

Literacia em informação¹ para uma cidadania activa e eficiente

Ana Maria Ramalho Correia

Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação

Universidade Nova de Lisboa, Campus de Campolide

Resumo

A cidadania e a democracia contemporâneas conferem, tanto às pessoas, como ao Estado uma diversidade de direitos e responsabilidades políticos, civis e sociais. Neste contexto, uma cidadania activa, eficiente e responsável, exige que as pessoas possam exercer esses direitos e responsabilidades perante os outros, perante a comunidade e perante o Estado. É dever dos cidadãos estarem atentos à receptividade do Estado para consigo próprios e para com os restantes membros da comunidade a que pertencem, bem como sentirem-se motivados a participar na vida pública. Porém, para que tal participação seja possível, torna-se necessária a aquisição de competências específicas.

A educação para a cidadania deve ser um processo contínuo, tanto no decurso do sistema educativo formal, como encontrar-se imbuída nas diversas formas de aprendizagem informal, ao longo da vida. Aquela engloba competências em várias vertentes como a literacia, na sua acepção tradicional, a comunicação e a literacia para a informação, as quais nos permitem localizar, recuperar, avaliar interpretar, bem como agir com base nesta informação, de modo a poder participar nas causas públicas, tomar parte da vida comunitária e ter uma opinião informada sobre os problemas que ocorrem a nível local, nacional e internacional.

Na maioria das sociedades desenvolvidas, o volume crescente de informação para a cidadania, disponível na Internet, é produzido e disponibilizado por governos nacionais e locais, por departamentos governamentais, e por entidades do sector público, ou diz respeito a estes grupos; os partidos políticos, as sociedades civis e os grupos de interesse tendem cada vez mais a usar o *IRC* (*Internet Relay Chat*), os serviços de distribuição de mensagens a utilizadores², o correio electrónico e os serviços de gestão de mensagens na Internet³ para comunicarem com os seus pares e para promoverem competências de envolvimento cívico, através do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação. Alguns começam encará-las como um complemento valioso às formas tradicionais de comunicação e, em determinados casos, estas poderão mesmo tornar-se uma forma alternativa de comunicar.

Todavia, as entidades decisoras⁴, a nível nacional e global, ao gizarem estratégias com vista a facilitar o progresso face a uma cidadania literata em informação, não podem ignorar a *Divisão Digital*⁵. Este termo é actualmente usado para descrever as desigualdades que respeitam à utilização da Internet e de outros serviços de telecomunicação e engloba tanto a assimetria de acesso entre as sociedades industrializadas e as sociedades em vias de desenvolvimento, como as diferenças, dentro de cada país, entre os que usufruem de um fácil acesso à informação (*information rich*) e os que

¹ *Information literacy* (N. do T.)

² *BBS - Bulletin Board Services* (N. do T.)

³ *List Servers* (N. do T.)

⁴ *Policy makers* (N. do T.)

⁵ *Digital Divide* (N. do T.)

dele carecem (*information poor*), como também as desigualdades entre os que fazem uso de recursos digitais para se envolverem e participarem na vida pública e os que a tal não têm acesso.

Este artigo visa reflectir sobre a forma de fomentar o aparecimento de populações literatas em informação para uma cidadania activa, eficiente e responsável; reflectir-se-á sobre o desenvolvimento de competências de literacia em informação no seio de programas de “educação para a cidadania”, tanto no sistema educativo formal como nos esquemas de aprendizagem informal ao longo da vida. Salientar-se-á o papel das bibliotecas públicas, das bibliotecas escolares e de outras instituições civis e estatais, bem como a importância de promover a aquisição de competências de literacia em informação, por parte daqueles que agem como intermediários, apoiando grupos sociais menos favorecidos. Serão ainda referidas políticas de informação com impacto no acesso e no fornecimento de informação. Far-se-á, por último, referência a algumas áreas que carecem de um maior aprofundamento de investigação no futuro.

1. CIDADANIA

Na tradição política dos estados gregos (*polities*) e na república romana (*res publica*), cidadania significava participação na vida activa e envolvimento nos assuntos públicos, por parte daqueles que tinham direitos de cidadãos, *i.e.*, tomar parte no debate público directa ou indirectamente, influenciar as leis e as decisões do Estado.

A Revolução Francesa e o período que se lhe seguiu contribuíram fortemente para que o direito à cidadania deixasse de ser apenas privilégio de uma elite culta de proprietários. Lutou-se também pela emancipação feminina e pela inclusão de todos os membros da sociedade – os economicamente carenciados, os que padeciam de doenças terminais, os deficientes físicos, os desempregados, bem como os mais idosos; reivindicou-se a liberdade de expressão, a igualdade e justiça perante a lei e a transparência do processo de governação. A cidadania pode, então, ser descrita como participação na comunidade, com particular relevância para o estabelecimento de uma relação entre o indivíduo e o Estado.

A cidadania contemporânea enfrenta consideráveis desafios provindos de diferentes quadrantes, nomeadamente a integração económica e política, como no caso da formação da União Europeia; a desagregação de comunidades políticas multinacionais (tais como as antigas Jugoslávia, União Soviética, a Checoslováquia); a migração massiva e o fluxo dos que procuraram asilo, o desemprego massivo – todos estes aspectos privam milhões de pessoas, mesmo nas nações mais ricas, de se sentirem integradas na sociedade civil. Os problemas de cidadania, exacerbados pelos conflitos étnicos, criaram uma dicotomia entre a identidade nacional e a cidadania; a integração cultural nas sociedades, que são cada vez mais multiculturais, constitui um novo desafio para a cidadania moderna [Beiner 1995:1-2].

Na sobejamente conhecida análise efectuada, em 1950, por Marshall, o conceito de cidadania apresenta-se segmentado em três componentes: civil, política e social [Barbalet 1992:66; Beimer 1995:95].

Posteriormente, Turner [1994] e outros criticaram a teoria de Marshall, dado que esta não cobria as dimensões económicas e culturais da cidadania. Alargaram o âmbito da definição de cidadania ao considerarem-na “*a set of practices that make individuals competent members of a community*”.

Todos os elementos supra-referidos pressupõem reciprocidade de *direitos* e de *responsabilidades*, tanto para o indivíduo como para o Estado. Por exemplo, os direitos políticos implicam a participação no exercício do poder político, incluindo o direito a voto, a oportunidade de fazer escolhas democráticas, a possibilidade de exigir transparência das instituições⁶ (*i.e.*, as instituições locais e nacionais financiadas pelo governo têm de provar que são competentes, eficazes e económicas). Os direitos civis compreendem o direito de liberdade de expressão, de pensamento e de religião, o direito de propriedade privada e o direito de justiça e de igualdade perante a lei. A cidadania social expande este conceito, ao incluir um conjunto de direitos de bem estar económico e de segurança, direito à partilha plena da herança social e o direito de viver condignamente, de acordo com os padrões vigentes na sociedade, *i.e.*, o direito a emprego, habitação, cuidados médicos e a outros benefícios de segurança social. Os direitos culturais são aqueles que permitem ao indivíduo desempenhar um papel pleno na cultura de uma comunidade - neste sentido, todas as instituições do sistema educativo, do património cultural ou da memória colectiva (tais como bibliotecas, museus e arquivos), assumem um contributo fundamental para a cidadania cultural.

⁶ *To hold institutions to account (N. do T.)*

Por outro lado, as *responsabilidades* da cidadania implicam manter a letra e o espírito da lei, participar na vida pública, aprovando ou refutando o programa de acção político [Mosco 1998].

A *Sociedade Civil* está a assumir um papel de importância crescente para a cidadania contemporânea e para a sustentabilidade da democracia. Tal pressupõe a participação voluntária em organizações não governamentais, sejam elas a nível local, nacional e internacional, bem como participação em movimentos sociais cujas ligações ao governo e ao mundo empresarial sejam ténues, mas que visem representar determinados círculos de eleitorado a favor ou contra o Estado e o sector privado [Mosco 1998]. Na esfera política, a liberdade e a cidadania plena são fortalecidas numa sociedade onde a participação em grupos informais, que envolvam actividade voluntária e em comunidade, seja encorajada e estas, por sua vez, irão reforçar a participação eleitoral, a atenção aos assuntos públicos tratados pelos *media* e o envolvimento dos cidadãos em campanhas eleitorais e em manifestações [Klein 1999:213].

Neste contexto, a cidadania contemporânea encontra-se em viragem: a mutação das leis; a alteração dos direitos e das responsabilidades; o impacto das Tecnologias de Informação e Comunicação (dos *mass media*, da comunicação em massa e da Internet) e os acordos comerciais com estas relacionados estão a encorajar as pessoas a “pensarem à escala global”, em detrimento de cultivarem um sentimento identidade nacional [Mosco 1998].

É objectivo deste artigo apresentar uma perspectiva sobre a forma como as entidades decisoras, não só a nível nacional e local, como à escala global, podem criar um ambiente que permita aos trabalhadores e aos cidadãos adquirirem competências de literacia em informação. Trata-se de uma tarefa complexa, porque o mundo enfrenta uma *Divisão Digital* e os particulares dos direitos e responsabilidades individuais variam de Estado para Estado, reflectindo as especificidades das respectivas estruturas políticas, civis e sociais [Steele 1997:4]. Norris clarifica este ponto, ao argumentar que:

« Democracies differ significantly in their core institutions and constitutional features, mostly in terms of their majoritarian or proportional electoral systems, the range of competition in party systems, whether executives are parliamentary or presidential, whether the state power is centralised or dispersed. These institutional structures have significant consequences for patterns of political participation such as levels of voting turnout and types of election campaigning, as well as in the rates of party membership and activism » [Norris 2001:6, Cap. 2].

1.1. Cidadania activa e responsável

A cidadania contemporânea enfrenta desafios que se encontram tratados no relatório *Education for citizenship and the teaching of democracy in schools*, produzido em 1998, pelo *Qualifications and Curriculum Authority*, por solicitação do *Citizenship Advisory Group* do Parlamento Britânico. Tais desafios apresentam-se infra-transcritos:

«... citizens must be equipped with the political skills needed to change laws in a peaceful and responsible manner» [QCA 1998:10, para 2.4, p. 10];

«... individuals must be helped and prepared to shape the terms of such [civic] engagements by political understanding and action» [QCA 1998:10, para. 2.3];

«... volunteering and community involvement are necessary conditions of civil society and democracy» [QCA 1998:10, para. 2.5].

O relatório salienta ainda que a preparação para o desenvolvimento destas capacidades e competências deveria, em última análise, constituir uma parte explícita do sistema educativo. Este aspecto afigura-se particularmente importante num momento em que os governos, à escala global, estão a tentar transferir as responsabilidades de um Estado-Providência para a sociedade civil.

O mesmo relatório sustenta ainda que “uma cidadania activa e um envolvimento cívico” implicam “responsabilidade social e moral”, “envolvimento na comunidade e serviço à comunidade”, bem como “literacia no domínio político”; o relatório prossegue explicando que:

«... it involves participation in the affairs of one’s community – these require concepts of fairness, and attitudes to the law, to rules, to decision-making, to authority, to local environment and social responsibility» [QCA 1998: 11, para 2.11];

«... “community involvement” becoming helpfully involved in the life and concerns of one’s communities, including community involvement and service to the community ... participating in voluntary bodies by exercising persuasion, interacting with public authorities, publicising, fund-raising, recruiting members and then trying to activate them, ...» [QCA 1998: 12, para 2.11];

«... “political literacy”, knowledge of how to make one effective in public life through knowledge, skills and values ... encompass realistic knowledge of and preparation for conflict resolution and decision making related to economic and social problems of the day, including each individual’s expectations of and preparations for the world of employment, and discussion of allocation of public resources and the rationale for taxation. These skills are required whether these problems occur in locally, nationally or internationally concerned organizations at any level in society from formal political institutions to informal groups, both at local or national level» [QCA 1998: 13, para 2.11].

Por sua vez, o relatório intitulado *Education for Citizenship*, um documento de trabalho que foi produzido pela *Learning and Teaching Scotland*, a comissão consultiva para a Educação, na Escócia [Learning ...2001] alarga ainda mais o conceito de cidadania activa e responsável, introduzindo a noção de *corporate citizen*:

«Active and responsible citizenship is not just about individuals having a sense of belonging to, and functioning in communities. It is also an aspect of corporate or institutional life. Just as a key facet of each individual’s citizenship should be a caring and responsible use of material and financial resources, business organizations also have a responsibility, as “corporate citizens”, to achieve their economic goals in ways that are consistent with sustainable development and with health and welfare communities. » (p.2)

Em suma, se a cidadania pressupõe fazer opções e tomar decisões conscientes, agir individualmente e como parte integrante de processos colectivos, desempenhar plenamente o papel de cidadão activo e ter envolvimento cívico, através do exercício de responsabilidade moral, do envolvimento na comunidade e do desempenho de direitos e de responsabilidades, então as pessoas têm de adquirir competências para essa participação. Terão, ao mesmo tempo, de possuir literacia em informação, pelos menos a nível básico. Com efeito, necessitam de competências que lhes permitam localizar, aceder, recuperar, avaliar, interpretar e agir com base na informação, tendo em vista identificar, controlar e antecipar problemas, bem como comunicar as necessidades decorrentes desses mesmos problemas. Precisam de ser capazes de exercer direitos políticos, civis e sociais e as respectivas responsabilidades, tanto em relação a si próprios, como face aos outros. As competências para

comunicar são igualmente um elemento essencial para uma cidadania activa e responsável, na medida em que as pessoas precisam de comunicar para poderem expressar ideias e opiniões, com a confiança de que serão ouvidas e tomadas em consideração.

2. DO CONCEITO TRADICIONAL DE LITERACIA ÀS LITERACIAS EM INFORMAÇÃO E DIGITAL⁷

A palavra literacia (derivada da forma latina *litteratus*) é um conceito polissémico, cujo sentido tem vindo a evoluir, para englobar as competências que o indivíduo necessita para o bom desempenho social. O sentido mais restrito de literacia implica a capacidade de usar a língua na sua forma escrita: uma pessoa alfabetizada é capaz de ler, escrever e compreender a sua língua materna [Bawden 2001:220-1]. A leitura, a escrita e a numeracia (os *3R's*)⁸ continuam a ser os fundamentos da literacia. Porém, existem outras competências que, presentemente, são necessárias para colher benefícios da informação disponibilizada por diferentes *media*, através das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TIC) e da Internet [Langford 1999].

Com a expansão da democracia, à escala global, a evolução da economia deixou de depender de artífices qualificados e da produção industrial para se basear numa sociedade de conhecimento e de informação onde esta última passa a ser a fonte de riqueza, em detrimento da propriedade e dos recursos financeiros. A crescente penetração das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e a proliferação da informação armazenada em computadores são um indicador seguro de que a informação se está a tornar essencial ao sistema social, económico e político.

Os desenvolvimentos recentes na área das TIC têm vindo a facilitar o acesso à informação; o impacto da Internet e de outros recursos electrónicos e digitais permite que as pessoas tenham ao seu alcance mais métodos e recursos do que nunca para satisfazerem as suas necessidades de informação. As TIC têm posto em evidência a importância de se adquirir uma nova panóplia de competências para, por sua vez, ter capacidade de utilizar a informação em formato digital; tais competências correspondem ao conceito de “literacia em informação”.

Bawden [2001], ao passar em revista as noções de “literacia no domínio da informação” e “literacia digital”⁹ procura clarificar “conceitos” relacionados entre si e a “multiplicidade de termos”, que são frequentemente usados como sinónimos. Eis alguns deles:

- literacia em informação
- literacia no âmbito do uso de computadores¹⁰: sinónimos – literacia em TI/ tecnologias de informação electrónica
- literacia para a utilização de bibliotecas¹¹
- literacia para a utilização dos *media*¹²
- “ciberliteracia”¹³: sinónimos – literacia no domínio da Internet, “hiper-literacia”;

⁷ *Information literacy e digital literacy (N. do T.)*

⁸ Abreviatura que, em inglês, se refere a *reading, writing e arithmetic (N. do T.)*

⁹ *Digital literacy (N. do T.)*

¹⁰ *Computer literacy (N. do T.)*

¹¹ *Library literacy (N. do T.)*

¹² *Media literacy (N. do T.)*

¹³ *Network literacy (N. do T.)*

- literacia digital: sinónimo-literacia para a utilização de informação digital [Bawden 2001:219].

Inúmeros autores citam as definições da *American Library Association* [ALA 1989]:

«To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate and use effectively the needed information» [ALA 1989].

«Information literacy is the ability to access, evaluate and use information from a variety of sources» [ALA 1989].

Outras definições que caracterizam uma pessoa literata em informação tendem a cobrir os mesmos elementos, todavia, explicitam-nos de forma diferente [Langford 1999].

Doyle, por exemplo, sustenta que uma pessoa com literata em informação apresenta o seguinte perfil:

- reconhece a necessidade de, face a uma questão, dispor de informação;
- reconhece que informação completa e precisa constitui a base de tomadas de decisão inteligentes;
- identifica fontes de informação potenciais;
- desenvolve estratégias para pesquisa de informação, com sucesso;
- acede a fontes, tanto electrónicas, como disponíveis a partir de outras tecnologias;
- avalia a qualidade da informação;
- organiza informação, para aplicação prática;
- integra informação nova num corpo de conhecimentos previamente existentes;
- utiliza a informação para o exercício de espírito crítico e para a resolução de problemas [Doyle, 1994].

Webber e Johnston propõem uma definição lata, ao referirem que:

«Information literacy is the adoption of appropriate information behaviour to obtain, through whatever channel or medium, information well fitted to information needs, together with critical awareness of the importance of wise and ethical use of information in society» [Webber and Johnston 2001b].

A definição supra-citada é a que consideramos mais oportuna, no contexto deste artigo, dado que se aplica igualmente tanto às competências básicas que deveriam ser usadas por todos para o exercício da cidadania, no seu sentido mais lato, como àquelas de que o especialista em informação necessita.

A *Information Skills Taskforce* da *Standing Conference of National and University Libraries*, no Reino Unido [SCONUL, 1999], desenvolveu um modelo para a literacia em informação. Os *Seven Pillars of Information Literacy* podem ser vistos com uma lógica gradativa, a qual parte das competências básicas, culminando nas mais sofisticadas [Webber and Johnston 2001a; 2001c]. Fornece um bom modelo para examinar o conhecimento que o cidadão-médio requer para o exercício de uma cidadania activa e eficiente. Pode ser dividido em dois conjuntos de competências:

- saber como localizar e como aceder a informação;
- saber como compreender e usar informação;

2.1. Saber como localizar e como aceder a informação

1º Pilar- Reconhecer a necessidade de informação - ter consciência daquilo que se conhece, reconhecer o que não se sabe e identificar o fosso existente;

2º Pilar - Distinguir formas de solucionar o problema - saber que fontes de informação podem satisfazer a necessidade de informação;

3º Pilar – Construir estratégias de localização - saber como desenvolver e refinar estratégias de pesquisa;

4º Pilar - Localizar e aceder - conhecer formas de encontrar fontes de informação e instrumentos de pesquisa para aceder ao seu conteúdo e para o reter.

A capacidade para localizar informação e para ter acesso à mesma é comum a estes tópicos; pode ser ensinada nos diferentes níveis de educação e consolidada por uma aprendizagem ao longo da vida. A curiosidade natural das nossas crianças pode ser estimulada e encorajada; podem ser ensinadas a satisfazer essa curiosidade educando-as nas melhores práticas da literacia em informação. Se as pessoas optarem pela aprendizagem ao longo da vida, podem aumentar e consolidar essas capacidades, tornando-se cidadãos activos e eficientes.

2.2. Saber como compreender e utilizar informação

5º Pilar - Comparar e avaliar - saber como aferir a relevância e a qualidade da informação pesquisada;

6º Pilar – Organizar, aplicar e comunicar - saber de que forma associar os conhecimentos novos a conhecimentos já retidos e resultantes de experiências anteriores, por forma a agir, tomar decisões e ser capaz de transmitir aos outros o conhecimento provindo dessas acções e decisões, se tal for necessário;

7º Pilar - Sintetizar e criar - saber de que forma associar conhecimentos novos, a conhecimentos adquiridos, de modo a fornecer novas perspectivas e criar conhecimentos novos.

As expectativas podem e devem ser elevadas, ainda que os objectivos devam ser realistas e exequíveis, para o cidadão médio. Os pilares SCUNUL (1) e (4) são realistas e podem ser alcançados com sucesso se a aprendizagem da literacia em informação for incluída nos *curricula* em todos os níveis de escolaridade e se proporcionarem oportunidades para aprendizagem ao longo da vida. Posteriormente, neste artigo, far-se-á a análise crítica de algumas iniciativas e projectos recentes.

Os pilares de (5) a (7) afiguram-se mais problemáticos, dado que não se pode falar de cidadão médio, no que respeita à ocupação profissional, ou à actividade industrial. Qualquer uma das competências correspondentes a estes pilares implica linguagem especializada e até uma gíria própria. Se o cidadão permanece na sua esfera de especialização não terá quaisquer problemas com os pilares compreendidos entre (5) e (7). Fora desta esfera, não se pode esperar que o cidadão médio seja portador de conhecimentos que lhe permitam apreender informação relacionada, por exemplo, com disciplinas médicas, financeiras e jurídicas, a menos que a informação lhe seja dada de uma forma especialmente concebida para ser apreendida por todos. Neste caso, é da responsabilidade de

quem faculta a informação assegurar-se de que esta é acessível para o cidadão médio, qualquer que seja o respectivo nível de instrução.

O princípio de que ninguém pode saber tudo deve ser aceite e tomado em consideração em qualquer estratégia que vise melhorar a literacia em informação na nossa sociedade. Haverá sempre necessidade de entidades que funcionem como intermediárias, interpretem e proporcionem aconselhamento sobre a utilização de informação (como é o caso do *Citizens Advice Bureaux*, no Reino Unido). Qualquer política e programa de acção deverá proporcionar escolha e oportunidade:

- escolha entre ser ou não um cidadão activo e eficiente;
- oportunidade de adquirir competências de literacia em informação, quando tal for necessário.

Por conseguinte, devem ser estabelecidos objectivos realistas para os nossos programas de literacia em informação e devem ser financiadas actividades que permitam ao cidadão-médio compreender informação especializada e convertê-la em conhecimento.

3. TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E CIDADANIA: A DIVISÃO DIGITAL

Estamos no dealbar de uma nova era de comunicação – uma era em que a ligação de computadores em rede e os sistemas de comunicação se estão a tornar parte da vida quotidiana de uma percentagem considerável da população mundial. Cada vez mais, a tecnologia medeia o acesso e a utilização de informação. Com a dimensão da comunidade *on line* a duplicar todos os anos [Clark 2001a:1], o número de sítios na Internet a aumentar exponencialmente e os custos de transmissão a diminuírem exponencialmente [PNUD 2002:32], a Internet assume uma importância tendencialmente crescente na transformação do *modus vivendi*; a *web* está a tornar-se a forma como as instituições comunicam e negociam.

Contudo, como resultado do sub-desenvolvimento económico, a falta de investimento nas infra-estruturas tecnológicas, a falta de recursos, de oportunidades de educação e de formação e o défice de competências, a população mundial está a dividir-se entre aqueles que têm acesso a computadores e a redes globais, tais como a Internet (dispondo de capacidade para utilizar efectivamente as TIC), e aqueles a quem se encontra vetada esta possibilidade. Esta cisão traz novas preocupações às entidades decisoras, a nível nacional e internacional, tal como refere o Congresso dos Estados Unidos:

«... the opportunity for people to participate in economic, political and cultural life depends on their ability to access and use information and communication services. Individuals need skills and tools to locate the communication pathways, information and audience in timely fashion and in appropriate format. Unequal access to communication resources leads to unequal advantages, and ultimately to inequalities in social and economic opportunities» [Adam, 1997].

A *Divisão Digital* é um termo comumente usado para descrever as desigualdades no que respeita ao uso da Internet e de outros serviços de telecomunicação; é uma forma sintética de evocar todo o tipo de disparidades verificadas dentro da comunidade *online* [Clark 2001a:1]. A *Divisão Digital* tornou-se o termo aceite para fazer referência às implicações provocadas por um acesso desigual de alguns sectores da comunidade às TIC e à aquisição das competências necessárias para tal [Foster 2000:445; Cullen 2001:311; Cawkell 2001:55].

As organizações internacionais, como a OCDE e as Nações Unidas, revelam que, até ao presente, os benefícios da Internet se encontram circunscritos aos países e às sociedades com maior índice de riqueza não tendo ainda penetrado significativamente em países do Sul, do Centro e do Leste da Europa, para não falar nas áreas mais carenciadas tais como a África Subsariana, a América Latina e o Sudoeste Asiático [OCDE 2000: 85-98]. Globalmente, este fosso reflecte a cisão entre o mundo desenvolvido e o terceiro mundo. Em particular, nos países africanos a população internauta é muito inferior à dos países do mundo desenvolvido. Por exemplo, alguns estudos recentes sobre o estado de desenvolvimento da Internet em África revelam que há um longo caminho a percorrer para que se atinjam os níveis de desenvolvimento de outros países [Chivanga 2000; Adam 1997]. Em 1999, o *Development Report* das Nações Unidas salientou que os ganhos de produtividade das tecnologias de informação podem aumentar o fosso entre as nações mais ricas e aquelas que carecem de competências, recursos e de uma infra-estrutura para investir na sociedade de informação:

«The network society is creating parallel communications systems: one for those with income, education and Internet connections, giving plentiful information at low cost and high speed; the other for those without connections, blocked by high barriers of time, cost and uncertainty and dependent on outdated information» [UNDP 1999: 63].

Norris [2001] considera a *Divisão Digital* um fenómeno que compreende três aspectos distintos:

- a *divisão global*¹⁴ - que se refere à diferença no acesso à Internet entre as sociedades industrializadas e as sociedades em desenvolvimento;
- a *divisão social*¹⁵ – diz respeito à assimetria entre os que possuem informação em abundância e os que dela carecem;
- a *divisão democrática*¹⁶ – compreende a diferença entre aqueles que recorrem à panóplia de recursos digitais para se envolverem, mobilizarem e participarem na vida pública e os que não o fazem [Norris 2001:1, Chap.1]

O *Development Report* das Nações Unidas, em 2001, ao sublinhar a existência continuada de uma difusão desigual das TIC – designada por desigualdade digital afirma ser um objectivo global a redução dessa falta de paridade [PNUD 2001:38].

Os líderes do G8 também chamaram à atenção para os problemas da exclusão da economia do conhecimento, ao incluírem no *G8 Charter on the Global Information Society*, publicado na Cimeira de 2000, em Okinawa, algumas iniciativas para pôr termo à *Divisão Digital*. Alegaram que:

«Our vision of an information society is one that better enables people to fulfill their potential and realize their aspirations. To this end we must ensure that IT serves the mutually supportive goals of creating sustainable economic growth, enhancing public welfare, and fostering social cohesion, and work to fully realise its potential to strengthen democracy increase transparency and accountability in governance, promote human rights, enhance cultural diversity and foster international peace and stability» [G-8 Okinawa...].

¹⁴ *Global divide* (N. do T.)

¹⁵ *Social divide* (N. do T.)

¹⁶ *Democratic divide* (N. do T.)

Em Lisboa, no ano de 1999, a União Europeia entendeu que a inclusão social era um dos três aspectos-chave, ao lançar o *eEurope 2002 Action Plan* [Council...2001]. Neste plano de acção, a EU centralizou a iniciativa em torno dos seguintes aspectos:

- Tornar a Internet mais segura, mais barata e mais rápida;
- Investir nas competências e nos recursos humanos;
- Estimular o uso da Internet.

Porém, muitos dos seus esforços parecem estar mais concentrados na criação da infra-estrutura tecnológica que proporcione acesso às ferramentas associadas às tecnologias de informação, à Internet, aos serviços disponibilizados pelo Governo e pelo sector estatal, bom como no apoio ao desenvolvimento de competências relacionadas com as TIC (*European Computer Driving License*), do que propriamente no desenvolvimento da “literacia em informação”.

O *Department of Commerce* dos EUA, em diversos estudos levados a cabo desde 1993, alertou para a disparidade e para o fosso existente entre os que têm acesso às TIC e os que não têm¹⁷. Tais estudos revelaram que a falta de acesso a computadores e à Internet era uma situação frequente nos agregados familiares mais pobres, naqueles com baixos níveis de escolaridade, na população hispânica, na afro-americana, nas comunidades rurais, nas mulheres e nas crianças [NTIA, 1999]. Em Outubro de 2000, a *National Telecommunications and Information Administration* (NTIA) publicou um relatório referente ao fosso de informação e de telecomunicação existente nos EUA. O relatório intitulava-se: *Falling through the Net: Towards Digital Inclusion*. Este documento admite que a *Divisão Digital* é uma das mais prementes questões económicas e sociais; reconhece ainda que, na sociedade americana, as assimetrias entre os que têm acesso às TIC e os que não têm estão a decrescer, dado que existem cada vez mais agregados familiares a terem acesso à Internet. Não obstante, a *Divisão Digital* continua a ser uma realidade.

Estes e outros estudos internacionais evidenciam que a gravidade da *Divisão Digital* depende de uma panóplia de factores sociais. Investigação levada a cabo na Austrália e nos Estados Unidos sugere que as desigualdades profundas no acesso à Internet se relacionam com o rendimento económico, a educação e a idade. A OCDE documentou padrões de estratificação idênticos, no seio das populações que acedem à Internet, nos países desenvolvidos. Por exemplo, as pessoas com deficiências e as famílias monoparentais têm menos facilidade de acesso à Internet [OCDE 2000].

Os resultados destes estudos apontam vários factores, interligados entre si, que provocam a *Divisão Digital*: raça, etnia, geografia, rendimento económico, nível de escolaridade, família monoparental, estatuto profissional e deficiência física. Os indivíduos afectados por qualquer destes factores terão maior probabilidade de estarem incluídos no grupo social dos que não têm acesso às TIC. Potencialmente, estarão ligados à Internet os cidadãos mais novos, os que têm maior nível de escolaridade e aqueles que possuem um nível de rendimentos mais elevado.

O problema básico da *Divisão Digital* reside no facto de a subclasse dos *info-pobres* poder tornar-se mais marginalizada nas sociedades onde as competências básicas de literacia em informação tenderem a tornar-se essenciais para o sucesso económico e para o desenvolvimento individual. Estas competências determinam as perspectivas de carreira, as oportunidades educativas, o acesso às redes sociais e as oportunidades de envolvimento cívico, bem como o exercício dos direitos e das responsabilidades de cada um. Por outras palavras, a *Divisão Digital* pode alastrar se não for diagnosticada e tratada atempadamente. Clark [2001] sustenta que:

¹⁷ “Haves” e “have-nots” (N. do T.)

«One of the concerns of policy makers nationally and internationally is the increasing gap between the IT “haves” and the IT “have-nots”. If this issue is not addressed, society will have lost the opportunity to use new telecommunications advances to strengthen social cohesion”»[Clark 2001b].

«Barriers to IT access can take many forms. Illiteracy, poverty, old age, gender, physical disability such as blindness, remote locations, and technical phobia are but a few of the problems. Even worse, some groups in society are challenged by multiple barriers. Also, many of the agencies who have a mission to assist people in these disadvantaged groups (e.g. Elder Care Groups) themselves lack IT access...» [Clark 2001b].

Por outro lado, a difusão da Internet pode ser vista como uma vantagem para as sociedades mais pobres, já que proporciona oportunidades múltiplas para o desenvolvimento socio-económico e democrático. As redes digitais têm o potencial de alargar e melhorar o acesso à informação e à comunicação em zonas rurais remotas e em regiões mais pobres. Podem fortalecer o processo de democratização nos países sob regimes transitórios, melhorar problemas endémicos, no mundo desenvolvido e oferecer métodos mais eficazes para difusão de políticas governamentais e informação pública. Estas redes são um meio óbvio para a propagação de materiais e conteúdos educativos e para a coordenação da administração educativa. Tal como Daly [2000] salienta:

«... many of these benefits can be shared by entire populations, and indeed to the benefit of the poor and needy even more than the affluent. However there are also threats to developing countries. It is not hard to imagine Internet scenarios in which brain drain is increased, [...] undesired transfers occur from cultures of countries with more content on the web to cultures within developing countries, [...] insurgents use the Internet effectively in their efforts to destabilise democratic governments» [Daly 2000: 297].

Terão de ser implementadas medidas adequadas para que as oportunidades da Internet, nos países em desenvolvimento, possam tornar-se realidade e para que as ameaças resultantes da expansão da Internet diminuam e sejam mesmo eliminadas. Por outro lado, para que o papel da Internet nos países em desenvolvimento impulsione a igualdade e o desenvolvimento social e económico é necessário o encaminhamento de recursos financeiros adequados, o desenvolvimento de uma infraestrutura tecnológica apropriada e o surgimento de oportunidades adequadas de formação, com vista à aquisição de competências relevantes, entre as quais em literacia em informação.

Com vista a auxiliar à difusão da Internet, há, a nível mundial, várias iniciativas que visam permitir às comunidades mais pobres acesso à rede global, designadamente em bibliotecas públicas, escolas e em centros de apoio à comunidade. Todavia, a velocidade a que esta difusão tecnológica tem lugar é muito reduzida e ensombra os cenários mais cor-de-rosa, que antevêm uma “ligação” generalizada à rede, por parte dos cidadãos nos países em desenvolvimento.

4. CIDADANIA E DEMOCRACIA DIGITAIS

A expansão da Internet gerou interesse quanto à sua aplicação a políticas democráticas; a Internet oferece novas oportunidades de maior participação por parte do cidadão, na vida pública. Por exemplo, as redes cívicas facultaram a ligação de pessoas em comunidades locais, oferecendo um acesso mais fácil à informação pública, promovendo um grande envolvimento. Na administração pública e no governo, a utilização da Internet possibilita a descentralização das operações

administrativas. Os “activistas” ligados à rede, ao participarem em petições, em eleições e em outras actividades, conseguem um sucesso notável [Klein, 1999:214]. Está a emergir um novo sistema político virtual, no qual o governo e as sociedades cívicas se estão a adaptar às TIC para criarem novas oportunidades para fomentar o envolvimento e a participação cívicos.

A Internet está a proporcionar novos métodos de obter múltiplas formas de comunicação, através dos serviços de distribuição de mensagens a utilizadores remotos (*BBS*) e dos serviços para gestão de mensagens electrónicas (*IRC*)¹⁸ e de correio electrónico. Estas são um complemento valioso das formas tradicionais de comunicação e há até quem as encare como um canal alternativo e interactivo de comunicação.

As novas tecnologias são atraentes pelo facto de destruírem barreiras e de permitirem uma maior transparência no processo de elaboração de políticas, promovendo a participação pública mais alargada na tomada de decisões e criando novas oportunidades de mobilização, nas campanhas eleitorais.

Espera-se que a implementação de tal sistema político virtual venha a tornar possível contrariar o desinteresse evidente, pelo menos na sociedade ocidental, onde os cidadãos se tornam cada vez mais desencantados com as instituições tradicionais do governo representativo, mais afastados dos partidos políticos e mais desiludidos com formas antigas de envolvimento e participação cívicos.

Porém, a Internet também introduz, ela própria alguns entraves. Requer investimento em meios informáticos e *hardware* de comunicação, recursos financeiros para pagar os que prestam serviços de Internet e dispêndio de tempo para desenvolver competências de literacia em informação.

Estes obstáculos tornam provável que, num futuro imediato, o potencial da Internet para a promoção da democracia seja explorado tão somente pelas elites cultas, com recursos económicos e com competências de literacia em informação. Para que os sistemas políticos virtuais possam vingar e sejam encorajados níveis mais elevados de competição pluralista e de participação política, proporcionando maiores oportunidades para deliberação cívica e para debate público, torna-se necessário promover uma educação para a cidadania que inclua a literacia em informação.

5. MEDIDAS E ESTRATÉGIAS PARA A PROMOÇÃO DE UMA CIDADANIA ACTIVA E RESPONSÁVEL

É objectivo desta secção sistematizar e proporcionar uma reflexão crítica quanto à forma de estimular o desenvolvimento da literacia em informação para uma cidadania activa, eficaz e responsável. Esta reflexão é sustentada numa análise de casos ilustrativos, identificados a partir de uma pesquisa bibliográfica e da Internet, as quais tiveram lugar entre meados de Janeiro e meados de Fevereiro de 2002. Explicam-se, no ponto seguinte, as estratégias utilizadas.

5.1. Metodologia

As pesquisas foram efectuadas a partir das bases de dados especializadas, disponibilizadas pelo sistema *DIALOG*, nomeadamente:

- *ERIC*
- *Library and Information Sciences Abstracts (LISA)*

¹⁸ Cf. página 1 deste artigo (*N. do T.*)

- *Public Affairs Information Service (PAIS)*
- *Social SciSearch*

A pesquisa levou em conta todos os termos relacionados com “literacia em informação” [Bawden 2001]:

«Infoliteracy or information literacy or network literacy or Internet literacy or digital literacy or IT literacy or Information Technology literacy or computer literacy or electronic information or media literacy

e

Citizenship»

Analisaram-se também as bibliografias de artigos publicados em revistas científicas, no âmbito deste trabalho; alguns proporcionaram informações úteis. Contactaram-se por correio electrónico os autores de artigos relevantes sobre a problemática da literacia em informação, tendo-lhes sido solicitada informação adicional sobre as iniciativas em que o desenvolvimento de competências de literacia em informação para o exercício de uma cidadania activa, eficiente e responsável tenha sido considerada. Tais contactos revelaram-se muito profícuos; as respostas recebidas indicaram que a correlação entre os dois assuntos (literacia em informação, por um lado, e cidadania activa, eficiente e responsável, por outro), não tinha ainda sido estabelecida. Mesmo assim, forneceram-nos indícios que permitiram investigar tópicos relacionados com a questão em debate.

Fez-se um pedido de informação ao *Democracies Online Newswire (DO-WIRE-URL: <http://www.e-democracy.org/do>)*, no dia 2 de Fevereiro de 2002, sobre todas as iniciativas relacionadas com o desenvolvimento de “competências de literacia em informação para o exercício de uma cidadania activa, eficiente e responsável”. Este sítio conta com cerca de 2300 subscritores [Steven Clift e-mail, 29 January 2002]. Desta iniciativa resultaram cerca de doze respostas, algumas delas indicando *URL's* que podiam ser importantes para o objectivo da pesquisa, ou fornecendo versões electrónicas de artigos relevantes. Foram também explorados os projectos assim identificados e que dispunham de página na Internet.

Foi feita uma pesquisa no *Quicklinks (<http://www.qlinks.net/>)*, sob o título *Digital Divide*, a qual proporcionou uma perspectiva sobre medidas tomadas nesta área.

Efectuaram-se várias pesquisas na Internet, utilizando o *Google (www.google.com)* como principal motor de busca, digitando as mesmas palavras-chave. Um dos principais problemas, neste caso, consistiu no grande número de referências obtidas e nas pistas falsas. Neste caso, foi-se selectivo, uma vez que não se pretendia exaustividade, mas a localização de iniciativas pertinentes que pudessem dar um panorama geral e trazer à discussão políticas e estratégias para a promoção de cidadãos com literacia em informação.

Este motor de busca também foi usado para localizar versões electrónicas preparadas para identificação de alguns artigos de relevo.

5.2. Políticas e estratégias

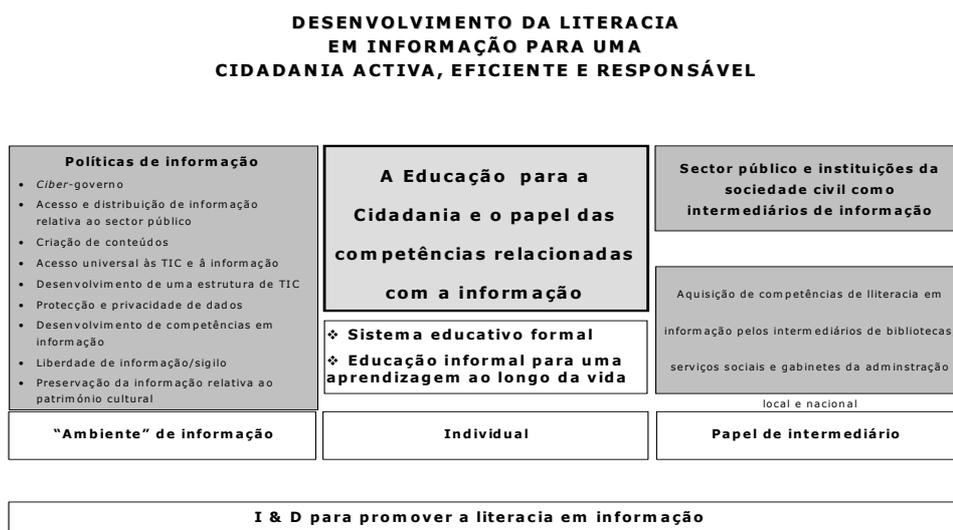
A análise dos resultados obtidos facultou uma tipologia das iniciativas que, no entendimento da autora deste artigo, deveriam ser consideradas pelas entidades decisoras, com vista a incentivar o desenvolvimento de uma cidadania que pressuponha literacia em informação. Esta tipologia subdivide-se em três grandes categorias:

- (i) Educação para a cidadania (enquanto processo contínuo, tanto no sistema educativo formal, como no sistema informal de aprendizagem para a vida). Explica-se o papel de competências relacionadas como acesso e uso de informação;
- (ii) Criação de um “ambiente de informação”, através da implementação de Políticas de Informação – com ênfase no acesso e fornecimento de serviços de informação de qualidade para a cidadania;
- (iii) Instituições públicas e da sociedade civil, como intermediários na prestação de serviços.

Estas medidas encontram-se ilustradas na figura 1. A educação para a cidadania surge como pedra angular para o desenvolvimento de uma comunidade com literacia em informação. Para além disso, torna-se necessário criar um “ambiente” em que existam intermediários com competências em informação, em associações cívicas e organismos públicos. Paralelamente, estes deverão promover uma cultura enérgica de participação democrática, onde os cidadãos exerçam os seus direitos e responsabilidades e contribuam para o bem estar e o desenvolvimento da comunidade.

Os pormenores deste modelo serão discutidos e justificados nos parágrafos que se seguem.

Figura 1



5.2.1. Educação para a cidadania

A educação para a cidadania prepara as pessoas para se envolverem de forma activa e efectiva em tudo o que envolve a administração do seu país, e não se limitarem a aceitar acriticamente o que é decidido pelos outros, aquiescendo passivamente aos seus desígnios. Na sociedade democrática, a possibilidade de alterar o rumo político e social depende dos cidadãos disporem de conhecimento, de competências e de vontade de fazer a mudança. Estes traços são produto de uma educação cívica adequada, a qual prepara os cidadãos para uma participação activa e eficiente na comunidade.

A participação cívica é, ainda, essencial para que os cidadãos tenham capacidade para fundar, construir e manter as democracias, nos países em transição de regimes ditatoriais. Tal como Brason [1999, 4] salienta:

«Civic education [...] is – or should be – a prime concern. There is no more important task than the development of an informed, effective, and responsible citizenry. Democracies are sustained by citizens who have the requisite knowledge, skills and dispositions. Absent a reasoned commitment on the part of its citizens to the fundamental values and principles of democracy, a free and open society cannot succeed » [Branson 1999].

A Educação para a Cidadania é de toda a relevância nos tempos actuais, dado que o mundo está a sofrer uma mudança social intensa: as economias estão a ser globalizadas e surgem apelos vindos da Ásia e África, da Europa Central e de Leste e da América Latina para que a democracia seja aí instaurada.

Todavia, a Educação para a Cidadania não deveria ser separada e isolada dos processos de aprendizagem ao longo da vida. Deveria sim constituir parte integrante do *sistema educativo formal*, desde o Pré-escolar até à Universidade e, para além disso, estar *presente nas formas de aprendizagem informal ao longo da vida*.

Tal como o documento *Education for Citizenship in Scotland* [2001] postula:

«The citizenship that formal education should seek to promote and foster needs to be *thoughtful* and *responsible* – rooted in, and expressive of, a respectful and caring disposition in relation to people, human society generally, the natural world and the environment. It should be also *active*, in the sense of people being able to act and participate in various communities, wherever it seems to them desirable or appropriate to do so» [Learning, ... 2001: 3].

Prior [1999], num estudo em que explorou as percepções sobre a cidadania entre professores, pais e alunos, numa escola da Austrália, argumenta que:

... a whole school approach to the development of citizenship education programs is much more likely to be successful than when a centrally developed curriculum is imposed on teachers without consultation with the school community [Prior 1999].

A educação para a cidadania deveria constituir parte integrante *das formas de aprendizagem informal ao longo da vida*; tal deveria ser disponibilizada através de instituições da sociedade civil e de agências estatais¹⁹. A preparação das pessoas para a democracia deve der estabelecida e consolidada, especialmente no caso de democracias recentemente instauradas. Além do mais, a educação adulta, informal, para a cidadania torna-se essencial quando ocorrem deslocações massivas de cidadãos (incluindo pessoas refugiadas em consequência de guerras); quando se adopta uma nova Constituição ou quando as leis eleitorais são alteradas; quando há mudanças nas práticas eleitorais; durante a introdução de novos sistemas de representação; pela criação de uma autoridade eleitoral permanente ou de corpos representativos, a nível local; durante o crescimento de partidos políticos e de grupos da sociedade civil [ACE, *Context Assignment*, URL: WWW.aceproject.org/main/english/ve/vec.htm].

A educação informal para a cidadania deverá ter em linha de conta a diversidade das comunidades locais e outras influências sociais, tais como o contexto social e educacional dos cidadãos e os *mass media*. Deverá permitir que os cidadãos procurem informação necessária, tomem parte de uma eleição e tomem decisões comuns, numa democracia em constante mutação e, por isso, criadora de novos desafios.

¹⁹ *Agencies (N. do T.)*

Em qualquer dos casos - a educação formal e as formas de aprendizagem informal ao longo da vida - o desenvolvimento de competências de literacia em informação e de literacia digital são o cerne de uma cidadania activa e responsável, hoje e no futuro. Viver no porvir implicará o conhecimento factual e conceptual de vários domínios, com vista a dar sentido e a tomar decisões informadas sobre assuntos que se afiguram importantes tanto para o indivíduo como para a comunidade.

5.2.1.1. Literacia em informação na educação para a cidadania

Para responder de forma eficiente a um ambiente em constante mutação, é necessário mais do que um conhecimento de base. São necessárias técnicas para explorar, fazer conexões e dar utilidade prática à informação. Tal torna-se ainda mais premente com o aumento da esperança média de vida e com o aumento do tempo de lazer. Os cidadãos com literacia em informação sabem com fazer uso desta em seu melhor proveito, tanto a nível profissional como na vida quotidiana. Identificam a informação mais pertinente quando tomam decisões, ou quando votam para participarem na vida comunitária. Revelam-se capazes de avaliar noticiários, publicidade e discursos de campanhas eleitorais, reconhecendo por exemplo, se as estatísticas são usadas de forma distorcida para influenciarem a reflexão sobre problemas complexos. As questões relacionadas com programas de acção actuais são consideravelmente complexas e frequentemente de natureza, local, nacional e internacional. Os cidadãos com literacia em informação revelam-se capazes de reconhecer e identificar a informação errónea, a fraude e a desinformação, de modo a tomarem decisões informadas. São capazes de apreciar o verdadeiro valor e o poder da informação.

Os cidadãos com literacia em informação compreendem a necessidade de uma informação de qualidade para o tratamento de problemas e questões inerentes às suas próprias vidas, à comunidade e à sociedade, bem como a necessidade de analisar, questionar e integrar a informação disponível no seu corpo de conhecimento e de experiências.

A necessidade de competências de literacia em informação encontra-se descrita num conjunto de documentos e de projectos relativos à questão as Educação para a Cidadania. Por exemplo:

- i) O documento²⁰ intitulado *Education for Citizenship in Scotland*, elaborado pela *Learning and Teaching Scotland* [Learning...2000] trata a questão da educação para a cidadania na Escócia, nas escolas (5-18 anos) e descreve as áreas de conhecimento relevantes e as competências genéricas determinantes para a cidadania. Estas são, sobretudo, competências relacionadas com o acesso e o uso de informação:
 - «Communication skills, ... for example being able to research, discuss and share information about social, political and community issues ...;
 - The ability to work with numerical information, for example being able to examine statistics, regarding various social and economic issues and to consider ways in which they are used and abused;
 - ICT skills, for example using ICT, to analyse situations, events and issues, to communicate effectively, to find and handle information, to make contact with people and organizations around the world;
 - ...
 - problem solving skills ...» [Learning,... 2001: 15].

²⁰ Consultation paper (N. do T.)

Estas competências relacionadas com literacia em informação enquadram-se nas que Doyle [1994], utilizou para definir o perfil de uma pessoa com literacia em informação, ou com aquelas referenciadas no modelo dos *Seven Pillars of Information Literacy*, desenvolvidas por SCONUL [SCONUL 1999].

- ii) Projecto “*We the people – Project Citizen*” [Center...], promovido pelo *Center for Civic Education*, EUA,

Trata-se de um programa de educação cívica para o ensino básico²¹, o qual promove uma participação competente e responsável em questões do governo central e local. Envolve, activamente, os alunos na aprendizagem de como acompanhar as medidas públicas e encoraja a participação cívica de estudantes, dos seus pais e dos restantes membros da comunidade. Para atingir os objectivos da aprendizagem, os alunos desenvolvem um projecto de turma, o qual compreende as seguintes fases:

- identificar um problema relacionado com políticas de intervenção pública, na comunidade a que pertencem;
- recolher e avaliar a informação relacionada com esse problema;
- examinar e avaliar as soluções seleccionadas;
- desenvolver uma política de intervenção pública previamente proposta;
- desenvolver um plano de acção.

A abordagem utilizada pressupõe uma aprendizagem colaborativa orientada pelos professores, na qual as competências desenvolvidas coincidem, em grande medida, com a panóplia de competências de literacia em informação.

- iii) Os cidadãos aspiram crescentemente à existência de um *interface* com o governo, baseado nas TIC. Deste modo, a cidadania tende a ser mediada pelas comunicações digitais [Hernon, 1998], dado que os partidos políticos interagem com os seus membros remotamente e as associações cívicas utilizam os sítios da Internet e recorrem também ao correio electrónico para envio de mensagens. As empresas de audiovisuais actualizam permanentemente o fluxo noticioso nos seus sítios [Schulman 2001] e é também crescente a tendência de procurar, na Internet, informação relativa à saúde e ao ambiente [Beierle and Cahil 2000]. Neste contexto, Mosco [1998] sustenta que:

... citizenship in the new electronic age means treating cyberspace as a public space or “new commons” to which all people have equal rights of access and participation, reasonable expectations of privacy and security, and, along with these rights, civic responsibilities of active involvement in this new commons and mutual respect for fellow cybercitizens [Mosco 1998].

Nesta linha de pensamento, o autor acredita que a educação no ciberespaço deveria consistir em ensinar as pessoas a serem cidadãos e não apenas consumidores de informação. Salienta também a importância da Educação para a Cidadania no Ensino do comportamento ético, no que concerne à utilização das TIC.

²¹ *Middle School (N. do T.)*

Como último ponto relativo à Educação para a Cidadania, salientam-se duas iniciativas que ilustram esta preocupação no âmbito de *um sistema educação adulta informal de aprendizagem ao longo da vida*:

- i) O Projecto *ACE - Administration and Cost of Elections Project*, promovido pela *IFES – International Foundation for Election Systems; International Institute for Democracy and Electoral Assistance* (International IDEA), UD-DESA – Departamento de Assuntos Económicos e Financeiros, das Nações Unidas.

O site do projecto *ACE* [URL: <http://www.aceproject.org/>] oferece um repositório rico em documentos sobre a gestão de eleições “*Voter Education*”.

- ii) O NFIL (*National Institute for Literacy*) *EFF: Equiped for the Future*.

O projecto *Equiped for the Future – EFF* [URL: <http://literacy.kent.edu/EFF/toc.html>] é uma iniciativa americana do *National Institute for Literacy – NIFL*, resultante do *National Literacy Act*, de 1991, que visa responder à seguinte questão: “O que é que os adultos precisam de saber e o que é que precisam de fazer para adquirirem competências em literacia, por forma a poderem competir, na economia global e exercerem os direitos e as responsabilidades relativas à cidadania? As actividades para aquisição dessas competências inserem-se em quatro áreas centrais:

- i) *Necessidade de aceder à informação*²², de modo a ser capaz de se orientar no mundo;
- ii) *Voz*²³, de modo a permitir a expressão de ideias e de opiniões;
- iii) *Acção independente*²⁴, que possibilite a resolução de problemas e a tomada de decisões individuais;
- iv) *Aprender a aprender*²⁵, sendo que a aprendizagem de “competências de conhecimento” subjaz a todas estas componentes.

Em suma, ambos os projectos salientam a necessidade de adquirir competências relativas ao manuseamento de informação, explícita [EFF] ou implicitamente [ACE].

5.2.2. Criação de um ambiente de informação para a cidadania, através da implementação de políticas de informação

As questões relacionadas com fornecimento e o acesso à informação para a cidadania são elementos básicos para uma participação, bem sucedida, no processo democrático. Estes tópicos são amplamente discutidos na literatura de referência não só na perspectiva dos profissionais de informação, como dos políticos, constituindo também uma preocupação central no contexto da Educação para a Cidadania. Apresentam-se dois projectos recentes, ilustrativos de investigação sobre cidadania, com vista a revelar aquilo que foi conseguido, no âmbito dos estudos sobre o fornecimento de informação para a cidadania, da sua utilização e dos comportamentos de pesquisa por parte dos cidadãos. Aqueles dão conta da complexidade da problemática em causa.

O projecto *Citizenship Information*, criado pela *British Library Research and Innovation Centre*, tinha como objectivo investigar as necessidades de informação para a cidadania do público, no Reino Unido, e as vias preferidas para a aquisição de tal informação; foi concluído em Maio de

²² *Need to Access Information (N. do T.)*

²³ *Voice (N. do T.)*

²⁴ *Independent Action (N. do T.)*

²⁵ *Learning to Learn (N. do T.)*

1999 [Marcella and Baxter 1999]. No decorrer deste projecto foi desenvolvida a seguinte definição de cidadania:

«... information produced by or about national and local government, government departments and public sector organisations which may be of value to the citizen either as part of everyday life or in the participation by the citizen in government and policy formulation» [Marcella and Baxter 1999: 1].

Os principais objectivos deste projecto consistiam em:

- to investigate the extent to which members of the public in the UK have expressed or unexpressed needs for citizenship information;
- to explore their preferred routes to the acquisition of such information;
- to investigate both the suitability and approachability of the public library among other agencies, for user seeking citizenship information» [Marcella and Baxter 2000].

Os resultados que foram publicados em diferentes artigos da literatura especializada, propõem uma tipologia das necessidades de informação dos respondentes, do seu comportamento de pesquisa de informação e da importância que os cidadãos atribuem à informação, como sustentáculo à participação na vida em comunidade. Os investigadores recomendam que a investigação futura deve explorar os seguintes aspectos:

«... the apparent lack of certainty of the importance of information amongst young people...

... how access to information may support citizens in participation, maintaining a self – sufficiency and improving economic standing; and the investigation of the negative impact of a lack of access to information» [Marcella and Baxter 1999: 132].

Em 1997, Steele *et al.* efectuaram um estudo sobre o tema: *Information for Citizenship in Europe*, cujo objectivo consistia em:

«... to explore the extent of the current and potential demand for citizenship information within the European Economic Area and to identify the contribution that the information services industry can make to meeting that demand» [Steele, 1997:1].

Este estudo foi levado a cabo no Reino Unido, na Alemanha, na Irlanda, nos Países Baixos e em Portugal, enquanto membros da União Europeia; a Noruega foi incluída para estabelecer o confronto com um Estado não pertencente à União Europeia. Os investigadores concluíram que ainda que nem todos os países incluídos no estudo reconheciam o conceito de informação para a cidadania, todos eles, em graus variáveis, têm políticas e sistemas para o fornecimento deste tipo de informação aos cidadãos [Steele 1999:28].

O estudo revelou também que o debate em torno da informação para a cidadania tem estado na ordem do dia, em alguns dos países estudados, sendo parte de uma discussão mais vasta acerca dos níveis dos serviços públicos e da responsabilidade e transparência dos procedimentos relativos à implementação de políticas [Steele 1999:29]. O estudo compreende algumas recomendações que respeitam a questões relacionadas com políticas de informação, relativas aos direitos em aceder à informação do sector público e às formas de promover o fornecimento de informação para a cidadania. Recomenda, de igual modo, que deverão ser exploradas com maior profundidade as TIC, na distribuição de informação para a cidadania, no reforço da democracia e na participação cívica [Steele 1999:36].

Mais recentemente, Moore [2002], desenvolveu um modelo de seis dimensões com vista a analisar e a identificar o âmbito e a natureza das necessidades sociais de informação num contexto particular de necessidades de informação por parte dos cegos e dos diminuídos visuais. De acordo com Moore, a informação social pode ser vista como tendo seis dimensões diferentes, podendo, cada uma delas, fornecer base de análise:

- Função – Qual a finalidade da informação procurada?
- Forma – Que tipo de informação precisam as pessoas?
- *Clusters* – Quais as temáticas em que as pessoas necessitam de informação?
- Agentes – Quem inicia a procura de informação?
- Utentes – De que forma variam as necessidades entre diferentes grupos sociais?
- Mecanismos – Que mecanismos podem ser utilizados para responder às necessidades de informação?

O autor crê que tais modelos podem ser instrumentos úteis para analisar a utilização de informação para a cidadania, podendo também contribuir para a identificação de lacunas no seu fornecimento.

Foram igualmente objecto de estudos recentes, a provisão de informação pela Administração e a busca desta por parte dos cidadãos [Sprehe 1999], bem como a utilização da *World Wide Web* para proporcionar serviços do Governo [Dawes *et al.* 1999].

Em suma, uma revisão mais minuciosa da literatura iria por certo identificar outras causas que demonstrariam a existência de tensões carecendo de resolução entre as diferentes entidades fornecedoras, bem como no acesso e uso de informação para a cidadania. Porém, esta breve perspetivação salienta a importância de uma atenção continuada a políticas que surtem impacto no acesso e na provisão de informação para a cidadania. Estes são factores críticos de sucesso na construção de uma democracia sustentável.

Tal como evidenciado pela figura 1, há várias políticas de informação [MacMorrow e Oppenheim 1997] que têm um impacto significativo no desenvolvimento de um ambiente favorável às iniciativas de literacia em informação para uma cidadania activa e eficiente:

- *Ciberadministração*²⁶ (fornecimento de informação e de serviços da Administração, através da Internet e de outros meios digitais) e acesso à informação de que dispõe a Administração (acesso e distribuição de informação do Sector Público),
- Criação de conteúdos (iniciativas promovidas pelo governo, com vista a assegurar que os conteúdos adequados, se encontram ao dispor do cidadão [Muir e Oppenheim 2001:29];
- Acesso universal às TIC e à informação, o que inclui acessibilidades para pessoas com necessidades especiais;
- Desenvolvimento de uma infra-estrutura tecnológica que permita o acesso às TIC, também por parte dos países mais pobres - um problema da maior relevância na agenda política internacional, tal como foi salientado pela comissão organizadora da *World Summit on the Information Society*, promovida pelas Nações Unidas, em colaboração

²⁶ *egovernment* (N. do T.)

com a *ITU - International Telecommunication Union*, que decorrerá em 2003 [Nações Unidas 2002].

- Protecção de dados – *i.e.*, proteger os indivíduos de usos perniciosos e indesejáveis de informação sobre si próprios;
- Desenvolvimento de competências de literacia em informação;
- Liberdade de Informação - (*FoI*)²⁷ é a legislação que tem em vista, sobretudo, facilitar o acesso geral à informação criada ou promovida pela Administração, enquanto assegura que os indivíduos têm conhecimento e controlam a informação que lhes diz, pessoalmente, respeito [Feather 1998];
- Preservação do património cultural, através da utilização de tecnologias digitais.

De uma forma geral, todas estas políticas têm um impacto directo no aumento do número de pessoas com competência em literacia em informação, capazes de exercer uma cidadania activa e responsável.

Muir e Oppenheim [2001] completaram recentemente o seu *Report on Developments World-Wide on National Information Policy*, preparado para a *Re:source and the Library Education* do Reino Unido o qual constitui o estado de arte destas e de outras políticas de informação, à escala mundial.

A discussão sobre o “ambiente de informação” não ficaria completa sem mencionar a qualidade da informação, ou a falta dela! Dada a complexidade crescente deste ambiente, os indivíduos são confrontados com escolhas de informação diversas e abundantes, na vida académica, profissional ou pessoal. A informação encontra-se disponível através das bibliotecas, dos recursos comunitários, das organizações com interesse especiais, dos *media* e da Internet - cada vez mais, a informação chega ao nosso alcance sem que haja sido filtrada, aspecto que levanta questões quanto à respectiva proveniência, autenticidade, validade e fiabilidade da mesma. Para além disso, a informação está disponível via múltiplos *media*, o que acarreta novos desafios no que respeita ao acesso, à avaliação e à compreensão. A qualidade dúbia e a quantidade crescente de informação coloca desafios significativos ao indivíduo, na sua vida pessoal, familiar, profissional e comunitária. Há, por conseguinte, uma pressão considerável sobre as pessoas com vista a ampliarem as competências que necessitam para fazer o melhor uso possível da informação ao seu dispor.

5.2.3. Instituições da sociedade pública e civil como intermediários de informação

É direito de qualquer cidadão ter acesso à informação necessária para interagir de modo eficiente na sua vida em comunidade. Nas sociedades contemporâneas, há quem, apesar de possuir literacia em informação e ser capaz de encontrar a informação solicitada, pode não ter tempo para a ler, ou conhecimento para a compreender na íntegra. Para além do mais, mesmo nos países que usufruem de acessos fáceis às diferentes formas de tecnologias de informação, continua a haver quem não usufrua da informação, por não ter as competências necessárias para interpretar e analisar a informação que encontra disponível [Moore 1998; Goulding 2001].

Nos países mais desenvolvidos, há serviços de informação com capacidade para poderem filtrar a informação, de modo a torná-la acessível àqueles que dela necessitam. Destacam-se as bibliotecas públicas, as associações do consumidor, as associações cívicas e os serviços de aconselhamento (como, por exemplo, a rede de *Citizens Advice Bureaux*, no Reino Unido) e lojas e serviços de informação do Governo, que podem distribuir informação a pessoas que os abordam e que facultam

²⁷ *Freedom of information (N. do T.)*

a informação disponível em forma de folhetos, brochuras ou via Internet. Em alguns países os governantes locais, regionais ou nacionais estão a criar uma rede de serviços²⁸, situados em espaços públicos e em centros comerciais, com o intuito de fornecer a informação necessária às pessoas para a sua vida quotidiana.

A figura 1 representa, na parte direita, essas entidades, agrupadas sob a designação genérica de “papel intermediário”. São essenciais para o desenvolvimento de uma cidadania com competências de literacia em informação”. Referir-nos-emos a cada uma separadamente.

Bibliotecas públicas

Uma das principais actividades nas quais as bibliotecas públicas e outras organizações se estão a envolver proactivamente é em iniciativas que visam fornecer informação e serviços a indivíduos e a grupos que sofrem de algum tipo de discriminação, exclusão, ou que pertencem a classes socialmente desfavorecidas – desempregados, cidadãos com poucas qualificações, cidadãos com baixo rendimento, habitação precária, doentes ou deficientes, negros e outras minorias étnicas, mulheres e homossexuais [Pateman 1999].

O acesso à informação é um pré-requisito para a coesão social; uma comunidade que carece de meios de informação formais ou informais tem poucas probabilidades de vingar e ser bem sucedida. Tal como Alan Howarth, Ministro da Cultura do Reino Unido, sustentou:

«The socially excluded are not just suffering from material poverty but are all too typically isolated from the social and civic networks that enable people to live successfully in - and contribute to - modern society. We are determined to ensure that our society does not become divided into information haves and have-nots. Those who are socially disadvantaged, those with disabilities and those who otherwise cannot participate in education and training in the normal way must not be excluded from the information revolution that is upon us... Public libraries must more and more take their place as street corner universities, providing real opportunities for everyone regardless of their place in society» [Howarth quoted in Pateman 1999]

Contudo, a exclusão não se limita à pobreza material; alguns indivíduos e grupos que não são necessariamente pobres em termos monetários, podem sofrer de outras formas de discriminação ou exclusão. À medida que avança a viragem para uma sociedade de informação, os indivíduos carenciados em informação tenderão a encontrar dificuldades crescentes em competir numa economia baseada em informação. Os fossos entre os ditos ricos e pobres irão aumentar. Alguns enfrentarão mesmo a “pobreza de informação”.

São muitas e variadas as razões que subjazem à exclusão social, por isso, tentar talhar actividades de literacia em informação, com base na identificação de grupos que são convencionalmente encarados como estando em risco de exclusão é, provavelmente, uma abordagem demasiado simplista para que possa resultar. Numa dada comunidade, é provável que as razões para a exclusão de um determinado grupo sejam complexas e interligadas entre si. Podem envolver uma mistura de desemprego, que leva ao aumento da criminalidade, conduzindo, por sua vez, a que os que fornecem os serviços de informação evitem bairros de alto risco ou que novos agregados familiares se recusem a mudar para tais locais. Uma solução convencional, tal como a de aumentar os serviços móveis, em áreas onde há uma grande concentração de pessoas de idade, não funciona, neste caso. Nem tão pouco funciona para os sem abrigo ou para os viajantes.

²⁸ *Kiosks (N. do T.)*

A biblioteca pública deveria ser reconhecida como centro de aprendizagem local e o espaço de excelência para apoio ao aprendente auto-didacta; as bibliotecas podem contribuir para a agenda da aprendizagem ao longo da vida; as bibliotecas podem funcionar conjuntamente para benefício daqueles que aceitam o desafio de uma aprendizagem continuada, seja através da educação formal, seja trilhando a aprendizagem informal e auto-dirigida.

As oportunidades da nossa Era da Informação têm de ser extensíveis a todos e não ser privilégio de apenas alguns; não faz sentido descrever os cidadãos como “ricos” e “pobres”, quando se torna óbvio que as competências de literacia em informação e as necessidades individuais de informação se estendem por um vasto espectro.

As bibliotecas deveriam formar parcerias com outras organizações envolvidas na aprendizagem; as bibliotecas, numa determinada comunidade ou região, deveriam facultar acesso a roteiros de informação que permitam aos utentes e aos aprendentes terem acesso a fontes ou a apoio existente em outras bibliotecas; a formação dos profissionais de biblioteca, dos gestores de recursos e dos professores deveria ser alvo de coordenação e incluir formas de desenvolver, de forma articulada, apoio às comunidades onde se inserem.

As bibliotecas públicas, bem como outras organizações que se encontram proactivamente empenhadas em iniciativas que visem fornecer informação e serviços, devem promover medidas, tais como a orientação e o aconselhamento no acesso e uso de informação, aos que procuram emprego, nomeadamente através de programas para a aquisição de conhecimentos básicos em TICs.

O projecto *COOL - Creating Opportunities for the Other in Libraries* - é ilustrativo deste conceito, já que investigou os benefícios em usar fontes electrónicas e outras nas bibliotecas públicas para lidar com a exclusão social e também para identificar potenciais obstáculos. Este projecto foi levado a cabo pelo *Department of Information and Library Studies*, na Universidade *Aberystwyth*, do País de Gales, a pedido da *British Library RIC/LIC*. O projecto decorreu de Março de 1999 a Abril de 2000 [Everitt and Tomos 2000].

O projecto “*Open for all? The Public Library and Social Exclusion*” que decorreu na *Leed Metropolitan University* (Outubro de 1998-Abril de 2000), foi financiado pela *British Library* e examinou o papel informação e dos “fornecedores” de informação no apoio à participação pública e à inclusão. Visava identificar de que forma as bibliotecas poderiam contribuir para uma sociedade de informação socialmente inclusiva, no Reino Unido [Muddiman 1999].

Os governos de vários países aderiram a programas que têm como objectivo ligar em rede, por meios electrónicos, as bibliotecas públicas, permitindo que estas forneçam, à comunidade, acesso à Internet e que proporcionem serviços de aprendizagem ao longo da vida.

Partridge [2001] discute os serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas, na Austrália – no *Brisbane City Council* e no *Realand Shire*. O desenvolvimento de programas e de recursos foi concebido para impulsionar a “Literacia em Rede”²⁹, no seio da comunidade e para colmatar a *Divisão Digital*.

É papel das bibliotecas públicas facultarem o desenvolvimento da literacia em informação e promoverem a inclusão social; há também um novo papel para as bibliotecas das escolas: o de promoverem níveis elevados de literacia, leitura, aprendizagem, resolução de problemas, informação e competências em tecnologias de comunicação [UNESCO 1998].

Outras instituições públicas e da sociedade civil enquanto intermediários de informação

²⁹ *Network Literacy /N. do T.)*

As pessoas precisam de um *continuum* de informação para a cidadania, que se estenda da informação ao aconselhamento e ao apoio jurídico [Moore e Steele 1999; Moore 1994; Moore 2002]. Cada um destes desempenha um papel diferente na cidadania. Considere-se, por exemplo, uma pessoa deficiente, procurando reivindicar benefícios de segurança social a que tem direito. Precisar de informação para compreender o sistema de benefícios e descobrir o conjunto de benefícios disponíveis para as pessoas deficientes. Porém, o estudo paradigmático efectuado por Craig [1991] demonstra que a informação, por si só, não será suficiente para persuadir a maior parte das pessoas a agirem. Para agirem as pessoas precisam de aconselhamento. Precisam de falar com alguém que possa interpretar ou personalizar a informação que se enquadre nas circunstâncias específicas individuais. Neste caso, a pessoa deficiente poderá precisar de alguém para lhe explicar que tipo de benefícios lhe assistem. Tal aconselhamento pode desencadear a acção, mas isso não é tudo. Se, por exemplo, a pessoa em causa pediu informação, mas esta não lhe foi concedida, poderá querer que alguém ou alguma instituição actue por seu intermédio junto da organização ou apresentando o seu caso a alguém que o advogue.

Isto corresponde, de facto, ao trabalho que os advogados e os consultores financeiros prestam a quem pode pagar os seus serviços. Porém, muitos iriam argumentar que uma cidadania eficiente numa sociedade complexa, baseada em informação requer um conjunto de organizações acessíveis e financiadas pelo Estado, as quais podem oferecer aconselhamento e serviços de advocacia. O Estado ou o fornecedor de serviços públicos pode facultar a informação básica, mas são necessários outros serviços para agirem por intermédio dos cidadãos.

No Reino Unido, destacam-se nesta matéria os *Citizens Advice Bureaux*, que dão aconselhamento e actuam frequentemente como “advogados”, por intermédio dos seus clientes. Isto contrasta com as bibliotecas públicas acima referidas, as quais raramente fazem mais do que coligir, manter e fornecer informação que foi produzida por outros.

A questão da independência e da objectividade na informação fornecida são também essenciais. Se a informação é neutral, o cidadão aceita-a, se a mesma for fornecida pelo Estado, ou por delegações regionais ou nacionais dos departamentos oficiais. Todavia, se o assunto se torna contencioso, ou polémico, tal como a implementação de um processo de incineração para resíduos tóxicos da indústria, qualquer um quererá saber da posição do governo para a comparar com outras informações provenientes de diversas fontes independentes.

Promoção da literacia em informação para intermediários que advogam direitos de cidadania

Os intermediários, enquanto patrocinadores, também têm de ter competências de literacia em informação, com vista a serem competentes numa sociedade de informação.

É desnecessário salientar que qualquer cidadão, que trabalha como intermediário de informação, seja no sector da educação, em bibliotecas, ou em serviços de aconselhamento terá de possuir essas competências de literacia em informação que lhe permitam desempenhar eficientemente as suas tarefas num ambiente “rico” em informação.

6. CONCLUSÕES

Há vários projectos que tratam a literacia em informação num contexto educacional (Ensino Superior e escolas) [e.g. NFIL; Todd 1995; Prior 1999; Stone 2000; Webber e Johnston 2000]. Alguns autores, tais como Mutch 1997, Bruce 1999, Abel e Oxbrow 2001:127-143, focalizaram a sua atenção em problemas de literacia em informação no local de trabalho.

O papel da instituição biblioteca pública, enquanto fornecedor de acesso à Internet tem também sido objecto de atenção na promoção de conferências para a literacia em informação.

Em todo o mundo, vários governos e organismos governamentais implementaram programas de literacia em informação electrónica [Fahey 2001; Fahey 1999]. Todavia, estes facultam, geralmente, formação para complementar as competências mais gerais, tais como a leitura, a escrita e a numeracia e não se encontram directamente orientados para promoção de uma cidadania activa, eficiente e responsável; esses ficam, por conseguinte, fora do âmbito deste artigo. Um exemplo é o *Multimedia Victoria's Community Skills and Networking Programme – Skills.net* [WLMA]. No Reino Unido, por exemplo, foi estimulada a formação em Internet para vários sectores da comunidade, financiados pela *People's Network* [Re:source] [Webber e Johnston 2001d; Partridge 2001].

Paralelamente, as organizações internacionais, a União Europeia e os governos nacionais estão a desenvolver estratégias para promover o acesso à Internet enquanto, ao mesmo tempo, expressam as suas preocupações face às desigualdades de acesso. Estão a promover o *cibergoverno* e a *cibergovernança*, o acesso à informação do sector público e criação de conteúdos e distribuição com a intenção de encorajar a Administração Pública, a todos os níveis, a explorar as tecnologias de informação e a tornar a informação do sector público tão acessível quanto possível.

Porém, a literacia em informação para o exercício de cidadania activa, efectiva e responsável é uma área que não tem recebido grande atenção.

Num contexto de informação para a cidadania, as pessoas precisam [Moore 2002] de ter acesso e de usar informação de forma a comportar-se como cidadãos (e como consumidores de serviços públicos). As desigualdades no acesso e uso da informação, bem como a falta de competências de literacia em informação, inibem as pessoas de “funcionarem” como cidadãos. As TIC abrem, aos produtores de informação, novos canais de difusão. Os indivíduos com competências para a informação e com acesso às TIC e à Internet conseguem mais facilmente coligir informação a partir de uma maior diversidade de fontes. Contudo, a utilização das TIC alargou o âmbito das competências de literacia em informação. Paralelamente, as TIC transportam o risco de aumentar o fosso entre os que têm acesso fácil à informação (*information rich*) e aqueles que não têm (*information poor*). A crescente penetração das TIC pode, de facto, aumentar o nível de exclusão de informação, uma das causas da exclusão social.

Em termos gerais, urge ampliar a investigação sobre os factores que têm impacto na literacia em informação. É também necessário aprofundar as formas e os meios de aferir a literacia em informação, reconhecendo que o problema não tem a ver com os que “possuem” e os que “não possuem” informação, mas envolve um espectro mais amplo de aquisição de competências de literacia em informação e de necessidades de informação; e, paralelamente, haverá sempre necessidade de intermediários de informação com competências de literacia em informação para aconselhar e patrocinar em favor de uma cidadania activa, efectiva e responsável.

7. RECOMENDAÇÕES

Sugerimos o desenvolvimento da seguinte agenda de investigação no âmbito da literacia em informação para uma cidadania activa, efectiva e responsável:

1. Descobrir formas de identificar os factores críticos, com maior impacto na literacia em informação ou respectiva ausência;

2. Encontrar formas de aferir a literacia em informação, para que esta possa ser “monitorizada”;
3. Responsabilizar uma organização internacional para identificar as áreas críticas de iliteracia em informação, permitindo o adequado encaminhamento dos recursos e dos fundos;
4. Promover a formação de todos os intermediários de informação para a cidadania, com vista à aquisição de competências de literacia em informação;
5. “Monitorizar” o que se está a desenrolar em cada país, de modo a identificar o contributo da literacia para a democracia sustentável;
6. Promover a educação para a cidadania nas escolas do Ensino Básico; promover o incremento das competências em informática e de competências em literacia em informação entre os adultos; proporcionar espaços onde o acesso à Internet é gratuito ou de custo reduzido.

8. AGRADECIMENTOS

As dificuldades em escrever este artigo, dada a novidade do tema tratado e a brevidade do período que dispusemos para o preparar, teriam sido incomensuráveis se não fosse o generoso apoio de vários colegas: Prof. Christine Bruce, Prof. Nick Moore, Prof. Charles Oppenheim, Sheila Webber, Nichole Fahey, Christina Tovoté, Warren Prior, Guy Daines, Di Brooke, Graeme Baxter, Linda Tomos, Oscar Cruz, Dave Muddiman e Vicent Mosco. Todos eles me facultaram artigos ainda não publicados, relatórios e pistas valiosas para o meu percurso de investigação. Richard Swetenham gentilmente pôs-me em contacto com Steven Cliff que divulgou, na *Democracies online Newswire*, o meu pedido sobre questões relacionadas com contributos da literacia em informação, para o exercício de uma cidadania activa e efectiva. A partir desse pedido, recebi respostas de Glenn Rhodes, Tom Scott, William F. Mead, Stuart W. Shulman e Angus Whyte.. A maioria dessas respostas facultaram informação relevante e mostraram grande apoio no sentido de prosseguir com a exploração da temática, na medida em que tanto quanto era do seu conhecimento, havia pouca investigação, à data. A todos, os meus agradecimentos sinceros. Todos os erros e inconsistências são da minha inteira responsabilidade.

Bibliografia

- ABELL, A. and OXBROW, N. (2001). *Competing with knowledge: the information professional in the knowledge management age*. London: TFPL and Library Association, p. 127 – 142.
- ACE (*Administration and Costs Elections*) project.
URL: <http://www.aceproject.org/> [Consultado em 5de Março de 2002].
- ADAM, L. (1997). Content and the Web for African Development. *Journal of Information Science*, 23(1), p. 91-97.
- ALA (American Library Association) (1989). *Presidential Committee on Information Literacy*, Final Report. Chicago: American Library Association.
URL: <http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html> [Consultado em 5 de Março de 2002].
National Forum on Information Literacy. *A progress Report on Information Literacy. An update on American Libraries Association. Presidential Committee on Information Literacy*. 1998.
URL: <http://www.infolit.org/documents/progress.html> [Consultado em 5 de Março 2002].
- BARBALET, J. M. (1988). *Citizenship*. Milton Keynes: Open University Press.
- BAWDEN, David. (2001) Information and digital literacies: a review of concepts. *Journal of Documentation*, 57 (2), p. 218-259.
URL: <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/hei/intranet/bawden.pdf> [Consultado em 5 de Março 2002].
- BEINER, R. (ed) (1995). *Theorizing Citizenship*. New York: SUNY Press.
- BEIRELE, T. and CAHILL, S. (2000). Electronic Democracy and Environment Governance: a survey of States (Washington Resources for the Future).
URL: http://www.rff.org/CFDOCS/disc_papers/PDF_files/0042.pdf [Consultado em 5 de Março de 2002].
- BRANSON, M. S (1999). *Project Citizen: an Introduction*. Calabasas, Ca: Center for Civic Education.
URL: http://www.civiced.org/articles_branson99.html [Consultado em 5 de Março de 2002].
- BRUCE, C. (1999). Workplace Experiences of information literacy. *International Journal of Information Management*, (19), p. 33-47.
- CARBO, T (1997). Mediacy: Knowledge and Skills to Navigate the Information Highway. in *Infoethics Conference: Monte Carlo, Monaco: 10-12 March 1997*. (Paris: UNESCO).
URL: <http://www.unesco.org/webworld/infoethics/speech/carbo.htm> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- CAWKELL, T. (2001). Sociotechnology: the digital divide. *Journal of Information Science*, 27(1), p. 55-60.
- Center for Civic Education. *We the People... Project Citizen*.
URL: http://www.civiced.org/project_citizen.html [Consultado em 5 de Março de 2002].
- CHIVANGA, B. M.(2000). An evaluation of the impact of the Internet in Africa. *Aslib Proceedings*, 52(10), p. 373-383.
- CLARK, E. (2001a). *A Digital Divide in Rural and Regional Australia?*. Canberra: Department of the Parliamentary Library. *Current Issues Brief*, no. 1, 2001-02
URL: <http://www.aph.gov.au/library/pubs/cib/2001-02/02cib01.pdf> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- CLARK, E. (2001b). Bridging the digital divide. *The Canberra Times*, April 02,2001.
URL: <http://infosys-law.canberra.edu.au/resprojects/newsarts/ec-020401.htm> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- Council of the European Union and Commission of the European Communities. (2000). *eEurope 2002: An Information Society for All Action Plan*, Brussels: CEC, June 2000.
URL: http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/pdf/actionplan_en.pdf [Consultado em 5 de Março de 2002].
- CRAIG, Peter (1991). Costs and benefits: a review of research on take-up of income-related benefits. *Journal of Social Policy*, 20(4).
- CULLEN, R. (2001). Addressing the digital divide. *Online Information Review*, 25(5), p. 311-320.

- DALY, J. (2000). Studying the impacts of the Internet without assuming technological determinism. *Aslib Proceedings*, 52(8), p. 285-300.
- DAWES, S., PARDO, T. and Di CATERINO (1999). A. Crossing the Threshold: Practical Foundations for Government Services on the World Wide Web. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(4), p. 346- 353.
- DOYLE, Christina S. (1994). *Outcome measures for information Literacy within the national Educational Goals of 1990*, June 1992 cited in ERIC. *Information Literacy in an Information Society*. Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on Information and Technology, (ED372756), May 1994.
URL: http://www.ed.gov/databases/ERIC_Digests/ed372756.html [Consultado em 5 de Março de 2002].
- EVERITT, J. and TOMOS, L *et. al.* (2000). *COOL- Creating Opportunities for Other via Libraries*. Boston Spa: LIC.
- FAHEY, N. (1999). *An Investigative Report into Client Empowerment and Skills.net Project*. Geelong: Deakin University. Dissertation submitted to the School on Management Information Systems in partial fulfillment of the requirements for the degree of Bachelor of Commerce (Honours).
URL:
[http://www.mmv.vic.gov.au/Web/MMV/MMV_nsf/cc983b3d177fc0bc4a2567920046d852/8221fadce28c32f64a2569a1001db9c5/\\$FILE/Skills.net%20Evaluation.pdf](http://www.mmv.vic.gov.au/Web/MMV/MMV_nsf/cc983b3d177fc0bc4a2567920046d852/8221fadce28c32f64a2569a1001db9c5/$FILE/Skills.net%20Evaluation.pdf) [Consultado em 5 de Março de 2002]
- FAHEY, N. (2001). Training to overcome electronic - information poverty: an Australian experience. In Informing Science Conference: *Challenges to Informing Clients: a Transdisciplinary approach*. Krakow, July 2001.
URL: <http://ecommerce.lebow.drexel.edu/eli/pdf/faheyEBKtraining.pdf> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- FEATHER, J. (1998). *The information society – a study of continuity and change* (2nd ed.). London: Library Association Publishing.
- FOSTER, S. P. (2000). The Digital Divide: some reflections. *International Information and Library Review*, 23, p. 437-451, quoted in Partridge, H. Network Literacy and the Digital Divide: The role of the Public Library. A Discussion Paper. Paper as presented at the *Fifth National Information Literacy Conference on Information Literacy: The Social Action Agenda*", Adelaide 30th Nov - 1 Dec 2001. Proceedings to be published by the University of South Australia in 2002.
- G-8 Okinawa Charter on Global Information Society, 23 July 2000.
URL: <http://usinfo.state.gov/topical/econ/group8/summit00/wwwinfo.html> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- GOULDING, A. (2001). Information Poverty or Overload?. *Journal of Librarianship and Information Sciences*. 33(3), p. 109-111.
- HERNON, P. (1998). Government on the Web: A Comparison between the United States and New Zealand. *Government Information Quarterly*, 15(4), p. 419-443.
- KLEIN, H. (1999). Tocqueville in Cyberspace: Using the Internet for Citizens Associations. *The Information Society*, 15, p. 213-200.
- LANGFORD, L. (1999). Information literacy? Seeking clarification. In HENRI & BONANNO (eds.). *The information literate school community: best practice*. Wagga wagga: CIS, Charles Sturt University, p. 43-54.
URL: <http://athene.riv.csu.edu.au/~llangfor/papers/paper5.html> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- Learning and Teaching Scotland (2001). *Education for Citizenship in Scotland*. A Paper for Discussion and Consultation.
URL: <http://itc.napier.ac.uk/e-consultant/ltscotland/data/CitizenshipPaper.pdf> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- Library Association (2001). *Open for All? The Public Library and Social Exclusion*. Community Services Group. (Social Inclusion in Libraries: a Resource guide).
URL: <http://www.la-hq.org.uk/groups/csg/si/si7.html> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- MacMORROW, N. and OPPENHEIM, C. (1997). Information Policy. In FEATHER, J. and STURGES, P. (eds.) (1997). *International Encyclopaedia of Information and Library Science*. London: Routledge, p. 198-209.
- MARCELLA, R. and BAXTER, G. (2000). *Journal of Librarianship and Information Science*, 32(1), p. 9-24.

- MARCELLA, R. and BAXTER, Graeme (1999). *Citizenship Information*. Boston Spa: BLRIC.
- MOORE, N. (1994). Access to information: a review of the provision of information for disabled people. London: Policy Studies Institute.
- MOORE, N. (1998). Rights and Responsibilities in an Information Society. *Journal of Information Law and Technology*, (1)
URL: http://elj.warwick.ac.uk/jilt/infosoc/98_1moor/ [Consultado em 5 de Março de 2002].
- MOORE, N. (2002). A Model of Social Information Need. *Journal of Information Science*, (forthcoming).
- MOORE, N. and STEELE, J. (1991). Information intensive Britain: a critical analysis of the policy issues. London: Policy Studies Institute.
- MOSCO, V. (1998). Education and citizenship in cyberspace. *International Forum on Information and Documentation*, 23(4), Oct/Dec. 1998. [Preliminary online version:
URL: <http://www.carleton.ca/~vmosco/learn.htm> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- MUDDIMAN, D. J. (2000). *Public Libraries and Social Exclusion*. (BLRI Report nº 173). London: British Library October 1998 – March 2000.
- MUIR, A. and OPPENHEIM, C. (2001). *Report on Developments World Wide on National Information Policy*. Loughborough: Department of Information Science, September 2001. (report prepared for *Re:source* and the *Library Association*).
- MUTCH, A. Information Literacy: an Exploration. *International Journal of Information Management*, (17), 5, p. 377-386.
- National Institute for Literacy. *EFF: Equipped for the Future*.
URL: <http://literacy.kent.edu/EFF/toc.html> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- NFIL (National Forum on Information Literacy)*.
URL: <http://www.infolit.org/index.html> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- NORRIS, P. (2001). *Digital Divide? Civic Engagement, Information Poverty and the Internet in Democratic Societies*. Cambridge University Press, forthcoming 2001. Draft Chapters at
URL: <http://ksghome.harvard.edu/~pnorris.shorenstein.ksg/book1.htm> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- NTIA (2000). *Falling Through the Net*. Washington, DC: Department of Commerce.
URL: <http://www.digitaldivide.gov/reports.htm> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- OECD. (2000). *Information Technology Outlook 2000*. Paris:OECD.
URL: <http://www.oecd.org/dsti/sti/it/prod/it-out2000-e.htm> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- OPPENHEIM, C. (2001). *The legal and regulatory environment for electronic information (4th ed.)*. Tetbury: Infonortics.
- PARTRIDGE, H. (2001). Network Literacy and the Digital Divide: The role of the Public Library. A Discussion Paper. Paper as presented at the *Fifth National Information Literacy Conference on Information Literacy: The Social Action Agenda*", Adelaide 30th Nov - 1 Dec 2001. Proceedings to be published by the University of South Australia in 2002.
- PATEMAN, J. (1999). Public libraries, social exclusion and social classes. *Information for Social Change*, Winter 1999-2000, no. 10.
URL: <http://www.libr.1rg/ISC/articles/10-public.html> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- PNUD. (2001). *Relatório do Desenvolvimento Humano 2001: Novas tecnologias e desenvolvimento humano*. Lisboa: Trinova Editora.
- PRIOR, W. (1999). What it means to be a “good citizen” in Australia: Perceptions of teachers, students and parents. *Theory and Research in Social Education*, 27(2), p. 215-247.

- QCA (Qualifications and Curriculum Authority). (1998). *Education for citizenship and the teaching of democracy*. London: QCA, 1998, p. 10.
URL: http://www.qca.org.uk/ca/subjects/citizenship/crick_report_1998.pdf [Consultado em 5 de Março de 2002].
- Re:source. *People's Network*. London.
URL: <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- SCHULMAN, S. (2001). *Digital Literacy: Expanding Information Technology Literacy with a Service-Learning Approach*. Drake University. Project supported by the *National Science Foundation* [October 2001- September 2004].
URL: <http://www.drake.edu/artsci/faculty/sshulman/ITR/digitalcitizenship.htm> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- SCONUL. (1999). *Information Skills in Higher Education: a SCONUL Position Paper*. SCONUL.
URL: <http://www.sconul.ac.uk/publications/99104Rev1.doc> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- SPREHE, J. T. Government Information: From Inaccessibility to Your Desktop and back again. *Journal of the American Society for Information Science*, 50(4), p. 340 – 345.
- STEELE, J. (ed.) (1997). *Information for Citizenship in Europe*. London: Policy Studies Institute.
- STONE, L. et. al. *User Education and Information Literacy in New Zealand: a Country paper*. Prepared for the COMLA Seminar 2000: User Education for User Empowerment. Christchurch, New Zealand, 19-20 October 2000.
URL: http://www.lianza.org.nz/text_files/information_literacy.doc [Consultado em 5 de Março de 2002].
- TODD, Ross (1995). Integrated Information Skills Instruction: Does it make a difference?, *SLMQ*, vol. 23, no. 2, Winter 1995.
URL: http://www.ala.org/aasl/SLMR/slmr_resources/select_todd.html [Consultado em 5 de Março de 2002].
- TURNER, B. (ed.) (1993). *Citizenship and Social Theory*. London: Sage Publications.
- UNDP (1999). *Human Development Report 1999*. NY: UNDP/Oxford, p. 63.
- UNESCO (1998). *School Library Manifesto*. Paris: UNESCO, Intergovernmental Council for the General Information Programme.
URL: http://www.unesco.org/webworld/iip/rtf/school_man.rtf [Consultado em 5 de Março de 2002].
- United Nations. *World Summit on Information Society*, promoted by the United Nations, in collaboration of the *ITU – International Telecommunication Union*, in 2003.
URL: <http://allafrica.com/stories/200201100296.html> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- WEBBER, S. and JOHNSTON, B. (2000). Conceptions of information literacy: new perspectives and implications. *Journal of information Science*, 26(6), p. 381-397.
- WEBBER, S. and JOHNSTON, B. (2001a). Information Literacy and Community: a UK perspective. Paper as presented at the *Fifth National Information Literacy Conference on Information Literacy: The Social Action Agenda*, Adelaide 30th Nov - 1 Dec 2001. Proceedings to be published by the University of South Australia in 2002.
- WEBBER, S. and JOHNSTON, B. (2001b). *Information Literacy: definition and models*.
URL: <http://dis.shuf.ac.uk/literacy/definitions.htm#bawden> [Consultado em 5 de Março de 2002].
- WEBBER, S. and JOHNSTON, B. (2001c). Myths and Opportunities. *Library Association Record*, 103(9), p. 548-9.
- WLMA. *Multimedia Victoria's Community Skills and Networking Programme* [Skills.net]
URL: <http://www.skills.net.au/default.cfm> [Consultado em 5 de Março de 2002].