uma oportunidade para a cidadania, pois “o atual estágio da sociedade exige do indivíduo essa [...] interação com as TIC em todos os âmbitos do sistema, como tecnológico, econômico, cultural, político, social e psicológico, onde está a possibilidade de aprendizagem” (2017, p.179).