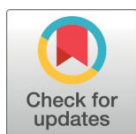


RDBCIRevista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação
Digital Journal of Library and Information Science

Correspondência do autor

 University of Ilorin
Ilorin, Kwara - Nigeria &
University of South Africa.
tella.a@unilorin.edu.ng

Tornando as pessoas básicas e os vulneráveis digitalmente inclusivos: os papéis das bibliotecas e bibliotecários nigerianos em perspectivas

Adeyinka Tella 

RESUMO

Introdução: A população vulnerável excluída digitalmente representa cerca de 50% da população da Nigéria. **Objetivo:** O estudo examinou a percepção dos bibliotecários sobre como as pessoas de base e os vulneráveis na Nigéria podem ser digitalmente inclusivos. **Metodologia:** Mediante um método puramente qualitativo, foi adotado um desenho de investigação de inquérito utilizando uma amostra de 25 bibliotecários selecionados de cinco bibliotecas públicas em cinco estados selecionados no sudoeste da Nigéria. Os dados foram coletados por meio de uma pesquisa aberta elaborada no Google Forms. **Resultados:** Os resultados também comprovaram que as bibliotecas podem desempenhar muitos papéis para tornar as pessoas de base e os vulneráveis digitalmente inclusivos, defendendo programas de adoção digital onde os socialmente excluídos são expostos à utilização de várias tecnologias e parcerias com as comunidades para organizar workshops e seminários onde aqueles que foram excluídos digitalmente estão incluídos. Os bibliotecários também podem desempenhar o papel de professores, ensinando e expondo estes excluídos digitalmente ao uso de tecnologia e serviços, tornando-os digitalmente incluídos. Os conteúdos e a língua, a cobertura e as políticas da rede e as barreiras dos utilizadores, como o analfabetismo, foram identificados como desafios que as pessoas comuns enfrentam sendo vulneráveis para se tornarem digitalmente inclusivas na Nigéria. **Conclusão:** A singularidade deste estudo advém da sua ênfase num tema raramente estudado: a inclusão digital para comunidades marginalizadas e de base, particularmente no contexto nigeriano.

PALAVRAS-CHAVE

Inclusão digital. Exclusão digital. Pessoas de base. Bibliotecários. Papel das bibliotecas.

Making grassroots people and the vulnerable digitally inclusive: the roles of nigerian libraries and librarians in perspectives

ABSTRACT

Introduction: The population of vulnerable digital excluded are about 50 percent of the Nigeria population. **Objective:** The study examined the perception of librarians on how grassroots people and the vulnerable in Nigeria can be digitally inclusive. **Methodology:** Through a purely qualitative method, a survey research design was adopted using a sample of 25 librarians selected from five public libraries in five selected states in Southwest Nigeria. Data was collected through an open-ended

survey prepared on Google Forms. **Results:** The findings of the study revealed that the grassroots people are the people living in the rural areas of the country while the vulnerable are those whom the governments and society have ignored or sidelined from having access to technologies, e-services, and or mobile services. The results also showed that libraries can play many roles in making the grassroots people and the vulnerable digitally inclusive by championing digital adoption programs where the socially excluded are exposed to the use of various technologies and partnership with the communities to organize workshops and seminars where those who have been excluded digitally are included. Librarians can also play the role of teachers, teaching and exposing these digitally excluded to the use of technology and services thereby making them digitally included. Contents and language, network coverage and policies, and user barriers like illiteracy were identified as challenges confronting the grassroots people and vulnerable to becoming digitally inclusive in Nigeria. **Conclusion:** The uniqueness of this study comes from its emphasis on a topic that is seldom studied: digital inclusion for marginalized and grassroots communities, particularly in the Nigerian context.

KEYWORDS

Digital inclusion. Digital exclusion. Grassroots people. Librarians. Role of libraries.

CRedit

- **Reconhecimentos:** Não aplicável.
- **Financiamento:** Não aplicável.
- **Conflitos de interesse:** O autor certifica não haver nenhum interesse comercial ou associativo que represente um conflito de interesse em relação ao manuscrito.
- **Aprovação ética:** O comitê de ética da universidade do autor correspondente concedeu a aprovação ética para a realização do estudo. A necessidade de obter o consentimento informado dos entrevistados antes da realização do estudo e similares.
- **Disponibilidade de dados e materiais:** Os dados só podem ser disponibilizados mediante solicitação, pois não foram carregados em nenhuma plataforma. Os dados estão disponíveis somente na pasta do autor, na área de trabalho do autor.
- **Contribuições do autor:** Conceptualização, Investigação, Metodologia, Supervisão, Validação, Redação - Revisão e Edição: TELLA, A.
- **Imagem:** Extraída do Facebook.
- **Tradução:** S. Iacovacci Translation Service

JITA: GJ. Librarians

ODS: 10. Redução das Desigualdades



Artigo submetido ao sistema de similaridade

Submetido: 26/11/2024 – Aceito: 29/07/2025 – Publicado: 12/09/2025

Editor: Gildenir Carolino Santos

1. INTRODUÇÃO

O uso da tecnologia da informação e comunicação (TIC) para manter as pessoas vivas e as empresas em funcionamento está acelerando a velocidade da transformação digital à medida que medidas de confinamento impostas pelo governo são utilizadas para impedir a propagação da doença. Até 2021, o número de funcionários trabalhando remotamente em todo o mundo deve duplicar, segundo as previsões atuais (Chávez Dreyfuss, 2020). As pessoas estão migrando rapidamente para a internet para trabalhar, se comunicar, socializar, consumir e se divertir, aumentando o tráfego na web (OCDE, 2020). Em resposta, empresas e indústrias vêm digitalizando seus portfólios de produtos, operações internas essenciais (como processos administrativos, de produção e de P&D) e interações da cadeia de suprimentos (McKinsey & Company, 2020).

Os governos nacionais e municipais estão ampliando seus serviços on-line para incluir registro de empresas, declaração de impostos, certidões de nascimento e outros tipos de identificação (ONU UNDESA, 2020b). A rápida transformação digital, que já havia começado antes da crise da COVID-19, acelerou durante a pandemia, resultando em uma maior possibilidade de inclusão digital. A expansão rápida do comércio eletrônico resultou em novos empregos e oportunidades de renda, que têm o potencial de tirar as pessoas da pobreza, aumentar a renda familiar e construir a resiliência das comunidades rurais. Exemplos disso são evidentes no seguinte:

- Na China, o comércio eletrônico ajuda na revitalização de aldeias rurais, proporcionando aos produtores rurais maior acesso ao mercado.
- No Chile, o Ministério da Agricultura criou canais digitais para promover os produtos de pequenos agricultores.
- Em Gana, a Agrocenta, uma rede de comércio eletrônico entre empresas, conecta 10 mil agricultores a compradores, permitindo que eles obtenham um preço melhor por seus produtos.

| 3

A digitalização de serviços governamentais importantes acelerou-se em resposta às regulamentações de limitação de contato estabelecidas durante a crise. Para atender às necessidades de aproximadamente 1,6 bilhão de crianças (mais de 91% dos estudantes no mundo) afetadas pela pandemia de Corona vírus, mais de 90% dos ministérios da educação implementaram políticas para promover o ensino remoto digital e transmitido (UNICEF, 2020; Nações Unidas, 2020a). Enquanto alguns governos promovem a continuidade do aprendizado transmitindo informações curriculares pelo rádio, outros desenvolveram um programa para fornecer um canal educacional dedicado na televisão digital, na televisão por satélite e em dispositivos móveis.

Em muitos países, a crise acelerou a adoção da saúde eletrônica, impulsionando a aceitação e a implementação de tele consultas, prontuários eletrônicos e ensino à distância para profissionais da saúde. A seguir, estão somente alguns exemplos:

- O Ministério da Saúde da Tanzânia estabeleceu uma parceria com a Autoridade Reguladora das Comunicações, a Autoridade de Governo Eletrônico e todas as operadoras de redes móveis para fornecer informações e chamadas gratuitas aos profissionais de saúde por meio de um número curto dedicado: 199.
- Também existe um número de ligação gratuita para a doença na Nigéria: 3262.

A tecnologia não só desempenha um papel significativo na resposta imediata dos governos à pandemia, como também tem sido parte dos programas nacionais de recuperação, promovendo a prestação de proteção social em benefício dos mais vulneráveis. Os governos têm utilizado ferramentas digitais para ampliar a cobertura da proteção social e administrar a ajuda financeira de maneira mais eficiente (muitas vezes em parceria com o setor empresarial e organizações da sociedade civil). Por exemplo, há casos de países em desenvolvimento, como a Nigéria,

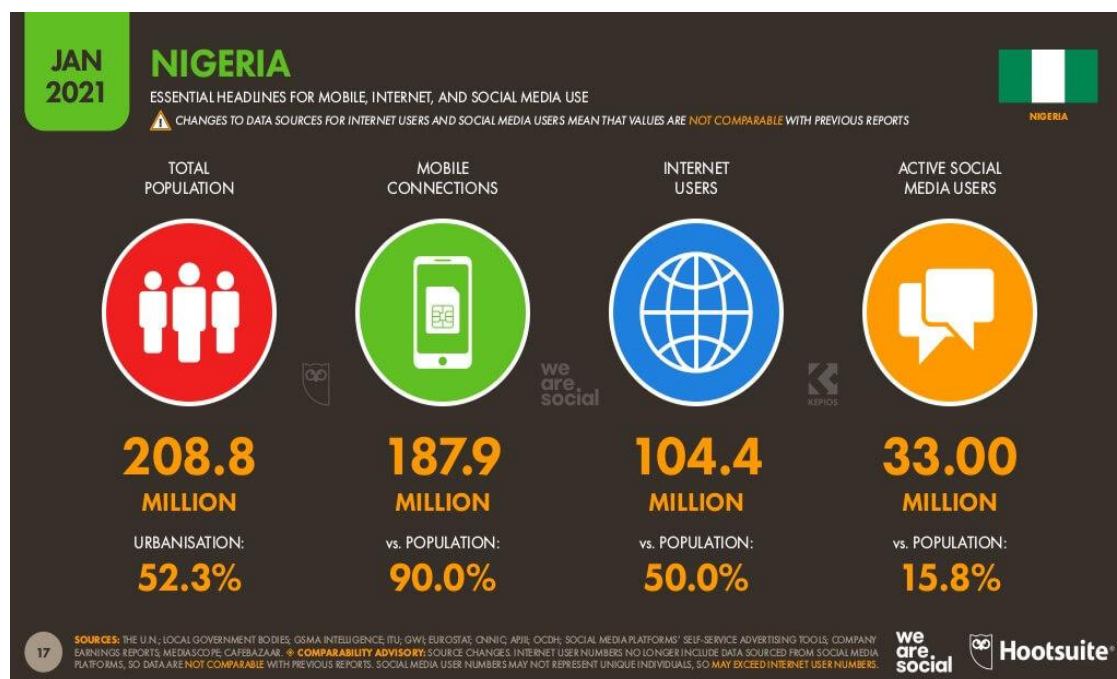
- No Togo, o programa de rede de segurança social digital "Novissi" oferece ajuda financeira a trabalhadores informais desfavorecidos cujos rendimentos diários foram afetados pela pandemia da doença. Os cidadãos se cadastram em seus celulares e aqueles que atendem aos requisitos recebem transferências bimestrais em dinheiro equivalentes a 30-35% do salário-mínimo, pagas diretamente em suas contas de dinheiro móvel.
- Em abril de 2020, o governo do Bangladesh anunciou uma iniciativa de apoio financeiro por meio de dispositivos móveis para 5 milhões de famílias afetadas pela pandemia, em conjunto com as quatro principais empresas nacionais de dinheiro móvel.

A rápida digitalização acelerará a transição para as finanças digitais até 2020. Ferramentas digitais, como dinheiro móvel, carteiras eletrônicas, financiamento coletivo, pontuação de crédito alternativa e remessas internacionais (como o eNaira, na Nigéria), têm o potencial de ajudar pessoas e comunidades carentes a alcançarem a inclusão financeira, reduzirem custos e criarem novas oportunidades de subsistência e de mercado. O M-Pesa, no Quênia, o eNaira, na Nigéria, e o Alipay, na China, são exemplos conhecidos de dinheiro móvel (Nações Unidas, 2021).

Sem dúvida, a tecnologia domina a cultura atual e a maioria de nós acredita na narrativa de descobertas técnicas rápidas e em constante mudança, que transformaram ou têm o potencial de revolucionar a maneira como vivemos e interagimos. No entanto, como a tecnologia pode ser uma faca de dois gumes, essa transformação pode não ser totalmente positiva. Ela pode estreitar ou ampliar as divisões sociais. Talvez já tenhamos visto as vantagens da inclusão digital em ação. Indivíduos que não conseguem aproveitar os benefícios da tecnologia são desfavorecidos e marginalizados na sociedade, sendo, portanto, excluídos digitalmente em um cenário voltado para corrigir injustiças. É vital lembrar que, quando vemos e-em-tudo, e-learning, e-serviços, e-isso e e-aquilo, certas pessoas são vulneráveis, desconsideradas e excluídas. É aí que a biblioteca se torna útil. As bibliotecas devem incorporar essas pessoas em seus serviços. É claro que não deixar ninguém para trás também significa não deixar ninguém offline (Nações Unidas, 2021, p. 2). Infelizmente, metade da população da Nigéria, ou 104,4 milhões de pessoas, não tem acesso à internet (Data Reporter, 2021).

Ainda na Nigéria, segundo um relatório da Data Reporter (2021) apresentado na Figura 1, cerca de metade da população utiliza a internet e 90% da população possui um celular. Segundo o relatório, a Nigéria tinha, em janeiro de 2021, uma população de 208,8 milhões de pessoas, das quais cerca de 104,4 milhões usavam a internet, representando uma taxa de penetração móvel de 50%. Desse total, 93,3% usavam um telefone celular para acessar a internet.

Figura 1. Manchetes essenciais para uso em dispositivos móveis, internet e mídias sociais



Fonte: Digital Reporter (2021).

Da mesma forma, havia 187,9 milhões de conexões de telefonia móvel na Nigéria em janeiro de 2021. Conforme apresentado na figura, o número de conexões móveis no país aumentou em 17 milhões, ou 10%, entre os meses de janeiro de 2020 e 2021 (Gilbert, 2021). De acordo com pesquisadores, muitos nigerianos têm várias conexões móveis, portanto os números de penetração podem parecer maiores do que realmente são (Forenbacher *et al.*, 2019; Data Reporter, 2021; Ogunde, 2022). Além disso, muitos desses telefones são feature phones, que podem ou não ter acesso à internet, explicando as taxas mais baixas de penetração da internet.

Embora as conexões móveis sejam mais altas, não se deve esquecer que a maioria das pessoas nas áreas urbanas tem cinco ou seis linhas móveis. Os usuários de internet representam 50% da população nigeriana, em média, enquanto os usuários ativos de mídias sociais representam 15,8% (Gilbert, 2021). Se for esse o caso, onde estão os restantes 50% dos usuários de internet nigerianos, bem como os restantes 84,2% dos usuários de redes sociais? São as pessoas que vivem nas bases da sociedade, que não têm acesso, bem como as mais vulneráveis. Devido ao lugar onde vivem, foram excluídas digitalmente. No entanto, se quisermos seguir o ditado de que "ninguém deve ser deixado para trás", essas pessoas devem ser devidamente cuidadas e acompanhadas para a inclusão digital ser completa (Nações Unidas, 2021). A realidade exige que bibliotecas e bibliotecários, que funcionam como guardiões ou portas de acesso à informação, deem um passo à frente para auxiliar os pobres e vulneráveis que foram, na maioria, excluídos da sociedade da informação.

2. OBJETIVOS DO ESTUDO

O objetivo geral do estudo foi examinar a percepção dos bibliotecários sobre como as pessoas das classes mais baixas e vulneráveis da Nigéria podem ser incluídas no mundo digital. Os objetivos específicos foram:

1. Examinar a percepção dos bibliotecários sobre as pessoas em situação de

- vulnerabilidade que precisam ser incluídas digitalmente.
2. Determinar a percepção dos bibliotecários sobre o papel das bibliotecas na inclusão digital dessas pessoas.
 3. Determinar o papel dos bibliotecários na inclusão digital dessas pessoas.
 4. Identificar, com base na percepção dos bibliotecários, barreiras ou desafios associados à inclusão digital das pessoas das classes mais baixas e vulneráveis.

3. REVISÃO DA LITERATURA

3.1 *Inclusão e exclusão digital*

Trabalhar com as comunidades para resolver desafios relacionados a oportunidades, acesso, conhecimento e competência no uso da tecnologia, principalmente da internet, significa inclusão digital. Conforme a Aliança Digital Nacional (2021), inclusão digital refere-se aos esforços necessários para garantir que todas as pessoas e grupos, particularmente os mais desfavorecidos, tenham acesso e uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). Fazem parte disso, serviços de internet banda larga acessíveis e confiáveis, dispositivos habilitados para internet que atendam às necessidades do usuário, acesso a treinamento em alfabetização digital, excelente assistência técnica e aplicativos e conteúdo online que possibilitem e incentivem a autossuficiência, a participação e a cooperação. Inclusão digital, participação digital, capacidade digital e alfabetização digital são termos usados de forma intercambiável para descrever a capacidade das pessoas de usar as tecnologias digitais, particularmente a internet, de maneiras que melhorem suas vidas e as ajudem a superar outras desvantagens que possam enfrentar (The Wales Co-operative Centre com Carnegie UK Trust, 2018).

3.2 *Exclusão digital*

A exclusão digital evoluiu ao longo do tempo, passando de uma simples distinção entre "usuários/não usuários" para uma avaliação dos vários níveis de uso da internet e das disparidades de habilidades (Carnegie UK Trust, 2016b). Seu alcance também foi ampliado para incluir outros elementos além do uso da internet. Em termos gerais, a exclusão digital ocorre quando um segmento da população tem acesso desigual e capacidade limitada para utilizar as tecnologias da informação e comunicação (TIC), essenciais para participar plenamente da sociedade (Schejter, 2015; Warren, 2007). Como resultado, parece que alguns grupos demográficos são desproporcionalmente afetados pela questão da exclusão digital, com uma concentração de certas populações entre os excluídos (Just Economics, 2016). Quais são eles? Os socialmente isolados, os idosos, as pessoas com deficiência física, os residentes rurais, os sem-teto, os prisioneiros, os alunos sem conexão digital e outros estão entre os "vulneráveis".

De acordo com Seal (2009), a inclusão digital visa abordar as disparidades nas quais aqueles que não têm acesso às possibilidades tecnológicas são desfavorecidos e marginalizados na sociedade, sendo, portanto, excluídos digitalmente. Ela abrange uma variedade de noções interconectadas, além de definições explícitas e tácitas de inclusão digital. Acesso, uso, empoderamento e participação são os quatro pilares.

3.3 *Estudos relacionados*

Embora existam alguns estudos relacionados, a maioria não se concentrou nas classes populares e vulneráveis da Nigéria ou de qualquer outro país africano. Por exemplo, Damodaran, Gilbertson, Olphert, Sandhu e Craig (2015) primeiro avaliaram o estado desejado

da inclusão digital, e depois voltaram sua atenção para a situação real. O estudo vai além das aparências, oferecendo uma análise do status quo, uma discussão sobre obstáculos e facilitadores ao desenvolvimento, bem como algumas recomendações para avançar com novo vigor e determinação. São consideradas as amplas vantagens da inclusão digital e a função vital que ela desempenha ao permitir a plena participação em nossa sociedade digital. O objetivo aparentemente simples de garantir que todos tenham acesso e se beneficiem das amplas vantagens, oportunidades transformadoras e impactos oferecidos por ela está no centro da ideia de inclusão digital universal. No entanto, a visão e a realidade são muito diferentes: apesar das inúmeras campanhas e medidas nacionais para diminuir a disparidade de acesso, ela permanece. Todos os participantes da sociedade em geral se beneficiarão com uma sociedade digital, não unicamente o indivíduo (Duvfa; Duvfa, 2019). De acordo com pesquisas, o design apropriado e o suporte de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) prontamente disponível e contínuo na comunidade são os dois elementos mais importantes para o sucesso do engajamento digital. Existem problemas e soluções testadas. Apresenta-se a ideia de criar centros comunitários em locais próximos para oferecer ajuda e educação em TIC centradas no usuário, às pessoas idosas e com deficiência. Embora existam muitos obstáculos para se alcançar a inclusão digital, também existem tecnologias e conhecimentos que podem ajudar. Tornar a inclusão digital uma realidade, e não exclusivamente um conceito, requer aproveitar a vontade política. Embora difícil, a concretização da visão de uma sociedade digitalmente inclusiva é possível com a cooperação e dedicação de todas as partes interessadas, e trará oportunidades e recompensas que superarão os custos de implementação.

Martzoukou e Elliot (2016) analisaram o grau de preparação dos bibliotecários públicos para promover a inclusão digital e a alfabetização na comunidade. Para isso, utilizaram uma investigação de documentos políticos, programas de formação atuais ministrados pelas bibliotecas, entrevistas semiestruturadas com bibliotecários e gestores de bibliotecas, como parte de um projeto de investigação qualitativo de estudo de caso múltiplo. Em seguida, foi realizada uma análise dos programas de mestrado em biblioteconomia e ciência da informação. A maioria dos bibliotecários públicos acreditava que as habilidades transferíveis e as habilidades em tecnologia da informação eram igualmente valorizadas. No entanto, a maioria observou uma série de lacunas entre o que estudaram em seus programas de biblioteconomia e sua aplicação no local de trabalho. Para aumentar a alfabetização digital e melhorar sua capacidade de compreender as demandas da comunidade, eles também expressaram forte interesse e necessidade de treinamento técnico e desenvolvimento contínuo adicionais. Constatou-se uma falta de instrução em e-books, resolução básica de problemas de PC, mídias sociais e habilidades de comunicação nos programas de MLIS. O relatório termina com uma série de sugestões para os programas de MLIS e para as bibliotecas públicas sobre como promover a inclusão e a alfabetização digital.

Asmar, Van Audenhove e Marin (2020) aprimoraram nossa compreensão dos padrões de apoio social em relação à desigualdade digital. Por meio de uma investigação qualitativa minuciosa, foi revelada a variedade de redes de apoio e práticas de busca de assistência. Foram apresentadas e caracterizadas seis tipologias de busca de ajuda: os que não têm apoio, os apoiados pela comunidade, os apoiados por substituição, os apoiados pela rede, os aprendizes vicários e os que se apoiam sozinhos. O artigo também aborda criticamente a literatura acadêmica sobre apoio social, frequentemente simplista. Conforme a pesquisa e a tipologia apresentadas, as questões socioeconômicas não são os únicos fatores que afetam o tipo de apoio disponível ou a facilidade com que ele pode ser encontrado. Um determinante fundamental, em vez disso, é a qualidade do vínculo e o grau de proximidade entre as partes. O artigo demonstra a importância dos mecanismos sociais de inclusão e exclusão, que envolvem uma variedade de comportamentos oficiais e informais de busca de apoio e têm um impacto significativo na adoção e no uso da mídia digital. Segundo o artigo, compreender tais mecanismos requer estabelecer conexões entre padrões de desigualdade em pequena e grande escala. A noção de

apoio social para a inclusão digital foi estabelecida para demonstrar a singularidade do apoio social no contexto da pesquisa sobre a desigualdade digital e para distingui-lo das definições de outras disciplinas acadêmicas.

Reisdorf e Rhinesmith (2020) analisaram as lacunas, desigualdades e injustiças digitais, ou seja, nações, comunidades e pessoas em desvantagem ou deixadas para trás no que se refere à tecnologia. No entanto, há menos ênfase no que reduz essas disparidades e divisões em uma variedade de contextos culturais, mesmo que estejamos bastante cientes do que falta e para quem. Esta edição temática reúne trabalhos acadêmicos e pesquisas sobre iniciativas de inclusão digital de mais de 20 países, considerando diversos fatores, tipos de iniciativas e públicos-alvo. Cada artigo oferece perspectivas distintas sobre o que funciona bem e o que não funciona em diversas comunidades, além de sugestões sobre como os projetos em estudo poderiam ser melhorados. Espera-se que a amplitude e a profundidade dos artigos aqui apresentados sejam úteis para os formuladores de políticas e iniciativas de inclusão digital que desejam avançar em seu trabalho de inclusão digital em suas comunidades, bem como para o público acadêmico que busca ampliar sua compreensão sobre inclusão digital e "o que pode ser feito", em vez de se concentrar no "que está errado".

A partir dos poucos estudos disponíveis sobre inclusão digital, pode-se inferir que os estudos que se concentram em tornar as pessoas de base e as vulneráveis digitalmente inclusivas por meio de bibliotecas e bibliotecários são muito escassos, particularmente nos contextos dos países em desenvolvimento.

4. METODOLOGIA

4.1 Projeto e método

Essa seção detalha e discute o método adotado para realizar o estudo. Ela inclui o delineamento, a população, a amostra e o instrumento de coleta de dados, o procedimento de aplicação, a análise de dados e a apresentação dos resultados. O estudo adotou um método puramente qualitativo. Esse método se concentra na obtenção de dados por meio de uma pesquisa aberta. Geralmente, os métodos qualitativos dão espaço para investigações e questionamentos adicionais e aprofundados dos entrevistados, com base em suas respostas. Nesses casos, os entrevistados e/ou pesquisadores tentam entender suas motivações e sentimentos. Compreender o que os entrevistados (os bibliotecários) perceberam como inclusão digital para as pessoas em situação de vulnerabilidade e os desafios associados a ela ajudará a chegar a uma conclusão no estudo. Escolheu-se um método qualitativo porque se presume que ele ajude a revelar a percepção e a consciência dos bibliotecários de bibliotecas públicas sobre o tema do estudo, que se concentra na inclusão digital de pessoas em situação de vulnerabilidade. Da mesma forma, o desenho foi escolhido porque os resultados são mais descritivos e permitem que o pesquisador tire conclusões a partir dos dados obtidos dos entrevistados. Além disso, o método qualitativo é barato, especialmente quando autoadministrado. O uso de uma pesquisa aberta neste estudo permitiu que o pesquisador coletasse dados relevantes sobre inclusão digital. Embora existam muitos tipos de métodos qualitativos disponíveis, a pesquisa aberta foi adotada por ser um dos métodos mais comuns e por ser considerada a opção mais viável durante o período de pandemia, quando o distanciamento social é necessário.

População e amostra: a população do estudo foi composta por bibliotecários de todos os níveis em cinco bibliotecas públicas estaduais selecionadas na Nigéria. Porém, o confinamento e a questão do Corona vírus limitaram a extensão do estudo a bibliotecas públicas em outros estados. As bibliotecas estão situadas nos estados de Ekiti, Lagos, Kwara, Osun e Oyo. O estudo não se estendeu além dessas cinco bibliotecas públicas devido à escassez de

combustível, que restringe a movimentação dos pesquisadores. O estudo teve como alvo bibliotecários com qualificações mínimas para a profissão na Nigéria: um diploma de bacharel em biblioteconomia. De cada biblioteca, cinco bibliotecários foram selecionados propositalmente, totalizando 25 profissionais que representam a amostra do estudo.

O instrumento utilizado foi um questionário aberto, com perguntas pré-definidas relacionadas aos quatro objetivos do estudo. Ele incluía instruções sobre como responder e definia o conceito de inclusão digital, para os entrevistados terem uma boa compreensão do tema. Os itens do questionário são relevantes para a captação de dados sobre as quatro variáveis focadas nos objetivos do estudo.

Procedimento de administração: inicialmente, a entrevista seria conduzida pelo pesquisador. No entanto, isso não foi possível devido à escassez de combustível, que impediu o pesquisador de se deslocar até as bibliotecas participantes para realizar as entrevistas. Foi feito, então, um acordo alternativo com o diretor de cada biblioteca: um questionário aberto (pesquisa) foi enviado por correio aos respectivos entrevistados. Os respondentes foram solicitados a preencher a pesquisa e devolvê-la ao pesquisador o mais rápido possível. Das 25 cópias da pesquisa enviadas, 22 foram devolvidas, preenchidas e válidas para análise. A divisão das pesquisas devolvidas está apresentada na Tabela 1.

Tabela 1. Administração da pesquisa e taxa de retorno

SN	Bibliotecas	Número de pesquisas realizadas	Número de questionários devolvidos
1.	Ekiti State Public Library	5	4
2.	Kwara State Public Library	5	5
3.	Lagos State Public Library	5	4
4.	Osun State Public Library	5	4
5.	Oyo State Public Library	5	5
	Total	25	22

Fonte: O autor.

Ao analisar os dados da Tabela 1, observou-se que a Biblioteca Pública do Estado de Ekiti respondeu com 4 questionários, a Biblioteca Pública do Estado de Kwara, com 5, a Biblioteca Pública do Estado de Lagos, com 4, a Biblioteca Pública do Estado de Osun, com 4, e a Biblioteca Pública do Estado de Oyo, com 5. Isso resultou num total de 22 questionários respondidos em um universo de 25, representando uma taxa de retorno de 60%. As cópias devolvidas do inquérito aberto foram classificadas, compiladas, transcritas e relatadas pelo investigador.

Considerações éticas: foi solicitado o consentimento informado dos entrevistados, e cada um deles expressou claramente sua intenção e disposição de participar do estudo. Da mesma forma, eles foram autorizados a retirar sua participação caso considerassem que seu envolvimento poderia se revelar contrário ao esperado.

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO DAS DESCOBERTAS

5.1 A percepção dos bibliotecários sobre as pessoas das classes populares e vulneráveis precisa ser digitalmente inclusiva.

Os entrevistados foram convidados a compartilhar sua percepção sobre as pessoas das classes mais baixas e vulneráveis. O resultado indica que, para os entrevistados, essas pessoas vivem em áreas remotas do país, onde não há acesso à internet, telefones celulares, boas estradas

e nem mesmo eletricidade, ou seja, onde há falta de quase todas as comodidades sociais. Para reforçar seu argumento, um entrevistado afirmou que:

"As pessoas das comunidades rurais são aquelas isoladas dos centros urbanos devido à falta de acesso a estradas, informações e tecnologias de comunicação e que não têm a oportunidade de se beneficiar de serviços públicos, como eletricidade, saúde e outras comodidades sociais".

Além disso, o resultado revela que os vulneráveis, assim como as pessoas das classes mais baixas, são indivíduos que foram mais ou menos marginalizados da sociedade, sem acesso ao que os outros desfrutam, como conectividade móvel, internet e assuntos relacionados. Outro entrevistado explicou melhor esse ponto ao apontar que:

"Os vulneráveis são pessoas esquecidas ou ignoradas. Os governos, por vezes, já não os consideram cidadãos integrantes da sociedade, pois não há nenhum elemento que lhes dê atenção ou os considere ao planejar, ou cuidar das necessidades dos outros". A conclusão apresenta exemplos de pessoas nessa categoria, como idosos em zonas rurais, presos, alunos sem conectividade, pessoas isoladas e com deficiência física, entre outros.

Os resultados apresentados sugerem que, para os bibliotecários participantes do estudo, as pessoas de base são aquelas que vivem em áreas rurais, enquanto as pessoas vulneráveis são aquelas ignoradas ou marginalizadas pelos governos no acesso a tecnologias, serviços eletrônicos e/ou serviços móveis. Esse resultado está alinhado com o de Helper (2018), que afirma que os socialmente isolados são um exemplo de pessoas vulneráveis, ao terem menos acesso e uso da internet, dispositivos e serviços online, e com o do ONS (2019), que argumenta que os idosos são vulneráveis por carecerem de habilidades digitais. Além disso, alguns autores descobriram que as pessoas com deficiência são menos propensas do que as sem deficiência a usar a internet ou ter acesso a ela em casa (Helsper; Reisdorf, 2016), portanto também fazem parte da categoria de vulneráveis.

| 10

5.2 A percepção dos bibliotecários sobre o papel das bibliotecas na inclusão digital das pessoas de base e vulneráveis

Os entrevistados foram convidados a indicar sua percepção sobre o papel que as bibliotecas podem desempenhar na inclusão digital das pessoas de base e vulneráveis. De modo geral, os resultados revelam que as bibliotecas têm muitos papéis a desempenhar. Ao explicar os papéis das bibliotecas, um entrevistado destacou que:

"As bibliotecas devem defender programas de adoção digital que beneficiem a sociedade e, assim, diminuam a diferença digital". Elas podem aproveitar a comunidade em que estão inseridas para apoiar um programa que garanta um modelo de biblioteca sustentável e eficiente para o século XXI, focado em proporcionar igualdade de acesso a todos os cidadãos.

Outro entrevistado tem isto a dizer:

As bibliotecas podem se reunir e entrevistar especialistas no assunto (SMEs) de organizações sem fins lucrativos, comunitárias, associações, bibliotecas estaduais, instituições de concessão de subsídios, entidades governamentais e do setor privado. Elas podem usar essas reuniões como uma oportunidade para coletar informações e organizar workshops visando compreender melhor o papel das bibliotecas e das parcerias público-privadas na redução da exclusão digital.

O resultado sugere que os bibliotecários podem desempenhar diversas funções, como defender programas de adoção digital que exponham os socialmente excluídos ao uso de várias tecnologias, além de estabelecer parcerias com as comunidades para organizar workshops e

seminários que incluam aqueles que foram excluídos da inclusão digital. Essa conclusão corrobora a afirmação de Brioché *et al.* (2021) de que as bibliotecas estão muito ligadas à promoção de esforços de adoção digital nas comunidades de oportunidade.

5.3 O papel dos bibliotecários na inclusão digital das pessoas de base e vulneráveis

Ao serem questionados sobre o papel dos bibliotecários na inclusão digital de populações vulneráveis e de base, alguns entrevistados responderam o seguinte:

"Os bibliotecários devem se afirmar como atores fundamentais no processo de aprendizagem, mudando suas funções de provedores de informação para educadores. Eles devem deixar de ser 'guardiões da informação' para se tornarem portas de acesso à informação e defensores do envolvimento do bibliotecário nas comunidades de ensino, a fim de mudar o foco da explicação dos recursos da biblioteca para o atendimento das necessidades contínuas de informação dos alunos no amplo ambiente de informação".

"Os bibliotecários devem dedicar algum tempo ao apoio às competências digitais dos usuários da biblioteca (incluindo as básicas), reconhecidas como uma parte importante de sua carga de trabalho." "A biblioteca é vista como uma fonte de formação e orientação para pessoas socialmente isoladas, preocupadas com a complexidade de localizar e utilizar recursos e serviços digitais."

Os resultados apresentados aqui significam que os bibliotecários podem atuar como professores, ensinando e apresentando essas pessoas à tecnologia e aos serviços, tornando-as incluídas digitalmente.

5.4. As barreiras ou desafios associados à inclusão digital das populações de base e vulneráveis baseiam-se na percepção dos bibliotecários.

Os entrevistados foram convidados a indicar os desafios que, em sua opinião, impedem a inclusão digital das populações de base e vulneráveis. Entre os desafios indicados estão a falta de cooperação de algumas comunidades, a relutância em aprender de algumas populações e a insuficiência de fundos para que bibliotecas e bibliotecários financiem a organização de workshops e seminários, na ausência de parcerias viáveis e doadores. A seguir, são apresentadas algumas das explicações dos entrevistados:

"O conteúdo desempenha um papel vital na adoção da internet móvel nos países em desenvolvimento. No entanto, atualmente, a maioria do conteúdo disponível está em inglês, sendo focada em aplicativos para smartphones que consomem muitos dados. A penetração dos smartphones ainda é baixa nesses países e o inglês não é a língua principal da maioria da população, limitando a acessibilidade e a utilidade do conteúdo. "

A cobertura de rede é fundamental para o acesso à internet móvel. O argumento econômico para as operadoras móveis expandirem suas redes para áreas remotas e rurais é desafiador, devido ao custo de manutenção e alimentação das torres de celular em locais distantes da rede e com populações dispersas e de baixa renda".

O analfabetismo, o analfabetismo digital e a falta de conhecimento sobre a internet constituem barreiras para a adoção da internet móvel pelos consumidores. Nos países em desenvolvimento, o analfabetismo é mais prevalente nas áreas rurais e entre grupos marginalizados, como os pobres e os jovens. Isso representa um grande desafio para o acesso a conteúdo da internet predominantemente baseado em texto. O resultado é que existem

barreiras relacionadas ao conteúdo e ao idioma, à cobertura e às políticas de rede, além de barreiras relacionadas ao usuário, como o analfabetismo.

Iniciativas colaborativas entre bibliotecas, organizações governamentais e não governamentais podem ser uma forma eficaz de enfrentar esses desafios. Juntas, essas partes podem aproveitar suas habilidades únicas para eliminar lacunas de infraestrutura e promover a alfabetização digital. Essa parceria pode resultar em iniciativas mais amplas e duradouras, garantindo a inclusão online de grupos marginalizados e ativistas de base. Para comunidades de base e pessoas vulneráveis, o desenvolvimento de programas digitais inclusivos requer a participação da comunidade e o uso de metodologias participativas (Aristizábal *et al.*, 2019). Isso se deve ao fato de que esses grupos têm demandas e dificuldades específicas que exigem compreensão e resolução cooperativa de problemas.

Primeiramente, a participação da comunidade garante que a concepção do programa valorize as opiniões e os pontos de vista das comunidades-alvo. Ao envolver ativamente essas comunidades nos processos de tomada de decisão, como avaliações de necessidades e planejamento de programas, é possível obter insights importantes sobre os obstáculos específicos à inclusão digital enfrentados por grupos vulneráveis (Zikargae *et al.*, 2022). Ao empoderar as pessoas e lhes conferir um senso de propriedade, esse método participativo as ajuda a criar tratamentos mais bem-sucedidos e duradouros.

O envolvimento da comunidade também incentiva a sensibilidade cultural e a relevância no desenvolvimento do programa. Para criar intervenções alinhadas à realidade das populações-alvo, é essencial compreender seu contexto cultural, idioma preferido e costumes. Ao eliminar obstáculos linguísticos e de conteúdo, essa estratégia garante que os programas digitais sejam compreensíveis e úteis para os destinatários pretendidos (Haleem *et al.*, 2021).

Além disso, abordagens participativas promovem a co-criação e o co-aprendizado entre os implementadores do programa e os membros da comunidade (Belgrave *et al.*, 2022). Essa abordagem cooperativa promove o respeito, a confiança e a responsabilidade compartilhada, melhorando os resultados e gerando um efeito mais duradouro. Ao desenvolver habilidades, autoconfiança e autonomia para navegar no ambiente digital, os membros da comunidade assumem um papel ativo em sua jornada rumo à inclusão digital.

Além disso, a participação da comunidade facilita a identificação de recursos e ativos locais que podem ser utilizados para promover a inclusão digital. Para ampliar o alcance e o impacto dos programas digitais, essa abordagem baseada em ativos estimula parcerias e o envolvimento de voluntários, líderes e organizações locais. Em geral, o valor das iniciativas inclusivas de base é demonstrado pela importância da participação da comunidade e das técnicas participativas para lidar com questões relacionadas à exclusão digital. Ao priorizar as comunidades nos esforços de inclusão digital, as partes interessadas podem promover transformações substanciais e duradouras que realmente ajudem as comunidades marginalizadas e os grupos vulneráveis (ACNUR, 2024).

É imperativo destacar o papel da defesa de políticas na promoção de uma atmosfera favorável à inclusão digital, principalmente para comunidades marginalizadas e de base. Para apoiar e promover programas de inclusão digital, a defesa de políticas envolve argumentar a favor de mudanças em leis, regras e normas institucionais (Sanders; Scanlon, 2021). Os seguintes elementos estão envolvidos nisso:

Primeiro, para eliminar a exclusão digital, é preciso promover o acesso barato à internet. O acesso às tecnologias digitais pode ser ampliado por meio de políticas que apoiem famílias de baixa renda com subsídios para serviços de banda larga, bem como por meio de incentivos para que provedores de serviços de internet expandam sua cobertura para áreas carentes (Rivera *et al.*, 2022). Isso é especialmente crucial para grupos desfavorecidos e comunidades de base, que podem ter dificuldade em pagar por uma conexão à internet.

Em segundo lugar, para garantir que os recursos digitais estejam disponíveis para uma ampla gama de grupos linguísticos, é essencial haver diversidade linguística no material digital.

De acordo com Llanes-Ortiz e Huiza-Capo (2023), o principal objetivo da defesa de políticas deve ser promover a produção e a acessibilidade de informações digitais em uma variedade de idiomas, incluindo línguas regionais usadas por grupos de base. Isso pode envolver programas de apoio financeiro para serviços de tradução, incentivos para que os produtores de conteúdo ofereçam materiais em vários idiomas e o estabelecimento de padrões linguísticos.

Além disso, é crucial promover o design de tecnologia inclusiva para garantir que as ferramentas e plataformas digitais sejam utilizáveis por pessoas com diferentes necessidades e habilidades. A criação de tecnologias inclusivas, como a tecnologia assistida, interfaces fáceis de usar e diretrizes de usabilidade que considerem as necessidades de pessoas com baixa alfabetização digital ou deficiências, pode ser incentivada por meio de políticas públicas (BOTELHO, 2021). Para garantir que ninguém seja deixado para trás, os princípios de design inclusivo devem ser incorporados aos modelos de prestação de serviços digitais e aos procedimentos de aquisição de tecnologia.

Para superar os obstáculos estruturais à inclusão digital — como restrições financeiras, práticas discriminatórias e obstáculos regulatórios —, a defesa de políticas também é essencial (DINE, 2023). Para colocar a inclusão digital no topo da agenda política, os defensores podem trabalhar com legisladores, organizações governamentais e partes interessadas do setor empresarial para destinar fundos a intervenções específicas.

Em suma, a transformação sistêmica e a garantia de que grupos vulneráveis e comunidades de base possam participar plenamente da sociedade digital dependem da valorização do papel que a defesa de políticas desempenha na promoção de um ambiente que apoie a inclusão digital. Os formuladores de políticas e defensores podem trabalhar em prol de um futuro digital mais equitativo e inclusivo para todos, promovendo o design de tecnologias inclusivas, a variedade linguística em conteúdos digitais e o acesso barato à internet.

6. CONCLUSÃO

| 13

O estudo examinou a percepção dos bibliotecários sobre como incluir digitalmente as pessoas das classes populares e vulneráveis na Nigéria. As conclusões do estudo destacam algumas questões cruciais relacionadas à inclusão digital dessas comunidades e pessoas. O relatório destaca o papel fundamental que as bibliotecas podem desempenhar ao promover a inclusão digital de populações marginalizadas e de classes populares. Essa posição envolve defender iniciativas de adoção digital, colaborar com as comunidades locais para realizar workshops e seminários e atuar como instrutor de tecnologia. O estudo também observou questões relacionadas à linguagem e ao conteúdo, reconhecendo que esses obstáculos podem impedir a inclusão digital. Dada a diversidade linguística do país, é imperativo criar informações compreensíveis e acessíveis a uma ampla gama de usuários. Outra questão apontada pelo estudo é a cobertura e as políticas de rede. Questões de infraestrutura, como a cobertura de rede restrita e as regulamentações governamentais, podem dificultar o uso de serviços digitais. Para aumentar a conexão e desenvolver políticas de apoio, as partes interessadas devem trabalhar juntas para resolver essas questões. Da mesma forma, o estudo constatou que o analfabetismo e a falta de alfabetização digital entre os usuários são obstáculos que impedem significativamente a inclusão digital.

Para contornar esses obstáculos, podem ser utilizados métodos como cursos de treinamento personalizados, interfaces de usuário simplificadas e projetos de envolvimento comunitário. O estudo concluiu que as pessoas de base são aquelas que vivem em áreas rurais, enquanto as pessoas em situação de vulnerabilidade são aquelas que foram ignoradas ou marginalizadas pela sociedade, o que as impede de ter acesso a tecnologias, serviços eletrônicos e/ou serviços móveis. As bibliotecas podem desempenhar um papel importante na inclusão digital das classes mais baixas e vulneráveis, apoiando programas de adoção digital que

exponham os socialmente excluídos ao uso de várias tecnologias. Outro papel é uma parceria com as comunidades para organizar workshops e seminários nos quais os excluídos da inclusão digital são incluídos. Os bibliotecários podem atuar como professores, ensinando e expondo esses excluídos ao uso da tecnologia e dos serviços, tornando-os digitalmente incluídos. Conteúdo e idioma, cobertura e políticas de rede, bem como barreiras enfrentadas pelos usuários, como o analfabetismo, foram identificados como desafios para a inclusão digital das pessoas de baixa renda e em situação de vulnerabilidade na Nigéria.

7. IMPLICAÇÕES DO ESTUDO

As implicações das conclusões são altamente relevantes para uma série de partes interessadas, tais como pesquisadores, profissionais e decisores políticos, uma vez que promovem os esforços da Nigéria no sentido da inclusão digital. A importância de adotar uma abordagem multilateral não pode ser subestimada quando se trata de otimizar a eficácia e a durabilidade dos programas de inclusão digital. Cada grupo de partes interessadas pode beneficiar e contribuir para esta estratégia das seguintes formas:

- **Formuladores de políticas**

Os resultados comprovam como são urgentes as mudanças políticas que promovam a inclusão digital para grupos desfavorecidos e comunidades de base. Essas informações podem ser utilizadas pelos formuladores de políticas para definir prioridades para a inclusão digital na agenda nacional e determinar quais iniciativas financiarão. Isso implica apoiar leis que promovam o design de tecnologia inclusiva, a representação linguística diversificada em materiais digitais e o acesso barato à internet. Os formuladores de políticas também podem incentivar a cooperação entre organizações governamentais, não governamentais e do setor privado para criar planos abrangentes para eliminar a exclusão digital.

- **Profissionais (bibliotecários, líderes comunitários, ONGs)**

Na prática de iniciativas de inclusão digital no âmbito local, os profissionais são essenciais. As conclusões do estudo destacam a importância dos métodos participativos e do envolvimento da comunidade no desenvolvimento e na prestação de serviços digitais inclusivos. Ao utilizar essas descobertas, os profissionais podem adaptar melhor seus programas às necessidades e preferências específicas de comunidades marginalizadas e de populações vulneráveis. Isso pode envolver a criação de sessões de treinamento, oficinas e iniciativas de divulgação que apoiem a alfabetização digital, proporcionem acesso a ferramentas tecnológicas e superem obstáculos, como a diversidade linguística e de conteúdo. O alcance e o impacto desses projetos podem ser ampliados por meio da colaboração com outras partes interessadas, como parceiros do setor comercial e organizações governamentais.

- **Pesquisadores**

Os estudantes têm o potencial de intensificar os esforços em prol da inclusão digital, realizando mais pesquisas que ampliem nossa compreensão dos obstáculos e possibilidades nesse domínio. Com base nessas pesquisas, estudos futuros podem investigar soluções criativas, as melhores práticas do setor e estruturas para avaliação de programas de inclusão digital. Os pesquisadores também podem contribuir para o desenvolvimento de capacidades e a troca de conhecimentos, auxiliando na elaboração de programas e políticas baseados em evidências. Ao

promover uma cultura de pesquisa e colaboração, os estudantes podem facilitar o aprimoramento contínuo e a inovação nas táticas de inclusão digital.

Em resumo, lidar com as questões complexas e diversas que envolvem a inclusão digital na Nigéria requer implementar uma estratégia que envolva várias partes interessadas. Formuladores de políticas, profissionais e pesquisadores podem colaborar para estabelecer um ecossistema digital inclusivo que beneficie as comunidades locais, utilizando os insights coletados em suas pesquisas.

8. CONCLUSÃO

Com base nas conclusões deste estudo, recomenda-se que os bibliotecários intensifiquem a requalificação e a atualização de suas competências. Isso porque nem todos eles possuem as habilidades necessárias para auxiliar os mais vulneráveis a não serem excluídos digitalmente.

A maioria das bibliotecas carece de infraestrutura adequada, portanto é necessário providenciar o que for necessário.

Os conteúdos locais devem ser incluídos na maioria das informações digitais, para as pessoas vulneráveis terem boa compreensão de como se familiarizar e usar as tecnologias digitais.

É preciso ampliar e melhorar a cobertura da rede, especialmente para que as pessoas nas áreas rurais também tenham acesso. As políticas governamentais devem apoiar o aumento da cobertura da rede, incluindo a liberação oportuna do espectro de baixa frequência, o apoio ao compartilhamento voluntário da rede e o fornecimento de subsídios públicos para as redes.

Também é importante que as organizações de informação (como bibliotecas, centros de informação e ministérios da informação) garantam o fornecimento de financiamento e recursos necessários para apoiar os esforços de inclusão digital das populações de base e vulneráveis.

| 15

REFERÊNCIAS

ARISTIZÁBAL, A. *et al.* Initiatives towards a participatory smart city. The role of digital grassroots innovations. **Journal of Global Ethics**, Abingdon, v. 15, n. 2, p. 168-182, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1080/17449626.2019.1636115>

ASMAR, A.; van AUDENHOVE, L.; MARIËN, I. Social support for digital inclusion: towards a typology of social support patterns. **Social Inclusion**, Lisbon, v. 8, n. 2, p. 138-150, 2020. DOI: <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.2627>.

BELGRAVE, A. B. *et al.* Using a participatory design approach for co-creating culturally situated STEM enrichment activities. **Journal of Applied Developmental Psychology**, Oxford, v. 82, n. art. 101451, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.appdev.2022.101451>

BOTELHO, F. H. F. Accessibility to digital technology: virtual barriers, real opportunities. **Assistive Technology**, Abingdon, v. 33, supl. 1., p. 27-34, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1080/10400435.2021.1945705>

BRIOCHÉ, R. *et al.* **The role of public libraries and community partnerships in promoting digital adoption digital empowerment and inclusion working group digital inclusion subgroup report.** [S.l. : s.n.], 2021.

CHAVEZ-DREYFUSS, G. The number of permanent remote workers is set to double in 2021. **World Economic Forum**, 23/10/2020. Disponível em: <https://encurtador.com.br/UN4wD>. Acesso em: 31 jul. 2025.

CRESWELL, J. W.; POTTH, C. N. **Qualitative inquiry and research design**: choosing among five approaches. Thousand Oaks: Sage, 2018.

DATAREPORTAL. **Digital 2021**: Nigeria, 2021. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2021-nigeria>. Acesso em: 31 jul. 2025.

DEMODARAN, L. *et al.* Digital inclusion: the vision, the challenges and the way forward. **International Journal on Advances in Internet Technology**, Hershey, PA, v. 8, n. 34, p. 78-92, 2015.

DINE, J. **The digital inclusion outlook**: what it looks like and where it's lacking. Washington, DC: Information Technology and Innovation Foundation, 2023.

FORENBACHER, I. *et al.* Determinants of mobile phone ownership in Nigeria. **Telecommunications Policy**, Amsterdam, v. 43, n. 7, n. art. 101812, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.03.001>

GILBERT, P. Nigerian Internet and mobile penetration grows. **Connecting Africa**, 02/16/2021. Disponível em: <https://tinyurl.com/4bannus8>. Acesso em: 31 jul. 2025.

HALEEM, A. *et al.* Artificial intelligence (AI) applications for marketing: a literature-based study. **International Journal of Intelligent Networks**, Beijing, v. 3, p. 119-132, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijin.2022.08.005>

HELSPER, E. J. **Socio-digital inequalities**: lessons learned and the road ahead. [S.l. : s.n.], 2018. Disponível em: <https://tinyurl.com/mttsf8mx>. Acesso em: 31 jul. 2025.

HELSPER, E. J.; REISDORF, B. C. The emergence of a "digital underclass" in Great Britain and Sweden: changing reasons for digital exclusion. **New Media & Society**, London, v. 19, n. 8, p. 1253-1270, 2016. Disponível em: <https://tinyurl.com/2k2mum8m>. Acesso em: 31 jul. 2025.

JUST ECONOMICS. **Digital exclusion and technology enabled care in Scotland**. [S.l. : s.n.], 2016. Disponível em: <https://tinyurl.com/373vdyvr>. Acesso em: 31 jul. 2025.

LLANES-ORTIZ, G.; HUIZA-CAPO, A. **Digital initiatives for indigenous languages**. Paris: UNESCO/Global Voices, 2023.

MARTZOUKOU, K.; ELLIOT, J. The development of digital literacy and inclusion skills of public librarians. **Communications in Information Literacy**, Tulsa, OK, v. 10, n. 1, p. 99-115, 2016.

MCKINSEY & COMPANY. **How COVID-19 has pushed companies over the technology tipping point**: and transformed business forever. [S. l.], 2020.

MARTIN, C. *et al.* **The role of digital exclusion in social exclusion**. [S. l.]: Carnegie UK, 2016. Disponível em: <https://tinyurl.com/yc3n66s2>. Acesso em: 31 jul. 2025.

NDIA – NATIONAL DIGITAL INCLUSION ALLIANCE. **Digital inclusion**. Columbus Ohio, 2021. Disponível em: <https://www.digitalinclusion.org/definitions/>. Acesso em: 31 jul. 2025.

OECD – ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. **Keeping the Internet up and running in times of crisis**. OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19). Paris, 04 May 2020.

OGUNDE, F. **The impact of mobile internet on Nigeria**. [S. l.]: Stears News Limited, 2022. Disponível em: <https://tinyurl.com/ye2yb6ch>. Acesso em: 31 jul. 2025.

ONS – OFFICE FOR NATIONAL STATISTICS. **Exploring the UK digital divide**. [S. l.], 2019. Disponível em: <https://tinyurl.com/bdvey9kk>. Acesso em: 31 jul. 2025.

REISDORF, B.; RHINESMITH, C. Digital inclusion as a core component of social inclusion. **Social Inclusion**, Lisbon, v. 8, n. 2, p. 132-137, 2020. DOI: <https://doi.org/10.17645/si.v8i2.3184>

RIVERA, S. *et al.* Role of digital transformation for achieving sustainability: mediated role of stakeholders, key capabilities, and technology. **Sustainability**, Basel, v. 15, n. 14, n. art. 11221, 2022. DOI: <https://doi.org/10.3390/su151411221>

SANDERS, C. K.; SCANLON, E. The digital divide is a human rights issue: advancing social inclusion through social work advocacy. **Journal of Human Rights and Social Work**, London, v. 6, n. 2, p. 130-143, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1007/s41134-020-00147-9>

SCHEJTER, A. Re-theorizing the “digital divide”: identifying dimensions of social exclusion in contemporary media technologies. *In*: FACE CONFERENCE EUROPEAN MEDIA POLICY: NEW CONTEXTS, NEW APPROACHES, 2015, Helsinque. **Proceedings...** [S. l.: s. n.], 2015.

SEAL, J. **Digital inclusion**: a research briefing by the technology enhanced learning phase of the teaching and learning research programme. University of Southampton, 2009. <https://tinyurl.com/4d2ws3ad>. Acesso em: 31 jul. 2025.

UN UNDESA. **Compendium of digital government initiatives in response to the COVID-19 pandemic**. New York, NY, 2020a.

UN UNDESA. **E-government survey 2020**. New York, NY, 2020b.

UNHCR – UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES. **Digital inclusion**, Genebra, 2024. Disponível em: <https://tinyurl.com/yshjxmnh>. Acesso em: 31 jul. 2025.

UNITED NATIONS. **Leveraging digital technologies for social inclusion**. New York, NY, 2021.

UNITED NATIONS. **Policy brief: education during COVID-19 and beyond**. New York, NY, 2020a.

UNITED NATIONS. **Roadmap for digital cooperation**. New York, NY, 2020b.

THE WALES CO-OPERATIVE CENTRE WITH CARNEGIE UK TRUST. **Digital inclusion in health and care in Wales**. Caerphilly, 2018. Disponível em: <https://tinyurl.com/mrxrb2ds>. Acesso em: 31 jul. 2025.

WARREN, M. The digital vicious cycle: links between social disadvantage and digital exclusion in rural areas. **Telecommunications Policy**, Oxford, v. 31, n. 6-7, p. 374-388, 2007.

ZIKARGAE, M. H.; WOLDEAREGAY, A. G.; SKJERDAL, T. Assessing the roles of stakeholders in community projects on environmental security and livelihood of impoverished rural society: a nongovernmental organization implementation strategy in focus. **Heliyon**, London, v. 8, n. 10, n. art. e10987, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e10987>