Universidade de São Paulo
Escola de Comunicações e Artes

Rodrigo Eduardo Botelho-Francisco

Interatividade e literacias emergentes em contextos de inclusão digital:

um estudo netnográfico no programa AcessaSP

São Paulo
Fevereiro de 2014

Rodrigo Eduardo Botelho-Francisco

Interatividade e literacias emergentes em contextos de inclusão digital: um estudo netnográfico no programa AcessaSP

Tese apresentada à Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Doutor em Ciências da Comunicação, na área de concentração Interfaces Sociais da Comunicação, sob orientação da Prof.ª Dr.ª Brasilina Passarelli.

São Paulo
Fevereiro de 2014

Este trabalho está licenciado sob a Licença
Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 Unported da **Creative Commons**.

Para ver uma cópia desta licença, visite http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/ ou envie uma carta para Creative Commons, 444 Castro Street, Suite 900, Mountain View, California, 94041, USA.

Catalogação na Publicação

Serviço de Biblioteca e Documentação

Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo

Dados fornecidos pelo autor

Botelho-Francisco, Rodrigo Eduardo
Interatividade e literacias emergentes em contextos de inclusão digital: um estudo netnográfico no programa AcessaSP / Rodrigo Eduardo Botelho-Francisco. -- São Paulo: R. Botelho-Francisco, 2014.
250 p.: il. + CD.

Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação - Escola de Comunicações e Artes / Universidade de São Paulo.
Orientadora: Brasilina Passarelli

Bibliografia

1. Literacias emergentes 2. Literacias digitais 3. Inclusão Digital 4. Internet 5. Tecnologias de Informação e Comunicação I. Passarelli, Brasilina II. Título.

CDD 21.ed. - 302.2

BOTELHO-FRANCISCO, Rodrigo Eduardo. **Interatividade e literacias emergentes em contextos de inclusão digital**: um estudo netnográfico no programa AcessaSP. Tese apresentada à Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Doutor em Ciências da Comunicação.

Aprovado em: ____ / ____ / _____

Banca Examinadora

Prof.ª Dr.ª Brasilina Passarelli, ECA/USP, Orientadora

Julgamento: _____

Assinatura: _____

_____

Julgamento: _____

Assinatura: _____

_____

Julgamento: _____

Assinatura: _____

_____

Julgamento: _____

Assinatura: _____

_____

Julgamento: _____

Assinatura: _____

Ao meu Deus, pelo dom da criação e da comunicação;
e à Izaura Dias Botelho (*in memoriam*)
e a todos que, como ela, não tiveram oportunidade de
experimentar sua criatividade por meio das letras
e das tecnologias digitais.

Não somente nas Artes, mas todo trabalho tem uma beleza particular pela subjetividade que carrega. São motivações, inspirações, emoções e colaborações que nem mesmo o autor tem plena consciência. Reconhecer estas marcas significa mais que gratidão, significa a consciência de que nenhuma obra é solitária. Motivado por este pensamento e correndo o risco de ser injusto ao não lembrar de alguém, registro aqui alguns dos muitos nomes que marcaram a mim e a esta tese. Meus sinceros agradecimentos:

à minha orientadora, Prof.ª Dr.ª Brasilina Passarelli, pela oportunidade de contato com os temas e objetos deste trabalho e pelo convívio no Observatório da Cultura Digital;

ao co-orientador deste trabalho, Prof. Dr. Óscar Emanuel Chaves Mealha, pela gentil e pronta recepção durante o estágio doutoral na Universidade de Aveiro, em Portugal, e pelas valiosas contribuições teóricas a esta tese;

à coordenação do AcessaSP, na pessoa de Drica Guzzi, pela facilitação deste estudo, e aos monitores que colaboraram durante a realização das entrevistas, entre eles Silvio Geraldo Furlam;

aos amigos da Escola do Futuro, do Centro de Estudos das Tecnologias e Ciências da Comunicação, pela presença e pelas parcerias e colaborações a este trabalho, especialmente a Antônio Hélio Junqueira, Luciana Keiko, Cláudia Pires, Verônica Costa, Luciane Albuquerque e Fabiana Grieco;

aos professores e colegas do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Universidade de São Paulo, em especial a Rosely Sousa e à Prof.ª Dr.ª Lucilene Cury; e aos professores e colegas do Programa Doutoral em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais da Universidade de Aveiro;

aos colegas de trabalho da Coordenadoria de Comunicação Social da UFSCar, na pessoa de Gisele Bicaletto, pela compreensão e pelo apoio durante afastamento para cursar o doutorado;

à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, à Universidade Federal de São Carlos e à Universidade de Aveiro, pela concessão de bolsa e pelo apoio à realização deste trabalho;

aos professores e amigos, motivadores e colaboradores presentes nesta trajetória, Prof.ª Dr.ª Maria Alzira Brum Lemos, Prof. Dr. João Baptista Winck, Prof.ª Dr.ª Maria Aparecida Communian Ferraz, Prof.ª Dr.ª Ariadne Chloe Furnival, Prof. Dr. Rogério da Costa; Prof.ª Dr.ª Ana Elisa Périco e Prof. Dr. Thiago Ganso Carbonel;

aos queridos amigos Jason Furuie, Elisa Pivetta, Mariana Ignatios e Beth Martucci, pelo companheirismo e pelas colaborações com esta tese, em especial à Renata Maria Biasioli; e àqueles que por algum motivo cruzaram meu caminho nessa trajetória de doutoramento, entre eles Milton Cappelletti Júnior, Bruno Sousa, Guilherme Máximo, Raquel Nicoletti e Alberto Pereira;

aos meus pais, Eduardo e Neuza; aos meus avós Amadeu e Catarina; aos meus irmãos, Tiago, Juliana; ao meu cunhado Vagner; ao meu sobrinho Pedro; ao meu parceiro Rodrigo Benvindo; e àqueles que com sua amizade convivem com meus sonhos e devaneios, Rodrigo Bela, Márcia Tait, Breno Andrade, Sandra Lobato, José Alves, Rafael Lopes, Anderson Anjos, Danilo Buozo, Caio Rossi, Cristiano Veloso, Victor Rodrigues, Henrique Domingues, Mariana Marmol, Graziele Laustenschlaeger, Leonardo Sassi, Adriana Takako, Vânia Maria de Oliveira, Alex Orlando, Chico Daher, Ir. Marta de Jesus Crucificado e Luiz Serantola;

por fim, àqueles tantos que é impossível nomear, mas que com sua simplicidade me ensinaram muito do que está aqui, aos meus ex-alunos do IMESB, Uniara, Unimep e Senac e aos frequentadores do AcessaSP entrevistados para esta tese.

Então eu vou falar de Democracia em relação à Internet.
É um mundo que todo mundo pode fazer tudo.

Então eu tô procurando buscar algum lugar que eu possa
encontrar instrumentos para eu ir pra águas mais profundas.
Não quero ficar só na beirada.

Você tem que ter um modo de lidar com essa quantidade
absurda de informações que você tem hoje em dia pra fazer com
que essas informações cheguem a ser úteis.

Toda vez que você acessa, aprende alguma coisa.

Eu acho que esse mundo da Internet está aberto a todos.

Falas de frequentadores do AcessaSP em entrevista para esta tese.

Resumo

BOTELHO-FRANCISCO, Rodrigo Eduardo. **Interatividade e literacias emergentes em contextos de inclusão digital**: um estudo netnográfico no programa AcessaSP. 2014. 250 f. Tese (Doutorado) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

Este trabalho promoveu um estudo netnográfico para identificar, mapear e caracterizar literacias emergentes na perspectiva da inclusão digital no Brasil, considerando que as competências e habilidades comunicacionais e informacionais dependem de um processo interativo com as Tecnologias de Informação e Comunicação que vão muito além do simples acesso às mesmas. Considerada uma nova abordagem no campo das Ciências da Comunicação, para os estudos sobre as tecnologias contemporâneas, as literacias, em suas mais variadas conceituações, trata das habilidades e competências para seu uso de maneira efetiva e criativa por diferentes atores em rede. Como *lócus*, o trabalho foi conduzido no âmbito do Programa AcessaSP de inclusão digital. De perspectiva netnográfica, a pesquisa tem cunho qualitativo e está apoiada nas técnicas de entrevistas e análises de conteúdo. Os resultados apresentam a descrição das literacias e interações dos frequentadores do Programa, discutidas a partir de indicadores de interatividade e de *Media and Information Literacy*, conceito filial desta tese que colabora para o entendimento das literacias em torno dos meios de comunicação e informação e de uma visão crítica e criativa em torno deles. Uma das conclusões é a de que não se trata de uma questão binária, entre ter ou não ter literacias, mas de compreender e descrever como elas se manifestam. Da análise de conteúdo pôde-se depreender alguns temas, considerados vetores por sua capacidade aparente de conduzir a experiências importantes no processo de desenvolvimento de literacias de uma forma autônoma, nomeadamente as redes sociais, os jogos, o celular, a comunicação interpessoal, a produção multimídia e trabalho e empreendedorismo.

Palavras-chave: Tecnologias de Informação e Comunicação; Inclusão Digital; *Media and Information Literacy*; Cibercultura; Internet

Abstract

BOTELHO-FRANCISCO, Rodrigo Eduardo. **Interactivity and emerging literacies in digital inclusion contexts**: a netnographic study in the AcessaSP Program. 2014. 279 f. Tese (Doutorado) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

This work promoted a netnographic study to identify, map and characterize emerging literacies from the perspective of digital inclusion in Brazil. This proposal considers that the communicative and information skills and abilities depend on a communicative process and interaction with the Information and Communication Technologies that go far beyond simple access. The digital literacies are considered a new aproach in the field of Communication Science, for studies about contemporary technologies. In its various conceptualizations, the literacy is related to the skills and abilities to use the technologies effectively and creatively by different actors in the network. As locus, this work is conducted in the Digital Inclusion Program AcessaSP. With an ethnographic perspective, it is a qualitative research, supported in techniques like interview and Content Analysis. The results present a description of digital literacies and interactions of AcessaSP Program goers, discussed from interactive and Media and Information Literacy indicators. This concept of literacies contributes to the understanding of literacies around information and communication medias and around a critical and creative vision. One of the conclusions found is that it is not a binary issue, between having or not having digital literacies, but to understand and describe how they manifest themselves. In the Contend Analysis, the research inferred some themes, considered vectors because they have an apparent ability to conduct to important experiences in the development process of digital literacies of an autonomous form. This vectors are the social networks, the games, the cellular phone, the interpersonal communication, the multimedia production and work and entrepreneurship.

Keywords: Information and Communication Technologies; Digital inclusion; Media and Information Literacy; Cyberculture; Internet

Lista de Figuras

Figura 1: Mapa do acesso domiciliar à Internet no Brasil em 2010 72
Figura 2: Representação diagramática de conceitos axiais segundo Passarelli et al. (2014) 98
Figura 3: A Ecologia de MIL: noções de MIL 102
Figura 4: Evolução do número de postos do Programa AcessaSP 123
Figura 5: Tela do site do AcessaSP 124
Figura 6: Tela do software WebQDA, utilizado na Análise de Conteúdo 142
Figura 7: Tela do blog com informações sobre a pesquisa desenvolvida no AcessaSP 143
Figura 8: Estatísticas de acesso ao blog da pesquisa no AcessaSP 144
Figura 9: Frequência de acesso aos Cadernos Eletrônicos do AcessaSP em 2011 147
Figura 10: Cadernos Eletrônicos acessados ou utilizados pelos frequentadores do AcessaSP 148
Figura 11: Participação em minicursos por atores do AcessaSP 150
Figura 12: Número de frequentadores cadastrados em minicursos do AcessaSP 150
Figura 13: Evolução no número de novos frequentadores nos minicursos do AcessaSP 151
Figura 14: Temas sugeridos pelos respondentes da PONLINE 2012 para novos minicursos 151
Figura 15: Atividades na Internet por frequência no posto do AcessaSP 157
Figura 16: Facilidades e aprendizado na Internet de atores do AcessaSP 158
Figura 17: Fonte de informação e aprendizado na Internet de atores do AcessaSP 159
Figura 18: Auto-expressão e aprendizado na Internet de atores do AcessaSP 160
Figura 19: Aprendizado e participação público/política de atores do AcessaSP 161
Figura 20: Facilidade de aprendizado e posse do computador de atores do AcessaSP 161
Figura 21: Participação política e posse do computador de atores do AcessaSP 162
Figura 22: Auto-expressão e posse do computador de atores do AcessaSP 162
Figura 23: Tempo de uso e facilidade em aprender depois da Internet de atores do AcessaSP 163
Figura 24: Tempo de uso e participação política na Internet de atores do AcessaSP 163
Figura 25: Tempo de uso e auto-expressão na Internet de atores do AcessaSP 164
Figura 26: Tempo de uso e a Internet como principal fonte de informação de atores do AcessaSP 164
Figura 27: Influência dos media na formação de opinião dos atores do AcessaSP 166
Figura 28: Posse do computador e influência dos media na formação de opinião de atores do AcessaSP 166
Figura 29: Posse de celular e influência dos media na formação de opinião de atores do AcessaSP 167
Figura 30: Tempo de uso da Internet e influência dos media na formação de opinião de atores do AcessaSP 168
Figura 31: Aprendizado da Internet e influência dos media na formação de opinião de atores do AcessaSP 169
Figura 32: Atividades realizadas na Internet e influência dos media na formação de opinião de atores do AcessaSP 170
Figura 33: Entendimento da influência dos media na formação de opinião de atores do AcessaSP 171
Figura 34: Fontes de informação na formação de opinião de atores do AcessaSP 172
Figura 35: Capacidade de avaliação crítica dos media de atores do AcessaSP 173
Figura 36: Capacidade de auto-expressão de atores do AcessaSP 174
Figura 37: Posto do AcessaSP do Parque da Juventude 175
Figura 38: Posto do AcessaSP na Biblioteca Municipal de São Carlos 176
Figura 39: Quadro geral das categorizações das entrevistas na Análise de Conteúdo 215

Lista de Quadros

Quadro 1: Fatores para universalização dos sistemas telemáticos 65
Quadro 2: Matriz de Análise de Projetos de Inclusão Digital 67
Quadro 3: Simulação de probabilidades de acesso às TIC do CPV/FGV 70
Quadro 4 - Impacto controlado de variáveis socioeconômicas sobre o uso da Internet 71
Quadro 5: A diversidade de terminologias e conceitos numa abordagem sobre literacia 96
Quadro 6: Unificando as noções de Media and Information Literacy 102
Quadro 7: Benefícios e requisitos de Media and Information Literacy 103
Quadro 8: Competências para um Currículo de Media and Information Literacy 106
Quadro 9: Reunião de características e tradições de interatividade segundo McMillan 117
Quadro 10: Modelo de análise da pesquisa 134
Quadro 11: Quadro-resumo com as fases da pesquisa netnográfica 145
Quadro 12: Programas de inclusão digital no Brasil segundo o ONID 248

Sumário

Introdução **13**

Parte I - A SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA EM CONTEXTOS DIGITAIS **23**

1 Digital e em rede: os princípios da inclusão **27**
1.1 A(s) cultura(s) dos bits 32
1.2 Onde ocorre a inclusão? A Internet e a Sociedade em Rede 41
1.3 Inclusão Digital no Brasil 61
1.4 Estratégias de acesso à rede 77

2 Literacias emergentes em contextos digitais **83**
2.1 A perspectiva histórica da Literacia Informacional 87
2.2 As literacias no contexto do digital 91
2.3 A diversidade terminológica para as literacias 94
2.4 As literacias na observação da Cultura Digital 97
2.5 O conceito de Media and Information Literacy 100

3 Interações mediadas por computador e interatividade **107**
3.1 Interações mediadas 107
3.2 Da emergência de um conceito a modelos de interatividade 112

Parte II - UM ESTUDO NETNOGRÁFICO NO PROGRAMA ACESSASP **121**

4 O Programa AcessaSP de inclusão digital **123**
4.1 Pesquisa Online – PONLINE 126
4.2 O perfil do público do AcessaSP 128

5 Abordagens para um estudo netnográfico **133**
5.1 Modelo de análise 133
5.2 Métodos etnográficos em tempos de redes 137
5.3 O método netnográfico de Kozinets e a operacionalização metodológica 139

6 Análises dos dados: estratégias de inclusão digital em interação **147**
6.1 Uma descrição de três propostas de interação 147
6.2 Indicadores sobre comunicação e interação a partir de survey 155
6.3 Indicadores sobre literacias a partir de survey 158
6.4 Atores em interação: uma análise de conteúdo de entrevistas 175

7 Discussão dos resultados **215**
7.1 Perspectivas netnográficas no AcessaSP 217
7.2 Interatividade e literacias emergentes de atores em rede 218

Considerações finais **223**
Trabalhos futuros **225**
Referências **227**

Apêndice I - Novas questões para a PONLINE 2012 241
Apêndice II – Entrevistas semiestruturadas com atores do AcessaSP 243
Anexo III – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido 245
Anexo I – Programas de Inclusão Digital 247

Introdução

A rede mundial de computadores, a Internet, tem se configurado como um importante instrumento de atuação política, econômica e social. Como reconhecimento disto, em maio de 2011, a Organização das Nações Unidas (ONU) a declarou como sendo um direito humano fundamental e ressaltou sua natureza única e transformadora, por capacitar os indivíduos para o exercício da liberdade de opinião e expressão, ao mesmo tempo que contribui para o progresso da sociedade como um todo[1]. No entanto, apesar de haver uma tendência de ampliação do acesso à Internet no mundo, os índices disponíveis sobre o tema demonstram que ainda há uma considerável parcela da população mundial sem acesso a esta tecnologia, principalmente quando consideradas as diferentes configurações geográficas do globo.

O número de usuários da Internet no mundo em 2012 foi estimado pela *Internet World Stats*[2] em 2.405.518.376, o que, considerado o número de 7.017.846.922 para da população mundial, perfaz um percentual de 34,3% para penetração da rede mundial de computadores entre as pessoas ao redor do mundo. No entanto, esse acesso ocorre de forma diferenciada entre as regiões do globo. Os dados absolutos mostram a Ásia à frente em número de usuários, seguida pela Europa e América do Norte. As demais regiões juntas não somam sequer um quarto do número de usuários. Oceania e África possuem uma taxa inexpressiva de usuários, com pouco mais de 1% do total de usuários da Internet no planeta. Na América Latina e Caribe, onde está incluído o Brasil, o número de usuários é de 10,4%. Estes números, naturalmente, referem-se às taxas absolutas de usuários no globo, sendo que para se ter uma compreensão melhor da distribuição dos usuários é preciso relacioná-los em termos de penetração diante do total das populações de cada região. Neste sentido, a geografia do acesso muda consideravelmente, tendo a América do Norte como a principal região do globo, seguida de Oceania e Europa. A América Latina e Caribe, assim como as demais regiões ainda não relacionadas, não conseguem levar o acesso a mais de 50% da população de suas regiões. Mantém-se, no entanto, os baixos índices do continente africano, onde apenas 15,6% da população têm acesso à Internet.

---

[1] HUMAN RIGHTS COUNCIL. Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, Frank La Rue. Disponível em: <http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf>. Acesso em: 28 Out. 2011.

[2] http://www.internetworldstats.com/stats.htm

Na América do Sul, 35,9% da população do continente está conectada à Internet. Ao considerar os dados da região, há diferentes performances entre os países. A Argentina está entre os países que conseguem prover maior acesso para sua população, já que 67% das pessoas no país tem acesso à Internet; número que no Brasil é de 39%. Outros países também despontam neste sentido, como o Chile, com 59,2% de penetração; Uruguai, com 56,1%; e Colômbia, com 55,9%. Os piores índices de penetração da Internet entre a população neste continente vêm de Paraguai e Bolívia.

O que significa estar dentro ou fora dessa rede? Como os diferentes países e regiões têm tido acesso a ela? Estas questões são importantes no sentido de que configuram questões de inclusão e exclusão digital, algo que tem implicações diretas e impactantes na vida social, política, econômica e cultural das pessoas ao redor de todo o mundo. Como será demonstrado no capítulo 1 desta tese, há várias facetas da inclusão, algumas delas que fogem ao controle das pessoas. No entanto, estar incluído e ter acesso a níveis mais densos da rede também significa dominar um espaço de configuração de sentido, um espaço de expressão, de liberdade e de criação importante para a sociedade contemporânea. Estar privado disto tem suas consequências. Apenas o acesso à rede não garante um uso efetivo e criativo por parte de seus usuários.

Para dar conta deste contexto surge o conceito das literacias comunicacionais e informacionais, que trata das habilidades e competências dos cidadãos no uso da informação e dos *media* para uma apropriação consciente do ciberespaço numa postura de aprendizado dinâmico, colaborativo e constante. O tema mereceu destaque recentemente no *I Forum on Media and Information Literacy* (MIL), promovido pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco). Na ocasião, os participantes do evento reafirmaram, dentre outras coisas, sua convicção que a MIL é um direito humano fundamental, que aumenta a qualidade de vida humana e o desenvolvimento sustentável da civilização e enfatizaram a sua importância para o desenvolvimento social, econômico e cultural.

O conceito de MIL, por sua vez, é um esforço de um grupo de pesquisadores reunidos pela Unesco para incorporar os estudos sobre literacias sob uma visão única, prática e passível de fornecer indicadores para políticas públicas voltadas para uma apropriação adequada das tecnologias contemporâneas. Como poderá ser notado nesta tese, a abordagem de MIL foi construída a partir de perspectivas de estudos da *Information Literacy* e *Media Literacy*. Esse esforço, no entanto, reúne sob uma única visão apenas duas das diversas

abordagens e tratamentos terminológicos para o tema. Assim, ao falar sobre literacias emergentes no contexto deste trabalho, evoca-se o terreno de emergência deste conceito, assim como o da emergência das próprias literacias de atores em rede em processos de interação.

O termo "ator em rede", por sua vez, é utilizado neste trabalho para referir-se aos frequentadores do programa AcessaSP, bem como para referenciar aqueles cidadãos em processo de apropriação das TIC contemporâneas. Esta escolha refuta o entendimento das pessoas como meras usuárias dos artefatos tecnológicos e insere-se na tentativa teórica de superação dos modelos lineares de comunicação e de qualquer descrição que suponha uma postura passiva dos interagentes na mediação tecnológica.

A expressão é utilizada no contexto das filiações teóricas do Observatório da Cultura Digital do Núcleo de Apoio à Pesquisa Escola do Futuro, da Universidade de São Paulo, grupo onde também é desenvolvido este trabalho. Ela tem inspirações nas compreensões de ator e de redes de Latour (2005) e carrega em si a experiência de seu emprego em obras como as de Passarelli (2009), Passarelli, Guzzi e Dimantas (2009) e Passarelli e Azevedo (2010), que compreendem as redes sociais, assim como em Latour, a partir de movimentos, espaços e preenchimentos que podem ser emergentes ou provocados, numa postura que compreende a expressão como uma ferramenta para descrever algo, não o que está descrito, mas das leituras que se pode tirar do revezamento dos atores como mediadores das ações (LATOUR, 2005, p. 131).

Em Latour o ator é definido pelos efeitos de suas ações, pelo que produz, modifica e é modificado na rede. Segundo ele, "o segredo é definir o ator com base naquilo que ele faz" (LATOUR, 2001, p. 346). Apesar deste autor diferenciar a sua compreensão de ator do sentido tradicional de "ator social", da Sociologia, pois também considera, em sua teoria, não apenas os humanos, mas também os não-humanos, este conceito das Ciências Sociais também é oportuno para compreender o sentido da expressão "atores em rede" utilizados neste trabalho.

O sentido de ator social compreendido neste contexto tem bases em pesquisadores como Tourine (1998, p.37), para quem o ator social é alguém que, "engajado em relações concretas, profissionais, econômicas, mas também igualmente ligado à nacionalidade ou gênero, procura aumentar à sua autonomia, controlar o tempo e as suas condições de trabalho ou de existência". Algo que também busca respaldo nas definições de Matus (1996), que reconhece o ator social como uma pessoa, grupo ou organização que possui a capacidade de buscar mecanismos próprios para alcançar objetivos, acumulando força, gerando e mudando

estratégias para converter-se num centro criativo de acumulação de poder. Isto compreende o ator social como um ser atuante na sociedade, cumpridor de um papel social e integrado à dinâmica do meio onde vive. Trata-se de um agente dinâmico, possuidor de um projeto político, controlador de recursos relevantes e capaz de viabilizar um projeto.

Esta inspiração terminológica, certamente carrega consigo um peso político muito grande, porém, imagina-se que capaz de integrar-se nesta tese na perspectiva de um olhar para os frequentadores de programas de inclusão digital como agentes atuantes num espaço de protagonismo social e democrático, capazes de se apropriar da tecnologia e desenvolver as literacias necessárias para atuar num novo meio de expressão e criatividade como a Internet.

Assim, pautada nesta compreensão de literacias emergentes de atores em rede, esta tese tem como objetivo avançar numa perspectiva qualitativa, para além da simples mensuração da apropriação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), visto que, como será defendido neste trabalho, há uma ênfase em estatísticas e dados que refletem apenas a posse do computador e acesso à Internet. Neste sentido, pretende-se promover um estudo netnográfico para identificação, mapeamento e caracterização de literacias emergentes dos atores em rede envolvidos em contextos de inclusão digital, assim como compreendê-las a partir dos processos interativos estabelecidos por estes interagentes no âmbito dos projetos em que participam.

O presente trabalho tem como *lócus* o AcessaSP, que possui unidades, aqui chamadas de postos, em todo o Estado de São Paulo, implantados em parceria com prefeituras municipais e com secretarias e órgãos do Governo Estadual, para oferecimento de acesso a computadores e à Internet de forma gratuita e aberta a qualquer cidadão.

Este *lócus* e a discussão sobre literacias ganham contornos de pesquisa qualitativa nesta tese, uma vez que no percurso de investigação notou-se um espaço privilegiado para realização de algo deste gênero em relação ao AcessaSP e integrado às perspectivas netnográficas do Observatório da Cultura Digital da Escola do Futuro da Universidade de São Paulo. Assim, como poderá ser compreendido na Abordagem Metodológica deste trabalho, busca-se com a pesquisa qualitativa uma possibilidade de atuação num ambiente natural e por meio do qual seja possível desenvolver conceitos, ideias e entendimentos de possíveis padrões de interação num programa de inclusão digital.

A partir do entendimento do AcessaSP como uma comunidade com expressões e vivências próprias na Internet, o trabalho também encontrou a conveniência do emprego da netnografia como uma abordagem metodológica para o estudo da cultura digital neste espaço.

Os pressupostos etnográficos adaptados para o ambiente virtual, como previsto em Hine (2000) e Kozinets (2002), permitiram, no âmbito desta tese, como na fala de Hine (2000, p. 65) uma metodologia adequada para estudos na Internet e a exploração das relações de interação mediada em ambientes que em termos puristas não tratam de uma coisa interamente real.

A partir desta perspectiva netnográfica e qualitativa, espera-se que a contribuição deste trabalho esteja, como afirmado nas conclusões, na compreensão de que não se trata de uma questão binária, entre ter ou não ter literacias, mas de compreender e descrever como elas se manifestam. Da Análise de Conteúdo, por exemplo, pôde-se depreender alguns temas, considerados vetores por sua capacidade aparente de conduzir a experiências importantes no processo de desenvolvimento de literacias de uma forma autônoma, nomeadamente as redes sociais, os jogos, o celular, a comunicação interpessoal, a produção multimídia e trabalho e empreendedorismo. Espera-se, assim, que estes temas possam ser utilizados na elaboração de estratégias de inclusão digital, assim como também possam ser consideradas as noções de interatividade e os indicadores de MIL aqui apresentados. São, na visão deste trabalho, novas abordagens para a compreensão da Sociedade em Rede.

Caracterização do problema e questão de investigação

A problemática deste projeto insere-se no contexto do acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil, a partir da verificação que os dados disponíveis e discutidos neste contexto valorizam uma perspectiva de posse do computador e acesso à Internet e deixam de lado questões relacionadas às literacias dos atores em rede, algo necessário para uma efetiva apropriação desse espaço numa perspectiva de autonomia de expressão, comunicação e produção do conhecimento.

Num quadro em que se busca a superação da exclusão digital, além da perspectiva da posse do computador e acesso à Internet, no entanto, outras questões se fazem importantes, relacionadas principalmente ao modo como se dá e se dará o acesso às TIC. Neste sentido, como compreender os desafios para universalização do acesso à Internet numa perspectiva inovadora e não pautada exclusivamente no acesso ao computador enquanto dispositivo? Em que outros níveis ocorre a exclusão digital, para além das estatísticas de acesso à Internet? Quais têm sido as práticas de comunicação de atores em rede num contexto de uso da Internet em processos de inclusão digital já em andamento?

Ao voltar o olhar para uma perspectiva das apropriações das tecnologias, também pode-se indagar sobre outras questões importantes para o entendimento da relação que os cidadãos na era digital têm estabelecido com estes artefatos tecnológicos. Neste caso, outros questionamentos também vão surgindo, ao passo que se torna necessário compreender, por exemplo, como os atores em rede percebem sua própria relação com a tecnologia e que tipo de interação estabelecem com as máquinas e por meio delas. A partir dessa lógica, questionamentos sobre a comunicação mediada no âmbito dos novos meios são extremamente relevantes. Que literacias têm emergido na prática interativa de atores em rede em contextos de inclusão digital? Quais literacias são necessárias para um efetivo e criativo processo de inclusão digital?

A reflexão em torno destes questionamentos pode colaborar na resposta de outra questão importante e que pode servir como norteadora de projetos e políticas em torno da universalização do acesso e uso das TIC de uma forma eficaz e criativa: como desenvolver estratégias que favoreçam o desenvolvimento de habilidades e competências em processos de inclusão digital?

Estas questões ajudam a olhar para a Internet e os processos e projetos de inclusão digital como relevantes objetos de estudo para compreensão de um papel emancipador atribuído à rede mundial de computadores. Elas induzem também a pensar no protagonismo do cidadão neste espaço, principalmente quando se parte do pressuposto que não basta dar acesso à tecnologia, mas também é preciso capacitar os indivíduos para um exercício ativo de cidadania nestes espaços.

Para entender estas questões, foi escolhido o AcessaSP, programa que há mais de 10 anos atua em projetos de inclusão digital e protagonismo social a partir da disponibilização de equipamentos, infraestrutura e acesso gratuito à Internet. Suas ações ocorrem nos telecentros e infocentros municipais, mantidos em parceria com as prefeituras e geralmente implantados em locais públicos e de frequente acesso popular. Além disso, o programa se dedica à produção de conteúdos educativos (digitais e não-digitais) e à promoção de ações de interesse comunitário com o uso das TIC, contribuindo para a informação da população atendida e na capacitação para o uso cidadão dos computadores, infraestrutura e Internet.

Apresentado este recorte do objeto, formula-se a seguinte questão central de pesquisa para este projeto de investigação: Que literacias os atores do programa de inclusão digital AcessaSP têm desenvolvido a partir de suas práticas interativas?

Finalidade e objetivos

Este projeto tem como objetivo geral promover um estudo netnográfico para identificação, mapeamento e caracterização de literacias emergentes dos atores em rede envolvidos nos projetos de inclusão digital do Programa AcessaSP, assim como compreendê-las a partir dos processos interativos estabelecidos por estes interagentes no âmbito do projeto.

Esta perspectiva, por sua vez, espera comprovar que o desenvolvimento das literacias depende de uma interação com as TIC que vão muito além do simples acesso às mesmas, necessitando que sejam estimuladas interações mediadas por computador que desafiem os interagentes a serem protagonistas de seu próprio aprendizado.

Com isso, pretende-se explorar, investigar e contextualizar o conceito de *Media and Information Literacy* como um direito fundamental do cidadão e como um requisito para projetos de ampliação do acesso às tecnologias na sociedade contemporânea. Em termos de objetivos específicos, pretende-se:

- Identificar literacias emergentes entre os frequentadores do programa AcessaSP;
- Mapear e analisar as práticas interativas dos frequentadores do programa de inclusão digital AcessaSP;
- Compreender as condições e tendências para o acesso e apropriação pelos utilizadores do AcessaSP aos *media* digitais;
- Identificar necessidades e estratégias para o desenvolvimento de literacias em projetos de inclusão digital do AcessaSP;
- Discutir o conceito de *Media and Information Literacy* no contexto de um projeto de inclusão digital.

Motivações pessoais e importância

Esta tese justifica-se como um estudo preocupado em discutir questões sobre literacia num ambiente como o projeto AcessaSP, programa que em sua história de mais de 13 anos já registrou cerca de 73 milhões de atendimentos e possui mais de 2,8 milhões de usuários cadastrados; 750 postos de atendimento em funcionamento e 174 em implantação; 623 municípios paulistas atendidos e mais de 1.100 monitores capacitados[3]. Segundo dados do Observatório Nacional da Inclusão Digital (ONID), o AcessaSP é o maior programa de Inclusão Digital do Estado de São Paulo e o terceiro maior no Brasil.

[3] http://www.acessasp.sp.gov.br/sobre-o-acessasp/

Além de justificar-se pela dimensão que ocupa no quadro nacional sobre inclusão digital, o AcessaSP também representa o acesso à Internet feito a partir de centros de acesso público e gratuito. Apesar deste tipo de conexão representar apenas 4% da proporção de usuários de Internet por local de acesso individual – segundo pesquisa do CGI.Br –, é preciso considerar a sua relevância para as classes C e D a partir destes locais. Como revela a mesma pesquisa para as classes C e D, tem-se mantido desde 2008 essa taxa de 4% para os centros públicos, enquanto tem decaído o acesso em centros públicos de acesso pago (lanhouse ou cybercafé), o que demonstra que, mesmo tendo aumentado o uso domiciliar, ainda há um grupo destas classes sociais que necessita deste tipo de serviço gratuito.

O trabalho também justifica-se como integrante da linha de pesquisa Comunicação e Educação, do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da ECA/USP, que trata das interfaces sociais da Comunicação com a Educação enquanto organizadoras dos fluxos da informação e do conhecimento, considerando temas e questões de interesse para as práticas educativas de ensino-aprendizagem, formais, informais e não-formais, esta última o caso da perspectiva do objeto de estudo desta tese. Também no terreno institucional, a atuação nessa linha de pesquisa corrobora o campo da Educomunicação, que tem ganhado destaque especial na Universidade de São Paulo, com a recente implantação de uma graduação inovadora com esse nome, que, com certeza, busca a consolidação desse campo de estudo.

Também justifica-se a partir dos olhares do Observatório da Cultura Digital, iniciativa do Núcleo de Apoio à Pesquisa Escola do Futuro dedicada a estudos teóricos e netnográficos em torno da cultura digital e sua inserção na Educação, na Comunicação e na Informação, bem como as novas formas de disseminação da informação e da comunicação na revolução causada pelas redes digitais.

Cabe também justificar esta tese como uma inserção entre as pesquisas sobre literacias digitais no Brasil, sejam quais forem as terminologias adotadas neste percurso, já que este é um campo ainda pouco explorado, principalmente no âmbito das Ciências da Comunicação, terreno que vem sendo demarcado pelo Observatório da Cultura Digital, que enxerga nas literacias uma perspectiva inovadora para discussão das TIC, assim como de toda a problemática em torno do paradigma digital.

Por fim, as motivações pessoais estão relacionadas à trajetória profissional e acadêmica do pesquisador responsável, que no doutorado busca contornos sociais para os estudos na confluência entre Comunicação e Computação, uma vez tendo iniciada a carreira em 1996 ao atuar com rudimentos de programação, com DBase, Clipper, e posteriormente

com computação gráfica, tendo chegado à conclusão da graduação em Jornalismo, em 2002, com o desenvolvimento de uma Revista Eletrônica sobre meio ambiente chamada Gaia; à conclusão de uma especialização em Desenvolvimento de Software para Web, em 2005, com o desenvolvimento de um software livre inovador para gestão integrada de mídia; e à conclusão do mestrado, em 2010, com estudos sobre aspectos técnicos da interatividade para TV Digital.

Diante de um percurso mesclado de experiências no Jornalismo e na Computação, no Doutorado surgem, naturalmente, preocupações sociais em relação à tecnologia e o interesse pela inclusão digital, visto que muita gente ainda não tem acesso aos computadores e à Internet e, mais que isso, a um uso criativo das oportunidades que existem na web.

Estruturação da tese

Na Parte I deste documento, é apresentado o enquadramento teórico da tese, escrito de forma a discutir o paradigma digital e conceitos importantes para compreensão da Cultura Digital, já que os estudos sobre literacias no âmbito das TIC envolve necessariamente a compreensão da gênese da própria tecnologia contemporânea. Assim, será notada a estruturação da abordagem teórica e da revisão da literatura a partir do entendimento do que é digital e da Internet, bem como de abordagens e estatísticas sobre o acesso às TIC, assim como de diversas abordagens sobre o conceito de literacia e de questões sobre interação mediada por computador e interatividade. Um quadro-resumo desta trajetória de leitura pode ser conferido no capítulo 5.1, onde apresenta-se o Modelo de Análise construído para as análises deste estudo.

Na Parte II, que contém o resultado dos estudos empíricos, o capítulo 6, intitulado "Análise de dados: estratégias de inclusão digital em interação", é resultado de estudos feitos a partir de *surveys* e da Análise de Conteúdo de entrevistas realizadas com 21 frequentadores do AcessaSP, algo que poderá ser melhor compreendido neste documento a partir da leitura do capítulo 5, sobre a Abordagem Metodológica, e no Apêndice II, que apresenta os roteiros semi-estruturados das entrevistas.

Por fim, o capítulo 7 é dedicado à discussão dos resultados desta pesquisa. Nele comenta-se e reflete-se sobre os resultados da pesquisa empírica e dos enquadramentos teóricos a partir das perspectivas netnográficas sobre interação mediada por computador e literacias no AcessaSP; da Comunicação, interatividade e literacias emergentes de atores em

rede; do conceito de *Media and Information Literacy* como direito humano fundamental; e dos desafios para inclusão digital, considerando, aqui o paradigma digital e todas as suas implicações como o principal norte das discussões desta tese.

Parte I

A sociedade contemporânea em contextos digitais

O referencial teórico desta tese foi composto a partir de três principais eixos norteadores, sejam eles o paradigma digital, a Internet e as relações estabelecidas nela e a partir dela e o conceito de literacias. Ao tratar do primeiro eixo, buscou-se construir uma argumentação que demonstre como a cultura contemporânea é impactada pela lógica do digital, de tal forma que suas consubstanciações estão presentes em vários aspectos da vida social, não sendo possível, em muitas situações, desvencilhar-se delas. Neste sentido, Nicholas Negroponte (1995) é utilizado por sua argumentação, apesar de datada, ainda atual sobre o que é ser digital. Ainda nessa construção de referenciais sobre as TIC, evocou-se referenciais de pesquisadores como Pierre Lévy (1999), com a perspectiva das tecnologias da inteligência; Henry Jenkins (2008), com a cultura da convergência; Briggs e Burke (2004), com uma história social da mídia; dentre outros como Rogério da Costa (2008), Wilson Dizard (2000), Charlie Gere (2002), Derrick de Kerkehove (1997) e Walter Ong (1998).

Já a principal perspectiva teórica deste segundo eixo vem de Manuel Castells (1999) e de seus argumentos sobre a Sociedade em Rede, buscando demonstrar uma nova geografia planetária. Numa perspectiva do entendimento dessa nova sociedade, de uma Cibercultura (LÉVY, 1999) e de um Ciberespaço (WERTHEIM, 2001), buscou-se tanto os autores que abordam a globalização, como Octavio Iani (1998), como Bauman (2001) com sua discussão sobre a modernidade líquida. A problematização das práticas neste ambiente digitalizado e em rede é comentada a partir de trabalhos como os de Lúcia Leão (2005), Janet Murray (2003), Alex Primo (2007), Howard Rheingold (1993), John B. Thompson (1998) e Sherry Turkle (1997), parte deles discutindo conceitos importantes como a questão sobre interação e interatividade.

A partir daí busca-se terreno para discutir perspectivas teóricas sobre a inclusão digital, já que esta trata de uma busca para ampliar a universalização do acesso a esta tecnologia de redes. Neste sentido, preferiu-se uma perspectiva de autores brasileiros, que já têm discutido a inclusão digital no país, com destaque para trabalhos como os de Neri (2012) e do CGI.Br (2010, 2011, 2012, 2013), a partir dos quais foi possível traçar as referências estatísticas sobre o acesso à tecnologia no Brasil. Além destes, trabalhos como os de Barbosa Filho e Castro (2005), Becker (2009), Lemos (2007), Rabia (2009), Scudere (2006), Silveira (2001), Sorj (2003), Van Acker (2009) e Waiselfisz (2007), colaboraram, em maior ou menor grau, para construir a discussão em torno da inclusão digital no Brasil.

Por fim, o eixo das literacias busca um estado da arte da pesquisa sobre esse tema no Brasil, demonstrando que a temática está se configurando como um campo de estudos. Dentre

os autores brasileiros evocados estão Capobianco (2010), Dudziak (2003, 2010), Gasque (2010), Passarelli (2010) e Vitorino e Piantola (2009). No entanto, este conceito não poderia ser compreendido sem as contribuições fundamentais e inovadoras de autores internacionais como Eshet-Alkalai (2004), Gilster (1997) e Warschauer (2003), que são centrais na discussão sobre literacias desta tese. As argumentações de todos eles demonstram como essa abordagem é recente, como ainda há antagonismos e diferentes perspectivas, principalmente terminológicas, assim como a maior parte delas está voltada para o campo da Ciência da Informação, naturalmente onde surge essa proposta conceitual. Uma conciliação neste eixo é feita a partir de proposta da Unesco, de onde surge a terminologia *Media and Information Literacy*, referendada por um grupo de especialistas reunidos pela Organização (GRIZZLE e WILSON, 2011).

Por fim, um eixo paralelo a estes três diz respeito à base metodológica desta tese, pautada exclusivamente no próprio objeto de estudo: a Internet. Assim, ao buscar a perspectiva netnográfica de Kozinets (2002), como poderá ser compreendido no tópico 5.3, busca-se também um referencial teórico capaz de orientar um tipo de pesquisa que será realizado exclusivamente a distância, experimentando uma relação com o objeto que é ela mesma um próprio objeto de estudo.

1 Digital e em rede: os princípios da inclusão

> As tecnologias, ao surgir, possuem invariavelmente uma aura da irrealidade, depois marcham a passo regular rumo ao mundo natural. (JOHNSON, 2001, p. 28)

Este estudo concentra-se em questões relacionadas às tecnologias de informação e comunicação contemporâneas, tecnologias estas que têm em comum princípios que vêm da Computação, principalmente a questão do digital. Assim, faz-se necessário entender o que significa dizer que algo é dessa natureza.

Ao falar de inclusão digital – tema que interessa a este trabalho, em particular – normalmente refere-se a processos e estratégias governamentais ou do terceiro setor voltadas para fomentar o acesso aos computadores e à Internet. Estes projetos, por sua vez, podem concentrar-se em maior ou menor número dependendo das regiões do globo, já que a universalização destas tecnologias tem diferente desempenho em países desenvolvidos e em desenvolvimento, algo que será abordado mais profundamente neste trabalho no tópico 1.2.

É possível enumerar vários dispositivos técnicos que passaram, passam ou irão passar por um processo de digitalização. No ambiente doméstico há disponível uma parafernália que abusa dos recursos digitais. No ambiente profissional, desde a indústria até o ambiente de escritório estão dotados de tecnologia digital tanto nos *desktops* de trabalho quanto nas grandes máquinas que comandam a produção em larga escala. Na vida social, por sua vez não é diferente, e as relações também são mediadas por tecnologias. Como afirma Siqueira (2008, p. 13):

> ... o mundo digital em que vivemos é moldado dia a dia pelo menos por dez alavancas tecnológicas, quais sejam: convergência, microeletrônica, computador, *software*, internet, comunicações sem fio (*wireless*), fibras ópticas, armazenamento de massa (*mass storage*), nanotecnologia e processos de redes (*networking*). Essas alavancas tecnológicas mudam profundamente nossa vida, nosso modo de trabalhar, de estudar e se divertir.

Assim, é possível existir alguém que tenha sua vida totalmente alheia a esse princípio tecnológico, o digital? Potencialmente é possível que sim, já que existem comunidades extremamente isoladas da tradição e hábitos das sociedades moderna e contemporânea, porém, é certo afirmar que mesmo que alguém esteja distante dos exemplos dados acima, sua vida, de alguma forma, é impactada pela circulação do conhecimento e das práticas econômicas, sociais e políticas que também são permeadas por uma lógica advinda das

possibilidades do digital. Este aspecto do ponto de vista da globalização, da Internet e de termos como Sociedade em Rede e Sociedade da Informação será abordado no tópico 1.2. Por enquanto, quer-se demonstrar o que isto significa em termos mais práticos. Tudo, de alguma forma, é regido por tecnologias de princípio digital.

Já em 1995, um dos precursores do pensamento sobre o paradigma digital, Nicholas Negroponte, já chamava a atenção para a presença do digital em vários espaços da vida. Ao apresentar várias aplicações da computação, ele afirma que o importante seria perceber que o futuro dos aparelhos digitais poderia incluir alguns formatos e tamanhos muito diferentes daqueles que vinham à mente das pessoas a partir dos seus quadros de referência. (NEGROPONTE, 1995, p. 200). Para o autor, o computador seria, cada vez mais, algo onipresente e isso estaria sendo determinado por processos técnicos que já faziam parte da vida cotidiana. Neste sentido, ele defendia uma interconexão cada vez maior entre aparelhos, de forma que eles se comunicassem e gerassem mais comodidade para os seres humanos.

Esta visão é compartilhada por Briggs e Burke (2004, p. 283) ao apresentarem uma visão histórica da mídia. Segundo estes autores, já a partir do começo da década de 1970, os computadores deixaram de ser considerados apenas simples máquinas de calcular e "passaram a fazer com que todos os tipos de serviços, e não somente os de comunicações, tomassem novas formas".

A afirmação de Briggs e Burke remete certamente à história da computação, aos primórdios de experiências como a do Colossus[4] e Eniac[5], máquinas, segundo estes autores, gigantescas, monstruosas e dependentes de milhares de válvulas não confiáveis. Hoje, no entanto, é inimaginável tal coisa, já que a invenção dos transistores modificou substancialmente esse cenário, contribuindo, junto com o circuito integrado e os *chips* de silício, para mudanças no tamanho, potência, performance e aplicações da computação. "Com os circuitos lógicos internos, o novo *chip* tornou possível o desenvolvimento de computadores para todos os tipos de propósitos" (BRIGGS; BURKE, 2004, p. 285).

---

[4] Considerado o primeiro dispositivo de cálculo totalmente eletrônico e precursor dos computadores digitais, o Colossus foi projetado durante a Segunda Guerra Mundial por uma equipe liderada pelo britânico Alan Turing. Seu objetivo era quebrar códigos alemães ultrassecretos.

[5] ENIAC é a sigla para *Electronic Numerical Integrator and Computer* (Computador e Integrador Numérico Eletrônico). Ele foi o primeiro computador eletrônico. Tinha 30 toneladas, media 5,50 metros de altura e 25 metros de comprimento, foi construído sobre estruturas metálicas com 2,75 m de altura e contava com 70 mil resistores e 17.468 válvulas a vácuo, ocupando a área de um ginásio esportivo.

> Centenas de milhares de componentes podiam ser colocados em um microprocessador, e quando sua versatilidade tornou-se reconhecida, injetou um estímulo à tecnologia digital, em detrimento da analógica, em toda mídia, que logo seria uma de suas principais usuárias – impressos, filmes, gravações, rádio, televisão e todas as formas de telecomunicações agora sendo pensadas, cada vez mais, como parte de um complexo. A 'compressão digital', que eliminava dados de um arquivo – inclusive de áudio – para ganhar espaço, era de grande valor para o rádio e a televisão. (BRIGGS; BURKE, 2004, p. 285)

Ao falar sobre novas mídias, Dizard (2000) também ressalta a importância da minituarização dos computadores como um fator chave para o desenvolvimento de novas formas de produção e disseminação da informação, de forma que a nova mídia não é apenas uma extensão linear da antiga. Segundo ele, "os computadores estão obrigando a uma reestruturação maciça dos serviços de mídia antigos, criando, ao mesmo tempo, um novo grupo de serviços concorrentes" (DIZARD, 2000, p. 54). Para Dizard (2000, p. 56), a computadorização e mais especificamente a miniaturização permitida pelos *chips* propõem uma revolução que ele relaciona a uma chave de mudança: "é o *chip* semicondutor, a pedra angular da informação. A maioria dos avanços eletrônicos nas últimas décadas se baseia em aperfeiçoamentos na tecnologia do *chip*".

Para exemplificar, Dizard (2000, p. 21) aborda uma polêmica aplicação dos *chips*, tratando das propostas de pesquisas que estudam a implantação de *microchips* no cérebro, ampliando, assim, o processo de expansão da informação humana. Neste sentido, vale refletir sobre o que significa estar incluído digitalmente? O que significa a inclusão digital? Existe um "ser" digital?

Uma visão interessante, neste sentido, vem de Marc Prensky (2006), que cunhou as expressões nativos e imigrantes digitais para chamar a atenção para a convivência com as tecnologias e a cultura digital por diferentes gerações. Apesar de ser considerado controverso por alguns pesquisadores por não considerar variáveis econômicas, sociais, culturais e geográficas, o conceito de Presnsky chama a atenção para diferentes culturas e posturas que surgem da experiência com a convivência e uso da tecnologia digital.

Todo esse entendimento sobre *bits* ajuda a concluir que, mesmo contra vontade, o paradigma digital impera em vários setores da vida. É possível considerar, então, que as próprias pessoas são inseridas em sistemas e tratadas como números, como *bits*. E uma vez transformadas em *bit*, ou seja, em dados, toda e qualquer informação sobre elas é transmitida, acessada, manipulada e publicizada. Mas isso quer dizer que seriam números?

Sim. São números, são *bits* em diversos contextos e situações, armazenados em grandes bancos de dados, de empresas públicas e privadas. E a manipulação de seus dados movimenta uma economia da informação que certamente envolve um montante considerável em recursos financeiros. Eis, assim, a consubstanciação dos seres humanos em seres digitais, que têm sua própria identidade como sujeitos certificada pelas tecnologias. Cogita-se que em um futuro próximo, máquinas serão mais competentes no reconhecimento de indivíduos que seus próprios familiares, tamanha dependência que se criará de tal identificação digital.

Mas, para pensar no reconhecimento da identidade pelos sistemas digitais não é preciso ser futurista, já que a tecnologia digital também acabou criando uma sociedade de controle[6]. Atos, passos, tudo é vigiado, registrado, acompanhado. Vários crimes recentemente vêm sendo solucionados graças a gravações de câmeras digitais de segurança de edifícios que fazem uso desta tecnologia para monitorar o que acontece fora e dentro dos prédios. A tecnologia, enfim, é aliada do grande irmão, assim como na literatura de George Orwell. Kerkhove (1997, p. 273) alerta:

> As novas máquinas falam-nos e esperam respostas. Mais ainda, porque os computadores intensificaram e aproximam as relações entre todos os meios electrónicos e os media integrados estão a mudar e expandir as raízes da psicologia humana.

Esta perspectiva de uma sociedade de controle é propiciada, em grande medida, pelas ferramentas tecnológicas, que não só prefiguram novas funcionalidades para desejos humanos – como controlar a abertura de portas de forma automatizada – como permite a identificação de tudo que se faz ao utilizá-las. Com isso, os dispositivos digitais são capazes de capturar informações sobre o indivíduo com finalidades que vão desde armazená-las até transformá-las, manipulá-las e vendê-las num novo modelo de negócio. A lógica dos identificadores de protocolo fazem com que o "ser" agora seja transformado em "*bit*" e possa ser monitorado.

[6] Durante esta pesquisa, a questão sobre sociedade em controle foi tratada com outros autores, no âmbito da disciplina "Criando Comunidades Virtuais de Aprendizagem e de Prática", do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação – PPGCOM/ECA/USP, conforme pode ser conferido em Botelho-Francisco *et al.* (2010).

> Não há necessidade de ficção científica para conceber um mecanismo de controle que forneça a cada instante a posição de um elemento em meio aberto, animal numa reserva, homem numa empresa (coleira eletrônica). Félix Guattari imaginava uma cidade onde cada um pudesse deixar seu apartamento, sua rua, seu bairro, graças ao seu cartão eletrônico, que removeria qualquer barreira; mas, do mesmo modo, o cartão poderia ser rejeitado tal dia, ou entre tais horas; o que conta não é a barreira, mas o computador que localiza a posição de cada um, lícita ou ilícita, e opera uma modulação universal. (DELEUZE, 2007)

Este pensamento sobre uma sociedade controlada historicamente pode ser visto, inclusive, a partir das ideias de filósofos e estudiosos das questões de poder como Foucault (1987) e Deleuze (2007). Enquanto um aborda os meios de confinamento da sociedade que se desestabilizou pela crise contemporânea das instituições imersas em experiências e vivências inéditas, o outro afirma que a sociedade funciona através de redes flexíveis e velozes controlada pelas máquinas de informação e computadores. Sobre o assunto, Deleuze e Guattari (1972, p. 50-51) afirmam que "o problema do *socius* sempre foi este: codificar os fluxos do desejo, inscrevê-los, registrá-los, fazer com que nenhum fluxo escorra sem ser tampado, canalizado, regulado".

Costa (2004, p. 163) aponta como se configuram as relações de poder nessa sociedade de controle, na qual, segundo ele, há sofisticadas formas de poder que regulam informação, conhecimento e comunicação, os elementos imateriais da sociedade. "Na sociedade de controle, estaríamos passando das estratégias de interceptação de mensagens ao rastreamento de padrões de comportamento...". Segundo ele, essas instâncias de poder não tem uma face, elas estão dissolvidas por entre os indivíduos, fruto de uma sociedade inteiramente axiomatizada. "Há uma mudança de natureza do próprio poder, que não é mais hierárquico, e sim disperso numa rede planetária, difuso. Isso pode significar que a antiga dicotomia opacidade-transparência não seja mais pertinente" (COSTA, 2004, p. 162).

Sem alongar esta discussão sobre as perspectivas potenciais de controle permitidas pelo advento da tecnologia digital, importa, neste contexto, entender que as novas mediações tecnológicas têm proporcionado novas concepções de espaço e tempo, diferentes fluxos de informação, modelos de comunicação diferentes e, por conseguinte, desafiantes relações sociais.

1.1 A(s) cultura(s) dos bits

> Numa cultura de caçadores, as crianças brincam com arco e flecha. Na sociedade da informação, elas brincam com informação. (JENKINS, 2008, p. 179)

A vida está tão impactada pelo digital que é possível dizer que há, hoje, uma cultura digital, termo que, aliás, vem sendo utilizado com frequência por movimentos que têm defendido questões que vão desde práticas *hacker* e arte digital até música independente, economia solidária etc. Antes de entrar nessa questão, no entanto, cabe esclarecer um entendimento do tema que será tratado. Afinal, a palavra Cultura carrega, em si, significados muito fortes que em contextos diversos podem ser confundidos com diversas interpretações.

Tal dificuldade pode ser compreendida, por exemplo, a partir de Kroeber e Kluckhohn (1952), que identificaram mais de 160 definições para Cultura, o que demonstra a dificuldade em tratar do tema. Morin (1977) parece concordar com a dificuldade de achar uma definição para o termo, que considera dúbio e traiçoeiro. Ele nos apresenta um conceito complexo e abrangente, que é capaz de abarcar várias dimensões sociais e permitir a constituição de subsistemas sociais. “De fato, a noção de cultura não é menos obscura, incerta e múltipla nas ciências do homem do que no vocabulário corrente” (MORIN, 1975, p. 75). Esta complexidade presente na definição de cultura, segundo Morin (1997, p. 15), tem origens no próprio termo e é constituída por normas, símbolos, mitos e imagens que penetram o indivíduo em sua intimidade, estruturam os instintos e orientam as emoções. “Esta penetração se efetua segundo trocas mentais de projeção e de identificação polarizadas nos símbolos, mitos e imagens da cultura como nas personalidades míticas ou reais que encarnam os valores (os ancestrais, os heróis, os deuses)”.

Dada essa complexidade, como nos apresenta Morin, neste trabalho entende-se Cultura num sentido amplo, como na definição da Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação (INTERCOM), significando “a maneira total de viver de um grupo, sociedade, país ou pessoa” (SOCIEDADE BRASILEIRA DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES DA COMUNICAÇÃO, 2010, p. 345). Assim, entende-se a Cultura no seu sentido mais amplo, de práticas sociais, em detrimento da confusão que pode existir ao pensar a cultura como algo ligado aos costumes, ao comportamento, à etiquetas e à erudição.

A partir destes entendimentos, é possível falar de Cultura digital? Para Gere (2002, p. 13) sim. Assim como em Deleuze e Parnet (1998, p. 126-7), que afirmam que "*the machine is*

always social before it is technical. There is always a social machine which selects or assigns the technical elements used"[7], ele professa que a cultura digital produz a tecnologia digital, e não o contrário. A Cultura Digital, segundo Gere, representa uma ruptura decisiva com o que a precedeu. Assim, há segundo o autor, uma clara e quase total transformação do mundo pela tecnologia digital, penetrada na vida moderna. Abaixo segue relato deste pesquisador sobre a onipresença da mediação digital no cotidiano.

> It´s hard to grasp the full extension of this transformation, which, in the developed world at least, can be observed in almost every aspect of modern living. Most forms of mass media, television, recorded music, film, are produced and, increasingly, distributed digitally. These media are beginning to converge with digital forms, such as the Internet, the World Wide Web, and videogames, to produce a seamless digital mediascape. When at work, we are surrounded by such technology, whether in offices, where computers have become indispensable tools for word processing and data management, or in, for example, supermarkets or factories, where every aspect of marketing and production is monitored and controlled digitally. Much of the means by which governments and other organizations pursue their ends rely on digital technology. Physical money, coins and notes, is no more than digital data congealed into matter. By extension, information of every kind and for every purpose is now mostly in digital form, including that relating to insurance, social services, utilities, real estate, leisure and travel, credit arrangements, employment, education, law, as well as personal information for identification and qualification, such as birth certificates, drivers licences, passports and marriage certificates.[8] (GERE, 2002, 9-10)

Esta onipresença é defendida pelo autor como presente na vida humana há décadas, antes mesmo que o *bug* do milênio[9] comprovasse a dependência cotidiana dos dispositivos

---

[7] A máquina sempre é antes social que técnica. Existe sempre uma máquina social que seleciona ou atribui os elementos técnicos usados. (DELEUZE e PARNET, 1998, p. 126-7, tradução nossa)

[8] É difícil avaliar a plena extensão dessa transformação, que, pelo menos no mundo desenvolvido, pode ser observada em quase todos os aspectos da vida moderna. A maior parte das formas da mídia de massa, televisão, gravações musicais, cinema, são produzidas e cada vez mais distribuídas em forma digital. Toda essa mídia está começando a convergir para formas digitais, tais como a internet, a WWW e os video-games, produzindo uma paisagem digital aparentemente contínua. No trabalho, somos envolvidos por toda essa tecnologia, seja em nossos escritórios, onde os computadores se tornaram ferramentas indispensáveis para o pleno gerenciamento do processamento de palavras e dados, seja, por exemplo, nos supermercados e nas fábricas, onde qualquer aspecto do *marketing* e da produção é controlado digitalmente. Muitos dos meios pelos quais governos e outras organizações perseguem seus objetivos baseiam-se em tecnologia digital. Dinheiro corrente, moedas e notas, não são mais do que dados materializados. Por extensão, informações de todo tipo existem hoje agora basicamente em forma digital, como aquelas relacionadas com seguros, bens em geral, imóveis, lazer e viagens, sistemas de crédito, emprego, educação, questões legais, bem como informações pessoais para identificação e qualificação, tais como certidões de nascimento, licença de motorista, passaportes e certidão de casamento. (GERE, 2002, 9-10, tradução nossa).

[9] *Bug* do Milênio é o título para um defeito previsto para ocorrer nos sistemas informatizados na passagem do ano 1999 para 2000. Isto aconteceu porque os desenvolvedores de softwares das décadas de 70 e 80 optaram – por uma questão de economia de memória e espaço de armazenamento – por uma representação com apenas dois dígitos para indicar os anos. Assim, a partir da virada do milênio, muitas máquinas poderiam entender 01/01/00 não como o primeiro dia de janeiro do ano 2000, mas como o início do ano de 1900. Isto causou um grande

digitais. Para Gere, a ubiquidade crescente das TIC cresceu nos últimos trinta anos, aliada à ascensão da globalização e da dominação do Capitalismo de livre mercado e ao poder crescente e influente da tecnociência. "*Digital technology is an important and constitutive part of these developments, and has, to some extent, determined their form*[10]" (GERE, 2002, p. 10).

Gere (2010, p. 3) também aponta uma sensação de mudança vertiginosa como um dos processos que acompanha a atual Cultura Digital. Segundo ele, a complexidade da tecnologia e o ritmo crescente de seu desenvolvimento fazem com que as coisas mudem a uma grande velocidade. "*La tecnología siempre ha causado cambios en nosotros y en nuestra relación con el medio: la diferencia ahora es el ritmo al cual este cambio tiene lugar*"[11]. Estas mudanças, segundo Gere (2010, p. 6), têm assumido uma perspectiva transcendente e são cada vez mais difíceis de perceber na medida em que se tornam habituais. "*Llegamos a un punto en que las tecnologías digitales ya no son simples herramientas, sino que cobran un carácter cada vez más participativo en una cultura cada vez más participativa, para bien o para mal*"[12].

Rivera (2008) ao analisar e estudar a construção de uma Cultura Digital, se pergunta desde quando é possível afirmar que ela existe. Segundo a autora, a Cultura Digital começou desde que o computador chegou à vida dos sujeitos. Ao lembrar de um exemplo de Gere (2002), ela ressalta como as limitações de memória dos primeiros computadores levaram os programadores a utilizar abreviaturas mais que o possível. Assim, Rivera (2008) afirma que "*con lo anterior podemos ver cómo comenzó la construcción de la cultura digital, de la cultura de uso pero sobre todo de la apropiación de las tecnologías a nuestras vidas*"[13] e que "*la revolución tecnológica nos ha llevado a explorar nuevos horizontes y a transformar aspectos nuestros que pensamos eran inmodificables*"[14].

---

temor em todo o mundo, já que bancos, bolsas de valores e outras importantes e poderosas instituições dependiam de sistemas que foram implementados sem essa preocupação. O receio também se estendeu aos hardwares, que poderiam falhar devido à representação de data no sistema BIOS.

[10] A tecnologia digital é uma parte importante e constitutiva desses desenvolvimentos e, até certo ponto, determinou a sua forma. (GERE, 2002, p. 10, tradução nossa)

[11] A tecnologia sempre tem causado mudanças em nós e em nossa relação com o meio: a diferença agora é o ritmo com o qual essa mudança ganha lugar. (GERE, 2010, p. 3, tradução nossa).

[12] Chegamos a um ponto em que as tecnologias digitais já não são simples ferramentas. Elas cobram um caráter cada vez mais participativo em uma cultura cada vez mais participativa, para o bem ou para o mal. (GERE, 2010, p. 6, tradução nossa).

[13] Com isso, podemos ver como começou a construção da cultura digital, de uma cultura de uso e sobretudo de apropriação das tecnologias em nossas vidas. (RIVERA, 2008, tradução nossa).

[14] A revolução tecnológica nos levou a explorar novos horizontes e a transformar aspectos de nós mesmos que pensamos que eram imutáveis. (RIVERA, 2008, tradução nossa).

> De tal manera podemos observar que el campo de la educación podría ser la matriz para crear aprendizajes y habilidades en cuanto al uso de las NTIC y de tal forma pensar en la construcción de una cultura digital, misma que tiene también implicaciones filosóficas en el sentido que la conformación de una nueva cultura genera necesariamente nuevas cosmovisiones y sentidos de vida[15]. (RIVERA, 2008)

Costa (2008) também aborda o impacto das questões do digital no cotidiano a partir de uma perspectiva de uma Cultura Digital, em um trabalho que explora os meandros dessa cultura a partir de uma descrição e de comentários sobre as práticas em torno das tecnologias e seus usos no cotidiano. E o faz a partir de uma perspectiva da interatividade, da participação e da atenção que as interfaces computacionais requerem. Segundo ele, o termo digital "carrega uma série de conotações, dentre as quais não se poderá deixar de mencionar o acúmulo de dados, a possibilidade de manipulação de informações e, sobretudo, a ampliação de nossa participação e comunicação nos mais variados aspectos..." (COSTA, 2008, p. 17). A Cultura Digital, segundo o autor, é caracterizada por três aspectos marcantes, o primeiro seria a capacidade de relação dos indivíduos com os inúmeros ambientes de informação que os cercam; o segundo o poder das interfaces, entendidas como filtros, para prender a atenção; e o terceiro a convergência dos mais variados dispositivos numa interligação entre artefatos aparentemente de naturezas e propostas diferentes.

A descrição desta Cultura Digital, assim como apresenta Costa, está bastante relacionada com a Internet e os sentidos que a interatividade, as interfaces e a convergência adquirem num universo de trocas informacionais sem precedentes, no que ele considera um dilúvio de informações – esta perspectiva das redes e das comunidades virtuais é tema do capítulo 1.2. Esta Cultura Digital, como descrita por Costa (2008, p. 31), pode ser notada num ruidoso processo de digitalização que está em curso, mudando o dia-a-dia por meio de variadas formas de participação. Uma cultura, "dos filtros, da seleção, das sugestões e dos comentários" (COSTA, 2008, p. 34).

Um aspecto, no entanto, é ressaltado pelo pesquisador, que alerta para o advento de uma sociedade de controle. Além disso, devem chamar a atenção os aspectos de consumo por trás de todos os negócios envolvendo a Cultura Digital. Afinal, "num mundo marcado pelo capital, é possível pressentir que nossa cultura digital já estaria grávida das formas futuras de consumo que acabaremos por praticar." (COSTA, 2008, p. 32).

---

[15] Assim, podemos notar que o campo da Educação pode ser a matriz para criar aprendizagens e habilidades no uso das TIC e pensar na construção de uma cultura digital, mesmo que haja implicações filosóficas no sentido de que a formação de uma nova cultura necessariamente gera novas cosmovisões e sentidos de vida. (RIVERA, 2008, tradução nossa).

> Que tipo de cultura está se desenhando lentamente entre tantas pessoas, de tantos lugares e tão diferentes, e sustentará no futuro um modo de vida que, hoje, só a imaginação (e talvez nem mesmo ela) consegue fantasiar? (COSTA, 2008, p. 16)

Tantas visões e sentidos sobre novas práticas nos ambientes digitais, naturalmente, permitem falar em culturas, no plural, para o ambiente advindo com as tecnologias digitais. Certamente, também, falar de cultura e tecnologia não é algo fácil, apesar de ambas conviverem desde a época das cavernas, como nos lembra Johnson (2001, p. 8): "Há uma coisa engraçada acerca da fusão de tecnologia e cultura. Ela fez parte da experiência humana desde o primeiro pintor de cavernas, mas temos tido muita dificuldade em enxergá-la até agora". Ao tratar da representação de zeros e uns nas telas dos computadores, Johnson aborda o assunto sob o título de Cultura da interface, uma arte que tem em seu centro a arte de representar os números binários. Segundo ele, as interfaces são "uma maneira de mapear esse território novo e estranho, um meio de nos orientarmos num ambiente desconcertante". (JOHNSON, 2001, p. 33).

Mais especificamente, ao falar de interfaces, o autor está se referindo às metáforas utilizadas pelos computadores. Envolve os ícones de lixeiras, pastas de arquivos, janelas e todas as referências visuais consubstanciadas nos *softwares* que fazem a mediação entre seres humanos e computadores. Em sua obra, Johnson os comenta a partir do que ele chama de componentes da interface contemporânea. Seriam eles o *desktop* como metáfora do escritório; as janelas, com múltiplos pontos de vista que alteram perfis psicológicos e expectativas éticas e legais acerca do uso apropriado da informação; os *links*, entendidos como paralelo entre hipertexto e narrativas sintéticas; o texto, em defesa das palavras na tela; e os agentes, entendidos a partir do exame do *software* inteligente.

> À medida que parte cada vez maior da cultura se traduzir na linguagem digital de zeros e uns, esses filtros assumirão importância cada vez maior, ao mesmo tempo que seus papéis culturais se diversificarão cada vez mais, abrangendo entretenimento, política, jornalismo, educação, e mais. (JOHNSON, 2001, p. 33)

Mas, apesar de ter os *bits* como uma linguagem mais elementar, por meio do funcionamento dos pulsos de eletricidade que representam um estado 'ligado' ou um estado 'desligado', um 0 ou um 1, os computadores trabalham com sinais e símbolos. Assim, a

interface, segundo o autor, atua como um tradutor, capaz de mediar as partes, numa relação semântica, caracterizada por significado e expressão, não por força física. “Um computador que nada faça além de manipular sequências de zeros e uns não passa de uma máquina de somar excepcionalmente ineficiente.” (JOHNSON, 2001, p. 17).

Neste sentido, é preciso entender a revolução digital para além dos zeros e uns do código binário, já que sua mágica ocorre, segundo Johnson (2001, p. 17), a partir da representação de si mesmo do computador para os seres humanos numa linguagem que se compreenda, afinal, os seres humanos pensam por meio de palavras, conceitos, imagens, sons, associações. “A ruptura tecnológica decisiva reside antes na idéia do computador como um sistema simbólico, uma máquina que lida com representações e sinais e não com a causa-e-efeito mecânica do descaroçador de algodão ou do automóvel.”

E é aos técnicos que fica relegada a missão de traduzir a informação, algo que, segundo Johnson (2001, p. 20), “vai exigir uma nova linguagem visual, tão complexa e significativa quanto as grandes narrativas metropolitanas do romance do século XIX”. Trata-se, segundo ele, de uma forma de arte genuína que tem emergido sob o manto da eficiência em menos de meio século de inovação (JOHNSON, 2001, p. 174).

Esta forma de arte genuína que sugere o autor, algo que ele mesmo considera a forma de arte do próximo século, ele chama de *design* de interface. Com ela virão, segundo ele, efeitos que penetrarão na vida humana, “alterando nossos apetites narrativos, nosso senso de espaço físico, nosso gosto musical, o planejamento de nossas cidades. (JOHNSON, 2001, p. 155).

Porém, ele chama a atenção para um cuidado, já que “a mudança mais profunda prenunciada pela revolução digital não vai envolver adereços ou novos truques de programação”, antes, estará “ligada às nossas expectativas genéricas com relação à própria interface”. Como alerta Johnson (2001, p. 164), “a cultura da interface não irá muito longe, é claro, se seus espaços mais enigmáticos não puderem ser finalmente conquistados, compreendidos”.

Em um trabalho que procura documentar o momento de transição vivido na contemporaneidade, Jenkins (2008) prova como a digitalização estabeleceu as condições para o que ele denominou Cultura da Convergência, onde convivem, colidem e se cruzam as velhas e as novas mídias, a mídia corporativa e a mídia alternativa. Obviamente o autor responde, com isto, a já considerada infantil questão sobre as novas mídias que sobrepõem as antigas, mostrando que, segundo seu paradigma, elas convivem de forma a gerar um novo espaço de

configuração de sentido. “Se o paradigma da revolução digital presumia que as novas mídias substituiriam as antigas, o emergente paradigma da convergência presume que novas e antigas mídias irão interagir de formas cada vez mais complexas.” (JENKINS, 2008, p. 30).

Mas a convergência que defende Jenkins (2008, p. 28) não ocorre por meio da tecnologia em si, dos aparelhos, mas sim nos cérebros das pessoas e nas interações sociais que elas estabelecem entre si. Em todo o seu trabalho fica clara a necessidade, nessa cultura convergente, de um alto nível de participação, de forma que “a convergência também ocorre quando as pessoas assumem o controle das mídias.” (JENKINS, 2008, p. 43).

Na prática, a convergência ocorre no modo como as mídias circulam na cultura, motivadas principalmente pelas mudanças tecnológicas, industriais, culturais e sociais. Isto se consubstancia, por exemplo, no fluxo de conteúdos através de vários suportes midiáticos, na cooperação entre as múltiplas indústrias de conteúdo, em novas estruturas de financiamento para mídias, nos comportamentos migratórios da audiência. Significa, em suma, que múltiplos sistemas de mídia coexistem e que o conteúdo passa por eles fluidamente, sem uma relação fixa, e a partir de vários interstícios. Para Jenkins (2008, p. 41), trata-se de mais do que uma mudança tecnológica. Trata-se de uma alteração da relação entre as tecnologias existentes, mercados, gêneros e públicos. “A convergência altera a lógica pela qual a indústria midiática opera e pela qual os consumidores processam a notícia e o entretenimento”. Mas, segundo o autor, os seres humanos podem não estar prontos para lidar com as complexidades e contradições de uma cultura convergente. Para Jenkins (2008, p. 50) “temos de encontrar formas de transpor as mudanças que estão ocorrendo. Nenhum grupo consegue ditar as regras. Nenhum grupo consegue controlar o acesso e a participação”. Isto ocorre porque neste espaço de transição, as antigas regras ainda estão abertas a mudanças e há um espaço de negociação entre empresas e consumidores. Porém, a perspectiva de Jenkins (2008, p. 326) é otimista, já que a Cultura da Convergência, para ele, é altamente produtiva. Como afirma, “algumas idéias se espalham de cima para baixo, começando na mídia comercial e depois adotadas e apropriadas por uma série de públicos diferentes, à medida que se espalham por toda a cultura”.

Ainda falando sobre culturas, mas de outra perspectiva, quando Walter Ong desenvolveu seus estudos sobre as diferenças entre culturas orais e escritas, apresentou uma perspectiva importante para o entendimento desta última como uma tecnologia capaz de promover várias transformações na consciência humana. A escrita e a posterior invenção da Imprensa permitiram o desenvolvimento de habilidades cognitivas, a construção de

raciocínios mais abrangentes e a experimentação de novas formas de temporalidade, distância e acesso ao conhecimento. Com esse entendimento e toda sua descrição sem preconceitos sobre a oralidade, Ong percebia as tecnologias a partir de transformações que atingem e desenvolvem o interior da consciência e não apenas como aparatos auxiliares. Sobre a escrita, afirma Ong (1998, p. 98) que ela aumenta a consciência, que a alimenta como nenhuma outra ferramenta e que "é inestimável e de fato fundamental para a realização de potenciais humanos mais elevados, interiores". Indo mais além, o autor afirma que as tecnologias "não constituem meros auxílios exteriores, mas, sim, transformações interiores da consciência, e mais ainda quando afetas à palavra".

O trabalho de Ong é emblemático porque se tornou a base para que outro pesquisador pensasse nessa mesma perspectiva a partir do advento das tecnologias digitais. Trata-se de Pierre Lévy, considerado um otimista e utópico das transformações tecnológicas. Ele defende uma tese pautada no condicionamento do pensamento pela história das tecnologias intelectuais e propõe uma abordagem ecológica da cognição. Assim, afirma Lévy (1993, p. 160), que "as tecnologias intelectuais, ainda que pertençam ao mundo sensível 'exterior', também participam de forma fundamental no processo cognitivo". É no desfazer e refazer das ecologias cognitivas que as tecnologias intelectuais contribuem para o surgimento das fundações culturais que comandam a apreensão do real.

Mas é na descrição de uma nova categorização para o conhecimento que reside a relação do trabalho de Lévy com o de Ong. Segundo Lévy (1993), a informática seria um terceiro estado de espírito da humanidade, ao lado da oralidade e da escrita. Mesmo reconhecendo que cada um destes três polos nos encaminha para percepções diferentes, racionalidades múltiplas e comportamentos de aprendizagem diferenciados, o pensador não traça uma linha do tempo, condicionando cada um deles a uma época determinada. Para ele, não há eras e correspondências simples a épocas determinadas. "A cada instante e a cada lugar os três pólos estão sempre presentes, mas com intensidade variável." (LÉVY, 1993, p. 126). Assim, cada uma do que pode ser chamado de "antiga" tecnologia intelectual é de fundamental importância para o estabelecimento de referenciais intelectuais e espaço-temporais nas sociedades humanas. (LÉVY, 1993, p.75).

> "Como se pode ver, não se trata aqui de dar crédito a uma narrativa simplista e linear da sucessão dos estilos de temporalidade ou dos tipos de conhecimento. O mito e a teoria continuam a coexistir hoje com a simulação. (...) A ascensão do conhecimento por simulação deve ser entendida de acordo com uma modalidade aberta, plurívoca e distribuída." (LÉVY, 1993, p.128/129)

O estado de espírito da informática é justificado na tendência à digitalização que atinge todas as técnicas de comunicação e processamento de informações. Imagens, textos, sons e todo tipo de agenciamento que envolva pensamentos e sentidos transformam-se em *bits*. Para Lévy (1993, p. 107), "conexões e reinterpretações serão produzidas ao longo de zonas de contato móveis pelos agenciamentos e bricolagens de novos dispositivos que uma multiplicidade de atores realizarão". E é aqui, ao colocar a informática ao lado dos saberes oral e da escrita, que nota-se o quanto o paradigma digital, no século XXI, tem sido capaz de proporcionar uma modificação das normas do saber. Como enfatiza Lévy (1993, p. 184), "traduzir antigos saberes em novas tecnologias intelectuais equivale a produzir novos saberes".

A aparição de novas tecnologias intelectuais baseadas na Informática e a codificação das informações em suporte digital gera um regime cognitivo. Isto, na visão de Lévy (1994, p. 129), modifica as ecologias cognitivas e ativa "a expansão de formas de conhecimentos que durante muito tempo estiveram relegadas a certos domínios, bem como o enfraquecimento de certo estilo de saber, mudanças de equilíbrio, deslocamentos de centro de gravidade".

As interfaces digitais, na visão do autor, funcionam como dispositivo de captura. Elas são as responsáveis por captar os seres humanos para dentro de várias redes – não só as informáticas, mas também as que envolvem outros dispositivos como livros e telefones – de forma que seja possível esquecer sua existência e concentrar a atenção apenas no que elas contêm: frases, histórias, imagens, músicas etc. Ao compreender a noção de interface como algo que não é exclusivo da informática, percebendo esse conceito como presente nas relações estabelecidas com cada suporte que permita formas e usos diferentes, é possível, como defende Lévy (1993, p. 179), "trabalhar na análise de todas as tecnologias intelectuais".

Como é possível notar, Lévy eleva a importância da informática, e consequentemente do paradigma digital, a um polo importante no entendimento da história da humanidade e suas formas de comunicação e produção do conhecimento. Isto corrobora, por fim, o entendimento deste trabalho, de que o digital é algo que está acima de uma escolha. Os seres humanos são digitais. Não se trata mais do drama hamletiano de Shakespeare, entre ser ou não ser. Trata-se

de uma questão de consciência, habilidade e desenvoltura num ambiente, num paradigma e num mundo no qual já estão incluídos.

Essa tese, no entanto, deixa em aberto uma questão, já que esta inclusão não ocorre em todos os níveis, formas e complexidades do mundo digital. Autores como Johnson (2001), apresentado acima, chamaram a atenção para o *design* da interface como algo essencial para entender a revolução digital. Mesmo Negroponte (1995, p. 216) alerta para o fato de que "os *bits* não são comestíveis; neste sentido, não são capazes de acabar com a fome". Vários deles também irão demonstrar a existência de níveis de exclusão digital, a outra face do princípio aqui apresentado. A questão, então, foge dessa dicotomia inclusão *versus* exclusão e passa para uma questão de níveis de apropriação, de entendimento e de habilidades para situar-se neste mundo digital. Sobre isto há uma reflexão no próximo tópico, a partir de uma abordagem das redes e do acesso a elas em todo o globo. No entanto, encerra-se essa abordagem sobre o paradigma digital, sem a pretensão de esgotar o assunto. Certamente há vários outros temas e perspectivas emergentes quando se fala sobre as tecnologias digitais e seu impacto na sociedade contemporânea. Parte destes temas, como a Internet, a Cibercultura, o advento do hipertexto, colaboratividade, interatividade, dentre outros, serão abordados na sequência. Todos eles foram definidos como prioridade no âmbito deste trabalho por possuírem relações naturais com o objeto de estudo escolhido.

1.2 Onde ocorre a inclusão? A Internet e a Sociedade em Rede

Até aqui abordaram-se exclusivamente questões do ambiente digital sem, no entanto, tratar de um dos seus expoentes mais marcantes do mundo contemporâneo: a tecnologia das redes, sua história e todas as sequências políticas, econômicas e sociais que permitiram que atualmente seja possível dizer que existe uma nova geografia planetária.

Apesar de a lógica das redes serem algo comum na sociedade contemporânea e haver vários exemplos delas nos mais variados sentidos, compartilhando interesses em torno dos mais diversos temas, e também funcionando em termos tecnológicos, o que interessa nesse trabalho são as redes formadas por computadores, a Internet. Neste caso, tecnicamente a formação de redes consiste na interligação das máquinas binárias abordadas anteriormente de modo que se estabeleça uma comunicação entre elas de forma dinâmica, ágil e capaz de fazer circular dados em todo o globo em frações de segundo.

O ideário de uma sociedade global e atualmente conectada em termos de rede envolve certamente a perspectiva da globalização enquanto conceito, algo que, segundo Iani (1998, p. 11), "está presente na realidade e no pensamento, desafiando grande número de pessoas em todo o mundo". Esse sentido é discutido pelo autor a partir da desconstrução da imagem do globo, dos conglomerados de nações, das sociedades nacionais, estados-nações e de suas relações de interdependência, dependência, colonialismo, imperialismo, bilateralismo e multilateralismo. Segundo Iani (1998, p. 14), "a Terra mundializou-se, de tal maneira que o globo deixou de ser uma figura astronômica para adquirir mais plenamente sua significação histórica".

Na discussão sobre as implicações empíricas e metodológicas da discussão do problema da globalização, Iani (1998, p. 15) recorre às metáforas que são produzidas neste processo, dentre elas aldeia global, fábrica global, terra-pátria, nave espacial e nova babel, expressões tidas pelo autor como originais e capazes de suscitar significados e implicações. Além destas, poderíamos recorrer a outras expressões comuns e conhecidas que buscam explicar a geografia global numa perspectiva dualista: civilizados e bárbaros, nativos e estrangeiros, Babel e humanidade, paganismo e cristandade, Ocidente e Oriente, capitalismo e socialismo, ocidentalização do mundo, Primeiro, Segundo, Terceiro e Quarto Mundos, norte e sul, mundo sem fronteiras, capitalismo mundial, socialismo mundial, terra-pátria, planeta Terra, ecossistema planetário, fim da geografia, fim da história. Estas expressões, emblemas e alegorias vêm de todas as partes do mundo e, segundo Iani (1998, p. 23) "assinalam ideais, horizontes, possibilidades, ilusões, utopias, nostalgias. Expressam inquietações sobre o presente e ilusões sobre o futuro, compreendendo muitas vezes o passado".

Ao tratar da dialética da globalização, Iani (1998) ressalta a globalização como problemática e contraditória, algo que ao mesmo que integra, fragmenta, que é nacional e regional, que tem aspectos de racismo e de fundamentalismo, de geoeconomia e de geopolítica. Ao tratar dos subsídios oferecidos pelas teorias da globalização, ele ressalta que elas priorizam aspectos como "a interdependência das nações, a modernização do mundo, as economias-mundo, a internacionalização do capital, a aldeia global, a racionalização do mundo e a dialética da globalização, entre outros."

Neste contexto dialético, naturalmente as noções de espaço e tempo também se modificam, com implicações advindas do terreno das comunicações, dos mercados, dos fluxos de capitais e tecnologias, e dos intercâmbios de ideias e imagens. Tudo isto modifica, segundo Iani (1998, p. 167), os parâmetros herdados sobre a realidade social, o modo de ser

das coisas e o andamento do devir. “Algumas transformações sociais, em escalas nacional e mundial, fazem ressurgir fatos que pareciam esquecidos, anacrônicos. Simultaneamente, revelam-se outras realidades, abrem-se outros horizontes”. São horizontes que, uma vez abertos pela globalização, segundo Iani (1998, p. 183), “iluminam o presente e recriam o passado”.

> É nesse contexto, visto assim em escala global, que se revelam novas formas sociais do espaço e tempo. São múltiplas, novas e recriadas, as formas do espaço e tempo desvendadas pelos desdobramentos da globalização: o local e o global, o micro e o macro, a homogeneidade e a diversidade, a primazia do presente e a recriação do passado, a contemporaneidade e a não-contemporaneidade, o norte e o sul, o Ocidente e o Oriente, o real e o virtual, a experência e o simulacro, a desterritorialização e a minituarização, a mensagem e o vídeo-clipe, a velocidade e o instante, o fugaz e o silêncio. (IANI, 1998, p. 167)

Também ao tratar da globalização, Bauman (1999) apresenta uma perspectiva para a fluidez da informação independente de seus portadores. Segundo ele, “a mudança e a rearrumação dos corpos no espaço físico é menos que nunca necessária para reordenar significados e relações.” (BAUMAN, 1999, p. 26). Para o autor, o entendimento da globalização diz respeito a todos nós e se estende além da nossa capacidade de desígnio e ação. Neste sentido, Bauman (1999, p. 68) afirma que “a ideia de 'globalização' refere-se explicitamente às 'forças anônimas' de von Wright operando na vasta 'terra de ninguém' – nebulosa e lamacenta, intransitável e indomável”.

Ao falar sobre o ciberespaço, ele chama a atenção para o desinteresse para os corpos, embora estes mesmos tenham sua vida intrinsecamente ligada, de forma decisiva e inexorável, ao ciberespaço. Segundo Bauman (1999, p. 27), “não há apelação contra os vereditos baixados no paraíso ciberespacial e nada que aconteça na terra pode questionar sua autoridade”. E é no espaço que existe um dos maiores desafios da batalha do Estado moderno, segundo Bauman (1999, p. 37), pela soberania de seus poderes. Como ele ressalta, “a desterritorialização do poder anda de mãos dadas, portanto, com a estruturação cada vez mais estrita do território.” (BAUMAN, 1999, p. 27).

> O que é facilmente levígel ou transparente para alguns pode ser obscuro e opaco para outros. Onde alguns não encontram a menor dificuldade, outros podem se sentir desorientados e perdidos. (BAUMAN, 1999, p. 36)

Mas Zygmount Bauman não é conhecido somente por suas abordagens sobre este aspecto da globalização. Uma de suas concepções sobre a modernidade mais difundidas atualmente trata de sua complexidade fugidia, a um ponto que a considera como fluida. Em um trabalho que se dedica a examinar conceitos tidos por ele como básicos em torno dos quais as narrativas ortodoxas da condição humana tendem a se desenvolver – emancipação, a individualidade, o tempo/espaço, o trabalho e a comunidade – Bauman (2001, p. 10) afirma que "os tempos modernos encontram os sólidos pré-modernos em estado avançado de desintegração", um tipo de derretimento que levou a uma progressiva libertação da economia de seus tradicionais embaraços políticos, éticos e culturais, sedimentando uma nova ordem, definida principalmente em termos econômicos. Ao justificar a metáfora dos fluidos como adequada para caracterizar esse tempo, Bauman (2001, p. 8) ressalta as características líquidas, que não mantêm sua forma com facilidade e não fixam o espaço nem prendem o tempo. Experimenta-se, assim, uma nova fase na história da humanidade, situação que teria advindo, segundo o autor, da emergência do "derretimento radical dos grilhões e das algemas que, certo ou errado, eram suspeitos de limitar a liberdade individual de escolher e de agir" (BAUMAN, 2001, p. 11), algo que, ao contrário de cenários distópicos, "não foi alcançado via ditadura, subordinação, opressão ou escravização; nem através da 'colonização' da esfera privada pelo 'sistema'".

> O que está acontecendo hoje é, por assim dizer, uma redistribuição e realocação dos 'poderes de derretimento' da modernidade. Primeiro, eles afetam as instituições existentes, as molduras que circunscreviam o domínio das ações-escolhas possíveis, como os estamentos hereditários com sua alocação por atribuição, sem chance de apelação. Configurações, constelações, padrões de dependência e interação, tudo isso foi posto a derreter no cadinho, para ser depois novamente moldado e refeito; essa foi a fase de 'quebrar a forma' na história da modernidade inerentemente transgressiva, rompedora de fronteiras e capaz de tudo desmoronar. (BAUMAN, 2001, p. 13)

Esta modernidade líquida, nos termos de Bauman, afeta padrões anteriormente configurados e auto-evidentes, padrões de dependência e interação que se liqueficam, chocam-se entre si, se contradizem em comandos conflitantes, ficam maleáveis e não mantêm forma por um tempo maior. Segundo Bauman (2001, p. 14), isto ocorre de tal maneira que "todos e cada um foram desprovidos de boa parte de seus poderes de coercitivamente compelir e restringir" e, além disso, "dar-lhes forma é mais fácil que mantê-los nela".

Neste cenário, Bauman (2001, p. 22) afirma que a fluidez do poder depende de um mundo livre de barreiras, de redes densas de laços sociais e territorialmente enraizadas. Em proveito de sua fluidez, há uma inclinação para que estes poderes globais desmantelem estas redes. É a fluidez, então, a fonte da força e garantia da invencibilidade dos poderes globais e o que permite que eles operem. Sobre o desenvolvimento dessa tendência, conclui o autor sobre as pessoas, que elas "seriam reformuladas no padrão da toupeira eletrônica, essa orgulhosa invenção dos tempos pioneiros da cibernética imediatamente aclamada como arauto do porvir: um plugue em castores atarantados na desesperada busca de tomadas a que se ligar". Enfim, para Bauman o tempo é líquido (BAUMAN, 2007a) e até mesmo a vida é líquida (BAUMAN, 2007b).

A globalização, a modernidade líquida de Bauman, assim como a Internet e as suas relações com a sociedade contemporânea já vêm sendo amplamente estudadas pela Ciência, tal é sua contribuição para a quebra de vários paradigmas relacionados às Teorias da Comunicação, à Ciência da Informação, à Geografia e a tantas outras áreas do saber. É fato que vive-se um momento em que os hábitos e costumes são de tal forma reconfigurados que surgem novas expressões para descrever esse fenômeno, assim como a Sociedade da Informação ou a Sociedade em Rede.

Ao falar sobre isto, Briggs e Burke (2004, p. 266) ressaltam o pensamento de Masuda (1982), que tratou da Sociedade da Informação como uma sociedade pós-industrial. Neste sentido, eles ressaltam a inexistência de fronteiras naturais para informação e ressaltam a visão de Masuda de que há um espaço da informação global, diferente do espaço geográfico convencional, conectado por redes de informação. "Quando o espaço da informação se constituir, as atividades mundiais de comunicação entre cidadãos de todo o mundo ultrapassarão todas as fronteiras nacionais".

Na obra que dedica a discorrer sobre a Sociedade da Informação, Masuda (1982) afirmava, em 1980, que a humanidade estaria vivendo um período de transformação, passando de uma sociedade industrial para uma sociedade onde a substância é algo invisível, a informação[16]. "O homem se encontra no limiar de um novo período de inovação tecnológica, baseada na combinação das tecnologias de telecomunicações e informática". Esta tecnologia é tão diferente de qualquer outra do passado, algo completamente novo, que apresenta-se como uma nova perspectiva da história do desenvolvimento da sociedade humana, ao lado das

[16] Apesar de o livro A sociedade da Informação como sociedade pós-industrial ser a obra mais conhecida de Masuda, o tema foi preliminarmente abordado em outra obra, em 1968, quando o autor publicou livro intitulado "Uma introdução à Sociedade da Informação".

sociedades da caça, agrícola e industrial. Segundo Masuda (1982), "é importante notar que as rápidas inovações no sistema tecnológico à disposição da sociedade, em geral, transformaram-se as principais forças motoras dessas transformações sociais". Para ele, as TIC transformariam a sociedade em dois sentidos: num primeiro, há a perspectiva da transformação como resultado de inovações tecnológicas ligadas, no passado, ao sentido da produtividade física; e num segundo a despreocupação com os bens materiais em detrimento de uma produtividade informacional. Para o autor, "será necessário estabelecer ousadamente um novo paradigma, livre dos conceitos tradicionais, se quisermos apresentar a imagem futura dessa sociedade da informação" (MASSUDA, 1982). Neste sentido, ao invés de valores materiais, a Sociedade da Informação atuará em torno do eixo de valores informacionais, cognitivos e selecionáveis. "Além disso, a organização essencial para a produção da informação terá o caráter fundamental de uma infra-estrutura e a capitalização do conhecimento predominará sobre a capitalização material na estrutura da economia. (MASUDA, 1982, p. 180).

No entanto, ao tratar da Sociedade da Informação, Masuda (1982, p. 186) também alerta para os perigos dessa nova realidade e apresenta a questão de controle – como já discutido anteriormente – como um dos desafios a serem enfrentados. Segundo ele, "à luz das indicações atuais, podemos dizer que existe um perigo considerável de caminharmos para uma sociedade controlada". Apesar disso, ele é otimista e apresenta razões teóricas para uma escolha da humanidade que evitaria um curso catastrófico para um "Estado Automatizado". A primeira razão trata do computador como uma inovação tecnológica entendida como um fato científico decisivo, mas que pode tanto ser bem como mal empregada. Por sua vez, a segunda razão teórica envolve a substituição do poder produtivo material pelo poder produtivo da informação, fazendo assim com que a Sociedade da Informação apareça por meio de uma transformação sistemática e ordenada.

Esta perspectiva de uma sociedade controlada, no trabalho de Masuda (1982) é tratada como um dos desafios para o estabelecimento do que ele chama de Computopia, algo que ele visualizava para o século XXI e que também estaria relacionado a conceitos trazidos da busca e realização de valores temporais; da liberdade de decisão e igualdade de oportunidades; do reflorescimento de diversas comunidades voluntárias; de sociedades sinérgicas interdependentes; de sociedades funcionais livres do poder dominante; e do renascimento do sinergismo teológico do homem e do ser supremo.

> Consequentemente, a civilização a ser construída, quando nós vislumbramos o século XXI, não será uma civilização material simbolizada por enormes construções, mas será virtualmente uma civilização invisível. Mais precisamente, ela poderia ser chamada de 'civilização da informação'. O *homo sapiens*, que deu origem à primeira civilização material no fim da última era glacial, está agora ressurgindo no limiar da segunda, a civilização da informação, depois de dez mil anos. (MASUDA, 1982, p. 190)

No Brasil, o termo Sociedade da Informação consagrou-se principalmente a partir de uma obra conhecida como "Livro Verde", publicação organizada por Tadao Takahashi e publicada pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT). Além de abordar questões sociais contemporâneas a partir de temas como a convergência de base tecnológica e impactos econômico-sociais, a obra fala sobre a nova economia, comércio eletrônico, oportunidades para negócios, mudanças no perfil do trabalho e emprego, universalização de serviços para cidadania, pesquisa e desenvolvimento, conteúdo, identidade cultural e educação para cidadania. Tantas desafiadoras e complexas questões como estas demonstram que novas formas de organização e produção em escala estão fazendo surgir novas demandas para o poder público. Segundo Takahashi (2000, p. 30), "a sociedade da informação não é um modismo. Representa uma profunda mudança na organização da sociedade e da economia, havendo quem a considere um novo paradigma técnico-econômico".

> Rapidamente nos adaptamos a essas novidades e passamos – em geral, sem uma percepção clara nem maiores questionamentos – a viver na Sociedade da Informação, uma nova era em que a informação flui a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais. (TAKAHASHI, 2000, p. 29)

Apesar da importante contribuição da perspectiva da Sociedade da Informação, este trabalho adota principalmente a perspectiva teórica do trabalho de Castells (1999), que cunhou o termo Sociedade em Rede. Ele caracteriza a nova organização que é proposta a partir do fim da guerra fria, globalização e conexão das sociedades em torno das redes de computadores. Busca, com isto, demonstrar como as funções e os processos dominantes estão cada vez mais organizados em torno de redes que constituem a nova morfologia das sociedades e modificam de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura. Assim, os processos de dominação e transformação da sociedade atual estariam ligados à presença ou ausência das redes e às suas dinâmicas de interrelação.

Castells (1999, p. 498) compreende as redes como estruturas abertas, compostas por um conjunto de nós interconectados que podem comunicar-se compartilhando o mesmo código de comunicação. Assim, elas favorecem uma estrutura social como "um sistema aberto altamente dinâmico suscetível de inovação sem ameaças ao seu equilíbrio" e são a fonte de uma drástica reorganização das relações de poder. Dessa forma, como define o autor, "os conectores são os detentores do poder". Ao falar sobre a convergência tecnológica e a formação de consórcios regionais e globais em escalas gigantescas, Castells (1999, p. 388) chama a atenção, inclusive, para a forma como estes negócios, e não os governos, estão formatando os novos sistemas multimídia. Esse controle empresarial dos novos meios, para o autor, implicará em consequências duradouras sobre as características da nova cultura eletrônica.

> Nestas condições, a Internet, uma obscura tecnologia que tinha pouca aplicação para além do mundo exclusivo dos cientistas da informática, dos *hackers* e das comunidades contra-culturais, tornou-se a alavanca de transição para uma nova forma de sociedade: a sociedade em rede – e com ela para uma nova economia. (CASTELLS, 2004. p. 16)

1.2.1 A história libertária da Internet

Antes de adentrar mais especificamente nas implicações do viver numa Sociedade em Rede, aborda-se neste tópico um pouco da trajetória do principal objeto técnico dessa sociedade: a Internet. Sua história é algo essencial para compreender como ela se configurou de um projeto militar a uma rede de características tão distintas. Segundo Briggs e Burke (2004, p. 173), não é apenas a vastidão e a onipresença global da rede que chama a atenção. A Internet, segundo eles, é exemplo de "algo que se desenvolveu sem a presença de um projetista de plantão e que manteve um formato muito parecido com aquele dos patos voando em formação". Isto significa que não existe comando e que as peças, até agora, se ajustam de uma forma considerada pelos autores admirável. Esta história certamente está relacionada a um período considerado pelos autores como de rápida aceleração tecnológica de comunicação, no qual a Internet desafiou previsões e trouxe muitas surpresas. Ao relatar esta origem histórica, Briggs e Burke (2004, p. 310) ressaltam que o avanço se deu, datadamente, "entre setembro de 1993 e março de 1994, quando uma rede até então dedicada à pesquisa acadêmica se tornou a rede das redes, aberta a todos". Segundo eles, "a visão das universidades era que a Net oferecia 'acesso livre' aos usuários professores e pesquisadores, e

que eram eles comunicadores". Com isto, a Internet "rapidamente deixou para trás a física e desenvolveu uma psicologia própria".

As afirmações de Briggs e Burke se referem ao início da Internet, sob a regência da norte-americana *Advanced Research Projects Agency* (Agência de Projetos de Pesquisa Avançada), conhecida como ARPA, uma unidade do Departamento de Defesa dos EUA, onde, historicamente, teria se dado o pontapé inicial da construção da rede, teoricamente, sob a perspectiva da segurança militar. No entanto, já há literatura suficiente que demonstra como nem mesmo os militares norte-americanos conheciam o inteiro teor da tecnologia que vinha sendo desenvolvida sob sua guarda. Sobre isto, Castells (2004, p. 36), afirma que a principal fonte do que se tornou a Internet, a ARPANET, não nasceu em consequência involuntária de um programa de investigação desorientado. "Foi idealizada, deliberadamente desenhada e posteriormente gerida por um resoluto grupo de informáticos que partilhavam uma missão que pouco tinha a ver com estratégias militares". De qualquer maneira, o autor também ressalta a impossibilidade de reescrever a história para tratar com exatidão desse tema, de forma que, "seguindo o guião que esta [a história] nos oferece, podemos afirmar que sem a ARPA, a ARPANET nunca teria existido e sem a ARPANET, a Internet, tal como hoje a conhecemos, não existiria". (CASTELLS, 2004, p. 39).

Para compreender a história da Internet, no entanto, também é preciso buscar o papel fundamental das universidades, que seguidamente à ARPA, se apropriaram da ideia das redes e a integraram à lógica de comunicação e colaboração da ciência, algo que, daí em diante, desenvolveu-se exponencialmente como uma rede aberta. Ao falar das lições da história da Internet, Castells (2004, p. 19) apresenta uma abordagem que ressalta como, por conta de uma série de razões históricas e culturais, ela foi desenhada premeditadamente como uma tecnologia de comunicação livre. Segundo ele, "a Internet nasceu na encruzilhada insólita entre Ciência, a investigação militar e a cultura libertária" (CASTELLS, 2004, p. 34), tendo como pontos de encontro fundamentais fontes como as grandes universidades onde se pratica investigação e os centros de estudos especializados em temas de defesa. Foram estas as fontes de financiamento deste espaço, considerado por Castells (2004, p. 41) um terreno incerto, relativamente livre, mas rico em recursos.

> Em resumo, todos os avanços tecnológicos chave, que desembocaram na criação da Internet, são fruto do trabalho de instituições governamentais, grandes universidades e centros de investigação. A Internet não teve a sua origem no mundo empresarial. Era uma tecnologia demasiado ousada, um projeto demasiado caro e uma iniciativa demasiado arriscada para ser assumida por uma empresa privada. (CASTELLS, 2004, p. 39-40)

Neste sentido, a Internet, desde princípios dos anos 60 até final dos anos 70 foi assunto e experimento reservado às mentes dos informáticos e de comunidades interativas de cientistas e de *hackers*. Ao buscar datar o início da rede, Castells (2004, p. 33) estabelece como 1995 o ano em que as pessoas, as empresas e a sociedade em geral tiveram contato com essa nova proposta de comunicação.

Ainda tratando dos antecedentes da rede, um exemplo importante das contribuições acadêmicas para o desenho da rede vem do próprio criador da *World Wide Web* (WWW), Tim Berners-Lee, que em 1989 era funcionário da *Conseil Européen pour la Recherche Nucléaire*, atualmente denominada Organização Europeia para a Pesquisa Nuclear – CERN. Ele, mesmo sem a ciência de seus superiores, trabalhou na implementação de um sistema que facilitasse a comunicação e a partilha de informação na rede. Eis aí a ideia do hipertexto em seu nascedouro e do que pode ser experimentado hoje quando um endereço HTTP é acessado e quando é estabelecida uma conexão com um servidor *web*, onde estão disponíveis informações hipertextuais na forma de um *site*. E Berners-Lee desenvolveu toda essa ideia de forma livre, disponível sem cobrança por patentes ou *royalties*. Segundo Briggs e Burke (2004, p. 312), ele "desejava conservar a *Web* sem proprietários, aberta e livre".

> 'Suponha que eu tenha a possibilidade de programar meu computador para criar um espaço em que tudo possa ser ligado a tudo', especulava ele. 'Suponha que toda a informação arquivada nos computadores de todos os lugares estivesse ligada'. Essa hipótese era notável, mas não fazia parte do que a ARPA ou o CSNET ou NSFNET tinham em mende – na realidade, nem mesmo os fabricantes de computadores 'individuais', pessoais ou de outra espécie. (BRIGGS; BURKE, 2004, p. 312)

Outros visionários da rede ou das funcionalidades que ela proporciona também sobressaíram na história. Além de Tim Berners-Lee, há pensadores como Vannevar Bush e Ted Nelson. A eles são creditados a proposição do Memex e do Xanadu, projetos importantes que demonstram como o ideário da transmissão do conhecimento por mediação tecnológica era algo daquela época.

Apesar de tecnicamente Berners-Lee ter dado vida ao hipertexto, Bush é considerado um de seus precursores. Em 1945, ao descrever a proposição da *Memory Extension* (Memex), no famoso artigo *As We May Think*, ele tratou de apresentar a ideia de uma máquina para a "armazenagem de textos digitalizados, reunidos num suporte ótico-eletrônico, e que pode ser consultado a qualquer momento, na medida em que seus elementos se acham relacionados entre si através de um sistema de associações semânticas" (SOCIEDADE BRASILEIRA DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES DA COMUNICAÇÃO, 2010, p. 627). Já o próprio termo hipertexto foi cunhado por Ted Nelson em 1965, pensador ao qual é relacionado outro projeto precursor do hipertexto, o Xanadu, algo como "uma biblioteca eletrônica (ou virtual) imensa, reunindo obras editadas em todo e qualquer lugar do planeta, e que poderiam ser livremente consultados pelos interessados." (SOCIEDADE BRASILEIRA DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES DA COMUNICAÇÃO, 2010, p. 627).

O hipertexto proposto e tratado por estes três pensadores é apenas uma das faces da utilização da Internet e traz inúmeras consequências filosóficas, interativas, simbólicas e de linguagem que certamente permite dizer que revoluciona a estrutura textual e multimídia de nossa comunicação.

Na história das TIC também é preciso destacar o papel de Douglas Engelbert, um técnico de radar da Marinha que servia nas Filipinas e responsável por três importantes artefatos ligados ao computador: o *mouse*, as janelas múltiplas e um sistema de teleconferência baseado em hipermídia, algo próximo ao que Ted Nelson posteriormente cunhou como hipertexto. Ao abordar essa história, Ercilia e Graeff (2008, p. 82) afirmam como "incrível que um só pesquisador tenha conseguido consolidar três metáforas que ancoram até hoje a experiência de uso do computador para milhões de pessoas no mundo inteiro". Os autores ressaltam as preocupações de Engelbert, que ecoavam a preocupação de Bush e as utopias de Wells. Para Ercilia e Graeff (2008, p. 84), "seu foco era aumentar a capacidade dos seres humanos".

Wells foi um escritor britânico que, segundo Ercilia e Graeff (2008, p. 74), anteviu a Internet com uma precisão surpreendente em textos que publicou em 1938, nos quais destacava o microfilme como a mídia de arquivo do futuro. Além de Wells, Ercilia e Graeff (2008, p. 77) destacam o papel do místico jesuíta francês Pierre Teilhard de Chardin, que, assim como Wells, tem em sua biografia textos importantes que destacam "'a unidade viva de um tecido único', contendo os pensamentos e experiências da espécie humana". A palavra

noosfera, que comumente é associada às discussões sobre Internet, foi cunhada por Chardin em 1925. Ele a pensou para nomear a teia de informação e conhecimento que vislumbrava.

Como é notável, Chardin, Wells, Bush e Engelbert têm em comum uma ideia, algo ressaltado por Ercilia e Graeff (2008, p. 84) como uma "fantasmagoria no início do século, que vai adquirindo contornos mais definidos no decorrer de décadas". Eles seriam algo como, nas palavras destes autores, os profetas da Internet, já que "a visão mística de Teilhard de Chardin e a fantasia de ficção científica de Wells acabaram por se objetivar no projeto de Bush e nos protótipos de Engelbert". Seria, porém, somente no final do século XX, o "*momentum* para o surgimento de uma rede que combinava aspectos de noosfera, do Cérebro Mundial, do Memex e do NLS".

Ao discutir a revolução que a utilização da Internet causou em estruturas tradicionais da sociedade, Passarelli (2008) também ressalta a construção histórica da rede afirmando que um novo mundo despontou no final do século XX. Isto ocorre, segundo ela, no fim dos anos 60 e meados da década de 70, a partir de três processos independentes que coincidiram, "revolução da tecnologia da informação; crise econômica do capitalismo e do estatismo e a consequente reestruturação de ambos; e apogeu de movimentos sociais e culturais, tais como: libertarismo, direitos humanos, feminismo e ambientalismo". Em seu trabalho, Passarelli (2008) nos apresenta uma perspectiva a partir de exemplos como a descrição histórica de projetos como a cidade do intelecto e um telescópio elétrico conectado a uma linha telefônica capaz de recuperar imagens de documentos a distância. Neste sentido ela destaca Paul Otlet (1868-1944), um advogado belga, considerado o fundador do que hoje se denomina Ciência da Informação. É a ele que se atribui o ambicioso projeto de criação, em 1910, do *Mundaneum*, um museu que chegou a contabilizar cerca de 70 milhões de entradas. A autora considera este projeto como influenciador de várias outras propostas que, cada qual a seu modo, deram origem ao que conhecemos hoje como Internet. "A visão futurista de Otlet é de tal ordem que oitenta anos depois a maior parte de seus inventos integra a vida do contemporâneo século XXI (...)" (PASSARELLI, 2008).

À abordagem das influências de Otlet e sua proposta de criação de um controle universal da produção intelectual humana, sucedem-se, na visão de Passarelli, abordagens importantes para o desenvolvimento histórico da Internet. Neste sentido, está, de certa forma, conectada ao ideário das propostas do Memex, de Xanadu, do hipertexto e do desenvolvimento da própria Internet, como já apresentado acima. Com essa abordagem histórica, Passarelli também chega à discussão sobre as três gerações para *web*. Estas são

representadas atualmente pelo que convencionou-se chamar de *Web* 1.0, 2.0 e 3.0. A questão importante, no contexto do debate levantado pela autora, está na definição da última geração, que propõe a *Web* Semântica, "para denominar uma *Web* com maior capacidade de busca e auto-reconhecimento dos conteúdos por meio de metadados com descrições ligados aos conteúdos originais." (PASSARELLI, 2008).

Segundo Ercilia e Graeff (2008, p. 42) a *Web* 2.0 surgiu porque algumas pessoas enxergaram uma nova fase da Internet com as mudanças trazidas pelos *blogs*, wikis e as novas formas de produção colaborativa e compartilhamento de conteúdo. Para explicar o surgimento do termo, os autores recorrem a um artigo de Tim O'Reilly – fundador de uma editora que leva seu nome, especializada em livros sobre tecnologia – e que destaca como a *Web* 2.0 se aproxima da visão original de Berners-Lee. "Entre as práticas observadas por O'Reilly em quase todos os serviços bem-sucedidos está a construção de aplicações que permitem a participação dos usuários e aproveitam-se dos efeitos de rede e da inteligência coletiva". Esta é, no entanto, apenas uma das questões emergentes da Sociedade em Rede.

1.2.2 Questões emergentes da Sociedade em Rede

Ainda tratando de passado, retoma-se aqui algumas concepções de Pierre Lévy, considerado por Ercilia e Graeff (2008), ao lado de Manuel Castells, Nichollas Negroponte e Paul Virilio[17], como um dos mais importantes teóricos sobre a vida no mundo conectado. Lévy, ao abordar um dos ambientes descritos por Castells como importantes na configuração da Internet e ao comentar as bases desta mudança promovida pela tecnologia, recorda a história da informática, com suas origens no americano *Silicon Valley*, onde convergiam o trabalho desenvolvido em instituições científicas e universitárias, indústrias eletrônicas e movimentos *hippies*. Para Lévy (1993, p. 43) é esse cenário, onde havia contestação, confluência de ideias, paixões e objetos que contribuiu para o surgimento não do computador que os militares já trabalhavam há muito tempo, mas o computador pessoal dos fins dos anos 70. A partir do *Silicom Valley* o computador pessoal se proliferou e se desenvolveu, fazendo com que a informática deixasse de ser uma arte de automatizar cálculos, para o que Lévy chama de tecnologia intelectual. Com isto, esse autor induz a pensar na história da própria inteligência como algo mais fundamental que as ideias. Ele defende uma tese pautada no

[17] O filósofo francês Paul Virilio é autor de vários livros sobre as tecnologias de informação e comunicação. Segundo Ercilia e Graeff (2008, p. 90), ele tem uma visão pessimista do que chama de "ditadura da velocidade, com o tempo real "cada vez mais independente do espaço", podendo levar a "uma nova forma de acidente".

condicionamento do pensamento pela história das tecnologias intelectuais e propõe uma abordagem ecológica da cognição. Assim, "as tecnologias intelectuais, ainda que pertençam ao mundo sensível 'exterior', também participam de forma fundamental no processo cognitivo." (LÉVY, 1993, p. 160). É no desfazer e refazer das ecologias cognitivas que as tecnologias intelectuais contribuem para o surgimento das fundações culturais que comandam a apreensão do real. A essas fundações e à gestão social do conhecimento, Lévy irá associar os três estados de espírito – oralidade, escrita e informática – algo já comentado no tópico 1.1. E é aqui, ao colocar os computadores ao lado dos saberes oral e da escrita que notamos o quanto as máquinas, no século XXI, têm sido capazes de proporcionar uma modificação das normas do saber.

Também ao abordar a concepção das tecnologias, e partindo de uma ideia geral de que elas geram campos tecnoculturais, Kerkhove (1997, p. 211) propõe a análise do *design* e os tipos de produção como um meio para identificar padrões, preconceitos e vícios culturais. Analisar essas questões, para ele, torna-se essencial à medida que as economias se globalizam. Assim, o autor afirma que o *design* faz as relações públicas da tecnologia; desempenha um papel metafórico, traduzindo benefícios funcionais em modalidades cognitivas e sensoriais; faz-se eco do caráter específico da tecnologia; corresponde ao seu impulso básico; é a forma exterior mais visível, audível ou texturada dos artefatos culturais; e emerge como aquilo que poderíamos chamar de "a pele da cultura".

Além de Castells, Lévy e Kerkhove, outros autores também têm contribuído destacadamente com a discussão sobre as TIC e a Internet. Dentre eles, Turkle (1997) apresenta o conceito de identidade virtual; e Rheingold (1993) cunha a expressão "comunidades virtuais" e aborda o poder de mobilização dos coletivos digitais conectados.

Turkle é conhecida pelas suas contribuições para a discussão sobre as relações das pessoas com a tecnologia. Uma de suas obras mais conhecidas, intitulada "A vida no ecrã: identidade na era da Internet", é uma referência para as pesquisas que tratam da relação subjetiva e de intimidade estabelecidas com as tecnologias. Nessa relação, segundo ela, busca-se respostas para a natureza do próprio *self*, em algo que Turkle (1997, p. 12) irá demonstrar como uma "erosão das fronteiras entre o real e o virtual, o animado e o inanimado, o eu unitário e o eu múltiplo". Segundo a autora, "quando atravessamos o ecrã para penetrarmos em comunidades virtuais, reconstruímos a nossa identidade do outro lado do espelho." (TURKLE, 1997, p. 261).

Em sua mais recente obra, Turkle (2011) faz afirmações contundentes sobre a tecnologia no âmbito das intimidades, como algo que se propõe a ser o arquiteto de relações mais íntimas e atendendo a vulnerabilidades. Neste sentido, ela afirma que a tecnologia "*proposes itself as the architect of our intimacies. These days, it suggests substitutions that put the real on the run*"[18] e, além disso, corrobora a ideia de que a tecnologia é ela própria sedutora, principalmente quando se está vulnerável. "*Digital connections and the sociable robot may offer the illusion of companionship without the demands off friendship. Our networked life allows us to hide from each other, even as we are tethered to each other*"[19]. (TURKLE, 2011, p. 1).

Rheingold, por sua vez, apresenta várias contribuições para a discussão da relação das pessoas com as tecnologias, dentre elas a noção de comunidades virtuais é uma das mais expressivas e referenciadas para descrever o ambiente de criação e interação coletiva. A dimensão da abordagem de Rheingold (1993) é tamanha que ele chega a afirmar que "*virtual communities could help citizens revitalize democracy, or they could be luring us into an attractively packaged substitute for democratic discourse*"[20]. E ainda instrui "*those who would use computer networks as political tools must go forward and actively apply their theories to more and different kinds of communities*"[21].

A importância das comunidades virtuais para o entendimento das redes é algo extremamente importante na atualidade. Segundo Costa (2008, p. 56), seu desenvolvimento "é provavelmente um dos maiores acontecimentos dos últimos anos, já que elas estimulam uma nova maneira de 'fazer sociedade'". Costa comenta o trabalho de Rheingold o apresentando como um dos nomes intimamente ligados à Cultura Digital e ao qual relaciona a ideia de ecossistema de subculturas, contrário à ideia de uma subcultura *online* única e monolítica. "Quase uma década depois, pode-se dizer que essas subculturas virtuais estão florescendo por todos os cantos do planeta. São tão variadas que é simplesmente impossível mapear todas as espécies e subculturas" (COSTA, 2008, p. 55). Ele afirma também que Rheingold teria percebido "que as comunidades virtuais são lugares onde as pessoas se encontram, mas são igualmente um meio para atingir diversos fins" (COSTA, 2008, P. 59). Ressalta as

[18] A tecnologia propõe-se como o arquiteto de nossas intimidades. Nestes dias, ela sugere substituções que colocam o real em fuga. (TURKLE, 2011, p. 1, tradução nossa).
[19] As conexões digitais e os robôs sociáveis podem proporcionar uma ilusão de companhia sem as exigências da amizade. Nossa vida em rede permite nos escondermos uns dos outros, mesmo quando estamos amarrados uns aos outros. (TURKLE, 2011, p. 1, tradução nossa).
[20] As comunidades virtuais podem ajudar os cidadãos a revitalizar a democracia, ou podem estar nos atraindo para um substituto e sedutor embalado como discurso democrático. (RHEINGOLD, 1993, tradução nossa).
[21] Aqueles que usam as redes de computadores como instrumento político devem ir para uma frente de atividade e aplicar suas teorias em maiores e diferentes tipos de comunidades. (RHEINGOLD, 1993, tradução nossa).

comunidades também como um espaço de construção coletiva do conhecimento, recuperando a idea de Lévy sobre inteligência coletiva e de Rheingold sobre a multiplicação dos graus individuais de seus conhecimentos. “Da mesma forma que Rheingold, Lévy está convencido de que uma comunidade virtual, quando convenientemente organizada, representa importante riqueza em termos de conhecimento distribuído, de capacidade de ação e de potência cooperativa.” (COSTA, 2008, p. 61).

As comunidades virtuais constituem-se, assim, como fontes de consulta e um tipo de filtro humano inteligente, algo destacado por Costa (2008, p. 60) como importante num horizonte de excesso de informação. Neste lugar, além da expectativa de encontrar respostas e colaborar na construção de ideias, conceitos e sentidos, há um mundo próprio em que predominam um espaço de significação e de pertencimento. “O objetivo maior está na sensação de pertencer a um ambiente que todos constroem e compartilham.” (COSTA, 2008, p. 71).

Um dos espaços em que as comunidades virtuais também se consubstanciam são as redes sociais, onde pessoas têm se agrupado em torno dos mais variados temas, instituições e geografias. Mais do que um espaço para comunidades, as redes agregam troca de mensagens, informações, fotos, vídeos, documentos, listas de amigos, dentre outras funcionalidades que fazem com que possuam uma dinâmica própria. Neste sentido, é preciso destacar o relevante papel que as redes sociais assumiram mais recentemente na história das práticas no ambiente em rede. Segundo Ercilia e Graeff (2008, p. 63), elas “se tornaram extremamente populares e estão entre os *sites* mais acessados no mundo. Viraram a forma mais fácil de se comunicar e se relacionar *online* com outras pessoas”. Afirmação que pode ser comprovada nas estatísticas sobre acesso à rede, que comumente também trazem dados sobre o acesso a algumas das mais populares redes sociais.

Mas também tratando de questões sobre comunidades, numa perspectiva da educação neste espaço e num exemplo dessa abordagem, Passarelli (2002) apresenta a experiência de um jornal interativo num ambiente escolar como uma tentativa de superar as dificuldades da inserção das TIC nas escolas brasileiras, sugerindo, com isto, a criação de “um ambiente de aprendizagem propício à socialização do conhecimento e conseqüente criação de comunidades virtuais de aprendizagem e de prática” (PASSARELLI, 2002, p. 191). A importância dessa discussão está em questões que a autora formula a partir da experiência, ressaltando um papel protagonista do aluno, numa atitude autônoma e crítica frente a sua própria aprendizagem e com o professor num papel de orientador. Segundo Passarelli (2002,

p. 199), dado que é consenso que "o cenário educacional pós-moderno não pode ser concebido sem a inclusão das TIC", a pergunta é "como devem as novas tecnologias atuar no complexo cenário da educação". Esta conclusão deve, afirma Passarelli (2002, p. 199), integrar novas tecnologias à educação de forma que permita "a construção da autonomia frente à aprendizagem, do trabalho cooperativo e da cidadania, propiciando aprendizagem significativa, desenvolvimento de senso crítico e inclusão social".

Certamente há neste contexto das recentes TIC, a Educação no embate de paradigmas. Trata-se de um ambiente que permeia a vida cotidiana, portado de conceitos, valores, linguagens, tecnologias e processos considerados por Passarelli (2007, p. 21) como complexos. "Com o conhecimento em constante atualização, surgem novas demandas para educação ao longo da vida e para a convergência do conhecimento, criando assim novas áreas de atuação, ao passo que outras se tornam obsoletas" (PASSARELLI, 2007, p. 22). Sendo assim, o mundo da Educação também se sente obrigado a revisitar suas teorias e práticas de aprendizagem e a desenvolver, segundo a autora, ações como a própria inclusão digital de professores, num processo de educação inclusiva datado por ela como tendo início nos anos 1980 nos países desenvolvidos e nos anos 1990 nos países em desenvolvimento. Segundo Passarelli (2007, p. 23), trata-se de um processo doloroso de mudança que envolve vários atores em torno da escola e "alastra-se para além de seus muros permeando pais, parentes, comunidade próxima desembocando, neste movimento contínuo de fluxo e refluxo, na sociedade".

1.2.3 Comunicação e outras questões sobre a Cibercultura

Como notado até aqui, a Internet, assim como as TIC de uma maneira mais geral, modificam o cenário de comunicação e cultura e potencializam mediações até então não experimentadas pela humanidade. Não se trata de uma exaltação exacerbada, mas a constatação de que há um impacto observável nas práticas visualizadas a partir da interação com os novos *media*. Um dos pensadores da atualidade que tem se dedicado a estudos sobre as mediações neste novo espaço é Jésus Martín-Barbero. Ao falar sobre as TIC na América Latina, onde se concentram seus estudos, Martín-Barbero (2001, p. 264) ressalta como as novas tecnologias assumiram um papel de protagonistas no cenário da comunicação neste bloco geográfico. Existe então, segundo o autor, uma nova etapa no processo de aceleração da modernidade "do qual nenhum país pode estar ausente sob pena de morte econômica e

cultural". Neste sentido, a informatização não é uma questão de opção, nem mesmo do velho dilema ressaltado por Martín-Barbero (2001, p. 265) entre dizer sim ou não às tecnologias. "O surgimento de tais tecnologias na América Latina se inscreve, em todo caso, num velho processo de esquizofrenia entre modernização e possibilidades reais de apropriação social e cultural daquilo que nos moderniza".

Ao traçar um quadro sobre os problemas culturais surgidos a partir das novas tecnologias, o autor apresenta duas perspectivas: por um lado uma crise advinda pelo modo como as tecnologias operam e produzem uma "ficção de identidade"; por outro as tecnologias contribuem para uma simulação levada ao extremo, conceito que Martín-Barbero retoma de Baudrillard para demonstrar como "essas tecnologias tornam visível um resto não simulável, não digerível, que a partir da alteridade cultural resiste à homogeneização generalizada." (MARTÍN-BARBERO, 2001, p. 265).

Também sobre as tecnologias, Martín-Barbero (2001, p. p. 266) afirma que elas produzem um questionamento sobre as identidades culturais que opera sobre diferentes registros, que precisam ser distinguidos. Segundo ele, elas não devem ser vistas como ferramentas transparentes, pois não se deixam usar de qualquer modo. As tecnologias são "em última análise a materialização da racionalidade de uma certa cultura e de um 'modelo global de organização do poder'. (MARTÍN-BARBERO, 2001, p. 268). Neste sentido, "a pesquisa sobre as novas tecnologias de comunicação tem um capítulo central no estudo de seus efeitos sobre a cultura." (MARTÍN-BARBEIRO, 2001, p. 267).

Esta análise sobre a cultura a partir dos desdobramentos das novas tecnologias na América Latina de Martín-Barbero permite o entendimento das mediações culturais e comunicacionais a partir de uma nova perspectiva interativa de forma que constata-se a possibilidade de um novo modelo de comunicação, algo contrário, por exemplo, aos modelos de perspectiva matemática mais difundidos dentre as teorias de informação e comunicação. Dentre estes, destacam-se os trabalhos de Shannon e Weaver (1963), Jakobson (1991) e Lasswell (1948). Todos eles possuem modelos baseados no princípio do código e numa produção e a compreensão de mensagem que depende exclusivamente de sua codificação e decodificação, ou seja, estão centrados nas figuras do emissor e do receptor.

Esta concepção, assim como a de teóricos também conhecidos por suas propostas de teorias para a comunicação, como Wright, Westley e MacLean e Gerbner, porém, demonstra-se frágil diante dos processos comunicacionais estabelecidos na sociedade do século XXI, onde é praticamente impossível conceber uma comunicação que não esteja repleta de

subjetividades e onde as terminologias “emissores” e “receptores” são cada vez mais substituídas por “usuários”, “interagentes”, “interatores”, dentre outros.

A crítica a uma comunicação onde prevaleça a imagem de um sujeito passivo e que não favoreça relações dialógicas não é recente, havendo já trabalhos que abordam aspectos desta problemática por meio de temas como a Comunicação de Massa, Cultura de Massa e Indústria Cultural (ADORNO, 1975). Temas colocados em evidência por escolas que escreveram a história das Teorias da Comunicação de Massa, como a sociológica norte-americana, a psicológica behaviorista, a de Frankfurt e a dos adeptos de MacLuhan.

No entanto, a Internet é, como nos lembra Castells (2004, p. 16) “um meio de comunicação que permite, pela primeira vez, a comunicação de muitos para muitos em tempo escolhido e a uma escala global”, algo que se converteu, segundo o autor, num dos valores gerais da Internet, defendido pelos seus utilizadores como estando ligado à liberdade de expressão (CASTELLS, 2004, p. 76). Assim, na visão do sociólogo, a Internet é um meio de comunicação e a rede constitui a infraestrutura material de uma forma organizativa concreta, comparados, respectivamente, às tabernas e às fabricas de antes (CASTELLS, 2004, p. 169). Com isto é proporcionado um canal de comunicação horizontal, “não controlado e relativamente econômico, de um para um e de um para muitos” (CASTELLS, 2004, p. 189).

Toda essa discussão sobre as TIC e o seu impacto nas relações e interrelações mantidas entre sujeitos e máquinas induzem a pensar na configuração de uma nova matriz de sentido, um novo lugar privilegiado para compreensão do contemporâneo. Assim como já apontado acima, há uma nova perspectiva cultural, entendida a partir das práticas sociais contemporâneas, algo tão expressivo que permite pensar numa cultura própria das redes. Ao tratar desta perspectiva, Castells (2004, p. 52) afirma que “a Internet é, antes de tudo, uma criação cultural”. Segundo ele, “os sistemas tecnológicos produzem-se socialmente e a produção social é determinada pela cultural. A Internet não constitui uma exceção a esta regra. A cultura dos produtores de Internet deu forma a este meio (CASTELLS, 2004, p. 55). Ora, em existindo uma Cultura da Internet, ela é, segundo o autor, a cultura de seus criadores, algo que Castells (2004, p. 55) caracteriza em quatro extratos sobrepostos: a cultura tecnomeritocrática, a cultura *hacker*, a cultura comunitária virtual e a cultura empreendedora.

Ao falar sobre a cultura *hacker*, por exemplo, o autor chama a atenção para sua configuração como uma cultura de convergência entre humanos e máquinas, num processo de interação sem restrições. Uma cultura, segundo Castells (2004, p. 71), de “criatividade tecnológica baseada na liberdade, na cooperação, na reciprocidade e na informalidade”.

Segundo ele, "... enquanto a cultura *hacker* proporcionou os fundamentos tecnológicos da Internet, a cultura comunitária configurou as suas formas, processos e usos sociais. (CASTELLS, 2004, p. 74).

> A cultura da Internet é uma cultura construída sobre a crença tecnocrática no progresso humano através da tecnologia, praticada por comunidades de *hackers* que prosperam num ambiente de criatividade tecnológica livre e aberta, assente em redes virtuais, dedicadas a reinventar a sociedade, e materializada por empreendedores capitalistas na maneira como a nova economia opera. (CASTELLS, 2004. p. 83)

Os impactos das TIC sobre a cultura e as suas formas de expressão culturais são tão prementes que surge, neste contexto, o conceito de Cibercultura, algo que, segundo Lévy (1999, p. 17), surge da interconexão mundial dos computadores como um novo meio de comunicação. Segundo ele, o conceito está relacionado "não somente à infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo". Esse processo ocorre de tal forma que há uma mutação da relação com o saber. Ao recorrer às tecnologias intelectuais – apresentado acima – Lévy (1999, p. 157) afirma que no ciberespaço elas "amplificam, exteriorizam e modificam numerosas funções cognitivas humanas". O ciberespaço, segundo o autor, dá um corpo virtual à consciência coletiva, criando como se fosse um imenso hipertexto a partir de todas as subjetividades. "É aí, portanto, nesse lugar sem distâncias físicas, que terá lugar a competição entre as empresas planetárias e, cada vez mais, entre as empresas locais. O nervo do comércio se torna o tráfego da atenção no ciberespaço" (Lévy, 2004, p. 177).

Os estudos sobre Cibercultura são destacados por Silver (2000) em trabalho que distingue três gerações de estudo para este tema. Ao falar sobre isto, Passarelli (2007), destaca que a primeira fase é marcada por uma descrição jornalística a respeito do tema, enquanto a segunda tem um teor acadêmico que lhe caracteriza como uma fase de estudos sobre cibercultura; e a terceira geração, por sua vez, tem um viés mais crítico em torno do tema.

> O ciberespaço converteu-se numa *ágora* eletrónica global onde a diversidade do descontentamento humano explode numa cacofonia de pronúncias. (CASTELLS, 2004, p. 168)

Ao tratar de questões de ciberespaço, Wertheim (2001) apresenta uma perspectiva interessante sobre as questões impostas pela Cibercultura e a trajetória que a humanidade tem presenciado na configuração de suas ideias sobre o espaço até chegar à Internet. Neste sentido, ela busca uma compreensão do domínio digital – e do devaneio contemporâneo em torno dele – como uma tentativa de construir um substituto tecnológico para o espaço cristão do Céu, numa perspectiva religiosa da Cibercultura.

Mas a obra de Wertheim não trata do ciberespaço numa abordagem exclusiva. Ela o aborda num contexto de uma história cultural do espaço em geral. Neste sentido, para concluir sobre essa perspectiva religiosa da construção do espaço digital no Ocidente, recorre às contínuas transformações que a ideia de espaço sofreu ao longo da história, da Idade Média até a era digital, sendo o ciberespaço, "a mais recente iteração desse conceito multifacetado." (WERTHEIM, 2001, p. 22). Esse entendimento é importante porque, segundo a autora, a história do espaço "torna-se também uma investigação de nossas concepções cambiantes de humanidade." (WERTHEIM, 2001, p. 27).

Nessa perspectiva religiosa do ciberespaço, naturalmente cabe um entendimento de profetismo da tecnologia, algo como uma "promessa de comunidade utópica", nas palavras de Wertheim (2001, p. 207), que ressalta essa perspectiva a partir do colapso social e familiar generalizado do mundo ocidental, onde prevalecem pessoas em processo de isolamento, solidão e alienação. Mas independente do que as pessoas façam na *Web*, o ciberespaço também é uma rede de relações em vários sentidos diferentes, onde até mesmo a linguagem assume um poder material substancial. Segundo Wertheim (2001, p. 221), "um caso paradigmático do poder de 'fabricação do mundo' da linguagem". Assim como todos os espaços num sentido mais profundo, também o "ciberespaço é comunalmente produzido."

1.3 Inclusão Digital no Brasil

Como já é notável, ao abordar a Internet, este trabalho adota várias das concepções de um otimista da Internet. Castells (2004, p. 20) acredita que a rede é, em suas palavras, "um instrumento fundamental para o desenvolvimento do Terceiro Mundo". E sua perspectiva para tal afirmação pode vir do fato de que ele acredita que qualquer que seja a tecnologia, ela pode ser transformada por meio da apropriação, modificação e experimentação que a sociedade em geral faz dela. E é, segundo Castells (2004, p. 71) "precisamente nas situações de extrema

pobreza, quando as pessoas criativas não têm acesso a recursos econômicos, que elas têm tendência a inventar as suas próprias soluções, e o conseguem".

No entanto, é preciso pensar que as tecnologias que dão sentido à Cibercultura não estão presentes da mesma forma na vida de todos os cidadãos do planeta e o próprio Castells (2004, p. 17) ressalva que "apesar da ampla propagação da Internet, a sua lógica, linguagem e limites não são totalmente entendidos para além dos aspectos tecnológicos". Segundo ele, a influência da rede não está relacionada apenas ao número de utilizadores que possui, mas à qualidade desta utilização. Para Castells (2004, p. 17), em um cenário onde tudo estrutura-se por meio da Internet e das redes informáticas, "a exclusão destas redes é uma das formas de exclusão mais graves que se pode sofrer na nossa economia e na nossa cultura".

E para refletir sobre isto, surgem conceitos como exclusão digital, brecha digital, fissura digital, *digital divide*, *apartheid* digital, *digital gap*, entre outros termos que, segundo Barbosa Filho e Castro (2005, p. 276), são utilizados para enquadrar "o vasto universo de pessoas que não têm acesso aos computadores, aos provedores de conteúdo, às informações e conhecimentos disponíveis na rede", a maior parte da população latino-americana, africana e dos países asiáticos, como exposto a partir dos dados apresentados no capítulo anterior.

Ao tratar dessa questão do ponto de vista da universalização dos serviços de informação e comunicação, Takahashi (2000, p. 57) confirma que a difusão do acesso às redes no mundo é desigual e defende soluções urgentes e efetivas "para que as pessoas dos diferentes segmentos sociais e regiões tenham amplo acesso à Internet, evitando assim que se crie uma classe de 'info-excluídos'". Além da universalização, Takahashi também lembra a necessidade imprescindível de promoção do que ele chama de alfabetização, algo que, segundo ele, deve propiciar a "aquisição de habilidades básicas para o uso de computadores e da Internet, mas também que capacite as pessoas para a utilização dessas mídias em favor dos interesses e necessidades individuais e comunitários, com responsabilidade e senso de cidadania." (TAKAHASHI, 2000, p. 57).

Ao discutir as dimensões da exclusão digital, Sorj (2003, p. 59) ressalta que a questão da distribuição desigual do acesso não está relacionada apenas à Internet, mas aos diversos meios de comunicação, sejam eles livros, jornais, rádio, telefone, televisão e Internet. Segundo ele, "embora estejamos focalizando o acesso à Internet e seu uso, a exclusão digital não pode ser dissociada do acesso a outras tecnologias da comunicação, com as quais tem várias complementaridades e, até mesmo, tendências à convergência".

Ao buscar uma definição para exclusão digital, Lemos e Costa (2007, p. 42) a relacionam à incapacidade técnica, social, cultural, intelectual e econômica de acesso às TIC e aos desafios da Sociedade da Informação. Segundo eles, "essa incapacidade não deve ser vista de forma meramente técnica ou econômica, mas também cognitiva e social". Visão esta que corrobora o pensamento de Sorj (2003) sobre exclusão digital, quando este último a relaciona a outras formas de desigualdade social, esta representando uma de suas dimensões. Assim, naturalmente, "as taxas mais altas de exclusão digital encontram-se nos setores de menor renda." (SORJ, 2003, p. 59). Além disso, a exclusão digital "mede a distância relativa do acesso a produtos, serviços e benefícios das novas tecnologias da informação e da comunicação entre diferentes segmentos da população." (SORJ, 2003, p. 62). Esta relação entre exclusão social e exclusão digital também é ressaltada por Lemos e Costa (2007, p. 39). Para estes autores, a primeira questão perpassa a segunda.

E como se configura esta exclusão? De acordo com Silveira (2001), isto ocorre a partir da privação das pessoas de três instrumentos básicos: o computador, a linha telefônica e o provedor de acesso.

Em um trabalho sobre as questões relacionadas à exclusão digital no Brasil, Neri (2003) a mapeou a partir de bases de dados primárias e secundárias de diversos órgãos, dentre eles as pesquisas domiciliares do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), além de outros registros administrativos e pesquisas em estabelecimento, como os do Sistema de Avaliação do Ensino Básico (SAEB) e do Ministério do Trabalho e Emprego, dentre outros. A pesquisa, realizada pela primeira vez há 10 anos, identificou e estabeleceu uma correlação entre bases de dados para identificação de diversos contextos de análise da exclusão e da inclusão digital no Brasil logo a partir de 2000, quando o IBGE passou a coletar dados relacionados à Internet na pesquisa domiciliar. Com isto, são identificados e trabalhados o que Neri (2003, p. 6) chama de principais canais de inclusão digital existentes, sendo eles os domicílios, o emprego, os negócios, a escola e o governo. Sobre a pesquisa, afirma que ela "traça perfis nos diversos segmentos da sociedade da extensão do acesso, dos determinantes e conseqüências da tecnologia de informática, tratada num sentido amplo". Neste sentido, o Mapa da Exclusão Digital reúne um acervo disperso de informações sobre inclusão digital e o disponibiliza de forma integrada. Segundo Neri (2003, p. 59), "este dados são úteis para traçar o alvo das políticas de inclusão digital (ID) e para organizar as fontes de financiamento dessas empreitadas". Isto permite que gestores públicos possam "traçar o público-alvo das ações de

inclusão digital; e ao cidadão comum interessado no tema enxergar o seu país, a sua cidade e mesmo seu bairro desde uma perspectiva própria." (NERI, 2003, p. 60).

Dados mais atuais deste Mapa da Exclusão Digital serão comentados no tópico 1.3.1. Porém, de uma forma geral é importante pontuar que este mapa permite uma visão geral sobre diversas bases de dados e tem em sua proposição uma crítica clara e objetiva às consequências do não acesso às TIC pela população brasileira. Como ressalta Neri (2003, p. 14), "o analfabetismo digital, ao afetar a capacidade de aprendizado, a conectividade e a disseminação de informações, gera conseqüências virtualmente em todos os campos da vida do indivíduo".

Lemos e Costa (2007, p. 40), por sua vez, lembram que o pressuposto da exclusão é a inclusão e a sua consequente superação. Este termo, segundo eles, "pode abarcar uma série de significados, desde estudos na área da psicologia (...) até os estudos de sócio-economia mostrando as desigualdades de renda ou sexo." (LEMOS e COSTA, 2007, p. 37). Já Barbosa Filho e Castro (2005, p. 276) afirmam que a inclusão digital depende de um processo de "capacitação dos atores sociais para o exercício ativo da cidadania". Isto ocorreria, segundo eles, por meio de aprendizado tecnológico, uso de equipamentos e produção e disponibilização na rede de conteúdo e conhecimento gerado no ambiente do próprio grupo envolvido no processo de inclusão.

> A inclusão digital é hoje uma das experiências mais dignificantes pela qual uma sociedade moderna pode estabelecer condutas que a conduzam à conquista dos ideais de justiça social e da plena cidadania para todos os seus integrantes. Esse é o nosso grande exercício de reflexão. (BARBOSA FILHO e CASTRO, 2005, p. 292)

Ao refletir sobre as dimensões da exclusão e inclusão digital, Sorj (2003, p. 63) traça um quadro no qual apresenta cinco fatores que considera determinantes para um maior ou menor grau de universalização dos "sistemas telemáticos", algo que pode ser conferido no quadro 1. Antes de analisá-lo, é importante notar, como ressalta o autor, "enquanto os primeiros dois critérios se referem a dimensões passivas do acesso à Internet, as três últimas definem o potencial de apropriação ativa".

Fatores determinantes para universalização dos sistemas telemáticos
• a existência de infraestruturas físicas de transmissão; • a disponibilidade de equipamento/conexão de acesso (computador, modem, linha de acesso); • treinamento no uso dos instrumentos do computador e da Internet; • capacitação intelectual e inserção social do usuário, produto da profissão, do nível educacional e intelectual e da sua rede social, que determina o aproveitamento efetivo da informação e das necessidades de comunicação pela Internet; • a produção e uso de conteúdos específicos adequados às necessidades dos diversos segmentos da população.

Adaptado de Sorj (2003, p. 63)

Quadro 1: Fatores para universalização dos sistemas telemáticos

Na análise do quadro, deve-se considerar que cada um dos níveis é condição do seu subsequente, da mesma forma que estes são determinantes na utilidade do nível anterior. Segundo Sorj (2003, p. 63), "a distinção entre os diferentes níveis de acesso e uso é fundamental para desenvolver metodologias de avaliação, acompanhamento e atuação na luta contra exclusão digital". E neste sentido, ainda faz uma crítica aos programas públicos de universalização dos serviços de comunicação que, segundo ele, "focalizam em geral o primeiro e segundo níveis, os da infra-estrutura físicas e equipamentos individuais, que são somente parte das precondições para transformar a Internet num serviço público".

Nesta discussão sobre inclusão digital, no entanto, Lemos e Costa (2007) fazem algumas perguntas fundamentais para o entendimento desta dinâmica. Eles questionam: Por que incluir? O que significa incluir? Incluir para quê e para quem? Incluir é adaptar?

Naturalmente, as perguntas soam como provocações. Encontrar uma resposta é um desafio constante e algo que deve referenciar o trabalho de quem atua com a inclusão digital. A resposta a estas questões pode, em algum momento, alertar sobre planejamentos e objetivos mal traçados ou que não estejam alinhados com um efetivo processo de universalização do acesso às tecnologias. Neste sentido, buscando refletir sobre suas próprias perguntas, Lemos e Costa (2007, p. 40) ressalvam que em muitos casos o termo incluir é utilizado para referenciar a oferta de condições materiais para o manuseio das TIC, num sentido de destreza técnica. Eles questionam que "trata-se, não de reforçar processos cognitivos questionadores, mas de adaptar procedimentos às técnicas correntes. Será mesmo incluir formar alguém em Word, Excel e Windows?". Trata-se, assim, de um sentido de adaptação dos indivíduos para que sejam "capazes de manipular programas e sistemas operacionais que poderão estar superados daqui a alguns meses." (LEMOS e COSTA, 2007, p. 41).

> O que será essa sociedade da informação? Quem será esse indivíduo incluído? E o que ele fará em posse dessas novas ferramentas? Pouco importa. (…) O discurso da inclusão digital feito dessa forma parece contentar apenas algumas empresas, ONGs e tecnoutópicos que vão nos vender, sob essa ideologia, mais e mais 'novidades' tecnológicas. (LEMOS e COSTA, 2007, p. 40)

Em muitos casos, parte-se de uma máxima, de um princípio, segundo o qual "se deve, a qualquer preço, e sem saber muito o porque, incluir", algo que, segundo os autores, é encarado "sem nenhum questionamento e de maneira tecnocrática." (LEMOS e COSTA, 2007, p. 40).

A partir desta crítica, Lemos e Costa (2007, p. 42) defendem um processo de inclusão que supere a formação técnica dos aplicativos, da aprendizagem de determinados *softwares* e sobre formas de navegar na Internet. Idealiza-se, em contraposição, algo que favoreça o desenvolvimento de habilidades cognitivas, num processo capaz de favorecer a transformação da informação em conhecimento e de utilização em apropriação. Segundo eles, o que está em jogo na Cibercultura é a liberação do polo de emissão, a reconfiguração do universo midiático contemporâneo e a conectividade generalizada por meio de redes telemáticas. Esse modelo de inclusão deve, segundo os autores, "compreender e estimular diversas formas de emissão de informação, criando mecanismos para uma maior inserção social e cultural do indivíduo." (LEMOS e COSTA, 2007, p. 41).

Ao buscar uma visão em que a inclusão seja vista sob diversos indicadores, sendo eles o econômico, o cognitivo e o técnico, Lemos e Costa (2007, p. 42) apresentam a proposta de uma Matriz de Análise de Projetos de Inclusão Digital, como poderá ser conferido no quadro 2. Nele é possível observar que há situações em que a inclusão ocorre, inclusive, de forma espontânea, num processo que, como descrevem Lemos e Costa (2007, p. 43), o cidadão, "utiliza, querendo ou não, diversos dispositivos eletrônicos (…) sendo, de alguma forma, obrigado a incluir-se/aprender a usar as diversas ferramentas da era da informação", algo que corrobora as ideias apresentadas no tópico 1.

INCLUSÃO DIGITAL	
Espontânea Formas de acesso e uso das TICs em que os cidadãos estão imersos com a entrada da sociedade na era da informação, tendo ou não formação para tal uso. A simples vivência em metrópoles coloca o indivíduo em meio a novos processos e produtos em que ele terá que desenvolver capacidades de uso das TICs. Como exemplo podemos citar: uso de caixas eletrônicos de bancos, cartões de crédito com *chips*, *smart cards*, telefones celulares, etc.	**Induzida** Projetos induzidos de inclusão às tecnologias eletrônicas e às redes de computadores executados por empresas privadas, instituições governamentais e/ou não governamentais. Três categorias de Inclusão Digital Induzida: **Técnica –** Destreza no manuseio do computador, dos principais softwares e do acesso à Internet. Estímulo do capital técnico. **Cognitiva** – autonomia e independência no uso complexo das TICs. Visão crítica dos meios, estímulo dos capitais cultural, social e intelectual. Prática social transformadora e consciente. Capacidade de compreender os desafios da sociedade contemporânea. **Econômica** – capacidade financeira de adquirir e manter computadores e custeio para acesso à rede e softwares básicos. Reforço dos quatro capitais (técnico, social, cultural, intelectual).

Fonte: Lemos e Costa (2007, p. 43)

Quadro 2: Matriz de Análise de Projetos de Inclusão Digital

Na matriz de análise de Lemos e Costa (2007, p. 35) a inclusão digital "é compreendida sob o pano de fundo dos quatro capitais (social, técnico, cultural e intelectual) que constituem todo o processo coletivo". Segundo eles, a partir destes capitais pretende-se compreender a inclusão digital a partir de três categorias principais, sejam elas técnica, cognitiva e econômica; categorias que eles também relacionam a outros dois planos gerais da inclusão digital, que podem ser, neste sentido, induzida ou espontânea. Esta matriz é apresentada aqui apenas como uma referência de tipos de análise para inclusão digital. Assim como no trabalho de Neri (2003), que busca analisar os dados a partir da questão do acesso e outros indicadores sociais, há na literatura várias proposições para categorizar a inclusão digital, assim como é possível observar no trabalho de Sampaio (2001). Outras iniciativas, no entanto, também serão encontradas, abordando questões específicas e vieses da inclusão digital, como em Silveira (2001), Scudere (2006), Waiselfisz (2007), Van Acker (2009), Rabia (2009), Becker (2009), dentre vários outros que, por questão de foco e tempo, não serão comentados aqui, mas é preciso nominá-los como experiências importantes para construção de entendimentos sobre inclusão digital.

1.3.1 Mensurando o acesso no Brasil

E como mensurar os níveis de exclusão digital? Sobre isto, Sorj (2003, p. 60) apresenta a ideia de *e-readiness*, conceito que poderia ser traduzido como e-prontidão e que "permite avaliar a situação relativa dos países dentro do sistema internacional quanto à penetração das tecnologias da comunicação, que seria um fator importante na determinação da competitividade nacional". Segundo ele, "apesar dos diferentes critérios utilizados, a maioria dos estudos sobre a situação internacional contemporânea converge numa tipologia de níveis de *e-readiness* que, em grandes linhas, reproduz a posição relativa dos países em termos de renda *per capita*". São diversas formas para avaliar o nível de exclusão, formas que, segundo Sorj (2003, p. 62) "levam em consideração a distribuição dos diversos meios de comunicação, nível de escolarização e tipos de uso dos conteúdos digitais".

Nessa perspectiva de *e-readiness*, o Brasil, segundo Sorj (2003, p. 81) está numa situação intermediária no sistema internacional, em posição de ponta em algumas áreas – B2B, e-governo e ciência e tecnologia – em detrimento de outras – indústria de *software*, produção de conteúdos e formação de recursos humanos – que, se comparadas com países de níveis equivalentes ou menores de desenvolvimento econômico, colocam o país numa situação desprivilegiada do índice.

Além deste tipo de mensuração apresentada por Sorj (2003), é possível recuperar outras metodologias, cruzamento de dados ou trabalhos como os de Waiselfisz (2007). No entanto, como ressalta este último autor, existem informações dispersas entre diversas instituições nacionais e internacionais. Dados que, segundo ele, muitas vezes são fragmentados, contraditórios, pouco trabalhados, pouco divulgados e, ainda, com escassa ou nula confiabilidade técnica. "Mas todas elas, uma vez integradas, trabalhadas e depuradas, podem originar uma rica base de informações sobre a situação das tecnologias da informação e da comunicação na América Latina." (WAISELFISZ, 2007, p. 16).

Apesar da validade das críticas de Waiselfisz, neste trabalho busca-se apresentar uma visão mais generalista do acesso às principais TIC, já que não é foco debruçar sobre dados e investir demasiado esforço em seu cruzamento. Neste sentido, serão comentados os dados disponibilizados por instituições brasileiras e pesquisadores como Neri (2012), que traça um Mapa da Inclusão Digital para o período que vai até 2010. O objetivo, fique claro, é delinear um contorno do contexto onde se insere o objeto de estudo deste trabalho.

Neri (2012, p. 15) constata o Brasil no *ranking* internacional como o 63º de 158 países mapeados, o que o coloca, em suas palavras, "exatamente em cima da média mundial de acesso à internet mundial". Segundo o trabalho, que leva em consideração os dados da *Gallup World Poll*, a Suécia é o líder deste *ranking*, com 97% de lares conectados, seguida de Islândia (94%), Dinamarca (92%) e Holanda (91%).

O Mapa da Inclusão Digital de Neri (2012), que é uma iniciativa do Centro de Políticas Sociais (CPV) da Fundação Getúlio Vargas (FGV), também buscou estimar um modelo logístico multinominal capaz de captar as diferenças entre os países no acesso à Internet. Para isto, a partir das variáveis sexo, idade, região, anos de estudo, classe econômica, cidade e ano, foi disponibilizado um simulador[22] capaz de estimar uma probabilidade de acesso à Internet, presença do computador e acesso à Internet em casa e o principal motivo para não ter utilizado a Internet. Abaixo segue uma simulação realizada no dia 22 de maio de 2012 com variações de um perfil para diferentes áreas e regiões do Brasil e sexo durante o ano de 2008:

[22] Disponível em http://www.cps.fgv.br/cps/telefonica/

Perfil	Utilização da Internet	Acesso global	Razões da exclusão (Motivos para não ter utilizado a Internet)
Sexo masculino, 32 anos de idade, morador em cidade grande de região urbana, com mais de 12 anos de estudo, de classe econômica AB, no estado de São Paulo, não idoso, sem criança em casa.	97,09% de probabilidade de ter utilizado a Internet em algum local nos últimos três meses.	22,05% de probabilidade de posse do computador em casa; e 16,16% de probabilidade de acesso à Internet em casa.	62,52%, não quis; 21,46% não sabia; 0,67%, custo do micro; 0,72%, custo da utilização; 9,82%, domicílio não conectado; 1,08%, outro local não conectado; 3,73%, outro motivo.
Sexo feminino, 32 anos de idade, moradora em cidade grande de região urbana, com mais de 12 anos de estudo, de classe econômica AB, no estado de São Paulo, não idosa, sem criança em casa.	96,45% de probabilidade de ter utilizado a Internet em algum local nos últimos três meses.	19,48% de probabilidade de posse do computador em casa; e 13,74% de probabilidade de acesso à Internet em casa.	61,3%, não quis; 22,66% não sabia; 0,73%, custo do micro; 0,78%, custo da utilização; 9,8%, domicílio não conectado; 1,14%, outro local não conectado; 3,59%, outro motivo.
Sexo masculino, 32 anos de idade, morador de área rural ou fazenda, com 8 a 11 anos de estudo, de classe econômica D, no estado do Maranhão, não idoso, com criança em casa.	6,06% de probabilidade de ter utilizado a Internet em algum local nos últimos três meses.	6,3% de probabilidade de posse do computador em casa; e 4,03% de probabilidade de acesso à Internet em casa.	40,8%, não quis; 45,5% não sabia; 3,4%, custo do micro; 3,3%, custo da utilização; 1,37%, domicílio não conectado; 0,76%, outro local não conectado; 4,86%, outro motivo.
Sexo feminino, 32 anos de idade, moradora de área rural ou fazenda, com 8 a 11 anos de estudo, de classe econômica D, no estado do Maranhão, não idosa, com criança em casa.	4,99% de probabilidade de ter utilizado a Internet em algum local nos últimos três meses.	5,44% de probabilidade de posse do computador em casa; e 3,35% de probabilidade de acesso à Internet em casa.	39,15%, não quis; 47,02% não sabia; 3,31%, custo do micro; 3,49%, custo da utilização; 1,34%, domicílio não conectado; 0,79%, outro local não conectado; 4,6%, outro motivo.

Quadro 3: Simulação de probabilidades de acesso às TIC do CPV/FGV

Nota-se a partir do quadro 3 que o sexo é uma variável bastante determinante na probabilidade de acesso ao computador e à Internet. Segundo o modelo utilizado no simulador, homens têm mais chances de acessar a Internet do que as mulheres, como pode ser conferido no quadro 4, onde também são apresentadas outras variáveis.

Modelo Multivariado de Uso da Internet
• Cerca de 65% dos brasileiros ainda estão alheios ao uso da Internet; • homens têm 118% a mais de chances de acessar a Internet do que mulheres com as mesmas características observáveis; • idade possui um coeficiente negativo, mas decrescente à medida que se avança no ciclo de vida; • Educação é a grande variável que determina a diferença de acesso, mais do que as faixas de renda (a chance de uma pessoa com pelo menos superior incompleto acessar a rede é 100,8 vezes maior do que a de um analfabeto e seis vezes maior do que aqueles com pelo menos ensino médio incompleto. Já a chance de alguém da classe AB é 11,8 vezes superior a alguém da classe E e 4,5 vezes a de alguém da classe C); • a área metropolitana apresenta 50% a mais de chances de acesso do que as demais áreas urbanas, mas elas são 4,5 vezes o valor de acesso das áreas rurais pela dificuldade de ofertar infraestrutura em áreas de população dispersa; • as chances de uma pessoa de acessar a rede de computadores em iguais condições é 152,4% superior àquela observada três anos antes.

Quadro 4 - Impacto controlado de variáveis socioeconômicas sobre o uso da Internet

Além da variável sexo, outro fator que chama atenção no que foi demonstrado acima é a região do país. Isto também pode ser notado na pesquisa de Neri (2012), a partir do *ranking* dos estados e municípios brasileiros em termos de presença do computador e da Internet nos domicílios. Com dados de 2010, fica clara a prevalência do Distrito Federal (DF) e de São Paulo (SP) como os dois estados com maior número de computadores e acesso à Internet nas residências. Santa Catarina (SC) e Rio de Janeiro (RJ) invertem posições no quarto e quinto lugar do *ranking* nos dois indicadores. Os três estados brasileiros com os piores índices de acesso a estes recursos são, coincidentemente nesta ordem, Maranhão, Piauí e Pará, todos eles com menos de 21% das residências com computadores e menos de 14% delas com acesso à Internet.

Numa escala menor, o município de São Caetano do Sul apresenta o melhor índice neste *ranking*, com 77,62% das residências com computador, 74,7% delas com acesso à Internet, para uma média brasileira que é de, respectivamente, 41,11% e 33,2%.

Em termos de posse de computador, ainda com índices entre 76% e 70% estão os municípios de Florianópolis (SC), Vitória (ES), Santos (SP), Curitiba (PR), Valinhos (SP), São José (SC) e Balneário Camboriú (SC). Com os piores índices neste *ranking*, com valores abaixo de 1% estão os municípios de Santo Amaro do Maranhão (MA), Primeira Cruz (MA), Aroeiras do Itaim (PI), Campo Largo do Piauí (PI), Chaves (PA), São João da Ponta (PA) e São Lourenço do Piauí (PI).

Quando se trata de acesso à Internet, com índices entre 69% e 60%, estão os municípios de Vitória (ES), Santos (SP), Florianópolis (SC), Niterói (RJ), Curitiba (PR), Santo André (SP), São José (SC), Valinhos (SP) e Americana (SP). Neste caso de acesso à Internet há, no entanto, um dado espantoso, já que 18 municípios não registram nenhum tipo de acesso à Internet. Os mesmos seguem listados abaixo, ordenados por estado:

- AP Pracuúba
- MA Cachoeira Grande
- MA Feira Nova do Maranhão
- MA Paulino Neves
- MA Santo Amaro do Maranhão
- MA São Félix de Balsas
- MA São Roberto
- PA Chaves
- PA Gurupá
- PA São João da Ponta
- PI Antônio Almeida
- PI Aroeiras do Itaim
- PI Caxingó
- PI Coronel José Dias
- PI Currais
- PI Paquetá
- PI Pavussu
- PI São Lourenço do Piauí

Os dois *rankings*, certamente, não trazem novidades em termos de realidade social. Na verdade, eles comprovam as discrepâncias regionais brasileiras. Tal distorção pode ser vista na figura 1.

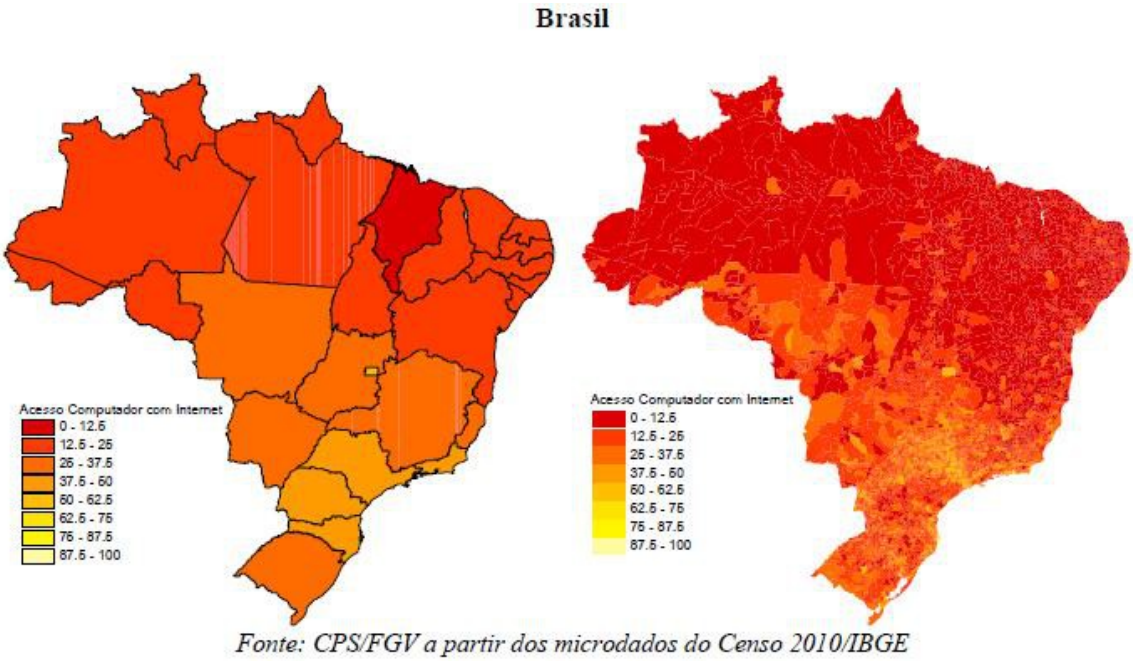

Figura 1: Mapa do acesso domiciliar à Internet no Brasil em 2010

Ressalte-se que esse breve panorama que acaba de ser traçado a partir de Neri (2012) está relacionado a microdados do censo de 2010 do IBGE e de outras bases para o mesmo

período. Dados mais recentes são apresentados pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.Br), que possui, de 2005 a 2012, um conjunto de dados sobre o uso das TIC no país, com especificidades, além dos domicílios e empresas, também das microempresas, *lanhouses*, provedores, educação e crianças.

Ao comentar o acesso à Internet no Brasil, a análise da CGI.Br (2012, p. 32) aponta que, em 2012, aproximadamente 80,9 milhões de brasileiros com 10 anos ou mais que utilizam a Internet, número que representa 69% da população e que em 2008 era de 53%. Alguns destaques desta pesquisa (CGI.Br, 2013a, p.31-32) também demonstram o seguinte, em relação ao ano de 2012:

- 74% de usuários domiciliares de Internet, crescimento de seis pontos percentuais sobre 2011 e 32 pontos sobre 2008;
- a diferença na proporção de domicílios com acesso à Internet entre as áreas urbanas (44%) e rurais (10%) ainda é muito grande;
- o acesso à Internet nas diferentes regiões geográficas é também muito significativo, a região Sudeste permanece com a maior proporção de domicílios com acesso à Internet (48%), seguido pelo Sul (47%) e Centro-Oeste (39%), enquanto Nordeste e Norte apresentam proporções muito inferiores: 27% e 21%, respectivamente;
- observa-se a manutenção da desigualdade no acesso à Internet segundo classes sociais. Enquanto 97% dos domicílios brasileiros de classe A e 78% de classe B possuem acesso à Internet, apenas 36% dos domicílios da classe C e 6% da classe DE estão conectados à rede;
- a adoção intensiva da Internet como parte essencial do cotidiano do brasileiro tem provocado transformações no hábito de comunicação e de relacionamento;
- o fenômeno das redes sociais no Brasil gera impactos em todas as classes sociais, apresentando elevados índices de adoção, sobretudo, entre os mais jovens;
- o rápido avanço dos dispositivos móveis e o crescimento das velocidades da banda larga nos domicílios verificados no Brasil estão alinhados às tendências internacionais de mobilidade e de uso intensivo de aplicações consumidoras de banda, como streaming de áudio e vídeo.

A referida pesquisa contém indicadores detalhados sobre o acesso às tecnologias de informação e comunicação no domicílio; o uso de computadores, local e frequência de uso; o uso da Internet; governo eletrônico; comércio eletrônico; habilidades com o computador e a Internet; uso de telefone celular; e intenção de aquisição de equipamentos e serviços TIC. Outros destaques apresentados pela pesquisa em relação a 2012 demonstram que:

- 49% da população brasileira com 10 anos ou mais é usuária de Internet, enquanto 45% nunca usaram a rede, ou seja, pela primeira vez a proporção de usuários de Internet – aqueles que a utilizaram nos três meses anteriores à aplicação da pesquisa – ultrapassa a proporção de pessoas que nunca utilizaram a Internet;
- para o ano são estimados 24,3 milhões de domicílios com acesso à Internet;
- 68% dos usuários de computador e 69% dos usuários de Internet são usuários diários, proporções que cresceram continuamente desde 2008;
- apenas 14% dos domicílios com acesso à Internet declararam velocidades contratadas superiores a 8 Mbps, enquanto 36% possuem velocidades entre 256 kbps e 2 Mbps;
- 74% de usuários acessam a Internet a partir do domicílio, número que representa crescimento de seis pontos percentuais sobre 2011 e 32 pontos sobre 2008;
- os demais locais de acesso à Internet são os centros públicos de acesso pago citados por 19% dos usuários de Internet; os centros públicos de acesso gratuito (telecentro, biblioteca, centros comunitários), citados por apenas 4% dos usuários; trabalho, 30%; casa de outra pessoa, 26%; em qualquer lugar via celular, 21%; e na escola, 15%;
- as principais atividades estão relacionadas à comunicação, realizadas por 89% dos usuários; busca de informações e serviços, 84%; e atividades de lazer, 80%;
- a proporção de indivíduos que possuem telefone celular foi de 80%, contra 52% em 2008;
- a proporção de usuários de telefone celular que utilizaram a Internet pelo aparelho telefônico nos três meses anteriores à pesquisa é de 24%, destes 55% acessam diariamente, 27% pelo menos uma vez por semana, 12% pelo menos uma vez por mês e 6% menos de uma vez por mês.

A TIC Domicílios e empresas contém dados bastante relavantes também para compreender o conceito de literacias trabalhado nesta tese. Ao tratar da aprendizagem e desenvolvimento de habilidades para o uso do computador, a pesquisa desvendou que isto ocorre de formas variadas entre os usuários participantes. Segundo o documento (CGI.Br, 2013, p. 165), apesar do papel preponderante que se possa atribuiar à Escola "os resultados da pesquisa revelam que 68% dos usuários declaram ter adquirido esse conhecimento preponderantemente por conta própria". Também segundo os dados da CGI.Br (CGI.Br, 2013, p.165-166), outras estratégias para aquisição de habilidades foram os cursos de treinamento pago (como escolas de informática), citados por 30% do total de usuários; parentes, amigos ou colegas de trabalho, 29%; instituição formal de ensino (escola, colégio, colegial técnico, universidade), 16%; e cursos de treinamento oferecidos pelo empregador, 5%.

Apesar de algumas tendências de melhora nos indicadores, em linhas gerais, os dados da CGI.Br, apontam, como ponderado no relatório, que as barreiras para a universalização do acesso às TIC no Brasil continuam a ser a disponibilidade de infraestrutura de acesso à rede, sobretudo nas áreas rurais, e a desigualdade social e de renda. Segundo o CGI.Br (2013, p. 160), "os dados apontam a importância da implementação de políticas

públicas relacionadas à ampliação do acesso à rede com foco na inclusão dos cidadãos de classes sociais mais baixas e com rendas familiares menores".

Estes dados sobre domicílios da CGI.Br juntam-se a outros, no que a CGI.Br chama de "Indicadores TIC de Desenvolvimento", especificamente voltados para Governo Eletrônico, lanhouses, provedores, microempresas, Educação e crianças, conforme pode ser verificado, respectivamente, em CGI.Br (2010a, 2010b, 2011, 2012, 2013b, 2013c).

Sobre o Estado de São Paulo, em particular pelo interesse deste trabalho, dados do IBGE demonstam, em 2011, 59,5% das pessoas tendo acesso à Internet, atrás apenas do Distrito Federal, que possui 71,1% de atores conectados, segundo a mesma pesquisa. O número para São Paulo é 98,99% maior que em 2005, quando o mesmo era de 29,9%. Em relação à posse de celular esses números para o Estado são de 40,7%, 59,2% e 76%, respectivamente para 2005, 2008 e 2011. Neste caso, porém, São Paulo é o quinto colocado num ranking encabeçado pelo Distrito Federal, Goiás, Mato Grosso do Sul e Rio Grande do Sul.

Dados de 2010 do Mapa da Inclusão Digital de Neri (2012)[23] permitem compreender a dinâmica do acesso à Internet e posse do computador pelas cidades que compõem o Estado de São Paulo. O município com a maior porcentagem da população com acesso ao microcomputador no domicílio é São Caetano do Sul, com 77,62% e acumulando o primeiro lugar no ranking no Estado e no país. É seguido por Santos, com 72,38%; Valinhos, 70,86; Santo André, 68,34; Vinhedo, 67,42; Americana, 67,07; Campinas, 66,95; São Bernardo do Campo, 66,51; Águas de São Pedro, 66,37; e Jundiaí, 66,12. Os municípios com os piores índices neste mesmo ranking são Itapirapuã Paulista, 17,30%; Bom Sucesso de Itararé, 17,25%; Natividade da Serra, 16,70%; Iaras, 16,25%; Ribeirão Branco, 14,51%; Guapiara, 13,86%; Balbinos, 12,77%; Itaóca, 12,43%; Barra do Chapéu, 12,32%; e Pracinha, 10,10%.

Quando se trata de Internet, São Caetano do Sul também é o lider dos rankings estadual e nacional, com 74,07% de microcomputadores nos domicílios com acesso à rede. Os outro nove municípios bem posicionados em relação a este indicador são Santos, com 67,83%; Santo André, 61,40%; Valinhos, 60,24%; Americana, 60,05%; São Bernardo do Campo, 58,36%; Campinas, 58,15%; Águas de São Pedro, 57,78%; São Paulo, 57,25%; e Vinhedo, 56,65%. Os municípios menos conectados, neste quesito, são Natividade da Serra, com 9,84%; Balbinos, 9,84%; Nova Campina, 9,62%; Redenção da Serra, 8,97%; Ribeirão

[23] Disponível em: http://www.cps.fgv.br/cps/bd/mid2012/MID_RANK_acesso.ppsx

Branco, 7,86%; Ribeirão Grande, 7,78%; Itaóca, 7,77%; Guapiara, 6,66%; Pracinha, 5,84%; e Barra do Chapéu, 5,07%.

Os indicadores tanto nacionais como do Estado de São Paulo dão uma perspectiva do acesso à Internet no Brasil e demonstram que as TIC são por um lado uma realidade bastante presente para alguns brasileiros, enquanto para outros está muito distante. De qualquer forma, as tendências dos indicadores mostram que o panorama das cidades está sendo transformado, assim com apontam Lemos e Valentin (2007) também numa perspectiva da Cibercultura. Isto ocorre, inclusive, a partir de outras consubstanciações da rede, como a revolução das tecnologias sem fio. Neste quesito temos exemplos pautados na ubiquidade e na reconfiguração do espaço público e de suas práticas, formas de acesso, com a utilização de redes Wi-Fi, telefones celulares e as *smart* e *flash mobs* no Brasil. Segundo eles, "estamos vivenciando um processo de informatização dos espaços urbanos, marcada pelo surgimento das redes telemáticas, da internet móvel e pelo desenvolvimento da computação portátil, pervasiva e ubíqüa." (LEMOS e VALENTIM, 2007, p. 49).

Lemos e Valentim (2007) também chamam a atenção para as redes de telefonia celular. Ao ponderar questões referentes a tipos de serviço de telecomunicações móveis; bandas de frequência para celular em funcionamento; regiões e operadoras de celular; tecnologias de celular usadas no Brasil; e serviços de acesso à Internet via celular, os autores descrevem e comentam os dados disponíveis sobre a oferta desse serviço no país, assim como a sua disseminação entre a população e a distribuição nas regiões geográficas brasileiras. Além disso, Lemos e Valentim (2007) também comentam práticas sociais pautadas no uso das tecnologias móveis. Surgem aí, conceitos como o de *smart* mobs e *flash mobs*, sendo que o primeiro está relacionado a agrupamentos sociais "compostos por pessoas com capacidade de agir de forma coordenada, mesmo sem se conhecerem previamente, utilizando dispositivos digitais conectados sem fio à internet e/ou outras redes colaborativas". A proposição do termo vem de Rheingold (2002) para descrever a sinergia entre comunicação móvel, computação portátil, redes telemáticas sem fio e as diversas formas de ação coletiva.

Já o conceito de *flash mobs* envolve um fenômeno mundial por meio do qual ações são combinadas previamente e planejadas para que pessoas apareçam, executem algo e depois sumam, retomando suas rotinas. Segundo Lemos e Valentim (2007, p. 74) "são encontros muitas vezes sem outro objetivo senão a realização de uma manifestação relâmpago, como um *happening* ou uma performance". Também neste caso as redes são importantes, já que tudo é organizado por meio de e-mails, *blogs* e SMS.

No trabalho os autores descrevem 13 *flash mobs* ocorridos durante a pesquisa, em seis capitais brasileiras. Além disso, dão exemplos de *smart mobs* ao redor do mundo, já que não haviam encontrado, até o fechamento da pesquisa, um exemplo importante num contexto brasileiro. Tudo isto tem importância segundo eles, porque "a era da conexão parece estar colocando em sinergia espaço virtual, espaço urbano e mobilidade. Depois de séculos de esvaziamento do debate político no espaço público, esse fenômeno mostra o desgaste das atividades políticas clássicas e a emergência de novas formas micro-políticas de ação." (LEMOS e VALENTIM, 2007, p. 90).

1.4 Estratégias de acesso à rede

Para discutir as questões sobre a Internet no Brasil, em 2011 o CGI.Br organizou o I Fórum da Internet no Brasil, evento que ocorreu em 13 e 14 de outubro de 2011, em São Paulo (SP). Na ocasião, foram discutidos temas-chave sobre a rede no país, como liberdade, privacidade e direitos humanos; governança democrática e colaborativa; universalidade e Inclusão Digital; diversidade e conteúdo; padronização, interoperabilidade, neutralidade e inovação; e ambiente legal, regulatório, segurança e Inimputabilidade da rede.

Entre alguns consensos da temática Universalidade e Inclusão Digital, os participantes ressaltaram a importância da Internet como um direito humano e que este serviço, em termos de banda larga, deve ser estendido a todo o Brasil, com preço baixo e qualidade. O relatório[24] desta temática do evento também enfatiza a importância da existência de espaços institucionalizados de diálogo permanente da sociedade civil organizada e do setor empresarial com o poder público, especialmente com a Anatel e com o Ministério das Comunicações. Mais especificamente, há consenso entre os participantes sobre a importância de incluir portadores de necessidades especiais nas políticas de inclusão digital, inclusive com o desenvolvimento de *softwares* apropriados; e de uma forma mais geral, da necessidade de políticas voltadas à alfabetização digital como parte da inclusão digital. Uma posição do Grupo de Pesquisa em Educação, Comunicação e Tecnologias da Universidade Federal da Bahia (UFBA) ressalta o seguinte:

[24] CGI.BR. Relato Trilha 3: Universalidade e Inclusão Digital. In: I Fórum da Internet no Brasil. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2011. Disponível em: <http://forumdainternet.cgi.br/forum2011/relatoria/relatorio-final-da-trilha-3/>. Acesso em: 15 Mai. 2012.

> Acesso não basta para pensar a inclusão digital. É necessário aprofundar políticas voltadas à formação, entendida não como o aprendizado do uso da máquina e com o consumo de informação já pronta. É preciso conceber a autoria como parte da formação, na articulação das culturas locais com as não locais. Educação aberta, livre, autoral, de produção de conhecimento e de cultura. É preciso desenvolver neste sentido também a articulação de escolas com infocentros, indo além do consumo de informação pronta.

Outros consensos apontados no relatório referentes a questões de universalidade e inclusão digital dizem respeito ao seguinte:

- apoio e afirmação dos telecentros como integrantes das políticas de inclusão digital;
- que o conceito de inclusão digital deve incluir além de infraestrutura, apropriação da tecnologia para formação e aquisição de cidadania;
- a necessidade de inclusão das escolas públicas rurais nos programas de inclusão digital;
- o imperativo de identificar e atender as escolas públicas urbanas sem acesso à Internet;
- o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (FUST) deve ser utilizado para o desenvolvimento de iniciativas voltadas à banda larga e à inclusão digital;
- deve haver uma ferramenta para que o consumidor possa mensurar a qualidade da conexão a partir de parâmetros estabelecidos em regulação;
- são necessárias e relevantes medidas de apoio a pequenos prestadores e estímulo à competição entre as prestadoras de serviço;
- necessidade de se diminuir os custos com postes e dutos como forma de baratear a construção de rede de fibra ótica pelas pequenas empresas prestadoras do serviço.

Ao fazer uma crítica à forma como o governo brasileiro tem encarado a questão da inclusão digital, Lemos e Costa (2007, p. 39) afirmam que há uma ausência de modelos de análise, que tem prejudicado as ações governamentais. Eles também defendem que a inclusão digital seja facilitadora de outras formas de inclusão, como por exemplo, a inclusão socioeconômica. “Não parece ser errado assumir a hipótese de que a ausência de formas de inclusão digital poderá aumentar ainda mais a exclusão social, devido as reconfigurações da sociedade informacional pelas quais passam o país e o mundo”.

Em trabalho dedicado a discutir o combate à exclusão digital no Brasil, Lemos, Rigitano e Costa (2007) ressaltam questões sobre as políticas públicas voltadas a esse objetivo e comentam que, apesar dos investimentos exitosos em telecomunicações dos anos 90, ainda há uma dificuldade substancial em proporcionar poder aquisitivo econômico para o acesso à

compra de computador e a serviços de telefonia fixa e provedor de Internet para uma importante parcela da população. Os mecanismos mais comuns para enfrentar esta "barreira à universalização de acesso" são, segundo eles, "políticas de preços subsidiados para os usuários de baixa renda; promoção de computadores a baixo custo ou reciclados; apoio à constituição de telecentros". Ao comentar questões de inclusão neste universo digital, segundo dados levantados por eles, até o final de 2003, 7% da população brasileira[25], ou seja, mais de 12 milhões de pessoas naquela época, haviam sido beneficiadas com projetos de inclusão digital por todo o Brasil.

Entre as formas mais comuns de inclusão digital, Lemos Rigitano e Costa (2007, p. 17) identificam, entre as possibilidades verificadas em vários países, os quiosques ou totens e os telecentros, estes últimos devendo ser considerados como "pontos de acesso coletivo, onde o usuário pode usufruir de serviços de Internet através de equipamentos que não lhe pertencem". Os autores compararam, inclusive, essa estratégia dos telecentros com a relação entre telefone público e telefonia. Segundo eles, os telecentros "constituem o principal instrumento das políticas de universalização de serviços de Internet em países em desenvolvimento". Há propostas de tipologias de telecentros de diversos organismos internacionais, que podem ser simplificadas, segundo Sorj (2003, p. 67) como:

- **telecentros de acesso**: provêm serviços básicos de Internet e, eventualmente, fax, fotocopiadora, impressora e telefonia;
- **telecentros monopropósito**: que oferecem um único tipo de conteúdo e serviço, como informações governamentais ou educacionais;
- **telecentros de formação**: que incluem, além dos serviços mencionados no primeiro tipo, cursos de formação em telemática e orientação ao usuário;
- **telecentros comunitários multipropósito**: cuja característica é a de aglutinar vários destes serviços: acesso, informações locais, serviços públicos, cursos de informática e educacionais, rádio comunitária, produção de conteúdos e serviços à comunidade.

Naturalmente, os telecentros são apenas uma das estratégias de combate à exclusão digital. Ao se questionar sobre o que está sendo feito para combatê-la no Brasil e que programas estão sendo desenvolvidos na esfera governamental e pela sociedade civil, para ampliar o número de cidadãos com acesso aos recursos das novas TIC, Lemos e Costa (2007), enumeram algumas iniciativas que estavam sendo adotadas no país:

[25] Estimativa de 170 milhões de pessoas para população brasileira, na época.

- **Programa Sociedade da Informação**, do MCT, criado a partir do Decreto 3.294, de 15 de dezembro de 1999;
- **FUST** – Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações, lei 9.998, de 17 de agosto de 2000;
- **Casa Brasil**, projeto dos ministérios das Comunicações, Ciência e Tecnologia, Desenvolvimento e Planejamento, surgida em 2003 no âmbito do Programa Brasileiro de Inclusão Digital, para construção de telecentros em todo o país;
- **Plano Plurianual** do governo federal, com uma previsão de expansão do número de telecentros comunitários e meta de seis mil telecentros em todo o país até 2007;
- **Computador para Todos**, anteriormente chamado PC Conectado, previa a redução de preços para aquisição de computadores;

Buscando atualizar esse quadro definido pelos autores, é preciso pontuar a mais recente iniciativa governamental no plano da universalização do acesso às TIC: o Programa Nacional de Banda Larga (PNBL). Instituído pelo Decreto nº 7.175, o Plano é fundamentado em três pilares, quais sejam a redução do preço e o aumento da cobertura e da velocidade das conexões de Internet. O Documento Base do Programa aponta o entendimento de que a redução do preço seja o caminho mais rápido para aumentar a penetração do serviço, assim como aumentar a cobertura é a estratégia para que o acesso "às telecomunicações seja cada vez menos determinado pelo local onde se encontra o usuário". O aumento da velocidade por sua vez, visa "colocar o País em condições de igualdade com o resto do mundo" (BRASIL, 2010, p. 20). Estes fundamentos estão estruturados em torno de quatro ações na primeira fase do PNBL, conforme descreve o Documento Base (BRASIL, 2010, p. 21):

1. **ações regulatórias** que incentivem a competição e normas de infraestrutura que induzam à expansão de redes de telecomunicações;
2. **incentivos fiscais e financeiros** à prestação do serviço de acesso em banda larga, com o objetivo de colaborar para o barateamento do custo à população;
3. uma **política produtiva e tecnológica** capaz de atender adequadamente à demanda gerada pelo PNBL;
4. uma **rede de telecomunicações nacional**, com foco de atuação no atacado, neutra e disponível para qualquer prestadora que queira prestar o serviço de acesso em banda larga.

Para fazer a gestão das ações do PNBL foi instituído o Comitê Gestor do Programa de Inclusão Digital (CGPID). Presidido pela Casa Civil, o órgão conta também com a participação de representantes de oito ministérios (Comunicações; Ciência e Tecnologia; Educação; Cultura; Planejamento, Orçamento e Gestão; Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior; Saúde; e Fazenda); duas secretarias (Comunicação Social; e Assuntos

Estratégicos) e gabinete pessoal da Presidência da República. Além disso, existe também o Fórum Brasil Conectado, uma instância de diálogo e participação do CGPID, onde convergem a participação de entidades de representação dos estados e municípios, do Poder Legislativo, das entidades de representação das operadoras, de fabricantes de equipamentos, de desenvolvedores de *software*, de produtores de conteúdo digital, de entidades de representação dos usuários e da sociedade civil.

O Documento Base do PNBL o apresenta numa perspectiva de que a inclusão digital é uma dimensão da inclusão social. Afirma que o governo federal a entende como um mecanismo de garantia para que cidadãos e instituições tenham os mecanismos, assim como a capacitação "para acessar, utilizar, produzir e distribuir informações e conhecimento, por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), de forma que possam participar de maneira efetiva e crítica da sociedade da informação." (BRASIL, 2010, p. 6).

Ao olhar detalhadamente todas as ações propostas e as esferas onde elas são pensadas, há a certeza de que o plano é audacioso e trata de um viés importante da exclusão digital no Brasil, ou seja, a banda larga. É sabido que a velocidade da conexão interfere sobremaneira no acesso a conteúdos multimídia e usos mais exigentes de conexão da rede. No entanto, dada a dimensão do território brasileiro e as discrepâncias na infraestrutura tecnológica já instalada no país, também é sabido dos desafios para a implementação do PNBL. Como lembram Lemos, Rigitano e Costa (2007, p. 16) ao comentar as estratégias de inclusão digital no Brasil, as dificuldades para o combate à exclusão digital num país com altos índices de pobreza e analfabetismo não é tarefa fácil. Por meio de levantamento bibliográfico e de pesquisas na rede, eles analisaram a questão da inclusão digital e descreveram os principais projetos em andamento no país, entre agosto e outubro de 2002 e março e julho de 2005, para concluir que a maior parte das propostas atuava "em questões específicas como acesso; capacitação (ensino-aprendizagem); desenvolvimento comunitário e iniciativas culturais" (LEMOS, RIGITANO, COSTA, 2007, p. 18) e possuía uma dimensão técnica forte, com aprendizado voltado para destreza de máquinas e programas. O trabalho dos autores também apresenta um quadro com 49 dos principais projetos de inclusão digital no Brasil na época. Tendo em vista atualizar esse referencial, esta tese apresenta os dados do Observatório Nacional da Inclusão Digital (ONID), uma iniciativa do Governo Federal e da sociedade civil para acompanhar e avaliar as ações de ID brasileiras. No banco de dados do Observatório[26] existem cadastrados 5.993 telecentros[27], em todas as regiões do país, ligados a

[26] Disponível em http://www.onid.org.br
[27] Dados de 22 de maio de 2012.

95 programas de inclusão digital, 75 deles com gestão da iniciativa pública e 25 da sociedade civil. Em termos de abrangência, 36 são municipais, 10 regionais, 24 estaduais e 30 nacionais. A relação completa dos programas pode ser conferida no Apêndice II.

Entre as iniciativas registradas pelo ONID está o Programa AcessaSP, objeto de estudo desta tese e que será abordado em mais detalhes no tópico 6. No quadro deste Observatório é possível notar sua importância, dado que é o terceiro maior programa de Inclusão Digital no Brasil e o maior programa estadual. Segundo dados cadastrados no ONID, o AcessaSP possui 448 telecentros mapeados e 507 unidades declaradas.

2 Literacias emergentes em contextos digitais

Mas, o que é preciso para ser digital? O que é preciso para atuar no ciberespaço? Como utilizar os computadores e o acesso à rede de forma criativa e ser protagonista do conhecimento no mundo digital? Contrapondo todos os índices já apresentados anteriormente sobre o acesso à lógica digital, aos computadores e à Internet, esta tese defende uma visão clara sobre a existência de um segundo momento da discussão sobre a sociedade contemporânea e sua relação com as TIC, no qual é premente o desenvolvimento pessoal de um tipo de aptidão, habilidades e competências na apropriação do digital.

Na perspectiva dos comentários sobre a inclusão digital no tópico 1.3, inclusive, ficou clara que a maior parte dos indicadores sobre exclusão e inclusão digital no mundo tratam de vieses muito apegados aos artefatos técnicos em si mesmos, deixando à reboque avaliações voltadas para uma apropriação tecnológica em torno da construção do conhecimento e geração de perspectivas cidadãs de participação na sociedade. Neste sentido e a partir das próprias críticas dos autores invocados para discutir a inclusão digital até agora, fica clara a necessidade da discussão sobre as habilidades no relacionamento com as TIC.

No Brasil, alguns trabalhos vêm pensando sobre o assunto sob o título de "letramento" digital. Alguns destes trabalhos tratam dessa questão a partir de uma perspectiva muito próxima da aquisição de leitura e da escrita em um novo ambiente. Exemplo dessa abordagem vem de Soares (2002), que busca uma reflexão em torno de letramentos – no plural – para pensar em novas práticas sociais de leitura e escrita num movimento que ela propõe como recuperação do "significado de um letramento já ocorrido e já internalizado, flagrando um novo letramento que está ocorrendo e apenas começa a ser internalizado" (SOARES, 2002, p. 147). Numa argumentação pautada no entendimento da configuração do texto e suas práticas de leitura e escrita em diferentes contextos históricos, a tela do computador é apresentada como um novo espaço de escrita, onde ocorrem significativas mudanças de interação entre diferentes atores e conhecimento. Mudanças que, inclusive, segundo Soares (2002, p. 151), geram consequências sociais, cognitivas e discursivas capazes de configurar um estado ou condição que ela chama de "letramento digital", algo diferente do letramento relacionado às práticas de leitura e escrita no papel. Sendo assim, Soares (2002, p. 155) sugere o plural letramentos como reconhecimento de que "as diferentes tecnologias de escrita criam diferentes letramentos", concluindo que "letramento é fenômeno plural,

historicamente e contemporaneamente: diferentes letramentos ao longo do tempo, diferentes letramentos no nosso tempo." (SOARES, 2002, p. 156).

Esta perspectiva de letramento em relação às tecnologias, naturalmente, não deve ser encarada como algo recente e exclusivo do mundo dos computadores. Briggs e Burke (2004, p. 16), ao tratarem da história da mídia, recuperam o trabalho do historiador italiano Carlo Cipolla no estudo "Letramento e desenvolvimento no Ocidente", pesquisador que, segundo os autores, "deu ênfase à contribuição da capacidade de ler e escrever para a industrialização e, mais genericamente, para o 'progresso' e a 'civilização'". Assim, ao tratar da capacidade de leitura e escrita como uma atitude mais receptiva diante da vida, seu trabalho representa, segundo Briggs e Burke (2004, p. 16), uma "fé na 'modernização' típica de meados do século XX, crença subjacente às campanhas de alfabetização organizadas pela Unesco e pelos governos de países do Terceiro Mundo, como Cuba". Esta relação histórica também é comentada por Vieira (2008, p. 193), que corrobora a ideia da relação entre estágios de desenvolvimento das comunicações e modelos de literacia. Segundo ele, "cada estágio de desenvolvimento das comunicações – em termos de códigos, técnicas e meios – corresponde a um desenvolvimento específico das competências comunicativas e culturais".

Ao recuperar questões de literacia em épocas mais distantes, Briggs e Burke (2004) também ressaltam o papel das imagens na Idade Média, tendo-as como uma forma de comunicação e mesmo de propaganda do mundo antigo, pautada na arte oficial romana e na subsequente iconografia dos primórdios da igreja católica. O impacto desse letramento imagético é de tal forma que Briggs e Burke (2004, p. 20) recuperam frase do papa Gregório, o Grande, que dizia "que as imagens serviam para aqueles que não sabiam ler", naturalmente, a maioria naquela época. Assim, no mundo medieval, há um baixo índice de letramento em relação à escrita que tornou a imagem uma arte didática. "Beijar uma pintura ou uma estátua era um modo comum de expressar devoção, o que ainda hoje em dia se vê nos mundos católicos e ortodoxos." (BRIGGS; BURKE, 2004, p. 20). Segundo estes autores, "foi somente pouco a pouco, a partir do século XI, que a escrita começou a ser empregada por papas e reis para uma variedade de propósitos práticos, enquanto a confiabilidade na escrita como registro (...) se desenvolveu ainda mais lentamente". Na Idade Média, no entanto, a penetração gradual da escrita promoveu impactos e trouxe consequências na mudança de costumes tradicionais. Surgem as leis escritas, o controle da administração por escriturários e até mesmo a

falsificação. São as implicações do letramento, assim como apontado por Stock[28] (1983 *apud* BRIGGS, BURKE, 2004, p. 22), ao tratar do surgimento de hereges.

Walter Ong, numa discussão sobre o letramento, apresenta uma importante abordagem deste em contraponto à oralidade. Como ressaltam Briggs e Burk (2004, p. 24), Ong "enfatizou as diferenças de mentalidade entre culturas orais e quirográficas, ou 'culturas da escrita', fazendo uma distinção entre 'o pensamento baseado na oralidade... na quirografia, na tipografia e na eletrônica'". Falam, neste caso, sobre o trabalho mais conhecido e citado de Ong, intitulado Oralidade e Literacia, no qual, ao traçar um paralelo entre as tradições orais e escrita, Ong (2002) mostra como a escrita transformou a consciência humana, de forma que a sua inserção em culturas iletradas trouxe consideráveis implicações. Inicialmente reservada a pequenos grupos, a sua difusão para uma maior parte das pessoas iria implicar, na visão deste autor, uma dimensão crítica capaz de gerar novos processos de pensamento. Neste sentido, o questionamento essencial de Ong que nos interessa são os efeitos da escrita na forma de pensar, compreender e explicar o mundo, naquele caso específico, ao pensar na tradição da oralidade secundária.

Ao tratar destas questões sobre as consequências do letramento, Briggs e Burke (2004, p. 24) ressaltam as observações de analistas que trataram disto como algo condicional à emergência do pensamento abstrato e crítico, algo, no entanto, criticado por Street[29] (1984, *apud* BRIGGS, BURKE, 2004, p. 24), que propôs "um modelo de letramento, no plural, que enfatiza o contexto social de práticas como leitura e escrita e o papel ativo das pessoas comuns que fazem uso dessas aptidões".

Voltando às tecnologias digitais, mais contemporaneamente, assim como Soares (2002), citada acima, outros autores também podem ser evocados como exemplos de uma abordagem em torno do conceito de letramento para as TIC. Dentre eles, Braga (2010), Buzato (2009) e Campelo (2003). Mas há outros ainda que utilizam a expressão "alfabetização digital" ao tratar desse tema – Caregnato (2000) e Takahashi (2000), este inclusive já evocado nesse trabalho – ou até mesmo expressões como capacitação e qualificação, estas últimas muito presentes, por exemplo, no Documento Base do Programa Nacional de Banda Larga (BRASIL, 2010).

---

[28] STOCK, Brian. **The implications of literacy: Written Language and Models of Interpretation in the Eleventh and Twelfth Centuries**. New Jersey: Princeton University Press, 1983.
[29] STREET, Brian. **Literacy in Theory and Practice**. New York, Press Syndicate of the University of Cambridge, 1984.

Nesta perspectiva de um conceito adequado, é possível encontrar pesquisadores que utilizam a expressão "competência informacional", como por exemplo Melo e Araújo (2007) e Hatschbach e Olinto (2008). No entanto, há pesquisadores que preferem uma abordagem dessa relação de aquisição de habilidades em relação às TIC a partir da perspectiva da terminologia "literacias", que, como defendem alguns autores, seria diferente de um entendimento da expressão como sinônimo ou tradução para letramento ou até mesmo alfabetização. Neste embate letramento/alfabetização x literacias, pensadores como Vieira (2008, 194) admitem não existir uma tradução direta para o termo inglês *literacy* na maior parte das línguas, o que é reconhecido por um número considerável de intelectuais com estudos baseados na língua inglesa.

Ao buscar criar um arcabouço conceitual sobre letramento informacional, Gasque (2010, p. 84) reconhece as dificuldades com a tradução do termo *literacy*. Nos lembra que, como em alguns trabalhos em Portugal, a tradução para o termo em língua portuguesa seria literacia. Porém, o termo "não consta nos principais dicionários de língua portuguesa do Brasil, como, por exemplo, Caldas Aulette (2009), Houaiss (199-?) ou o Moderno Dicionário de Língua Portuguesa Michaelis (c1998)". Assim, segundo ela, "o conceito usado no Brasil mais próximo da derivação do inglês *literacy* é 'letramento', de uso relativamente recente no campo da pedagogia e da Educação." (GASQUE, 2010, p. 85).

Feita essa contextualização em torno dos conceitos e devido aos significados que os termos letramento e alfabetização carregam e às filiações teóricas que estão sendo feitas na condução dos argumentos aqui defendidos, é preciso esclarecer que neste trabalho prefere-se utilizar a expressão *literacy* ou sua tradução, como em Portugal, literacia.

De fato, a abordagem sobre literacias digitais na relação com as TIC é recente no Brasil. Numa busca com as palavras literacia, literacias e *literacy* em qualquer um dos campos descritores do Banco de Teses da Capes foram localizadas 42 dissertações e teses sobre o tema[30]. Do resultado, no entanto, a avaliação dos resumos indica que apenas 16 destes trabalhos tratam, de fato, sobre questões envolvendo o conceito de literacia ou a sua aplicação para o entendimento de alguma problemática correlata. Ainda sobre esse resultado, sete são oriundos da Ciência da Informação; três da Comunicação; dois da Educação; dois envolvendo as áreas de Letras, Teoria Literária e Línguas Estrangeiras modernas; um multidisciplinar nas áreas das Ciências Biológicas e outras ciências correlatas; e um também multidisciplinar envolvendo Ciência da Informação e Educação. Todos os trabalhos deste recorte também são

[30] Busca realizada no dia 21 de abril de 2012, em http://capesdw.capes.gov.br/capesdw.

recentes, defendidos nos últimos 10 anos, entre 2001 e 2010, sendo a maior parte deles produzidos em nível de mestrado, nove deles contra sete de doutorado.

Antes de adentrar aos resultados desta breve e insípida revisão sistemática, a intenção é demonstrar como o tema é inexplorado em termos de pesquisa no Brasil. A base de dados da Capes não é capaz de dar um panorama brasileiro em termos de pesquisa. No entanto, é expressiva em termos da produção dos programas de pós-graduação e da organização das pesquisas em suas linhas e áreas de concentração.

Na Universidade de São Paulo, as literacias têm sido foco de pesquisas desenvolvidas no NAP Escola do Futuro com o objetivo de atuar sobre o contexto histórico e socioeconômico, e ao mesmo tempo avaliá-lo. Segundo Passarelli e Azevedo (2010, p. 23), isto tem sido permitido a partir do "desenvolvimento de uma perspectiva que combina projetos de intervenção sobre inclusão digital e literacia informacional com pesquisas dedicadas a compreender os seus resultados, bem como desenvolver parâmetros de avaliação de seu impacto".

> Ultrapassados os obstáculos referentes à estrutura física de acesso à internet no país, as preocupações passam a concentrar-se nas competências cognitivas que envolvem leitura e escrita e a contextualização das informações acessadas por meio das tecnologias. (PASSARELLI, 2010, p. 72)

Esta perspectiva das literacias, segundo Passarelli (2010, p. 73), configura uma nova abordagem para os estudos da cultura das redes. Segundo ela, a literacia "caracteriza-se por indicar a habilidade de usar a informação de maneira efetiva e criativa".

2.1 A perspectiva histórica da Literacia Informacional

Uma das abordagens comuns ao tratar das literacias é a *information literacy*, ou, buscando uma tradução, literacias informacionais, para a qual também há autores que utilizam o termo de competência informacional, como já demonstrado acima. Segundo Gasque (2010, p. 83) "muitos são os termos e as expressões utilizados para traduzir o termo original". Neste sentido, no Brasil surgem as expressões letramento informacional, alfabetização informacional, habilidade informacional e competência informacional. Na Espanha é comum a expressão alfabetização informacional – também comumente chamada pela abreviação Alfin –, enquanto em Portugal usa-se Literacia da Informação.

Entre os pesquisadores brasileiros dedicados à *Information Literacy* estão, na recuperação sistemática de Gasque (2010), os trabalhos de Campello (2002, 2003, 2009), Miranda (2004), Belluzzo (2005), Silva *et al.* (2005), Lins e Leite (2008), Vitorino (2008), Liston e Santos (2009), Dudziak (2003, 2010) e Vitorino e Piantola (2009).

Ao tratar da trajetória da consolidação da expressão *Information Literacy*, uma destas autoras, Dudziak (2003, p. 24) recupera o seu surgimento na literatura em um relatório de 1974 do bibliotecário americano Paul Zurkowski, em documento intitulado *The information service environment relationships and priorities*. A este precursor sucederam pesquisadores como Hamelink e Owens e Taylor e Garfield. Todos eles, neste contexto, segundo Duzdiak (2003, p. 24), ajudaram a compreender, nesta década, que a informação é essencial à sociedade. "Portanto, um novo conjunto de habilidades era necessário para o uso eficiente e eficaz da informação. Antevia-se uma realidade de mudanças nos sistemas de informação e no papel exercido pelos bibliotecários".

Já a década de 80 é considerada pela autora como o tempo dos exploradores, fortemente influenciados pelas TIC, que começavam a alterar os sistemas de informação e as bibliotecas nos EUA. Neste sentido, segundo Duzdiak (2003, p. 25) surgiram inúmeros trabalhos enfocando a *information literacy* no sentido de capacitação em tecnologia. Ela relata um importante movimento dos bibliotecários nesta época, que reagiram a um documento governamental americano intitulado *Nation at Risk*, que, como ressalta Campelo (2003, p. 31), não mencionava as bibliotecas como organizações com potencial para contribuir com as demandas educacionais da sociedade. Como reação, os bibliotecários publicaram vários documentos demonstrando desapontamento com a omissão do papel da biblioteca, dentre eles um enfático documento publicado em 1984 pela *American Library Association* (ALA), intitulado *Libraries and the Learning Society: Papers in Response to A Nation at Risk*.

Neste período, Duzdiak (2003, p. 25) ressalta a importância dos trabalhos de Breivik e Kuhltau, este último "por construir, a partir de experiências de busca e uso da informação, um modelo descritivo dos processos de aprendizado a partir da busca e uso da informação". Breivik chegou a publicar um dos livros marcantes desta época, em conjunto com E. Gordon Gee, intitulado *Information literacy: Revolution in the Library*. Outra obra marcante do período foi um documento elaborado por bibliotecários e educadores ligados à ALA, intitulado *Presential Committee on information literacy: Final Report*. Este trabalho, segundo Duzdiak (2003, p. 26) ressaltou "a importância da *information literacy* para indivíduos,

trabalhadores e cidadãos. As recomendações se concentram na implantação de um novo modelo de aprendizado, com a diminuição da lacuna existente entre sala de aula e biblioteca".

Ao também buscar traçar um histórico do desenvolvimento do conceito de literacias no mundo, Hatschbach e Olinto (2008) recuperam a definição da ALA, que em 1989 afirmava que alguém competente informacionalmente era alguém "capaz de reconhecer quando a informação é necessária e ter a habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação... e usar a informação de forma que os outros também possam aprender com ela".

Com a aceitação de uma definição da ALA, na década de 90 há, segundo Duzdiak (2004, p. 26), uma busca de caminhos. Neste sentido, "os profissionais da informação, conscientes da necessidade de possibilitar o acesso rápido e fácil ao novo universo informacional, voltam-se para a *information literacy*". Neste período são importantes as experiências de Doyle, Bhrens, Candy *et al.*, Kuhlthau e Eisenberg. É neste período, segundo a autora, que surgem diversos modelos de processos de busca e uso da informação, além de um movimento de educadores preocupados com o direcionamento do "aprendiz ao pensamento crítico e criativo". Neste contexto, inclusive, aparecem, segundo Duzdiak, os neologismos relacionados à *Information Literacy*, principalmente com ênfase nas tecnologias de informação e nos ambientes eletrônicos. Surgem, assim, expressões como a *digital literacy*, *multimedia literacy*, *mediacy* e *information technology literacy*.

Movimento importante registrado por Duzdiak (2003, p. 27) é o da criação do *Institute for Information Literacy* da ALA – ACRL, em 1997, "destinado prioritariamente a treinar bibliotecários e dar suporte à implementação de programas educacionais no ensino superior". Dentre outros fatos importantes para consolidação do termo neste período, verificou-se também uma expressão maior da pesquisa em torno da *Information Literacy*. Segundo Duzdiak (2003, p. 27), "várias organizações se estabeleceram nos anos 90, e a *information literacy* ganhou dimensões universais, disseminando-se nos vários continentes, havendo uma busca constante pela elucidação do conceito, procurando torná-la acessível a um número cada vez maior de pessoas".

A partir desse traçado histórico, Duzdiak (2003, p. 28) define *Information Literacy* como "o processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida".

Outro trabalho portado de conceituações, autores e princípios sobre as literacias informacionais é o de Vitorino e Piantola (2009), que assim como Dudziak, também apresenta

um panorama internacional, histórico e conceitual das pesquisas sobre o tema e os desdobramentos que a reflexão sobre esse assunto tem tomado em países onde seu processo de legitimação já se encontra consolidado. O conceito de literacias é entendido por Vitorino e Piantola (2009, p. 131) num contexto social contemporâneo, onde a atuação do indivíduo depende do desenvolvimento de habilidades e competências que lhe permitam um uso consciente, criativo e benéfico da informação. Segundo elas, "os novos paradigmas de velocidade e transformação que configuram a sociedade, demandam que o indivíduo estabeleça uma nova relação com a informação e com o saber, uma relação de aprendizado ao longo da vida". Mas a definição mais cara a Vitorino e Piantola (2009, p. 137) é a do *Ministry of Education* e da *National Library of New Zealand* (2002, p. 9), que a apresenta como "um conceito amplo que abrange habilidades em informação, habilidades em tecnologias de informação, habilidades em bibliotecas, habilidades em resolução de problemas e habilidades cognitivas, além de atitudes e valores que possibilitam ao estudante atuar efetivamente no contexto da informação".

Esta ideia de *Information Literacy* que surgiu nos Estados Unidos na década de 1970, ligada à concepção de Sociedade da Informação, encontrou um campo de reflexão brasileira somente no início da década de 2000. Campello (2003) por exemplo afirma que o primeiro trabalho a abordar o tema no Brasil foi o de Caregnato (2000). Neste sentido, como afirmam Vitorino e Piantola (2009, p. 134), "estamos alocados ainda na primeira fase descrita por Bruce e caminhando a passos curtos, mas sólidos, para a fase experimental, ainda bastante modesta no cenário brasileiro".

Diante da variedade de conceituações para competência informacional que trazem em seu trabalho, Vitorino e Piantola (2009, p. 138) ressaltam que qualquer abordagem sobre o tema "deve levar em conta uma complexa gama de processos individuais e coletivos, constituindo um campo fértil de pesquisa e de ação de potencial transformador". Isto, no entanto, não deve ser considerado como algo estático e limitado. A noção de competência informacional, segundo as autoras, é algo dinâmico. Neste sentido, elas consideram a *Information Literacy* como a arte de usar os computadores, acessar informação, refletir criticamente sobre sua natureza, assim como a de sua infraestrutura técnica e o contexto e impactos sociais, culturais e filosóficos. Isto permite, segundo esta visão, "uma percepção mais abrangente de como nossas vidas são moldadas pela informação que recebemos cotidianamente." (VITORINO, PIANTOLA, 2009, p. 138).

2.2 As literacias no contexto do digital

Em pesquisa desenvolvida no Observatório da Cultura Digital, Capobianco (2010) explorou o conceito de literacias a partir da visão de Eshet-Al-Kalai (2008). Em seu trabalho, ela traçou o advento do termo a partir do historiador Paul Gilster (1997), que apresentou pela primeira vez o termo *digital literacy* como uma forma de descrever a habilidade de entender e utilizar a informação de múltiplos formatos e proveniente de diversas fontes quando apresentada por meio de computadores. Para Gilster (1997, p. 230), a *digital literacy* é uma "extensão lógica da própria literacia, da mesma forma que o hipertexto é uma extensão da experiência da leitura tradicional". Segundo este autor, os recursos da Internet são fundamentais nos processos de ensino-aprendizagem e no autoaprimoramento das competências pessoais. Neste sentido, numa perspectiva de aquisição de habilidades, Gilster ressalta que para além da busca e localização de algo, é preciso também adquirir a habilidade de usar isto que foi encontrado. A Internet, neste aspecto, é defendida por Gilster como um espaço fundamental para processos de ensino-aprendizagem e para o autoaprimoramento de competências pessoais. Isto se justifica porque ela proporciona a seus usuários:

- realizar julgamentos sobre o conteúdo das informações disponíveis na Internet;
- justapor os diversos conhecimentos encontrados na Internet provenientes de diferentes fontes, de maneira não linear, para elaborar informações confiáveis;
- buscar e manter a pesquisa constante das informações atualizadas.

De Eshet-Al-Kalai, por sua vez, Capobianco (2010) ressalta seu Modelo de Literacia Digital no qual são descritos diferentes tipos de componentes para literacia digital: literacia da informação; literacia fotovisual; literacia de reprodução; literacia de pensamento hipermídia; e literacia socioemocional – termos explorados no quadro 5. Cada uma destas literacias inclui as correspondentes habilidades cognitivas e não-cognitivas, motoras, sociológicas e emocionais necessárias para a comunicação em ambientes digitais.

O investimento no estudo de um modelo como o de Esheted-Al-Kalai é justificado no trabalho de Capobianco (2000) ao entender que "a utilização de um modelo de literacias digitais facilita a compreensão e a abordagem dos diversos aspectos compreendidos pelo conceito". Neste sentido, ela afirma que no contexto comunicacional e informacional dos ambientes digitais "há um espaço para a expressão e o desenvolvimento de habilidades

cognitivas ou não, que envolvem diferentes níveis de complexidade." (CAPOBIANCO, 2010, p. 82).

A autora chega ao modelo de Esheted-Al-Kalai a partir do traçado do estado da arte sobre literacia digital, que revelou menção a seus trabalhos em várias bases cientificas mundiais. Segundo Capobianco (2010, p. 88) "até o momento, a estrutura de literacia digital de Eshet-Al-Kalai é considerada uma das mais completas e coerentes para pesquisas e para elaboração de ambientes digitais".

> Do entendimento de literacia em função do processo de escrita e leitura à sua utilização para designar atividades que envolvem leitura e escrita por meio dos recursos das TICs, houve apenas uma ampliação de seu significado. A idéia de literacias, no plural, surgiu posteriormente, em virtude das possibilidades oferecidas pelos ambientes virtuais. A perspectiva de literacias digitais e a conseqüente formulação de modelos resultam da busca de um segumento de pesquisa que pudesse explorar os limites do conceito tradicional de literacia, conforme estabelecido pelas ciências humanas, e da literacia da informação ou informacional, conforme os parâmetros da ciência da informação. (CAPOBIANCO, 2010, p. 83)

Outro modelo de referência para pensar as literacias digitais vem de Warshchauer (2003), que apresenta um conjunto de recursos que ele defende serem fundamentais nos estudos das literacias digitais e suas consequências em nível individual e social. Recursos que o autor apresenta estão relacionados a questões físicas, digitais, humanas e sociais. Uma sintetização do pensamento de Warshchauer sobre a relação entre literacia e acesso às TIC permite traçar as seguintes premissas:

- não há apenas um tipo de literacia e de acesso às TIC, mas muitos;
- o significado e o valor da literacia e do acesso às TIC variam em contextos sociais particulares;
- as habilidades de literacia e acesso às TIC deveriam ser vistas em gradações e não de acordo com uma oposição binária entre letrados e iletrados;
- a literacia e o acesso às TIC sozinhos não trazem benefícios automáticos fora de suas funções particulares;
- a literacia e o acesso às TIC devem ser tomados enquanto práticas sociais, envolvendo acesso a artefatos físicos, conteúdos, habilidades e apoio social;
- e a aquisição de literacia e acesso às TIC não seria apenas um problema de educação, mas também de poder.

O modelo de Warshchauer, por sua vez, foi aplicado recentemente em trabalho do Observatório da Cultura Digital para compreender a relação dos idosos com a Internet no

âmbito do programa AcessaSP, tendo obtido resultados que demonstram que estes cidadãos têm usado o computador e a Internet com mais frequência e familiaridade, ao mesmo tempo que ganham autonomia e competência no uso dos recursos digitais. A conclusão do trabalho, inclusive, ousa afirmar que até mesmo para essa parcela da população aparentemente distante das tecnologias digitais, as TIC estão se configurando para além de "uma ferramenta de comunicação ou busca de informações (...) como um importante território de produção e transformação cultural e social." (PASSARELLI; BOTELHO-FRANCISCO; JUNQUEIRA, 2011, p. 13).

É nesta perspectiva de uma literacia digital, que considera inclusive as questões sociais envolvidas na relação com as TIC, que esta tese reconhece a *digital literacy* como um norteador, devido ao entendimento do digital como um paradigma e não apenas pautado nos recursos tecnológicos que o expressam, como os computadores e a Internet. Entender as literacias a partir desta compreensão, vai além dos usos e da produção de conhecimento no ciberespaço e envolve, para além disso, também questões culturais e sociais extremamente relevantes.

Várias das definições apresentadas até aqui estão centradas exclusivamente numa visão de uso da informação, como se fosse possível delas ser algum tipo de usuário. Este pressuposto não leva em consideração um novo modelo de comunicação interativo, colaborativo e autoral presente na lógica das redes e das tecnologias digitais. Tampouco a visão mais avançada de *Information Literacy* consegue atingir essa compreensão, já que está deveras centrada no contexto da Biblioteconomia, algo natural, já que se trata do seu nascedouro. Esta tese é favorável a uma definição ampla e generalista para o conceito de *digital literacy*, como algo transversal não aos computadores, à Internet ou a qualquer TIC, mas sim a este novo paradigma que se consubstancia na sociedade contemporânea e que perpassa não só técnicas, mas a própria Cultura. Afinal, a Sociedade em Rede não é apenas pautada na informação nem no conhecimento como algo estanque, mas como algo dinâmico e em constante mutação. E como nos lembra Negroponte (1995, p. 216), "assim como uma força da natureza, a era digital não pode ser negada ou detida. Ela dispõe de quatro características muito poderosas, as quais determinarão seu triunfo final: a descentralização, a globalização, a harmonização e a capacitação".

Ademais, arriscamos definir, neste trabalho, que as literacias digitais envolvem as habilidades e competências para uma apropriação consciente do ciberespaço numa postura de aprendizado dinâmico, colaborativo e constante. Ainda recorrendo a Negroponte (1995, p.

218), “mais do que qualquer outra coisa, porém, meu otimismo provém da capacitação que a vida digital propicia. O acesso, a mobilidade e a capacidade de produzir a mudança são os fatores que tornarão o futuro tão diferente do presente”. Não se trata de usar a informação, mas de adotar uma postura de construção coletiva do conhecimento e de participação, comunicação e interação que, certamente, ainda não teve sequer experimentado o seu potencial. Obviamente isto é o ensaio de um conceito, já que nesta tese há a consciência de que as literacias digitais fazem parte de um terreno emergente também para novas perspectivas teóricas.

2.3 A diversidade terminológica para as literacias

Concordando com uma ampla perspectiva sobre a dinâmica atual em torno das literacias emergentes, em trabalho anterior desenvolvido no Observatório da Cultura Digital, foi explorada a diversidade terminológica para este conceito e reconhecidas as diferentes abordagens por diversos autores, dentre eles Eshet-Alkalai (2004), Gilster (1997), Harris (2008), Jacobs (2008), Johnston e Webber (2006); Lloyd (2006); Street (1995); Vieira (2008); Warschauer (2003); e Webber e Johnston (2000). (PASSARELLI; BOTELHO-FRANCISCO; JUNQUEIRA, 2011).

Neste sentido, a *Information Literacy* e a *Digital Literacy* são apenas duas das abordagens para o entendimento das literacias. Ao fazer uma revisão dos conceitos de literacias informacionais e digitais, Bawden (2001) apresenta a diversidade de tratamentos terminológicos para o assunto, dentre eles *network literacy*, *hyperliteracy*, *Internet literacy*, *computer literacy* e *media literacy*. Esta diversidade também pode ser conferida em trabalho da Unesco (GRIZZLE e WILSON, 2011), que trata da questão das literacias sob a perspectiva da informação e dos *media* em um conceito que as reúne sob uma única visão, algo que será apresentado melhor no tópico 2.5. Além de parte dos conceitos já apresentados na visão de Bawden, dentre outras terminologias reconhecidas pela Organização em sua abordagem estão expressões como *freedom of expression and information literacy*; *library literacy*; *news literacy*; *computer literacy*; *cinema literacy*; *games literacy*; *television literacy*; e *advertising literacy*.

Vitorino e Piantola (2009, p. 135) apontam para concordância de diversos autores de que há uma vasta gama de literacias emergentes na sociedade da informação. Dentre o que tem surgido na produção intelectual da área há conceituações para literacias nos campos do

digital, do visual, da tecnologia, entre outras, o que indicaria que o conceito das literacias está evoluindo para uma disciplina que reúne múltiplas competências e habilidades em uma variedade de contextos.

> Hoje, a ideia inicialmente aceita de que a competência informacional consiste essencialmente em conjunto de habilidades individuais ligadas à manipulação da informação em um suporte digital constitui apenas uma das muitas dimensões sugeridas pelo termo, que vem crescendo em complexidade à medida que as pesquisas sobre o tema evoluem. (VITORINO e PIANTOLA, 2009, p. 135)

Esta visão mais ampla que inclui a *information literacy* numa dinâmica maior de esforços para entender o advento do conceito na era da informação também é compartilhada por Ward (2006, p. 398), que também ressalta que o conceito não é estático e limitado, mas algo que está aberto para incorporação de uma gama maior de habilidades. Visando explorar essa diversidade terminológica em torno das literacias e ao mesmo tempo compreender as diferentes abordagens para cada termo, conclui-se este tópico com um quadro resumo para alguns destes termos:

Computer Literacy	As literacias computacionais estão focadas nas habilidades necessárias para utilização e gestão de vários documentos e dados. Essas competências também ajudam os estudantes a usarem os computadores de forma efetiva para resolver os problemas do trabalho e da vida de forma eficiente e adequada. (CHANLIN, 2009, p. 12).
Digital Literacy	Envolve habilidades para usar ferramentas digitais de comunicação ou redes para localizar, avaliar, usar e criar informação. Também se refere a ter habilidades para compreender e usar a informação em múltiplos formatos a partir de uma ampla variedade de fontes encontradas via computadores. Ainda trata de habilidades pessoais para realizar tarefas de forma eficaz em um ambiente digital. As literacias digitais incluem habilidades para ler e interpretar mídia, reproduzir dados e imagens por meio de manipulação digital e avaliar e aplicar novos conhecimentos adquiridos a partir dos ambientes digitais. (WILSON; GRIZZLE, 2011, p. 183).
Hyperliteracy	A *Hyperliteracy* é proposta como uma alternativa ao conceito de *Information Literacy*, já que o novo conceito define melhor e encapsula tipos de pressupostos epistemológicos e literacias necessárias na distribuição e nos nós de rede dos locais de trabalho da atualidade, assim como as casas, comunidades, salas de aula e cybraries. Essa abordagem da *Hyperliteracy* é proposta a partir de duas teorias da *Literacy Pedagogy*: *multiliteracies* e *intermediality*. *Hyperliteracy* representa abordagens ao texto, autoria e conhecimentos que estão localizados dentro de um paradigma pós-positivista. Eles buscam problematizar seus próprios pressupostos e práticas. (KAPITZKE, 2003, p. 9-10).
Information Literacy	Refere-se às habilidades para reconhecer quando a informação é necessária e localizar, avaliar e usar e comunicar de forma eficaz a informação em seus vários formatos. (WILSON; GRIZZLE, 2011, p.184).
Internet Literacy	A Literacia da Internet ou da *web* está entre as importantes construções contemporâneas sobre *Informacion Literacy*. Envolve um conjunto de competências

	diversas sobre o uso significativo da *web*, tais como a avaliação, uso e produção da informação na rede. Definições similares para o termo podem ser encontradas na literatura. Ele pode simplesmente ser definido como o acesso e avaliação de materiais baseados na *web*, bem como a produção e distribuição de páginas *web* (…) Envolve uma variedade de categorias de habilidades, incluindo pesquisa, leitura e avaliação. As habilidades de pesquisa na Internet, por exemplo, incluem a capacidade de definir palavras-chave apropriadas e localizar informações relevantes. (KABAKÇI, 2010, p. 50).
Literacia de Reprodução	Eshet-Alkalai e Amichai-Hambuerger definem literacia de reprodução como a habilidade de criar novos significados ou novas interpretações combinando partes das informações preexistentes e independentes que podem apresentar-se aleatoriamente e em qualquer forma de mídia, como texto, gráfico ou som. Trata-se de uma habilidade importante especialmente para a escrita e a arte. (CAPOBIANCO, 2010, p. 89).
Literacia Fotovisual	Uma das cinco literacias digitais de Eshet-Alkalai, essa literacia inclui o entendimento da comunicação apresentada em forma gráfica e/ou visual, como a representação de símbolos, ícones, jogos, entre outras. (CAPOBIANCO, 2010, p. 88).
Literacia Ramificada	A Literacia ramificada, como uma das cinco literacias do modelo de Eshet-Alkalai, também é chamada de Literacia do pensamento hipermídia. Sua importância nos ambientes digitais deve-se à necessidade de utilizar estratégias de busca de informação e construção de conhecimento de modo não linear. Requer, portanto, orientação espacial e multidimensional para navegar, bem como habilidades de pensamento abstrato. Resulta das especificidades das tecnologias, principalmente a não linearidade que caracteriza os recursos de hipermídia. (CAPOBIANCO, 2010, p. 90).
Literacia Socioemocional	Também uma das cinco literacias apresentadas no modelo de Eshet-Alkalai, a Literacia Socioemocional abrange a capacidade de compartilhar conhecimento formal e emoções em ambientes digitais, bem como prevenir-se das armadilhas disseminadas na Internet, como fraudes, vírus etc. Eshet-Alkalai considera essa literacia a mais complexa e de nível mais elevado, por requerer capacidade de crítica e análise, maturidade, bom comando da informação, além das literacias de pensamento hipermídia e fotovisual. Essa literacia habilita a pessoa a compartilhar e avaliar informações, bem como a construir trabalhos colaborativos. (CAPOBIANCO, 2010, p. 92).
Media Literacy	Envolve compreender e usar os meios de comunicação de massa de forma assertivos ou não, incluindo uma compreensão consciente e crítica dos meios, as técnicas que eles empregam e seus efeitos. Também está relacionada às habilidades para ler, analisar, avaliar e produzir comunicação em uma variedade de formas mediáticas, como, por exemplo, televisão, jornal impresso, rádio, computadores etc. Outro entendimento do termo refere-se à habilidade para decodificar, analisar, avaliar e produzir comunicação em uma variedade de formas. (WILSON; GRIZZLE, 2011, p.186).
Network Literacy	As *Network Literacy* referem-se às habilidades no uso das tecnologias de rede. São conhecimentos relacionados a redes locais e remotas e ao uso prático de dispositivos de rede e serviços envolvendo questões que são essenciais para que os bibliotecários e profissionais da Ciência da Informação possam atuar na solução de problemas e no provimento de serviços relacionados à web e seus clientes. (CHANLIN, 2009, p. 12).
Technological Literacy	Refere-se à compreensão da inovação tecnológica e do impacto da tecnologia na sociedade – pode incluir a habilidade para selecionar e utilizar inovações específicas adequadas aos próprios interesses e necessidades. (*Thesaurus* da *Education Resources Information Center* – ERIC).

Quadro 5: A diversidade de terminologias e conceitos numa abordagem sobre literacia

2.4 As literacias na observação da Cultura Digital

As literacias, como se pôde notar até aqui, emergem como um conceito capaz de oferecer novos olhares para a realidade das práticas em rede. Neste sentido, a diversidade terminológica, como apresentada no tópico 2.3, é a comprovação deste terreno em construção e das oportunidades de reflexão sobre uma "segunda onda" da Sociedade em Rede, como definido por Passarelli *et al.* (2014), que distingue a primeira década do século XXI, que tem seu núcleo central nas "formas de apropriação e de produção de conhecimento pelos diferentes atores em rede", da última década do século XX, centrada em "preocupações, políticas e programas de inclusão digital".

Como observado em Passarelli e Junqueira (2012, p. 19), a perspectiva da inclusão digital pode ser considerada reducionista se centrada apenas na necessidade de acesso a computadores e ferramentas de TIC. No novo milênio, os autores defendem a substituição desta perspectiva por proposições que também tratem dos usos e apropriações dos conteúdos da Internet. Segundo eles, "promover a inclusão digital não significa apenas prover as ferramentas, mas possibilitar seu uso de forma crítica, estimulando o aperfeiçoamento das potencialidades informativas e cognitivas e, também, das atividades cidadãs".

> In the network society, the notion of literacy also refers to the capacity to interact and communicate through ICTs. It reflects the development of human communication formats and the means of knowledge production. While access is a pre-requisite for broad participation in knowledge society, literacy is also a pre-requisite for social protagonism and citizenship[31]. (PASSARELLI, 2011, p. 13).

Neste sentido surgem as literacias emergentes dos atores em rede, que segundo Passarelli *et al.* (2014), são a preocupação do que chamam de segunda onda, preocupada em desvendá-las e conhecê-las em sua diversidade e complexidade, algo que exige "novos enfoques metodológicos e perspectivas de investigação inusitadas". Como algo emergente, o conceito surge na "malha conceitual de um campo científico em construção", como também observado em Passarelli *et al.* (2014), que apresenta as literacias, junto com os conceitos de interação e interatividade, na intersecção de campos como as Ciências da Informação e da Comunicação e de espaços como o das plataformas digitais e de situações que dependem de

[31] Na sociedade em rede, a noção de literacia também refere-se à capacidade de interagir e comunicar através das TIC. Isto reflete o desenvolvimento de formatos da comunicação humana e meios de produção do conhecimento. Enquanto o acesso é um pré-requisito para uma ampla participação na sociedade do conhecimento, a literacia é um pré-requisito para o protagonismo social e para a cidadania. (PASSARELLI, 2011, p. 13, tradução nossa).

contexto, meio ambiente, mediação e documento, conforme pode ser visualizado na Figura 2. São, segundo os autores, "conceitos operatórios dispostos de maneira a que esse hibridismo não seja negado, mas estabelecendo, ao mesmo tempo, relações clarificadoras para o uso que deles façamos em sucessivas reflexões e pesquisas". A estes conceitos eles definem como axiais, "tendo em conta a tendência geral refletida no processo atual de investigação e de consolidação" das Ciências de Comunicação e Informação em nível global.

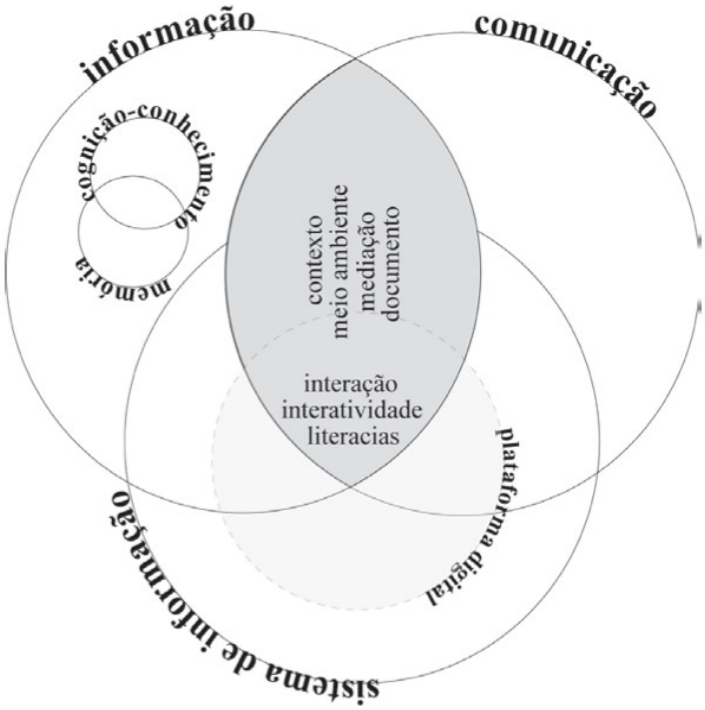

Figura 2: Representação diagramática de conceitos axiais segundo Passarelli et al. (2014)

Nesta emergência de novos e ampliados enfoques conceituais para as literacias, os autores apresentam os atores em rede engajados em suas comunidades, envolvidos em contextos, valores e demandas e interações políticas e sociais, algo já defendido em Junqueira e Passarelli (2011, p. 66), que afirmam que a aquisição e o desenvolvimento de literacias "revestem-se de uma perspectiva emancipadora e libertadora, na medida em que os agentes podem tornar-se sujeitos ativos de sua educação, aquisição de conhecimento e atuação social". Essa perspectiva contribui, por sua vez, "para a promoção do protagonismo individual, para o fortalecimento da democracia e da cidadania ativa e consciente, para a expressão cultural e para a realização pessoal".

Como conceitos que se experimentam e como campo que se consolida, as literacias têm sido alvo dos estudos do NAP Escola do Futuro, da USP. Como afirma Passarelli (2011, p. 3) "*The development of a perspective that links intervention projects on digital inclusion and emerging literacies to theoretical research enables NAP EF/USP both to act on and to evaluate the historical, social and economic context in which they occur*"[32].

> Aiming to map and understand WEB 2.0 emerging literacies, researches developed by NAP EF/USP Digital Culture Observatory, intend to explore multimedia cultural context of WEB 2.0 non-linear narratives, where digital collectives submerge individual presence. New forms of logic and new semantics are being invented and created faster than we can unravel them. The better we understand new competencies inside knowledge society the better we will prepare our students for their future, and not to our past[33]. (PASSARELLI, 2011, p. 14)

O mapeamento das literacias emergentes em ambientes da Web 2.0, segundo a autora, é realizado por meio de duas instâncias, sejam elas os programas de intervenção em inclusão digital e a pesquisa etnográfica. Como descrito em Passarelli (2011, p. 12), estas duas instâncias são capazes de fornecer feedback sobre a produção do conhecimento na rede. "*In the ebb and flow of projects and research activities, NAP EF/USP has become an important "player" at the forefront of Internet studies in Brazil*"[34].

Em Passarelli, Grisolia e Tavernari (2010), é possível compreender essa dinâmica da Escola do Futuro como uma estratégia de observação da Cultura Digital, título dado à linha de pesquisa instituída em 2008 com o objetivo de "compreender o mundo das novas tecnologias de comunicação marcado pela interatividade e pela colaboração, características que reconfiguram os modos de aprender e ensinar na contemporaneidade" (PASSARELLI, GRISOLIA e TAVERNARI, 2010, p. 4).

O resultado dessa linha de pesquisa, segundo as autoras, pode ser conferido na produção de dissertações de mestrado, teses de doutorado, livre-docência e projetos de pós-doutorado, além da publicação de livros e de artigos em revistas indexadas nacionais e

[32] O desenvolvimento de uma perspectiva que une projetos de intervenção sobre a inclusão digital e pesquisa teórica sobre literacias emergentes permite para o NAP EF/USP tanto agir como avaliar o contexto histórico, social e econômico em que ocorrem. (PASSARELLI, 2011, p. 3, tradução nossa).

[33] Com o objetivo de mapear e entender as literacias emergentes na Web 2.0, as pesquisas desenvolvidas pelo Observatório da Cultura Digital do NAP EF/USP pretendem explorar o contexto cultural multimídia da web 2.0 e narrativas não-lineares, onde submergem as presenças individuais aos coletivos digitais. Novas formas de lógica e novas semânticas estão sendo inventadas e criadas mais rápido do que podemos desvendá-las. Quanto melhor entendermos novas competências dentro da sociedade do conhecimento, melhor vamos preparar nossos alunos para o seu futuro, e não para o nosso passado. (PASSARELLI, 2011, p. 14, tradução nossa).

[34] No fluxo e refluxo de projetos e atividades de pesquisa, o NAP EF/USP tornou-se um importante *player* na vanguarda dos estudos da Internet no Brasil (PASSARELLI, 2011, p. 12, tradução nossa).

internacionais. Estes trabalhos, pela característica do Observatório, por sua vez, transitam entre métodos e técnicas das áreas da Comunicação e Educação e seus olhares para as consequências advindas dos novos hábitos de interação e uso das TIC. Segundo Passarelli, Grisolia e Tavernari (2010, p. 4), as pesquisas convergem "para compreender o processo pelo qual alunos e professores vivenciam ações mais autônomas e ao mesmo tempo mais colaborativas por meio das mídias, e principalmente, por meio das redes sociais na internet".

O resultado desta perspectiva de observação da Cultura Digital também pode ser verificado em vários trabalhos que experimentam a perspectiva das literacias, como pode ser conferido em contextos de estudos sobre as literacias entre grupos específicos de atores em rede, como em Passarelli, Botelho-Francisco e Junqueira (2011) e Passarelli, Tavernari e Salla (2010), dedicados a estudos de Etnografia Virtual entre idosos do Programa AcessaSP; ou então como em Passarelli e Angeluci (2013) e Passarelli e Junqueira (2012), dedicados aos estudos das interações de crianças e adolescentes com computadores, games e telefones celulares. Há também contextos de reflexões sobre literacias no ambiente da Educação, como em Junqueira, Passarelli e Botelho-Francisco (2012), Botelho-Francisco e Passarelli (2013) e Botelho-Francisco (2014), voltados para reflexões sobre os indicadores de TIC e experiências com a integração das Tecnologias de Informação e Comunicação em escolas públicas brasileiras.

Outras parcerias firmadas pelo NAP EF/USP têm permitido avançar também nessa observação da Cultura Digital na confluência das áreas das Ciências da Informação e Comunicação, como defendido em Passarelli, Malheiro e Ramos (2014) e Passarelli e Azevedo (2010), coletâneas de trabalhos teóricos e empíricos de pesquisadores brasileiros e portugueses dedicados ao desafio de mapear e analisar a sociedade contemporânea.

2.5 O conceito de Media and Information Literacy

A perspectiva das literacias tem se difundido e consolidado de tal forma que a Unesco já há algum tempo tem discutido o tema, reconhecendo-no como um direito humano fundamental. Numa busca de encontrar um conceito unificado para tantas abordagens sobre literacia, como as que foram apresentadas no tópico anterior, a Organização tem proposto a combinação de duas áreas distintas, que podem estar reunidas "*to harmonize the different notions in the light of converging delivery platforms*[35]" (GRIZZLE e WILSON, 2011, p. 19).

[35] Visa harmonizar as diferentes noções e poder convergir nas plataformas de entrega.(GRIZZLE e WILSON, 2011, p. 19, tradução nossa).

Neste sentido, surge a terminologia *Media and Information Literacy* (MIL), que é apresentada pela Organização como um instrumento voltado para a própria liberdade de expressão, como estabelecido no artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, segundo a qual:

> Todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras. (UNESCO, 1998, p. 4).

Em junho de 2011, a Unesco promoveu o *I Forum on Media and Information Literacy* (MIL), no qual reuniu mais de 200 pessoas de 40 países para discutir a importância dessa literacia para o desenvolvimento humano. Na *FEZ Declaration on Media and Information Literacy*[36], os participantes do evento reafirmaram, dentre outras coisas, sua convicção que a MIL é um direito humano fundamental, que ela aumenta a qualidade de vida humana e o desenvolvimento sustentável da civilização e enfatizaram a sua importância para o desenvolvimento social, econômico e cultural.

O tema, no entanto, já é alvo de outros documentos da Unesco, como a Declaração de Grünwald, de 1982, a Declaração de Alexandria, de 2005 e a Agenda Paris da Unesco, de 2007. Ao falar sobre um recente trabalho da Unesco sobre MIL voltado para professores, o Subdiretor Geral de Comunicação e Informação da Organização assinala que há outras ações em torno da *Media and Information Literacy*, entre elas a preparação de um quadro global sobre indicadores, o estabelecimento de uma rede universitária, a articulação de diretrizes para elaboração de políticas e estratégias nacionais e o estabelecimento de um Centro de Intercâmbio de Informação (GRIZZLE e WILSON, 2011, p. 12).

Neste mesmo documento onde consta esta declaração do subdiretor, há referências ao trabalho de um grupo de especialistas reunidos pela Unesco para discutir a MIL. Ao tratar de uma visão unificada das noções de MIL, o trabalho afirma que se por um lado "*information literacy emphasizes the importance of access to information and the evaluation and ethical use of such information*"[37], por outro lado "*media literacy emphasizes the ability to understand media functions, evaluate how those functions are performed and to rationally*

[36] Disponível em http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/news/Fez %20Declaration.pdf. Acesso em: 14 jul. 2011.
[37] Literacia da informação enfatiza a importância do acesso à informação e à avaliação e uso ético das informações.(GRIZZLE e WILSON, 2011, p 18, tradução nossa).

engage with media for self-expression.[38]" (GRIZZLE e WILSON, 2011, p 18). O resultado do percurso para essa unificação pode ser conferido na figura 3 e no quadro 6:

Figura 3: A Ecologia de MIL: noções de MIL

Resultados chave / Elementos de *Media and Information Literacy*

Information Literacy

Definir e articular as necessidades de informação	Localizar e acessar informações	Avaliar as informações	Organizar a informação	Fazer uso ético da informação	Comunicar informações	Usar habilidades com as TIC para o processamento de informações

Media Literacy

Entender o papel e as funções dos *media* nas sociedades democráticas	Entender as condições em que os *media* podem desempenhar suas funções	Avaliar de uma maneira crítica o conteúdo dos *media* à luz de suas funções	Comprometer-se com os *media* para a auto-expressão e participação democrática	Revisar habilidades (incluindo TICs) necessárias para produzir conteúdo gerado por parte dos usuários

Adaptado de GRIZZLE e WILSON, 2011, p. 18.

Quadro 6: Unificando as noções de Media and Information Literacy

[38] Literacia mediática enfatiza a capacidade de compreender as funções dos media, avaliar como essas funções são executadas e se envolver racionalmente com os meios de auto-expressão. (GRIZZLE e WILSON, 2011, p 18, tradução nossa).

Apesar de voltado para professores, este trabalho da Unesco é importante porque organiza uma visão unificada das literacias e a apresenta numa perspectiva de ação propositiva. O objetivo da Organização ao propor um Currículo de MIL e um Marco de Competências para professores é "*to provide teacher education systems in developed and developing countries with a framework to construct a programme for turning out teachers who are media and information literate*"[39] (GRIZZLE e WILSON, 2011, p. 19). Neste sentido, mesmo que não esteja relacionada a contextos como os que são abordados nesta tese, que envolvem espaços não formais de educação, o trabalho da Unesco contém um quadro relevante desta discussão, como por exemplo, quando discute os benefícios e requisitos de MIL, conforme pode ser observado no quadro 7.

Benefícios	**Requisitos**
O processo de ensino e aprendizagem dá aos professores um rico conhecimento para que possam empoderar os futuros cidadãos.	Deve-se considerar a MIL como um todo que inclui uma combinação de competências (conhecimento, habilidades e atitudes).
A MIL transmite um conhecimento fundamental sobre as funções dos canais dos meios de informação nas sociedades democráticas, uma compreensão razoável das condições necessárias para executar essas funções com eficiência e as habilidades básicas necessárias para avaliar o desempenho dos meios de comunicação e provedores de informação, tendo em conta as funções esperadas.	Um currículo para MIL deve permitir que os professores ensinem seus estudantes a *Media and Information Literacy* com o objetivo de dar-lhes as ferramentas essenciais para que possam se envolver com os canais dos meios de informação como jovens cidadãos autônomos e racionais.
	Os cidadãos devem ter conhecimento sobre a localização e o consumo da informação assim como sobre a produção desta informação.
Uma sociedade que possui literacias em meios de informação fortalece o desenvolvimento de meios e sistemas abertos de informação que sejam livres, independentes e pluralistas.	As mulheres, homens e grupos marginalizados, assim como as pessoas com necessidades especiais, povos indígenas ou minorias étnicas devem ter igual acesso à informação e ao conhecimento.
	MIL deve ser vista como uma ferramenta essencial para facilitar o diálogo intercultural, o entendimento mútuo e o entendimento cultural das pessoas.

Adaptado de GRIZZLE e WILSON, 2011, p. 21.

Quadro 7: Benefícios e requisitos de Media and Information Literacy

Além dos benefícios e requisitos apresentados no quadro acima, também foram levantados pelos especialistas chamados pela Unesco, uma lista com os principais temas para um currículo de MIL, algo que ajudaria a explorar e compreender o que é a *Media and Information Literacy*. Neste sentido, são abordados os seguintes pontos, extraídos de Grizzle e Wilson (2011, p. 22):

[39] Prover sistemas de formação para professores em países desenvolvidos e em desenvolvimento com um quadro para construir um programa com o objetivo de que os professores adquiram *media and information literacy*. (GRIZZLE e WILSON, 2011, p. 19, tradução nossa).

- As funções dos meios de comunicação e outros provedores de informação, como eles operam e que condições ideais são necessárias para efetivamente executar essas funções.
- Como as informações apresentadas devem ser avaliadas criticamente dentro do contexto específico e abrangente de sua produção.
- O conceito de independência editorial e jornalismo como uma disciplina de verificação.
- Como meios de comunicação e outros provedores de informação podem contribuir de forma racional para promover as liberdades fundamentais e a aprendizagem ao longo da vida, especialmente no que se refere a como e porque os jovens têm acesso e utilizam os meios de comunicação e a informação na atualidade, e como eles os selecionam e os avaliam.
- Ética nos meios de comunicação e na informação.
- As capacidades, direitos e responsabilidades dos indivíduos em relação aos *media* e à informação.
- Normas internacionais (Declaração Universal dos Direitos Humanos), liberdade de informação, garantias constitucionais à liberdade de expressão, limitações que devem ser evitadas para prevenir violações dos direitos de outras pessoas (como discursos de ódio, difamação e privacidade).
- O que se espera dos *media* e outros provedores de informação (o pluralismo e a diversidade como norma).
- Fontes de informação e sistemas de armazenamento e organização.
- Processos de acesso, pesquisa e determinação de necessidades de informação.
- Ferramentas de localização e recuperação.
- Como entender, organizar e avaliar a informação, incluindo a confiabilidade das fontes.
- A criação e a apresentação de informações em diversos formatos.
- A preservação, armazenamento, reutilização, gravação, arquivamento e apresentação da informação em formatos utilizáveis.
- O uso de informações para resolução de problemas ou tomar decisões na vida pessoal, econômica, social e política.

Temas como estes nortearam o grupo de especialistas da Unesco na construção de um marco para o currículo da Organização em torno de MIL. Tal quadro está formatado em torno de três áreas temáticas principais e que são inter-relacionadas. A primeira delas é voltada para o conhecimento e entendimento dos meios de informação para os discursos democráticos e para a participação social. Seu objetivo é desenvolver um entendimento crítico de como os *media* e a informação podem ajudar a melhorar as habilidades dos cidadãos numa perspectiva de comprometimento e uso dos provedores de informação como ferramentas para

"*freedom of expression, pluralism, intercultural dialogue and tolerance, and as contributors to democratic debate and good governance*[40]." (GRIZZLE e WILSON, 2011, p. 25).

Já a segunda área envolve a avaliação dos meios de informação com o objetivo de incrementar a capacidade dos cidadãos "*to evaluate sources and assess information based on particular public service functions normally attributed to media, libraries, archives and other information providers*[41]". Além disso, a partir da visão desta área, pretende-se equipar as pessoas com "*knowledge of actions that can be taken when these systems deviate from expected roles*[42]." (GRIZZLE e WILSON, 2011, p. 27).

A terceira área, por sua vez, está relacionada à produção e uso dos meios de informação numa perspectiva de que as pessoas se engajem com os meios de comunicação e com as plataformas de informação e as utilizem para se auto-expressar e se comunicar de uma forma significativa.

Por fim, para concluir essa abordagem de MIL, é apresentado o quadro 8, adaptado a partir do Currículo Unesco (GRIZZLE e WILSON, 2011, p.30-35) e que permite visualizar sete competências que devem ser adquiridas a partir de um conjunto de atividades que a Organização propõe que sejam trabalhadas.

---

[40] Liberdade de expressão, pluralismo, diálogo intercultural e tolerância, assim como nos debates democrático e sobre boa governança. (GRIZZLE e WILSON, 2011, p. 25, tradução nossa).

[41] Para avaliar fontes e informações com base em determinadas funções de serviço público que normalmente são atribuídas aos meios de comunicação, bibliotecas, arquivos e outros provedores de informação. (GRIZZLE e WILSON, 2011, p. 27, tradução nossa).

[42] Com conhecimento das ações que podem tomar quando estes sistemas se desviam das expectativas esperadas em relação a eles. (GRIZZLE e WILSON, 2011, p. 27, tradução nossa).

	Competência	Resultado esperado
1	Entendendo o papel dos Meios de Comunicação e da Informação na Democracia	Familiarização com as funções dos meios de comunicação e outros provedores de informação e compreensão de sua importância para cidadania e tomada de decisão.
2	Compreensão do conteúdo dos Meios de Comunicação e seus usos	Capacidade para demonstrar conhecimento e entendimento das formas como as pessoas utilizam os meios de comunicação em suas vidas pessoais e públicas, as relações entre cidadãos e o conteúdo dos meios de comunicação, bem como seu uso para uma variedade de finalidades.
3	Acesso a Informação de uma maneira eficaz e eficiente	Capacidade para determinar o tipo de informação necessária para uma determinada tarefa e acessar as informações de uma forma eficaz e eficiente.
4	Avaliação crítica da informação e das fontes de informação	Capacidade para avaliar criticamente as informações e suas fontes e incorporar as informações selecionadas na resolução de problemas e análise de ideias.
5	Aplicando os novos e tradicionais formatos de mídia	Capacidade para compreender os usos da tecnologia digital, ferramentas de comunicação e redes de coleta de informações e tomada de decisão.
6	Situando o contexto sociocultural do conteúdo dos meios de comunicação	Capacidade para demonstrar conhecimento e compreensão de que o conteúdo do meio é produzido dentro de contextos sociais e culturais.
7	Promover MIL entre os estudantes e administrar mudanças requeridas	Capacidade para utilizar conhecimentos e competências adquiridas através da uma formação MIL para promovê-la também entre os estudantes e capacidade para gerenciar alterações relacionadas com o ambiente escolar.

Quadro 8: Competências para um Currículo de Media and Information Literacy

3 Interações mediadas por computador e interatividade

Como nota-se, este trabalho está preocupado com as literacias emergentes de atores em rede na relação que mantém com as tecnologias digitais. Assim, faz-se necessário compreender o processo de mediação que ocorre no contato mantido com as máquinas e suas interfaces. Neste sentido é possível evocar palavras-chave como interação mediada por computador e interatividade, temas que têm sido recorrentes nos estudos sobre as TIC e que ganharam demasiada expressão e usos dos mais diversos a partir do desenvolvimento de uma tecnologia mais participativa.

Da Física à Sociologia, da Computação à Psicologia, várias áreas do conhecimento estão envolvidas na formulação de modelos teóricos que deem conta dos fenômenos envolvendo interações entre humanos, entre objetos e entre sistemas e entre estes uns com os outros. Para as Ciências da Comunicação, por sua vez, pensar a interação significa deixar de lado uma tradição teórica pautada em modelos lineares.

Já nos estudos sobre a Sociedade em Rede, Castells (1999) chama a atenção para o tema ao discutir uma nova lógica que permeia os meios digitais, pautado num modelo de comunicação onde prevalece a participação do interagente. Visando compreender essa lógica no contexto do digital, apresenta-se a discussão abaixo, sobre interações mediadas por computador e interatividade.

3.1 Interações mediadas

Ao tratar-se da interação mediada numa perspectiva histórica pode-se recorrer ao trabalho de Thompson (1998), que faz uma reflexão sobre as relações estabelecidas pelos indivíduos a partir de outras tradições como a oral e lembra que durante a história da humanidade as interações sociais ocorreram, na maioria das vezes, face a face. Muito próxima das tradições orais, este tipo de interação dá-se no contexto de co-presença e para que ocorra é imprescindível que os interagentes compartilhem um mesmo referencial de espaço e de tempo. Outras características deste tipo de interação, segundo Thompson, seriam o caráter dialógico e a multiplicidade de deixas simbólicas.

Mas Thompson pauta a busca do entendimento de como se dá a interação mediada numa reflexão sobre o desenvolvimento da mídia e seu impacto na constituição espacial e temporal da vida social. Para ele, o desenvolvimento dos meios de comunicação é parte

integral do surgimento das sociedades modernas. Neste sentido, Thompson compreende a interação face a face como um entre outros dois tipos de interação possíveis de distinguir nestes processos: a interação mediada e a quase-interação mediada.

Na interação mediada há a utilização de um meio técnico e a principal diferença em relação à interação face a face é, neste contexto, que os indivíduos participantes da interação não compartilham o mesmo referencial de espaço, de tempo ou de ambos. Apesar do impedimento das deixas simbólicas próprias da presença física, esta interação também tem um caráter dialógico e pode utilizar outras dicas simbólicas pautadas em recursos como a escrita e a oralidade.

Já a quase-interação mediada pode ser verificada nos processos de interação estabelecidos com os meios de comunicação de massa. Neste caso, verifica-se que a informação e o conteúdo estão disponíveis e disseminam-se no e através do espaço e tempo e que o processo de comunicação é monológico, já que os emissores não exigem resposta direta e imediata dos receptores. O que ocorre é a produção de formas simbólicas para um número indefinido de receptores potenciais que não possuem grau algum de reciprocidade e capacidade de resposta.

Outra questão apontada como importante por Thompson neste âmbito está relacionada aos novos tipos do que ele chama de "ação a distância". Assim, é fácil entender que as interações face a face ocorriam nas mais antigas sociedades em contextos geralmente mais restritos, enquanto o surgimento dos novos meios foram alargando as possibilidades de atuação em contextos espaciais remotos, mais complexos e mais imprevisíveis. Segundo Thompson (1998, p. 107) isto se deu a partir do crescimento dos múltiplos canais de comunicação e da variedade de formas de ação a distância advindos deste processo, o que permitiu uma maior capacidade de resposta de maneiras incontroláveis a ações e eventos que acontecem a distância. Segundo ele, "o desenvolvimento da mídia fez surgir novos tipos de inter-relacionamento e de indeterminação no mundo moderno, fenômenos cujas características e conseqüências estamos longe de entender cabalmente".

Em contraponto a críticas a um ou outro modelo de interação, o trabalho de Thompson colabora para o entendimento de que um modelo de interação não tem um *status* menor perante os demais. Segundo o autor, a quase-interação mediada, por exemplo, "*é, não obstante, uma forma de interação. Ela cria um certo tipo de situação social na qual os indivíduos se ligam uns aos outros num processo de comunicação e intercâmbio simbólico*" (THOMPSON, 1998, p. 80). Além disso, a possibilidade de análise dos diferentes tipos de

interação de forma separada e em seus contextos e complexidades permite, como diz Thompson (1998, p. 81), "*analisar estas situações com certo rigor e precisão, e evitar alguns dos mal-entendidos que podem surgir de uma caracterização apressada das situações interativas criadas pela mídia*".

Se Thompson faz esta análise da interação em relação ao desenvolvimento dos *media*, Primo (2008) o faz em relação à mediação tecnológica contemporânea, em suma, os dispositivos computacionais. Este autor apresenta uma classificação importante para o entendimento das mesmas no contexto atual das tecnologias digitais. De início, Primo apresenta o quão desafiador é este tipo de estudo ao afirmar que hoje "*não é possível identificar uma escola interacionista de comunicação*". Ao reconhecer os estudos sobre interação em outras áreas – como a Física, Sociologia, Biologia, Geologia, Farmácia – Primo (2008, p. 12-13) ressalta que os estudos da Comunicação Social estiveram por muito tempo pautados em visões transmissionistas e funcionalistas – como em Shannon e Weaver (1963). Segundo ele, a partir do reconhecimento das heranças da Teoria da Informação, behaviorismo, cognitivismo e das intersecções entre Psicologia, Neurologia e Informática, é possível identificar cinco enfoques utilizados neste tipo de estudo. São eles os enfoques transmissionista, antropomórfico, informacional, tecnicista e mercadológico.

Em resumo, o enfoque transmissionista está focado na interação a partir do modelo clássico "emissor → mensagem → receptor". Neste caso, mesmo quando é adotado o conceito de bidirecionalidade, não se passa da utilização de termos informáticos e de uma representação que não vai além de demonstrar um fluxo de informações em mão dupla. Com alguma semelhança, o enfoque informacional também está fundamentado na Teoria da Informação, porém, trata de escolhas entre alternativas possíveis. O enfoque antropomórfico, por sua vez, aplica-se quando se pensa na trivialização de questões como inteligência e aprendizagem em processos maquínicos, o que pode ser discutido a partir dos enfoques cognitivos e de inteligência artificial. Já os enfoques tecnicista e mercadológico parecem, como lembra Primo, não surpreender, já que o termo interatividade nasce no seio da indústria de tecnologias digitais, que necessita pensá-las, produzi-las e vendê-las.

Ao atuar sobre a busca de um entendimento para estas questões sobre interação, Primo (2007 e 2008) apresenta uma abordagem sistêmico-relacional da interação entendendo-na como a "*ação entre*" os participantes do encontro (inter + ação). Seu entendimento é de que é preciso diferenciar a utilização dos termos qualitativamente e imprescindível questionar

como se distinguem os diferentes tipos do que ele convenciona chamar de "*interação mediada por computador*".

O termo "*interação mediada por computador*" no trabalho de Primo reflete uma posição teórica e carrega consigo uma visão mais ampla dos processos que se estabelecem tanto em um clique em um ícone na interface, quanto em uma conversa na janela de comentários de um *blog*. Para o autor, mais importante do que o estudo dos processos de produção, recepção e tecnologias envolvidas no processo de interação, é como ocorre a participação dos interagentes num processo de comunicação. "*As discussões aqui conduzidas estarão observando o que se passa entre os sujeitos, entre o interagente humano e o computador, entre duas ou mais máquinas*" (PRIMO, 2007, p. 14).

Esta perspectiva sistêmica é influenciada pela Teoria Geral dos Sistemas e pela visão de Bertalanffy (1977), que define um sistema como um complexo de elementos em interação. Este caminho é trilhado pelo autor porque, segundo ele, o método da ciência clássica mostra-se adequado somente a fenômenos de cadeias causais isoladas e não ao estudo de interação de um número grande de elementos ou processos, como ocorre no ambiente digital. Como ressalta Primo (2007, p. 82), "*a comunicação com sistema não deve ser entendida como um simples modelo de ação e reação, por mais complexamente que seja descrito"* e "*uma pessoa não comunica, mas, sim, se engaja em um processo de comunicação*".

> (...) a articulação de uma abordagem sistêmico-relacional que aqui se constroi entende que a interação deve ser estudada a partir do relacionamento entre os interagentes (...) Por outro lado, o estudo da característica recursiva da interação interpessoal corre o risco da superficialidade se não caminhar ao lado de um pensar sobre o próprio pensar, sobre a construção do conhecimento. (PRIMO, 2007, p. 95)

Com sua proposta, Primo chama a atenção para o fato de que nem todas as interações digitais podem ser equiparadas àquelas interpessoais. A condução de um estudo neste sentido revela, segundo ele, a complexidade da construção negociada dos relacionamentos interindividuais. "*Logo, o estudo das interações mediadas por computador deve partir de uma investigação das relações mantidas, e não dos participantes em separado, ou seja, é preciso observar o que se passa entre os interagentes*" (PRIMO, 2007, p. 100).

Esta afirmação sobre a interpessoalidade ajuda a compreender o que vem a ser a interação mútua, já que este tipo de comunicação não pode ser reduzida ao envio e recepção de mensagens, como pregam os modelos informacionais e transmissionistas. Como o próprio

nome revela, a mutualidade depende da participação de cada interagente de tal forma que ele é capaz não só de definir a natureza de sua participação no processo comunicativo estabelecido, como suas ações podem rejeitar ou até modificar o comportamento do outro neste processo. Este tipo de interação não pode ser considerada como a somatória de ações individuais, está pautada em soluções momentâneas e apresenta sucessivos desequilíbrios que a tornam imprevisível. Segundo Primo (2007), a construção de uma interação mútua ocorre de forma dinâmica, contínua e contextualizada, com características de interdependência, reciprocidade e contexto, o que revela a impossibilidade de separação de parceiros numa interação; é contrário a qualquer processo entendido como linear e somativo e ao conceito de *feedback* do modelo transmissionista; e entendido a partir do meio onde ocorrem as interações.

Como é possível notar, as características apresentadas acima refletem o contexto interpessoal da comunicação e revelam a complexidade das negociações mantidas nestes espaços. Esta visão se contrapõe a um tratamento da interação como um diálogo homem-máquina reduzido a uma mera transmissão de informações ou reação a instruções prévias. Esta última abordagem é própria do que Primo irá definir como "*interação reativa*".

Em contraposição às características apontadas para a interação mútua, a interação reativa é mais limitada e possui um intercâmbio vigiado e controlado por predeterminações. Ela pode ser facilmente compreendida a partir dos modelos informacionais e transmissionistas, que apresentam as figuras de emissor, receptor e mensagem. Nesta lógica, as posições dos interagentes numa interação reativa não são capazes de produzir efeitos promotores de intercâmbio, mudanças e relações de negociação e conflito.

Primo (2007) busca o entendimento desta proposta de classificação da interação principalmente a partir da mediação dos computadores. Seu trabalho faz duras críticas a abordagens que enxergam na inteligência artificial e em movimentos como o conexionismo[43] a possibilidade de construção de "*agentes inteligentes*", autônomos e com capacidade de aprendizagem e autocriação. É fato que na interação homem-máquina não tem sido possível verificar relações a partir das quais ocorra uma negociação ativa, problematizações recíprocas e soluções criativas.

Assim, a reatividade deve ser entendida no contexto da programação e das finalidades para que foram produzidos os artefatos comunicativos. Neste tipo de interação

[43] Uma das duas grandes linhas de pesquisa da área de Inteligência Artificial, o conexionismo tem como objetivo investigar a possibilidade de simulação de comportamentos inteligentes através de modelos baseados na estrutura e funcionamento do cérebro humano.

tudo depende de situações ideais de ocorrência, deve ser previsto com antecedência e conflitos tratados como erros do sistema. Como lembra Primo (2007, p. 154), "*em vez de ser negociada, a relação insiste em seguir trilhos demarcados*".

Outro conceito que ajuda na compreensão do que é a interação reativa é o da potencialidade, já que a partir desta perspectiva as soluções para uma situação são preexistentes ao ato que as faz existir de fato. Trata-se exatamente de uma reflexão a partir do que vêm a ser os conceitos "*virtual*" e "*potencial*" de Lévy (1996). Ao tratar deste referencial teórico, Primo (2007, p. 150-151) lembra que o potencial é como algo que permanece no limbo e já está constituído, falta-lhe apenas a existência. "*Assim, o resultado gerado só pode ser aquele e não outro. Toda vez que o cálculo for repetido, o mesmo resultado será gerado.*"

> Deve-se observar que a impossibilidade atual dos sistemas informáticos em contextualizar os conhecimentos e interpretar a historicidade das relações interindividuais, pontuando-as ativamente, é fator fundamental que lhes impede de participar de interações mútuas. Tal limitação também segura a interação entre homem e máquina alopoiética em uma relação reativa, mesmo que o primeiro seja um ser ativo e inventivo. Nas interações em que participam, os interagenges informáticos – mesmo aqueles de inteligência artificial – não conseguem ultrapassar as barreiras impostas por seu operador determinístico e reativo (nem autônomo, nem criativo). (PRIMO, 2007, p. 187)

A descrição das características da interação reativa poderia induzir a considerá-la como algo menor. Porém, a intenção do trabalho de Primo, que defende as duas classificações para interação, é de contrastá-las a partir da observação das relações estabelecidas entre interagentes. É fato que este tipo de interação é limitada. Porém, também é fato que a interação mútua não é garantia para o estabelecimento de relações democráticas. Como lembra o autor, certamente elas são necessárias e fundamentais para o estabelecimento de um processo problematizador.

3.2 Da emergência de um conceito a modelos de interatividade

Das atividades de interação, por sua vez, surge a interatividade, uma palavra-chave, aliás, muito comum e utilizada no contexto das TIC. Na literatura, inclusive, encontram-se abordagens considerando interatividade e interação como sinônimos. No entanto, este trabalho compreende a interatividade como decorrente de contextos de interação e como uma expressão que traduz tipologias e permite o entendimento dos contextos onde ocorre a

interação mútua ou reativa. Este sentido, por exemplo, é o que consta na definição de interatividade do dicionário Houaiss[44], que apresenta o termo como a "*capacidade de um sistema de comunicação ou equipamento de possibilitar interação*". Informa também:

> Rubrica: informática. Ato ou faculdade de diálogo intercambiável entre o usuário de um sistema e a máquina, mediante um terminal equipado de tela de visualização.

Ao referenciar o trabalho de Primo (2007) como útil para compreensão das *nuances* de uma mediação infocomunicacional, Passarelli *et al.* (2014, p. 22) corroboram o entendimento da interatividade advinda do potencial de "um conjunto de atividades, ações e reações" que podem ser sistematizadas atendendo à sua natureza. Os autores apresentam uma lista de paradigmas de interação adotados em determinadas plataformas digitais infocomunicacionais onde isto pode ocorrer:

> Textual User Interface (TUI); Formulário; Windows Icons Menus Pointers – WIMP (Goldberg, 1979); Graphic User Interface (GUI); Narrativa (processual); Manipulação Direta (Shneiderman, 1982); Interface Natural (NUI); Multimédia de resposta Multimodal; Realidade Virtual (aumentada e híbrida); Tangível e Cinésico (Birdwhistell, 1970); Ubiquidade. (PASSARELLI *et al.*, 2014, p. 21-22).

Passarelli *et al.* (2014) defendem que a concepção das funcionalidades de interatividade, bem como a experiência de uso para a plataforma digital, o serviço ou produto devem estar em perfeita harmonia com a interface e com as características adequadas ao tipo de interação escolhido. Nestas interfaces, por sua vez, haverá duas situações, uma de *output* e outra de *input*, a primeira "fundamentalmente direcionada para as modalidades humanas da visão e audição" e para estímulos *haptic*; e a segunda "desencadeada pelo ser humano de acordo com a natureza dos dispositivos periféricos disponíveis, por exemplo através de atividades como: uso das teclas, seleção e clique; toque e gesto; voz; imersão sensorial; ubiquidade" (PASSARELLI *et al.*, 2014, p. 22).

Apesar desta definição prática do modo como ocorre a interatividade, a definição do conceito de interatividade, no entanto, ainda é algo que está em construção. Na Sociedade Contemporânea tem sido tão recorrente e vultuosa utilização da expressão para a

[44] Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Disponível em <http://houaiss.uol.com.br>. Acesso em <20/04/2008>.

caracterização das novas mídias que alguns trabalhos como os de Silva (1998) ousam afirmar a existência de uma "*indústria da interatividade*" e que o termo já estaria banalizado em um processo semelhante ao que ocorreu nos anos 80 com o termo "*pós-modernidade*". Numa avaliação do uso das propostas interativas pelos meios de comunicação, o autor constatou que os aspectos mais evidentes na concepção de interatividade da maioria dos autores e artistas que pensam o tema aludem ao uso "enganoso" no mercado ou na indústria. Outro exemplo instigante vem de um trabalho holandês (MIJLAND e BOERE, 1998) que tem como título "*Interactiviteit is een illusie"*, o que pode ser traduzido como "Interatividade é uma ilusão".

Independente dessa visão crítica em relação ao termo, é preciso constatar que a interatividade tem sido utilizada na história das tecnologias contemporâneas, como um sinônimo, uma característica ou adjetivo daquilo que é digital. Ao tratar de questões culturais neste ambiente, Costa (2008, p. 17), por exemplo chama a atenção para a relação deste termo com o próprio imaginário popular do termo digital que, como ressalta, é empregado como um adjetivo de evolução para aparelhos digitais. Será a interatividade, na visão do autor, o fator-chave, responsável por prender a atenção das pessoas num conceito que ele chama de "economia da atenção".

Obviamente, não é possível falar de interatividade como algo intrínseco ou exclusivo das tecnologias de comunicação contemporâneas. Na história dos meios de comunicação é possível notar esta preocupação como uma constante tanto em veículos eletrônicos como em veículos impressos, algo que pode ser constatado com as proposições de participação do leitor/ouvinte/espectador em estratégias como as seções de Carta do Leitor ou por meio de ligações telefônicas para programas de rádio e TV.

Ora, se a interatividade não é algo exclusivo das novas TIC porque tamanha efervescência em torno do termo? Certamente isto pode estar relacionado ao potencial de participação dos novos meios. Mesmo na televisão, por exemplo, autores como Lemos (1997) já abordam a questão a partir da perspectiva dos níveis de interação, demonstrando que, conforme surgem inovações para o veículo, surgem também maiores possibilidades de intervenção do interagente em relação ao dispositivo. Em sua classificação, Lemos (1997) afirma que o nível zero seria relacionado à televisão monocromática; o nível um ao ato de zapear, à presença de cores na TV e ao oferecimento de um número maior de canais; o nível dois ao acoplamento, ao aparelho, de outros dispositivos, como vídeo, videogame, câmeras; e o nível três à possibilidade do interagente interferir em conteúdos a partir de dispositivos

externos, como o telefone, fax, e-mail. Na visão de Lemos (1997), será com a participação nos conteúdos em tempo real que irá advir um nível maior de interatividade.

O relato de Lemos (1997) é utilizado aqui somente como um exemplo das complexificações do entendimento da interatividade e que pode ser estendido também para pensar os processos de interatividade que ocorrem em outros dispositivos, como o computador, o que interessa a esta pesquisa. Em todos os casos, o que importa, como ressalta Lemos (1997), não é a interatividade, mas a evolução de processos baseados em manipulação de informações binárias.

Em busca das origens do termo interatividade, encontram-se trabalhos como os de Silva (1998), que apresenta a noção de interatividade vinda da Física, sendo incorporada mais tarde pela Sociologia e pela Psicologia; como os de Montez e Becker (2004), ressaltando a incorporação do termo recentemente aos dicionários da Língua Portuguesa; e o de Starobinski (2002), que aponta que o verbete *interaction* apareceu descrito como um neologismo pela primeira vez no *Oxford English Dictionary* em 1832 tendo o verbo *to interact* figurado no referido dicionário para descrever uma ação recíproca somente sete anos depois. Fragoso (2001), por sua vez, ressalta a cunhagem do termo como derivação do neologismo inglês *interactivity* na década de 1960.

Montez e Becker (2004) ressaltam que a Interatividade era entendida como uma qualidade da computação pelos pesquisadores da área de Informática, o que era presumido por conta da "incorporação de dispositivos como o teclado e o monitor de vídeo como unidades de entrada e saída dos sistemas computacionais". Esta relação do conceito de interatividade com a informática ganha força na década de 1980, quando ocorre o desenvolvimento dos ícones e interfaces gráficas que deram origem aos primeiros computadores dotados do sistema operacional Windows.

Já neste contexto das recentes tecnologias de comunicação e informação, Leão (2005) apresenta a interatividade como um modo de expressão artística. Para a autora, os elementos constitutivos do que ela chama de "jogo de navegar" serão exatamente o que é incerto, aleatório e imprevisto. As questões de autoria envolvendo a interatividade também são o foco do trabalho de Murray (2003), que também trata de questões artísticas, especificamente da narrativa no ciberespaço. Ela pergunta: "Até que ponto somos autores da obra que vivenciamos?" (MURRAY, 2003, p. 149). Sua resposta para afirmações de que o interagente seria o autor da história numa interface digital é enfática: "Essa afirmação é

enganosa. Há uma distinção entre encenar um papel criativo dentro de um ambiente autoral e ser o autor do próprio ambiente".

Murray, por sua vez, é uma das autoras citadas no trabalho de McMillan (2002), que se propôs estudar a Interatividade no âmbito das novas medias e num trabalho que explora múltiplas tradições de pesquisa nesta área. Ao também recorrer a referências como as de Negroponte (1995), Pavlik (1998), Williams *et al*. (1994), Leonhirt, Mindich e Straumanis (1997), dentre outros aos quais a autora recorre para apresentar a interatividade como uma característica central das novas mídias. Ao alertar que o conceito não é único das novas mídias, mas que elas "*do facilitate interactivity in new environments*[45]", a autora o apresenta como algo que emerge de tradições múltiplas e de longa data e que no contexto das novas mídias o conceito tornou-se um assunto de exploração amplamente reconhecido. Segundo ela, neste sentido é importante "t*o have a basic understanding of new media and key concepts related to interactivity in the context of these new media before examining interactivity in more depth*"[46].

Nesta busca de uma compreensão básica das novas mídias, McMillan chama a atenção para o fato de que não é novidade dizer que as novas mídias são interativas. Importante, entretanto, é entender o que as torna interativas e que "*interactivity means different things to different people in different contexts*"[47]. Segundo ela, entendimentos como esse poderão ajudar tanto os profissionais a criarem ambientes que facilitem a interação como os pesquisadores no desenvolvimento de teorias e pesquisa sobre novas mídias.

Desta crítica à compreensão da interatividade, McMillan (2002, p. 205) avança na identificação de três tradições nas pesquisas sobre o tema: interação humano-humano; interação humano-documentos; e interação humano-sistema. Em cada uma destas, "*an important factor to consider is the locus of control. As control shifts among senders and receivers and between humans and computer systems, the nature of interactivity shifts"*[48]. Para compreensão destas abordagens, apresenta-se o quadro 9, com um resumo de parte da compreensão de McMillan para os estudos sobre interatividade.

---

[45] Mas as novas mídias facilitam a interatividade em novos ambientes. (McMILLAN, 2002, p. 206, tradução nossa).

[46] Assim, antes de examinar a interatividade com mais profundidade, é importante ter uma compreensão básica das novas mídias e conceitos-chave relacionados com a interatividade no contexto das novas mídias. (McMILLAN, 2002, p. 206, tradução nossa).

[47] Também é importante perceber que a interatividade significa coisas diferentes para diferentes pessoas em diferentes contextos. (McMILLAN, 2002, p. 205, tradução nossa).

[48] Em cada uma destas três tradições, um fator importante a considerar é o *locus* de controle. Neste sentido, a natureza da interatividade muda de acordo com as mudanças de controle entre emissores e receptores e entre os seres humanos e sistemas informáticos. (McMILLAN, 2002, p. 221, tradução nossa).

	Recursos interativos	Percepção da interatividade	Trocas interativas
Usuário-Usuário	Salas de bate-papo	Percepção de que a presença de bate-papo faz um site interativo	Participando de um bate-papo online
Usuário-Documento	Comentários	Percepção de que comentários dos clientes melhoram a interatividade do site	Postando um comentário para um produto ou serviço
Usuário-Sistema	Formulários baseados na web	Crença de que um formulário é capaz de provocar uma resposta	Preenchendo um formulário na web

Adaptado a partir de *Bringing together characteristics and traditions of interactivity* de McMillan (2002, p. 221)

Quadro 9: Reunião de características e tradições de interatividade segundo McMillan

A interação usuário-usuário está focada na forma como os indivíduos interagem uns com os outros. Ao propor este modelo, McMILLAN (2002) chama a atenção para o fato de a direcionalidade da comunicação e nível de controle sobre o ambiente serem centrais na interatividade em ambientes de comunicação mediada por computador (CMC). No modelo usuário-usuário ela propõe quatro visões de interatividade usuário-usuário: monólogo, diálogo responsivo, feedback ou diálogo mútuo. Nas três primeiras ela identifica os participantes como emissores e receptores, enquanto no último, os reconhece como participantes, já que, neste caso, os papéis são intercambiáveis. Enquanto em uns a direcionalidade da comunicação pode ser em um ou dois sentidos, os níveis de controle do receptor são altos ou baixos.

Já interação usuário-documentos, por sua vez, parte do pressuposto que as pessoas, além de interagirem entre si, também interagem com documentos e com os criadores destes documentos. Segundo McMILLAN (2002, p. 213), "*New forms of interaction with documents are also emerging in new media as evidenced in areas such as active navigation of websites and active participation in creation of interactive fiction*".

O modelo usuário-documento proposto por McMillan (2002, p. 216), como no modelo usuário-usuário, leva em consideração se os níveis de controle da recepção são altos ou baixos. No entanto, neste caso, no lugar da direção da comunicação, ela recorre à natureza da audiência como algo central para compreender a atividade ou passividade do público e afirma que "*content creators tend to either retain or relinquish control of content*"[49]. No quadro que desenha para este modelo, a autora apresenta também quatro possibilidades: conteúdo empacotado; troca de conteúdo; conteúdo *on-demand*; ou conteúdo co-criado. Nesta

[49] Os criadores de conteúdo tendem a reter ou abrir mão do controle de conteúdo (McMILLAN, 2002, p. 216, tradução nossa).

categorização, como já apontado, a natureza da audiência é, na terminologia adotada por McMillan, passiva ou ativa.

Por fim, no modelo usuário-sistema, McMillan (2002, p. 217) reconhece uma terceira forma que ela chama de central para as novas mídias, o que envolve, segundo a autora, interação entre pessoas e computadores ou outros tipos de sistemas das novas mídias. Nesta proposta, ela reconhece a interface e o centro de controle como dimensões de análise. Com isto, as quatro possibilidades no modelo surgem como interação adaptativa; interação baseada no computador; interação baseada no humano; e *flow*[50]. Nestes casos, os centro de controles poderão estar centrados, como pode se notar, no computador ou na figura humana, enquanto a interface poderá ser aparente ou transparente.

Em resumo, McMillan (2002, p. 221), apresenta assim os três modelos de estudos sobre interatividade:

- **Usuário-Usuário** - devem considerar cuidadosamente a direção de comunicação entre os emissores e receptores que interagem em ambientes baseados em computador;
- **Usuário-Documentos** - devem considerar cuidadosamente a audiência: quão ativo o público gostaria de ser?
- **Usuário-Sistema** – devem se concentrar na interface humano-computador: quão transparente pode e deve ser a interface?

McMillan (2002, p. 221) alerta que estas classificações não devem ser vistas como mutuamente excludentes ou totalmente inclusivas e que algumas formas de interatividade e novas mídias podem não se encaixar em nenhuma destas classificações. "*For example, virtual reality studies need to incorporate human communiction factor from the user-to-user model, and content creators, who are considering how users interact with documents also need to address interface issues from the user-to-system model*[51]" (McMILLAN, 2002, p. 221).

---

[50] McMillan (2002, p. 220) afirma que o estado de flow é geralmente assumido para caracterizar um estado de alta atividade do usuário, no qual a experiência com o computador torna-se praticamente transparente e os indivíduos perdem-se neste ambiente. A autora compara essa experiência àquelas possibilitadas pelos sistemas de realidade virtual, jogos e outras situações de em que o utilizador interage com o computador perfeitamente. A noção de flow, por sua vez, também pode ser recuperada de Nakamura e Csikszentmihalyi (2002) que a compreendem a partir dos estudos sobre as experiências de imersão dos indivíduos e de pesquisas voltadas para observar o que ocorre com eles em momentos de muito envolvimento e completa absorção.

[51] Nos estudos de realidade virtual, por exemplo, é preciso incorporar fatores da comunicação humana do modelo de usuário-usuário. Já os criadores de conteúdo estão pensando na forma como os usuários interagem com os documentos e precisam lidar com questões de interface do modelo usuário-sistema. (McMILLAN, 2002, p. 221, tradução nossa).

Ao tratar da Comunicação Mediada por Computador, Mealha (2011, p. 10) lembra que as soluções provodas por esse tipo de comunicação e o processo tecnológico "alteraram a configuração das possíveis dimensões da interacção humana, na medida em que retiraram/anularam algumas das suas características". O autor reconhece as classificações de McMillan como uma sistematização dos contextos da interatividade mediada por computador. No entanto, ele pondera sobre a terceira dimensão, chamada por McMillan de interatividade usuário-sistema. Para Mealha (2011, p. 10), esta classificação pode ser "ambígua na medida em que não se limita a classificar contextos", como ocorre nas dimensões da interação usuário-usuário e usuário-documento. A alternativa, segundo ele, seria classificar todas as outras situações de interação que não comportem usuário-usuário e usuário-documento como usuário-serviço, segundo ele, "uma actividade de natureza mais reactiva, ou dependente de uma algoritmia bem equacionada de acção-reacção com base num objectivo ou conjunto de objectivos de serviços concretos".

Em outro trabalho em co-autoria (PASSARELLI *et al.*, 2014), Mealha utiliza a expressão multi-interação para abordar a complexidade e variedade de mediações, dada "a prevalência em crescendo, de uma pluralidade de articulações e interacções centradas na coleta/produção, na colaboração, na organização e na promoção do acesso à informação". Também segundo consta nesta obra, "a proposta e uso de um determinado tipo de interação ajuda a manter a coerência e a consistência na conceção ou estudo dos previsíveis comportamentos de interação" (PASSARELLI *et al.*, 2014, p. 21).

Visões como estas em Mealha (2011) e Passarelli *et al.* (2014) reforçam a importância dos estudos sobre interatividade e a compreensão de como se dá a comunicação mediada por computador. A partir das ponderações que fazem sobre o trabalho de McMillan e Primo, por sua vez, demonstram, também, a importância destes estudos e ressaltam uma tendência em encontrar um modelo adequado para estes estudos. Como afirma McMillan (2002, p. 221) sobre os modelos de interatividade, eles podem fornecer orientação para estudiosos que pretendem explorar aspectos específicos da comunicação interativa. "(...) *we can understand it better if we recognize that it is a multifaceted concept that resides in the users, the documents and the systems that facilitate interactive communication*"[52].

[52] Podemos entender melhor a interatividade se a reconhecermos como um conceito multifacetado que reside nos usuários, documentos e sistemas que facilitam a comunicação interativa. (McMILLAN, 2002, p. 221, tradução nossa).

Parte II

Um estudo netnográfico no Programa AcessaSP

4 O Programa AcessaSP de inclusão digital

Segundo dados do ONID, o AcessaSP é o terceiro maior programa de inclusão digital do país e o maior no Estado de São Paulo, tendo sido instituído como uma estratégia de inclusão digital deste governo em julho de 2000, por meio do Decreto 45.057.

Ao oferecer à população paulista acesso às TIC, em especial à Internet, o AcessaSP adota uma visão voltada para a erradicação da exclusão digital ao mesmo tempo em que busca reconhecimento de suas práticas como referência em inclusão digital. Neste sentido, assume como sua missão a garantia do acesso democrático e gratuito às TIC, facilitando o uso dos serviços de governo e produção de conhecimento, e promovendo os processos de participação pública e redes sociais para o desenvolvimento econômico, social, pessoal e da cidadania. Seus valores giram em torno do trabalho com respeito ao cidadão e sua diversidade, com ética, transparência e comprometimento, buscando a excelência e a generosidade, promovendo o conhecimento livre e a colaboração, para inclusão digital e social dos cidadãos do Estado de São Paulo.

As atividades do AcessaSP atualmente são coordenadas pela Secretaria de Gestão Pública, com gestão da Diretoria de Serviços ao Cidadão da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo (Prodesp). No entanto, como ressalta relatório de gestão do programa (SÃO PAULO, 2006 p. 23), "atua por meio de parcerias" por meio das quais são abertos os postos de atendimento, assim como também na corresponsabilidade pela gestão, o que ocorre com a participação do Laboratório de Inclusão Digital e Educação Comunitária (LIDEC) da Escola do Futuro da USP, que, desde 2001, é corresponsável por diversas das ações, como o desenvolvimento do Programa de Capacitação Continuada para monitores, lideranças e gestores; a produção de publicações, do Portal AcessaSP e de conteúdos educacionais; e a elaboração de projetos especiais e pesquisas. (SÃO PAULO P, 2006, p. 34).

Em 2013, concorrendo com 300 candidaturas de 56 países, o Programa foi vencedor da 14ª edição do Prêmio Acesso ao Conhecimento, da Fundação Bill & Melinda Gates, por meio do qual receberá US$ 1 milhão para investimento na expansão dos postos, compra de equipamentos e contratação e treinamento de monitores, além de US$ 8 milhões em software, doados pela Microsoft em parceria com a Fundação.

As ações do programa estão reunidas em torno dos postos de acesso e de atividades integradas. No primeiro caso, há dois tipos de postos: os municipais, implantados em parceria com prefeituras paulistas, geralmente localizados nas bibliotecas municipais; e os Postos

Públicos de Acesso à Internet (POPAIs), implantados em parceria com secretarias e órgãos do Governo do Estado, como os postos do Poupatempo, os restaurantes do Bom Prato, terminais de ônibus da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo (EMTU), estações de trens da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos (CPTM) e do Metrô, Secretarias de Estado, Centros de Integração da Cidadania (CICs), dentre outros[53]. A figura 4 demonstra a evolução do número de postos desde a criação do programa.

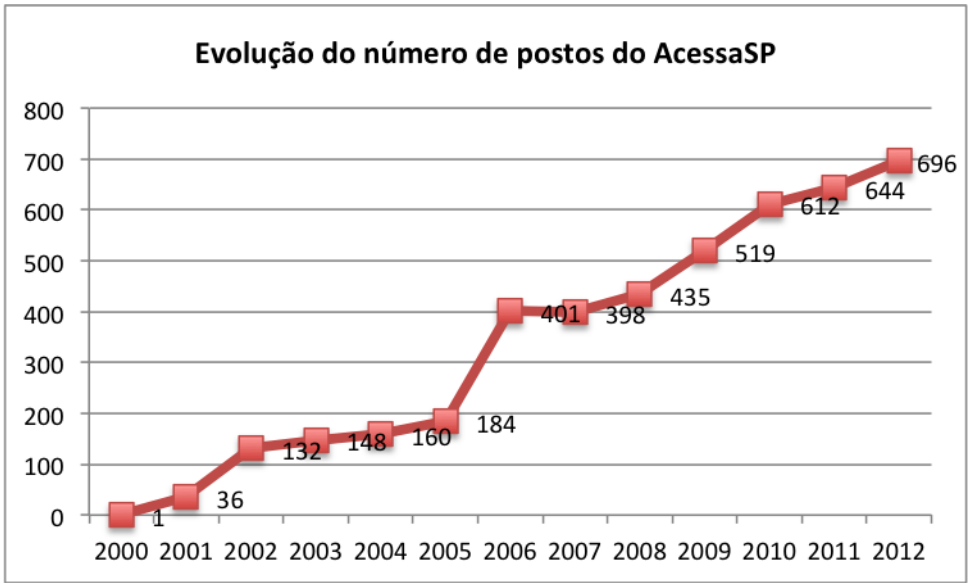

Figura 4: Evolução do número de postos do Programa AcessaSP

Desde sua criação, os postos do AcessaSP já registraram mais de 73 milhões de atendimentos gratuitos, para mais de 2,8 milhões de frequentadores cadastrados[54]. São 683 postos em operação, sendo 580 municipais e 103 POPAIs. A infraestrutura destes postos é composta por 6.206 máquinas. Neles atuam 1.106 monitores que recebem capacitação constante para atuação nos postos[55].

A importância da presença do AcessaSP nas comunidades onde atua pode ser medida pela sua abrangência. Segundo dados de 2013, são 623 municípios atendidos, além de 150 postos em implantação. Dados de balanço do Programa para este ano[56] informam que "novos

[53] Definições disponíveis em http://www.acessasp.sp.gov.br/modules/xt_conteudo/index.php?id=1.
[54] AcessaSP. Disponível em <http://www.acessasp.sp.gov.br/sobre-o-acessasp>. Acesso em 22 Jan. 2014.
[55] AcessaSP. Relatório Geral Dezembro de 2013. Disponível em: <http://docs.acessasp.sp.gov.br/relatorios/relatorio_geral_dezembro_2013.html>. Acesso em 22. Jan. 2014.
[56] AcessaSP. Acessa SP encerra ano de grande crescimento e reconhecimento internacional. Disponível em <http://www.acessasp.sp.gov.br/2013/12/acessa-sp-encerra-o-ano-com-crescimento-e-resultados-positivos>. Acesso em 22 Jan. 2014.

convênios foram assinados para a futura instalação do Acessa SP em mais 80 municípios, alcançando 100% das cidades paulistas até 2014".

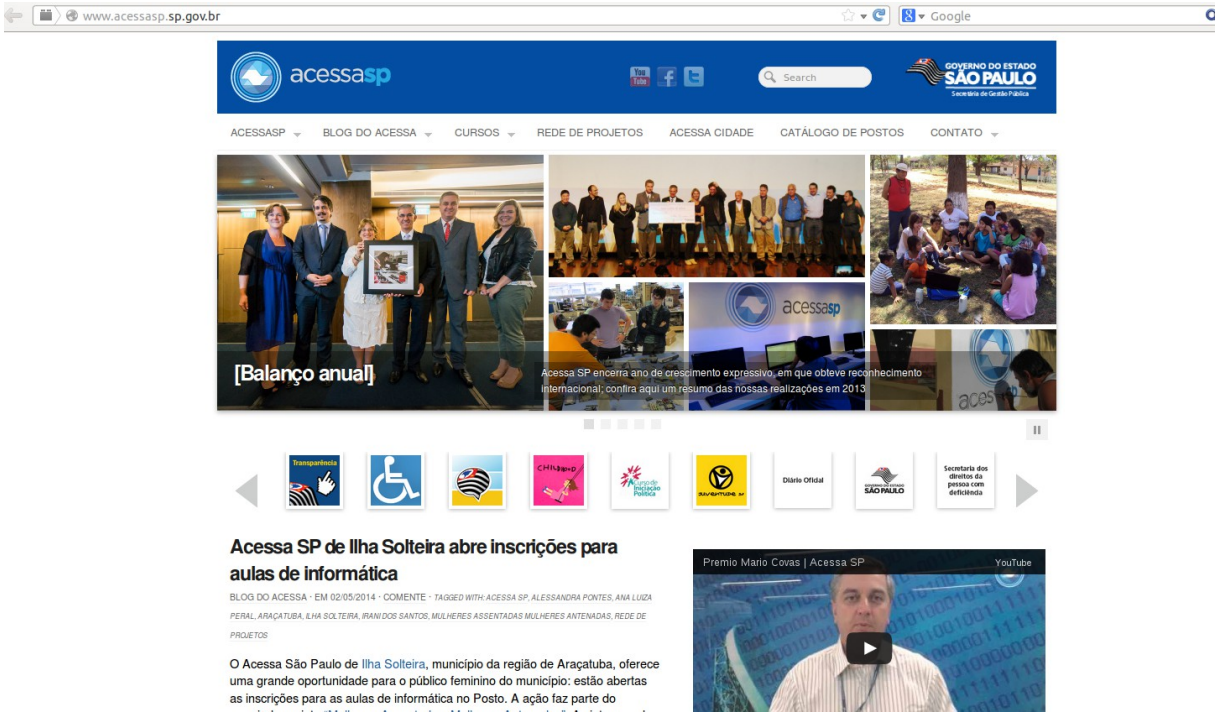

Figura 5: Tela do site do AcessaSP

O acesso aos computadores e à Internet nestes postos é totalmente gratuito e permitido a qualquer cidadão, desde que ele preencha um cadastro, que é obrigatório. Tendo efetuado seu registro, cada frequentador pode utilizar o acesso disponível no posto por até 30 minutos, sem restrição de quantidades de vezes ao dia. No acesso também são observadas algumas regras, como a proibição de alterar as configurações do computador e acessar *sites* que contenham pornografia, pedofilia, racismo, violência e jogos de azar.

As principais informações e orientações dos postos do AcessaSP estão reunidas no Portal AcessaSP, que registra, em média, 500 mil visitas por mês. As redes sociais do programa possuem expressiva participação dos frequentadores, com 11.146 seguidores no Twitter; 356.677 visualizações no Youtube; e mais de 10 mil "likes" no Facebook. Além disso, há 5.851 fotos disponíveis no Flickr[57].

Na PONLINE (que será melhor explorada a seguir), identifica-se que o Portal realmente é a principal ferramenta de comunicação do AcessaSP com seus frequentadores. Entre os respondentes do questionário em 2012, 42,6% afirmam conhecer este mecanismo,

[57] Dados de 22 de janeiro de 2014.

enquanto as redes sociais Facebook, Youtube e Twitter aparecem com 37,6%, 19,2% e 12% respectivamente.

Já as ações integradas do Programa giram em torno do fomento a projetos comunitários com uso de tecnologia da informação; da produção de conteúdo digital e não-digital para a capacitação e informação da população atendida; da divulgação e facilitação do uso de serviços de governo eletrônico; da promoção de ações presenciais e virtuais que possam contribuir para o uso cidadão da Internet e das novas tecnologias; e da produção de pesquisas e informações sobre inclusão digital. Neste contexto de ações integradas, existem propostas como as dos Cadernos Eletrônicos AcessaSP, dos MiniCursos AcessaSP e da Rede de Projetos (propostas abordadas com mais detalhes a seguir).

4.1 Pesquisa Online – PONLINE

Entre estas ações integradas do AcessaSP relevantes para esta tese está PONLINE[58], uma pesquisa realizada anualmente com frequentadores do Programa AcessaSP por meio da Internet. No relatório da primeira edição da proposta, em 2003 (ACESSASP, 2003, p. 4), é possível visualizar os objetivos da pesquisa:

- aprofundar o conhecimento sobre os diversos perfis dos usuários dos infocentros;
- avaliar as relações dos usuários com a tecnologia Internet;
- avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Programa Acessa São Paulo, políticas de uso, conteúdos oferecidos, atendimento dos monitores etc.;
- percepções sobre os impactos da utilização da Internet no dia a dia dos usuários;
- percepções sobre os impactos da implantação do Infocentro nas entidades e da apropriação dos recursos disponibilizados pela comunidade.

A criação da PONLINE fez do AcessaSP o primeiro programa brasileiro de inclusão digital "a disponibilizar publicamente um conjunto tão rico de informações sobre seus usuários. Essa iniciativa reflete uma crença no programa de que esse tipo de informação é de interesse público e deve ser livremente utilizado." (SÃO PAULO, 2006, p. 52).

Do ponto de vista metodológico, a pesquisa está pautada na aplicação de um questionário *online*, com questões de múltipla escolha (únicas e múltiplas), questões de avaliação (com notas de 0 a 10, grau de concordância) e pergunta aberta. A amostragem definida é a aleatória simples, sendo que um a cada dez frequentadores dos Postos do

[58] Dados históricos da PONLINE estão acessíveis em http://www.acessasp.sp.gov.br/modules/xt_conteudo/index.php?id=78

AcessaSP é convidado a responder o questionário, de forma que, como ressalta apresentação da pesquisa de 2008, "qualquer indivíduo da população estudada teve chances iguais de ser escolhido e, ao ser sorteado, participar apenas uma vez da pesquisa." (PASSARELLI; GUZZI; DIMANTAS, 2009, p. 20).

Em 2012 ocorreu a décima edição da PONLINE. Nesta ocasião, conforme informações do Programa, foi utilizada uma ferramenta de pesquisa chamada *LimeSurvey*, durante o período de 3 a 8 de dezembro. No total foram 4.838 respondentes. A amostragem, como em outras edições, foi a aleatória simples, sendo convidado um a cada dez frequentadores dos Postos do AcessaSP, conforme sequência do registro diário de atendimento realizado pelos monitores. Conforme ressalta o relatório 2012 da PONLINE, "todos os subgrupos existentes na população tiveram igual oportunidade de se fazer representar na amostra" (ACESSASP, 2012).

Também segundo este relatório, houve um processo de capacitação dos monitores do Programa em 2012, para que os mesmos atuassem como agentes de pesquisa. Neste sentido eles foram convidados a "entender e refletir sobre a importância da PONLINE, de maneira a sentirem-se corresponsáveis pelo seu desenvolvimento, bem como garantir a uniformidade dos procedimentos de sorteio dos respondentes e aplicação dos questionários" (ACESSASP, 2012).

Nesta campanha de capacitação, a coordenação do Programa também utilizou recursos como e-mail *marketing*, formação *online*, *call center*, página especial no sistema de cadastro e envio de cartas. Segundo dados do relatório, 779 monitores responderam ao chamado para serem agentes de pesquisa, sendo registrada a participação de 538 de 686 postos, o que representa 78,4% dos postos ativos em novembro de 2012.

Com suas dez edições anuais, a PONLINE já possui uma série histórica relevante sobre a participação dos frequentadores do AcessaSP em suas ações e é um rico instrumento de análise e avaliação sobre as políticas de inclusão digital. Neste sentido, inclusive, pesquisadores do Observatório da Cultura Digital têm se voltado para estes dados na busca de gerar conhecimento sobre as práticas de inclusão digital, casos como podem ser vistos nos trabalhos de Passarelli, Freire e Moreno (2009); Passarelli (2009); Freire (2009); Guzzi (2010); Passarelli, Tavernari e Salla (2010); Passarelli e Kiyomura (2010); Passarelli, Freire e Moreno (2009); Passarelli, Junqueira e Botelho-Francisco (2012); Chica (2008); Capobianco (2010); dentre vários outros.

Também no sentido de utilizar os dados da PONLINE para compreender o AcessaSP e as relações nele e com ele estabelecidas, assim como proceder o modelo de análise defendido para esta tese, serão apresentados os tópicos abaixo, onde são avaliados o perfil do público frequentador do Programa, assim como a análise das relações comunicativas e interativas e o desenvolvimento de literacias dos frequentadores do AcessaSP.

4.2 O perfil do público do AcessaSP

A partir da PONLINE de 2012 e com o objetivo de executar o modelo de análise definido para este tese, este tópico busca responder a duas questões essenciais: Quem é o frequentador do AcessaSP? e Que tipo de acesso ele tem à tecnologia?

O perfil do frequentador do AcessaSP é muito diverso e, naturalmente, frente à dimensão do programa também pode variar de acordo com questões como a geografia, dado que há postos instalados em várias cidades paulistas. No entanto, visando estabelecer um referencial, esta tese trabalha somente com os dados da PONLINE 2012.

De acordo com as respostas do questionário, neste ano prevalece o público masculino (62%); jovem, com idade entre 11 e 19 anos (44%); que estuda em escola formal ou algum curso ou escola particular (55%); tem Ensino Médio completo (31,4%); e trabalha em algum tipo de atividade, registrada ou não (34%).

Em termos econômicos, predominam os frequentadores com renda familiar entre R$ 691 e R$ 1.380, o que perfaz 40,3% deles. Em seguida, estão os que possuem renda abaixo deste valor, o que representa 26,5% dos atores envolvidos no projeto. Isto significa que, em termos de renda, prevalece um público com baixo poder aquisitivo, com renda familiar de até, no máximo, dois salários mínimos. Isto responde, inclusive, a perspectiva do AcessaSP de atender preferencialmente este público. Os indicadores de renda também podem interferir no acesso às TIC, já que, como será demonstrado no tópico a seguir, podem estar relacionados à posse do computador e a outras tecnologias de comunicação.

Também em termos de perfil, a PONLINE 2012 permite identificar que 27% dos frequentadores afirma ter filhos; que 5% possui algum tipo de deficiência (neste caso, prevalecem as deficiências física – 40,1% - e auditiva – 23,5%); e que 67% daqueles que afirmam trabalhar reconhecem que usam o posto do AcessaSP para atividades profissionais. Também entre estes, ao apresentar a sua situação de emprego, a maioria se reconhece como

profissional autônomo e afirma trabalhar em situações no relacionamento com público, de atendimento ou como ajudantes e auxiliares.

A maior parte dos atores também recorre ao posto do AcessaSP já há algum tempo. Mais da metade dos frequentadores afirma frequentar o posto onde respondeu ao questionário há mais de um ano. E o fazem, na maioria dos casos, entre três ou quatro dias por semana ou todos os dias. Somados, estes dois perfis também perfazem mais da metade dos frequentadores.

Os meios de comunicação que predominam entre os frequentadores do AcessaSP são, nesta ordem, a televisão em cores e o rádio. Em seguida, com uma porcentagem bastante alta, aparece o telefone celular, com algo próximo dos 80%, o que indica uma presença muito intensa deste aparelho entre estes atores. O computador, por sua vez, ainda é algo bastante distante dos altos índices destes dispositivos móveis, uma vez que está presente apenas em menos da metade das casas dos frequentadores.

Estes índices comprovam que há um acesso à TIC de forma espontânea e que estes frequentadores têm experimentado aspectos do paradigma digital essencialmente por meio de outras tecnologias que não somente o computador. Estas prevalecendo em relação a ele, inclusive. Destacam-se, neste caso, principalmente o telefone celular, que, como demonstra o índice, pode estar se transformando num vetor de acesso à tecnologia digital, dada a sua potencialidade enquanto dispositivo digital com novas lógicas de comunicação. Neste caso, ele aproxima-se muito dos meios de comunicação tradicionais e de massa, como rádio e TV, que ainda, no caso deste perfil de frequentador, demonstra índices bastante altos.

A experiência com o audiovisual, como a que proporciona o rádio e a TV, também é notada como algo importante na vida destas pessoas a partir do indicador sobre acesso, em casa, a DVD e videocassete, algo que aparece como intermediário entre rádio e celulares. Ainda marginal entre estes artefatos estão os tablets, em último lugar neste *ranking*.

O acesso às TIC por meio do celular, por outro lado, também pode ser considerado como uma ação induzida de acesso à tecnologia, provinda da capacidade de renda destes atores. O aspecto espontâneo da experimentação do digital, para ser melhor considerado, precisaria ser medido por meio de outras fontes de acesso mais transparentes, como caixas de banco, cartões com *chip*, aparelhos eletrodomésticos digitais e outros do mesmo gênero, porém, por meio da PONLINE não é possível inferir sobre isto.

Continuando a reflexão em torno do celular, verifica-se que ele tem se demonstrado como algo relevante. Ao responder como aprendeu a utilizar a Internet, por exemplo, 24,7%

dos respondentes da PONLINE 2012 disseram que o fizeram por meio do celular. Os que possuem este aparelho são 83%, sendo que o que prevalece é o tipo de plano pré-pago (71%).

Naturalmente há que se avaliar o que o celular destes atores é capaz de lhes proporcionar e os indicadores de renda já poderiam demonstrar que há dificuldades em custear a aquisição e uso de funcionalidades mais avançadas dos aparelhos. Os dados da PONLINE demonstram que a maioria usa o aparelho para fazer ligações (83,3%) e enviar mensagens curtas de texto (68,2%). No entanto, há um número expressivo dos respondentes que afirma usar o aparelho para tirar fotos (57,3%), usar MP3 (52,8%) e ouvir rádio (43,8%), corroborando que a experiência com o audiovisual é algo importante para estes atores. As demais funcionalidades relatadas, apesar de estarem abaixo dos 50% dos respondentes, ainda demonstram um expressivo campo de utilização de funções do aparelho celular para comunicação e experimentação do digital de uma forma intitulada nesta tese como espontânea.

Numa perspectiva mais clara de estímulo ao acesso às TIC destes frequentadores, a PONLINE demonstra claramente como ocorre o acesso induzido às tecnologias, já que trata-se o AcessaSP de um programa de inclusão digital preocupado essencialmente com esta temática. Este trabalho considera o AcessaSP como uma ação de indução às tecnologias. Na vida destes atores, em particular, o programa possui um papel fundamental neste sentido. Ao responder o local onde acessou a Internet nos últimos três meses, 82,8% dos respondentes apontou um posto do AcessaSP. Os dados também chamam a atenção para o papel de outras estratégias de inclusão digital similares, como os centros públicos de acesso pago, que apresentam índices maiores que a escola e o trabalho, locais que também poderiam colaborar para a inserção destes atores no envolvimento com as tecnologias. Neste sentido, o cenário poderia demonstrar que escola e trabalho desempenham um papel maior na oferta de acesso às TIC para estes frequentadores. No entanto, temos que considerar que apenas 55% afirmaram frequentar espaços de educação atualmente e que 34% estão ligados, de alguma forma, a um ambiente de trabalho.

Corroboram esta afirmação sobre a importância do posto no acesso às TIC os dados que demonstram a frequência dos atores ao local. Dos respondentes, aqueles que frequentam os postos há mais de um ano somam mais da metade dos que responderam ao questionário. Em termos de presença no posto, um número considerável de respondentes (21,8%), inclusive, afirma frequentar o posto todos os dias, enquanto 28,7% afirmam frequentar de três

a quatro dias por semana. Somados, estes dois grupos são praticamente a metade dos respondentes, algo bastante expressivo.

Estas informações, no entanto, contrariam os dados nacionais sobre acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação. A TIC-Domicílios e empresas (CGI.Br, 2013a), por exemplo, demonstrou que a maior parte das pessoas tem acessado a Internet a partir de casa (74%). Na PONLINE afirmaram que o fizeram nos últimos três meses a partir deste local apenas 27,1%, número que também é inferior aos indicadores do CGI.Br para as classes C (64%) e DE (35%).

Os dados induzem a entender a importância do papel do AcessaSP na vida destes atores em termos do acesso às TIC. Aparentemente, ao lado do celular e das possibilidades de aprendizado sozinho a partir deste aparelho, o programa demonstra-se como um vetor bastante presente na vida destas pessoas, comprovando a importância de estratégias de indução de acesso às tecnologias para camadas da população com baixa renda familiar e já não frequentadora de espaços como a escola e o trabalho.

5 Abordagens para um estudo netnográfico

5.1 Modelo de análise

Tendo em vista o objeto de estudo apresentado no capítulo 4 e o enquadramento teórico apresentado para esta tese, elaborou-se o Modelo de Análise, que de maneira geral apresenta como os principais conceitos desta pesquisa norteiam as análises e tratamentos de dados, nomeadamente: acesso à tecnologia; literacias; e interação mediada por computador e interatividade. Os mesmos podem ser vistos com suas respectivas dimensões, indicadores e escalas no quadro 10.

Esta abordagem do desenho de um modelo para a análise do objeto de pesquisa em questão é incorporada nesta tese como uma das contribuições das perspectivas de investigação portuguesas em Informação e Comunicação. Tal modelo foi elaborado durante Estágio Doutoral no Centro de Estudos das Tecnologias e Ciências da Comunicação, entre fevereiro e agosto de 2013, na Universidade de Aveiro, em Portugal, no âmbito do Programa de Doutorado Sanduíche no Exterior (PDSE) da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), processo número BEX 12872/12-1.

Neste âmbito, a construção do modelo, assim como outros pressuspostos teóricos e empíricos abordados na tese, contou com a orientação e observação de pesquisadores e docentes do Programa Doutoral em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais (ICPD), oferecido em parceria entre a Universidade de Aveiro e a Universidade do Porto. Em específico, esta abordagem advém de Quivy e Campenhoudt (2008), que apresentam o Modelo de Análise como a quarta de sete etapas em interação dos procedimentos da investigação em Ciências Sociais. As demais são, nesta ordem, a pergunta de partida, a exploração (leituras e entrevistas exploratórias), a problemática, a observação, a análise das informações e as conclusões.

Segundo Quivy e Campenhoudt (2008, p. 149), “o modelo de análise constitui o prolongamento natural da problemática, articulando de forma operacional os referenciais e as pistas que serão finalmente escolhidos para guiar o trabalho de coleta de dados e a análise”. Neste processo, os autores ressaltam que não é possível dar conta de todas as dimensões do real e que o pesquisador opera a partir do que é essencial a seus olhos. Segundo eles, “a construção de um conceito consiste em designar dimensões que o constituem e em precisar os indicadores graças aos quais essas dimensões poderão ser mensuradas.”

Modelo de análise				
Conceito	**Dimensão**	**Indicadores**	**Sub-indicadores**	**Escala**
Acesso à Tecnologia (A partir do conceito de inclusão digital em LEMOS e COSTA, 2007)	Espontânea	Manuseio de dispositivos digitais, exceto computadores	Cartões bancários	Em quantidade numérica
			Telefones celulares	
			Videogame	
			DVD player	
	Induzida	Posse de computador, notebook ou tablet		Em quantidade numérica
		Acesso à Internet		Sim ou não / Característica (Banda Larga, Discada)
		Local de acesso		AcessaSP, lanhouse, amigos, casa, escola, trabalho, outro centro público de acesso gratuito, celular, outros
		Renda		Em salários mínimos (R$)
		Tempo		Em horas
Literacias (A partir de definição da UNESCO, em GRIZZLE e WILSON, 2011)	Entendimento do papel dos MCS e da Info. na Democracia	Percepção da influência dos meios de comunicação (Jornal, Rádio, TV, Sites/Portais na internet) na formação da opinião		Não sabem Discordam totalmente Discordam em parte Concordam em parte Concordam totalmente
	Compreensão dos conteúdos dos MCS e seus usos / Situar o contexto sociocultural do conteúdo dos MCS	Entendimento do posicionamento/opinião dos meios de comunicação que o influenciam		
	Acesso eficaz e eficiente à informação	Busca de diferentes fontes de informação antes de formar a opinião		
	Avaliação crítica da informação e suas fontes	Capacidade de avaliar criticamente as informações acessíveis nos meios de comunicação e na Internet		
	Aplicação de novos e tradicionais formatos de mídia	Utilização da Internet para se expressar e se comunicar com grupos de forma significativa		
Interação mediada por computador (PRIMO, 2007)	Interação reativa	Acesso à Informação	Meio de comunicação frequentemente utilizado	Visita a *sites* e *blogs*
		Partilha de conhecimento	Atividades de comunicação realizadas na Internet	Criar ou atualizar *blogs* e/ou *sites*; postar em micro-*blog*
	Interação mútua	Comunicação Interpessoal;	Atividades de comunicação realizadas na Internet	Enviar/receber e-mail; conversar via mensagem instantânea; converar via recados em redes sociais; participar em salas de bate-papo;

				conversar usando programas de voz
		Comunicação colaborativa	Atividades de comunicação realizadas na Internet	Participar em listas de discussão ou fóruns
Interatividade (MCMILLAN, 2002)	Humano-Documental	Acesso à Informação	Meio de comunicação frequentemente utilizado	Visita a *sites* e *blogs*
	Humano-Sistêmica	Operação de sistemas na Internet	Sistemas frequentemente operados	Operações de Banco-Online; Compras na Internet; servçios de e-gov
	Humano-Humano	Comunicação interpessoal e colaborativa	Atividades de comunicação realizadas na Internet	Enviar/receber e-mail; conversar via mensagem instantânea; converar via recados em redes sociais; participar em salas de bate-papo; conversar usando programas de voz; participar em listas de discussão ou fóruns

Quadro 10: Modelo de análise da pesquisa

Sobre os conceitos adotados no modelo, as questões que envolvem acesso às TIC são analisadas sobre o prisma da Matriz de Análise de Projetos de Inclusão Digital de Lemos e Costa (2007). Note-se que tal abordagem, como explanado em todo o capítulo 1.3, mostra-se pertinente, visto que os estudos sobre a Inclusão Digital apresentam relevantes observações, bem como análises de indicadores sociais sobre como tem se dado a relação das pessoas com as tecnologias. Neste caso, surgem duas dimensões: espontânea e induzida, cada qual com indicadores e escalas próprios, como pode ser verificado no quadro 67.

Já para a análise das literacias emergentes no contexto desta tese, há uma filiação teórica à *Media and Information Literacy* de Grizzle e Wilson (2011), conceito exposto em detalhes no tópico 2.5. Neste caso, foram eleitas cinco dimensões, construídas a partir do Quadro de Competências para um Currículo de MIL da Unesco. A sua análise é possível nesta tese a partir da construção de novos indicadores no contexto da PONLINE em 2012, conforme exposto no tópico 5.3 e no Apêndice I, que apresenta nova questão inserida na pesquisa, além da Análise de Conteúdo, como promovida no tópico 6.4.

Na análise das interações mediadas por computador entre os atores em rede do AcessaSP, o modelo de análise está baseado no trabalho de Primo (2007), que apresenta as possibilidades de interação como reativa ou mútua, consideradas, neste modelo, como duas

importantes dimensões das relações mantidas por interagentes com a tecnologia e a partir dela, conforme a complexidade desta abordagem já apontada no tópico 3. Complementar nesta análise, há o conceito de interatividade, advindo de McMillan (2002), com dimensões que permitem analisar os dados a partir das relações estabelecidas entre humanos e documentos, entre humanos e sistemas e entre humanos e humanos.

Na elaboração da hipótese, por sua vez, parte-se do pressuposto de que a identificação e caracterização das literacias pode se dar a partir de uma perspectiva interativa, algo que pode colaborar para o entendimento de como são estabelecidas as relações com/e nas TIC. Neste sentido, imagina-se que há uma relação muito próxima entre os graus de interação proporcionados e/ou experimentados pelos interagentes e as literacias desenvolvidas neste processo. Ou seja, quão mais estimulados a estabelecer comunicações complexas com a máquina, com documentos e com outros atores, mais estimulados estes atores são a experimentar os recursos e funcionalidades proporcionados pelas TIC.

Assim, busca-se explorar e aprofundar o entendimento dos dados disponíveis sobre o acesso e as interações dos frequentadores do AcessaSP numa outra perspectiva, avançando para além do acesso à máquina. Entende-se que uma melhor exploração destes dados, assim como a verificação de práticas recorrentes já em curso na web, pode revelar que há importantes literacias emergentes entre os cidadãos na rede mundial de computadores e que a identificação e o mapeamento destas competências e habilidades, por sua vez, pode colaborar no planejamento de atividades de programas e projetos de inclusão digital, assim como servir de referência para políticas governamentais preocupadas com questões de acesso e uso da Internet.

Hipoteticamente, há um potencial presente nas novas TIC que permite que os interagentes na Internet sejam capazes de construir uma relação comunicativa e interativa que os induz num processo de aprendizagem colaborativa da tecnologia. Isto, no entanto, pode depender, em maior ou menor grau, da consciência e de suas literacias. Entende-se também que a ausência de uma perspectiva de desenvolvimento de literacias neste sentido pode ser um indicador de exclusão digital, que não é considerado nas estatísticas sobre universalização do acesso às TIC.

Obviamente, esta hipótese sugere que quanto maior o grau de interação permitida pela estratégia de inclusão digital, quanto maior sua abertura a um tipo autônomo de participação, maior será o benefício em termos de desenvolvimento de literacias na relação com as TIC. Além disso, pressupõe-se também que quanto mais aberto é esse tipo de

participação, maior protagonismo, independência e autonomia de aprendizagem é adquirida. No lado oposto, poder-se-á inferir também que quanto mais fechada a proposta, menor é a expectativa do desenvolvimento das literacias.

5.2 Métodos etnográficos em tempos de redes

Como já afirmado, o *lócus* escolhido para realização deste trabalho são os telecentros do Programa AcessaSP. Esta configuração por si só aponta a necessidade de uma metodologia específica e que responda aos desafios de pesquisar um tema como a Internet e as relações estabelecidas a partir dela e com ela. Neste sentido e dado que a própria atividade de pesquisa ocorre neste ambiente, é possível inferir a configuração de um espaço cultural próprio e onde também possa existir uma grande intersubjetividade na zona de fronteira entre o pesquisador e os pesquisados, algo que nos induz a considerar neste trabalho a opção por métodos etnográficos.

No percurso para definição de uma metodologia desta natureza, naturalmente parte-se dos pressupostos da experiência antropológica, que convida a observar e participar do cotidiano daquilo mesmo que se estuda por meio de uma observação participante e por meio da qual seja possível descrever de forma densa uma narrativa capaz de colaborar na compreensão do objeto de estudo. Como defende Geertz (1989), "os antropólogos não estudam as aldeias, mas nas aldeias".

Ao considerar o ambiente virtual como uma nova aldeia e *lócus* de pesquisa e ao compreender as especificidades da Internet para o campo metodológico, depara-se com duas das principais propostas de estudos etnográficos para ambientes virtuais, a Etnografia Virtual e a Netnografia. Ambas apresentam importantes contribuições para descrição de comportamentos de atores e comunidades na *Web*, objetivo central desta pesquisa. Dada sua proximidade, tais propostas poderiam até mesmo ser consideradas como sinônimos ou como diferentes terminologias para a mesma proposição. Autores como Amaral, Natal e Viana (2008), por exemplo, utilizam a Netnografia e Etnografia Virtual como sinônimos.

A proposta de adaptação da Etnografia às condições do meio em que se encontra fez surgir o termo Etnografia Virtual que, como defende Hine (2000, p. 65), é uma metodologia para estudos na Internet. Ela a apregoa como sendo um método adequado para exploração das relações de interação mediada em ambientes que em termos puristas não tratam de uma coisa inteiramente real. Com a publicação de *Virtual Ethnography*, Hine se tornou referência na

aplicação de técnicas para estudo de comunidades virtuais, visto o destacado interesse nesta temática vinculada ao ciberespaço, principalmente a partir de meados dos anos 90. Rocha e Montardo (2011, p. 15) dão exemplos de como a popularidade de programas de comunicação instantânea e redes sociais de comunicação tornaram-se um espaço de investigação importante para uma reflexão quanto ao caráter relevante da tecnologia na sociedade contemporânea:

> O debate sobre a cibercultura com a interface da comunicação se estrutura em torno da inserção das tecnologias de informação e de comunicação no mundo contemporâneo, de forma a contemplar questões relativas à comunicação mediada por computador, bem como à sua influência na indústria de comunicação e na sociedade. (ROCHA e MONTARDO, 2011, p. 15)

Desta proposta de atuação etnográfica a partir do favorecimento do uso de ferramentas tecnológicas para o desenvolvimento de pesquisas, principalmente voltada para o monitoramento de comunidades *online*, derivou a Netnografia, outro termo que tem sido bastante comum entre pesquisadores de áreas como Comunicação, *Marketing*, Antropologia e Sociologia. A expressão é um neologismo originado da somatória das palavras "*net*" e "*ethnography*", em língua inglesa. Segundo Braga (2007), o termo foi proposto por Bishop, Star, Neumann, Ignácio, Sandusky e Schatz, nos EUA, em 1995, a partir da preocupação em descrever o comportamento de consumo de comunidades atuantes na Internet.

Feita esta contextualização da proposta etnográfica para ambientes *online*, cabe afirmar que neste trabalho adotam-se as propostas metodológicas para etnografia propostas por Kozinets (2002).

Para além disso, é importante ressaltar o contexto qualitativo desta pesquisa, uma vez que ela não está preocupada exclusivamente em explicar fenômenos de forma objetiva e mensurável, mas a descrevê-los de uma forma mais densa e a partir de perspectivas dos atores em rede envolvidos. Ou seja, pretende-se neste trabalho compreender e interpretar as questões que envolvem a interatividade e as literacias emergentes dos atores em rede do Programa AcessaSP a partir de um espaço aberto para interpretação e para novas percepções e entendimento sobre a natureza geral das questões desta pesquisa.

Esta perspectiva qualitativa também é consequência da inserção desta tese entre os projetos do Observatório da Cultura Digital, que já possui outros olhares para o assunto em questão a partir da perspectiva quantitativa. A PONLINE – descrita no tópico 4.1 – por exemplo, já possui uma série quantitativa histórica de dez anos sobre o AcessaSP. A partir dela

e de novos olhares para os dados nela contidos, assim como com a aplicação de novas técnicas de pesquisa, esta tese busca abordagens inéditas para o fenômeno em causa.

Neste sentido, esta pesquisa qualitativa busca desenvolver conceitos, ideias e entendimentos a partir dos padrões encontrados nos dados da PONLINE e em novas informações coletadas especialmente para esta tese. Neste caso, é adotada a técnica da entrevista e da Análise de Conteúdo, assim como será descrito a seguir.

A pesquisa qualitativa, por fim, é defendida também como uma possibilidade de atuação num ambiente "real e natural", assim como defendido por Gray (2004, p. 320), que ressalta que "*hence, it goes beyond giving a mere snapshot of events and can show how and why things happen – also incorporating people's own motivation, emotions, prejudices and incidents of interpersonal cooperation and conflict*[59]". Contrário às críticas que possam existir para este tipo de pesquisa como algo com menor rigor científico, menos válida ou confiável, o autor defende este tipo de pesquisa no teste de hipóteses e constatação de evidências passíveis de suportar proposições teóricas.

Também como ressaltado no trabalho de Gray (2004), espera-se da pesquisa qualitativa que ela possibilite características bastante particulares no envolvimento com o objeto de estudo. Dentre outras, destacam-se nesta tese as perspectivas de um contato intenso dentro de uma configuração da vida real; a obtenção de uma visão integrada do estudo, incluindo as percepções dos participantes, assim como a revisão dos temas que podem surgir a partir dos dados com os próprios informantes; e a abertura dos dados qualitativos a múltiplas interpretações. Características estas que são facilmente compreendidas e aplicáveis na proposta netnográfica.

5.3 O método netnográfico de Kozinets e a operacionalização metodológica

A proposta da Netnografia foi incorporada por Robert Kozinets, que propôs uma organização metodológica que tem sido fundamental para interpretação e investigação dos hábitos de consumo virtuais, bem como do comportamento cultural de comunidades *online* de uma forma mais ampla. Segundo Kozinets (2002, p. 2), a Netnografia "*is a new qualitative*

[59] A pesquisa qualitativa vai além de dar um mero retrato instantâneo de eventos e pode mostrar como e porque as coisas acontecem - também incorporando as próprias motivações das pessoas, emoções, preconceitos e incidentes de cooperação e conflito interpessoal. (GRAY, 2004, p. 320, tradução nossa).

research methodology that adapts ethnographic research techniques to the study of cultures and communities emerging through computer-mediated communications"[60].

Ao fazer uma filiação metodológica à proposta da Netnografia, esta pesquisa é conduzida por meio das quatro fases descritas por Kozinets para o método: a *entrée* cultural; coleta e análise de dados; ética na pesquisa; e a validação dos resultados obtidos junto à comunidade pesquisada. Segundo o autor, "*these steps may act as a guide to researchers interested in rigorously applying the method to their own research*"[61] (KOZINETS, 2002, p. 4).

Antes de prosseguir a descrição das fases é preciso pontuar, como ressaltam Amaral, Natal e Viana (2008), que elas não ocorrem de forma estática, sendo que "os pesquisadores trabalham indo e vindo por entre elas, apontando vivência de 'sobreposições e interferências (aqui num sentido positivo) no qual os procedimentos acontecem de forma interligada".

Na preparação para o trabalho de campo, na fase da *entrée* cultural proposta por Kozinets, há o planejamento e preparo do trabalho, com a identificação das questões de pesquisa e dos fóruns *online* adequados para a investigação. Nesta fase deve-se obter o máximo de informações sobre os grupos que serão estudados, bem como todos os recursos disponíveis. Como afirma Kozinets (2002, p. 5), "*distinct from traditional ethnographies, in the identification of relevant communities online search engines will prove invaluable*"[62].

O objeto de estudos desta tese possui um conjunto de informações disponíveis, como a PONLINE e dados sobre estratégias como os Cadernos Eletrônicos, Minicursos e Rede de Projetos, além de trabalhos acadêmicos e dados disponíveis em Portal e redes sociais, de forma que de antemão foi possível identificar algumas características já descritas desta comunidade, assim como todo o aparato tecnológico que é utilizado nas atividades do Programa. A observação do pesquisador nestes fóruns faz parte de uma atividade de imersão antropológica no ambiente onde atuam aqueles que serão inquiridos.

Esta imersão, inclusive, permitiu construir inferências sobre o Programa a partir de uma importante fonte, a PONLINE e, a partir dela, lançar olhares para as relações estabelecidas com as TIC pelos frequentadores do AcessaSP. Neste sentido, esta base de dados mostrou-se extremamente rica para este trabalho, consolidando um importante instrumental

[60] É uma nova metodologia de pesquisa qualitativa, que adapta as técnicas de pesquisa etnográfica para os estudos de culturas e comunidades emergentes por meio de comunicação mediada por computador. (KOZINETS, 2002, p. 2, tradução nossa).
[61] Estes passos podem servir como um guia para os pesquisadores interessados na aplicação rigorosa do método para a sua própria pesquisa. (KOZINETS, 2002, p. 4, tradução nossa).
[62] Diferente das etnografias tradicionais, na identificação de ferramentas de busca para comunidades online será inestimável. (KOZINETS, 2002, p. 5, tradução nossa).

que, apesar de ser desenvolvido numa perspetiva quantitativa, deixou margens para uma atuação mais incisiva do ponto de vista qualitativo.

No âmbito desta tese, foi realizada uma intervenção na PONLINE em 2012, a partir da inserção de novas questões, de forma a agregar indicadores sobre literacias, alvo desta investigação. As questões foram elaboradas a partir da identificação de deficiências em relação aos dados sobre estratégias já desenvolvidas pela coordenação do AcessaSP, assim como a partir dos indicadores de MIL – tratados no tópico 2.5 –, como pode ser visto no Apêndice I.

A elaboração da questão, no entanto, não pode ser considerada exclusivamente no âmbito desta tese, uma vez que envolveu negociações com o LIDEC e a coordenação do AcessaSP, responsáveis pela aplicação da PONLINE. Desta forma, a questão sobre literacias foi elaborada pelo próprio Programa a partir dos conceitos e indicadores apresentados pelo pesquisador em reunião com os membros da coordenação e a partir de troca de mensagens com propostas de redação para a mesma.

A compilação e interpretação dos dados da PONLINE 2012 estão no limiar entre duas fases da proposta metodológica de Kozinets, já que permitem ingressar num maior entendimento do assunto e planejar etapas ao mesmo tempo em que também se trata de uma coleta e análise de dados executada no próprio *lócus* da pesquisa.

As análises dos dados obtidos a partir da PONLINE foram enriquecidas, numa segunda fase da pesquisa netnográfica, que buscou complementar os dados obtidos a partir de descrições e categorizações possíveis de serem feitas a partir de depoimentos dos frequentadores do programa, isso executado majoritariamente a partir da realização de entrevistas e, posteriormente, com Análise de Conteúdo (AC). O roteiro semiestruturado utilizado nas entrevistas pode ser conferido no Apêndice II.

Para coleta dos depoimentos, também foi discutido com o AcessaSP a definição de amostragem e locais, de forma que chegou-se ao número de 20 frequentadores do Programa em dois contextos de frequência, um posto na capital do Estado e outro no interior. Feita essa amostragem de conveniência, a abordagem dos entrevistados ocorreu nos locais indicados, em datas previamente estabelecidas de comum acordo com o Programa e com a ajuda dos monitores no local. Não houve pré-seleção de características dos atores para esta abordagem, de forma que os frequentadores foram abordados de forma aleatória e livre.

Sobre estes dois instrumentos metodológicos, a entrevista e a Análise de Conteúdo, cabe destacar que os mesmos foram elaborados a partir de uma revisão do conceito de MIL,

com o objetivo de verificar, a partir desta coleta de dados, como tem se dado a aquisição de literacias dos frequentadores do AcessaSP no relacionamento com as TIC.

Optou-se pela AC, diante da liberdade metodológica desta proposta e de sua adequação para conteúdos dos mais diversos, já que o método, segundo Bardin (2006), não requer modelo pronto e possui regras básicas que se reinventam de acordo com os desafios apresentados durante o percurso da pesquisa. A afinidade da proposta da AC com material midiático, inclusive, é demonstrada por Bardin (2006, p. 13) como algo histórico. Ao relatar o desenvolvimento da análise do conteúdo nos Estados Unidos, a autora afirma que "nesta época, o rigor científico invocado é o da medida, e o material analisado é essencialmente jornalístico".

> (...) designa-se sob o termo análise de conteúdo: um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (BARDIN, 2006, p. 37)

Neste trabalho, após a realização e transcrição das entrevistas, a utilização de AC organizou-se de acordo com a proposta de Bardin (2006), que apresenta três pólos cronológicos para a análise: a pré-análise; a exploração do material; e o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

Na primeira fase, a partir da leitura da transcrição das entrevistas, das intuições próprias do pesquisador, da revisão da literatura, ao explorar os dados numa etapa preliminar, foram montados os primeiros esquemas e planos de análise. Esta leitura flutuante do vasto material disponível permitiu uma adequada validação dos documentos. Tendo concluído essa fase inicial, utilizou-se o *software* Transcribe[63] para auxiliar na transcrição dos áudios para texto. Já a exploração e a codificação do material ocorreram com o apoio da utilização do *software* WebQDA[64].

---

[63] Transcribe é um App voltado para Google Chrome, criado para facilitar a transcrição de áudio sem ter que controlar a audição da entrevista num software e a redação do texto em outro. A ferramenta propõe-se a transcrever o áudio automaticamente, porém, como apresenta muitas diferenças entre o que o software reconhece e o que realmente foi dito na entrevista, optou-se por uma transcrição manual. Informações sobre o software em https://transcribe.wreally.com.

[64] Desenvolvido na Universidade de Aveiro (UA), o WebQDA é um *software* de apoio à análise de dados qualitativos num ambiente colaborativo e distribuído. O sistema, disponível via web, permite que investigadores, em diversos contextos, possam analisar dados qualitativos, individual ou colaborativamente, de forma síncrona ou assíncrona. A distribuição de licenças do WebQDA é feita pela empresa Esfera Crítica, em https://www.webqda.com.

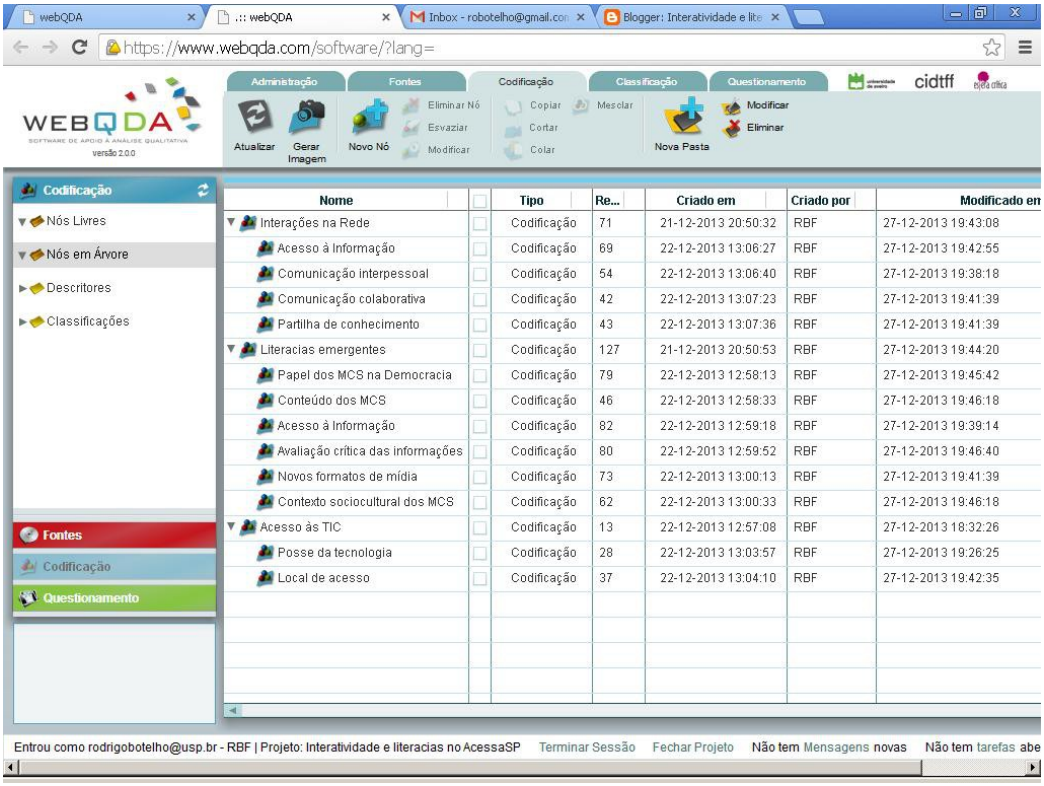

Figura 6: Tela do software WebQDA, utilizado na Análise de Conteúdo

As questões éticas da pesquisa, também previstas na fase da netnografia de Kozinets, envolvem o relacionamento entre pesquisador e grupo pesquisado, principalmente a partir da apresentação prévia dos objetivos da pesquisa e da autorização de uso e divulgação dos dados. Neste sentido, duas ações foram importantes. A primeira considerou a relação do pesquisador com a coordenação do AcessaSP e a colaboração entre estas partes para o aprimoramento da PONLINE e para realização das entrevistas. A segunda envolveu as apresentações do pesquisador aos entrevistados, a explicitação de seus objetivos e a obtenção de autorização do uso e divulgação dos dados em pesquisa. Todos os entrevistados tiveram acesso, antes de conceder seus depoimentos, a um Termo de consentimento Livre e Esclarecido, que continha os objetivos do trabalho e também os contatos dos pesquisadores responsáveis. Ao concordarem, consentiam com a entrevista assinando o documento, que pode ser conferida no Apêndice III.

Também nesta proposta netnográfica há a etapa de validação dos resultados junto à comunidade na qual está sendo conduzida a pesquisa, algo que, como ressalta Kozinets, tem vantagens de ser realizado no método netnográfico diante das facilidades e baixo custo da comunicação mediada por computador.

> *The low costs of computer-mediated communication enable the marketing researcher to easily provide any interested reader with some or all of the research text, either through posting it on a web-page, or sending it as an e-mail attachment*[65]. (KOZINETS, 2002. p. 10)

Este procedimento foi atendido a partir da disponibilização constante de comentários e dados da pesquisa em um *blog* - disponível em http://literaciaeinteratividade.blogspot.com - o qual tanto os frequentadores do programa quanto seus coordenadores foram convidados a consultar e a interagir com ele, seja por meio de comentários identificados, seja por meio do envio de mensagens privadas para o pesquisador, por e-mail ou por outros canais de comunicação.

Figura 7: Tela do blog com informações sobre a pesquisa desenvolvida no AcessaSP

[65] Os baixos custos de comunicação mediada por computador permitem que o pesquisador de Marketing forneça facilmente a qualquer leitor interessado alguns ou todos os dados da pesquisa, seja através de postagem numa página web ou por meio do envio de um anexo de e-mail. (KOZINETS, 2002. p. 10, tradução nossa).

Figura 8: Estatísticas de acesso ao blog da pesquisa no AcessaSP

O blog foi divulgado entre os entrevistados por meio de uma cópia do Termo de Consentimento entregue a cada um. Posteriormente, uma mensagem pessoal foi enviada por e-mail, a todos. Em paralelo, outras divulgações foram feitas por meio do Facebook do pesquisador e da Escola do Futuro, além de outros mecanismos como o site da ECA.

Abaixo é exibido um quadro-resumo das fases da netnografia aplicada neste trabalho:

Fase[66]	Atividade	Local	Amostragem
α	Imersão	Documentos, referências bibliográficas, dados estatísticos, material disponível na *Web* etc.	Não se aplica
α, β	Coleta de dados	PONLINE[67]	Universo total[68]
α, β	Análise de dados da PONLINE e das estratégias de interação do AcessaSP	PONLINE	Universo total
β, γ	Entrevista semiestruturada com frequentadores do AcessaSP	Postos do Parque da Juventude e da Biblioteca Municipal de São Carlos	Amostra de conveniência: 21 frequentadores
γ, δ	Disponibilização de informações em *blog* da pesquisa	http://literaciaeinteratividade.blogspot.com.	Não se aplica
β, δ, γ	Análise de conteúdo das entrevistas	Não se aplica	Não se aplica
β, δ, γ	Discussão dos resultados	Não se aplica	Não se aplica

Quadro 11: Quadro-resumo com as fases da pesquisa netnográfica

Ao finalizar a apresentação do planejamento metodológico deste projeto é irrefutável seu caráter empírico e até de certo modo experimental, já que a própria netnografia e os estudos na intersecção entre Comunicação e Cibercultura são recentes e próprios da contemporaneidade. Como ressalta Ferrara (2010, p. 64), "para essa empiria não há metodologias estabelecidas prontas a serem aplicadas, ao contrário, todas as estratégias são sugeridas pelo próprio objeto".

> No âmbito das ciências humanas e acompanhando o exemplo irrefutável das ciências exatas, cabe ao fazer científico classificar e hierarquizar as manifestações de mundo que, codificadas em suas unidades mínimas e invariáveis, podem orientar seleções, impedir equívocos de interpretação ou análise e, sobretudo, eliminar a dúvida ao disciplinar a ambigüidade. (FERRARA, 2010, p. 52)

A partir do referencial teórico, também é possível afirmar que o próprio objeto de pesquisa neste contexto da Sociedade em Rede é complexo e requer um aporte epistemológico tão dinâmico quanto é o desenvolvimento e a apropriação das tecnologias contemporâneas. Neste sentido, recuperam-se as ideias de Morin (2000, p. 112) que, ao abordar questões como estas, chega a propor uma epistemologia da tecnologia, já que esta, segundo ele, "tornou-se, assim, o suporte epistemológico de significação e manipulação generalizadas inconscientes que são tomadas por racionalização".

[66] α – entrée cultural; β – coleta e análise de dados; γ – ética na pesquisa; δ – validação dos resultados obtidos junto à comunidade pesquisada.
[67] Disponível em http://www.acessasp.sp.gov.br/modules/xt_conteudo/index.php?id=78
[68] No caso dos dados da PONLINE foram considerados 4.838 respondentes em 2012, o que reflete a metodologia aplicada pelo Programa na referida pesquisa, com amostragem aleatória simples, sendo que a cada dez frequentadores, um é convidado a responder o questionário.

6 Análises dos dados: estratégias de inclusão digital em interação

6.1 Uma descrição de três propostas de interação

6.1.1 Os Cadernos Eletrônicos

Entre as atividades integradas do AcessaSP coordenadas pela Escola do Futuro está a produção e disponibilização dos Cadernos Eletrônicos[69]. Eles fazem parte de uma linha voltada para a produção de conteúdo digital e não-digital para a capacitação e informação da população atendida pelo programa com o objetivo de desenvolver diferentes competências nas áreas de informática e Internet. O material é dirigido a monitores, frequentadores dos Postos do Programa e ao público em geral.

Os Cadernos Eletrônicos foram desenvolvidos pelo LIDEC, com reprodução parcial ou integral permitida e estimulada para fins não comerciais e mediante citação da fonte. Até 2012 havia dez cadernos disponíveis para consulta, voltados para temas como aqueles relacionados à rede e às práticas em seu ambiente, conforme pode ser visto na relação abaixo:

- Como usar e gerenciar seus e-mails
- Editoração e processamento de texto
- Planilha eletrônica e gráficos
- Navegação e pesquisa na internet
- Publicação de conteúdo na internet
- Uso de impressora e tratamento de imagem
- Comunidades virtuais – listas, chats e outros
- Navegação segura
- Multimídia – vídeo e áudio no computador
- Web 2.0 e Aplicativos on-line

Há relatos informais dos coordenadores do AcessaSP que demonstram a inserção e disseminação desta proposta de abordagem simples e objetiva dos recursos da rede para fora do contexto do próprio programa. Dados disponibilizados pelo AcessaSP permitem avaliar o acesso ao material pela Internet a partir de ferramentas como o *Google Analytics*, utilizado pelo Programa em seu Portal. Por meio delas é possível levantar, por exemplo, como se deu o acesso ao material ao longo dos anos de 2011 e 2012, verificando a baixa procura por ele, algo que pode ser visualizado na figura 9.

[69] http://www.acessasp.sp.gov.br/cadernos/

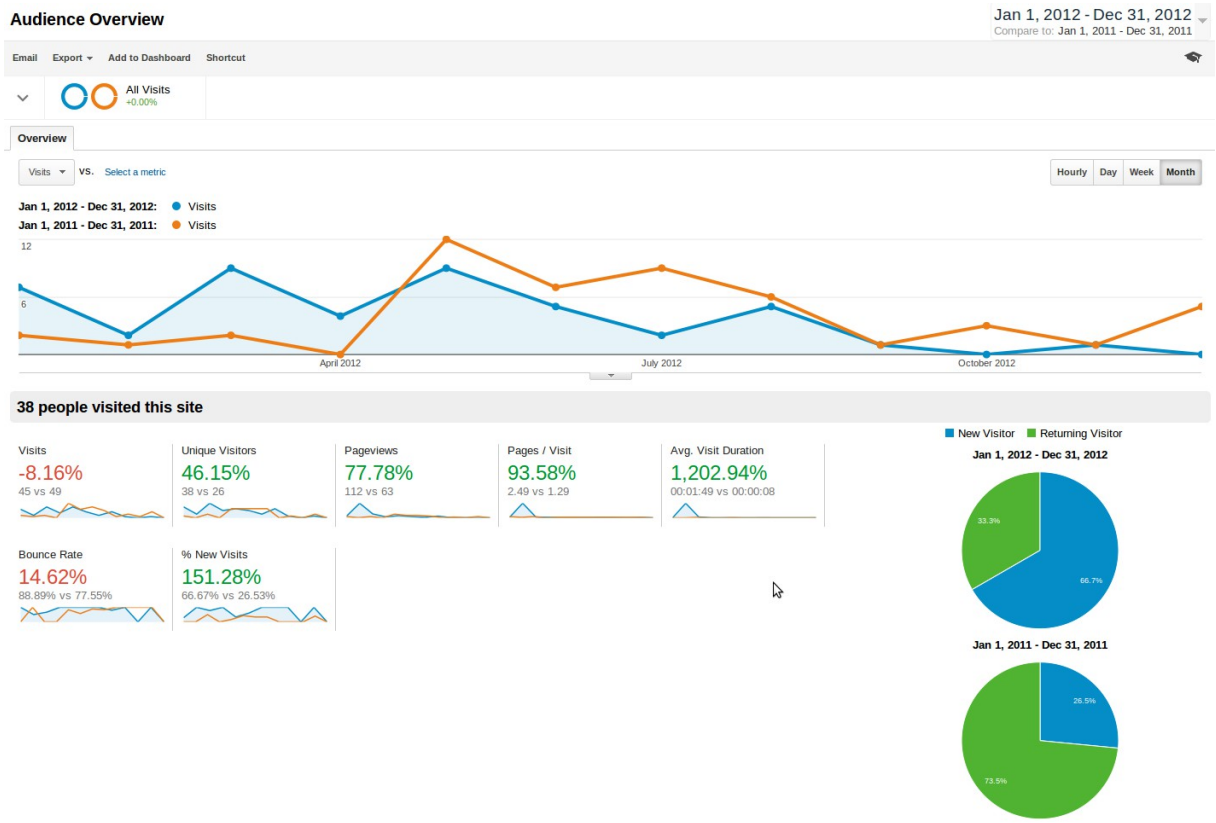

Figura 9: Frequência de acesso aos Cadernos Eletrônicos do AcessaSP em 2011

Na PONLINE, por sua vez, é possível analisar as interações dos atores do AcessaSP com esta estratégia, que está entre as menos conhecidas pelos frequentadores, já que apenas 8,5% afirmaram conhecer os cadernos em 2012. Índices mais baixos foram apresentados apenas para oficinas Metaprojeto[70] no Parque da Juventude e Lab Livre[71], para as quais devem ser consideradas as questões geográficas que impedem que frequentadores de postos fora da capital as conheçam.

Já as interações com as temáticas dos cadernos eletrônicos, entre aqueles que afirmaram conhecê-los, podem ser visualizadas na figura 10, que aponta o uso e gerenciamento de e-mails e navegação e pesquisa na Internet como os mais procurados.

[70] Inspiradas na metodologia Metareciclagem, as Oficinas Metaprojeto funcionam exclusivamente no Parque da Juventude, em São Paulo, e tem como objetivo oferecer um espaço para manutenção e montagem de computadores, experimentação e desenvolvimento de tecnologia, a partir de computadores reciclados. Informações sobre o projeto em http://www.acessasp.sp.gov.br/metaprojeto.

[71] Funcionando no mesmo local das Oficinas Metaprojeto, o LabLivre é voltado para experimentação tecnológica por usuários do AcessaSP. Aberto apenas uma vez por semana, às sextas-feiras, é um espaço para produzir, tirar dúvidas e trocar conhecimentos sobre tecnologia. Segue o conceito do *hacker space*, a partir do qual pessoas com interesses comuns se encontram para aprender e trocar conhecimentos. Informações sobre o projeto em http://www.acessasp.sp.gov.br/2013/03/acessasp-oferece-espaco-gratuito-para-experimentacao-tecnologica-no-parque-da-juventude/.

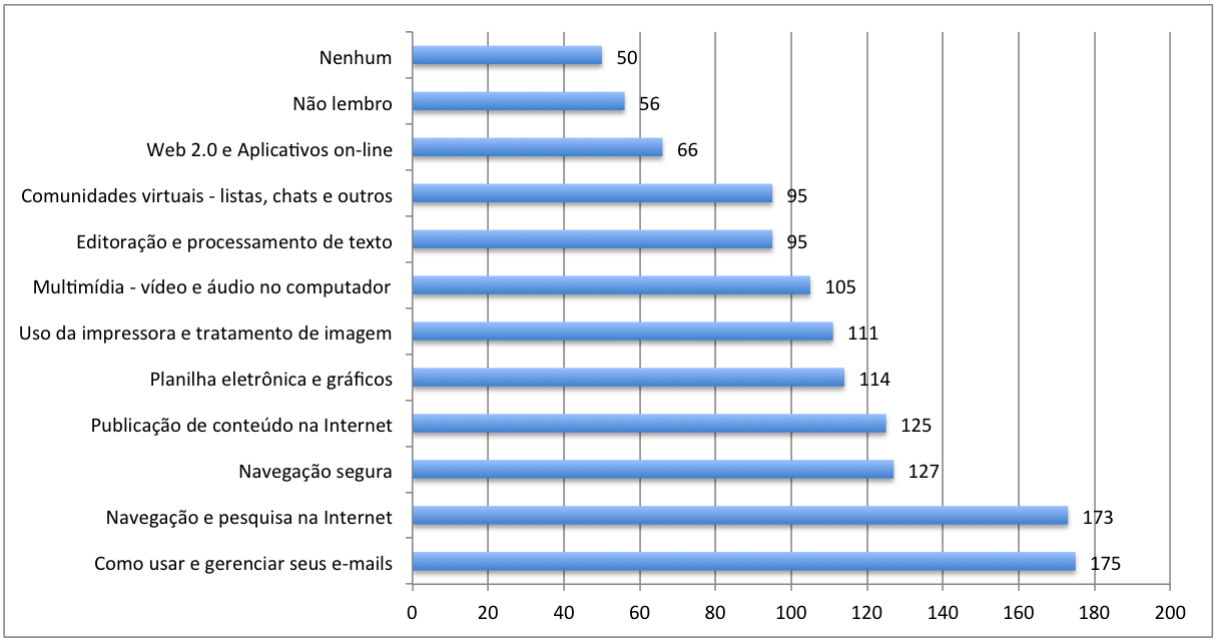

Figura 10: Cadernos Eletrônicos acessados ou utilizados pelos frequentadores do AcessaSP

Não há outras avaliações regulares do Programa a esta estratégia que permitam uma melhor exploração dos dados sobre o assunto. Porém, seria interessante identificar os locais, duração, línguas, tipo de *browsers* e outras tecnologias utilizadas para o acesso, além de avaliar como se deu esta relação em torno dos conteúdos. Numa perspectiva interativa é sabido que não é possível avançar muito além destes quesitos, já que a relação interativa com o material é apenas a de *download* e seu consumo enquanto leitores, ou seja, no modelo de análise desta tese situa-se no contexto de uma dimensão reativa da interação mediada por computador, exclusivamente a partir de indicadores de acesso à informação, e numa interatividade centrada no modelo usuário-documento.

Por fim, é interessante observar que entre os temas sugeridos pelos respondentes da PONLINE 2012 para os cadernos eletrônicos predomina a temática da Internet, algo que também poderá ser visto no caso dos minicursos, como relatado no tópico abaixo.

6.1.2 Os Minicursos

Numa perspectiva um pouco diferente em termos de interação, outra frente de atividade integrada do AcessaSP na produção de conteúdo digital e não-digital é a da oferta de minicursos[72]. Neste caso, o acesso ao conteúdo ocorre de uma forma mais ativa e voltada para

[72] http://minicursos.acessasp.sp.gov.br/

a aprendizagem. Os temas, no entanto, ao contrário dos Cadernos Eletrônicos, não estão voltados exclusivamente para o ambiente da *Web*, mas para assuntos cotidianos, como pode ser verificado na relação abaixo:

- Alimente-se bem sem desperdícios*
- Aprenda a jogar Xadrez
- As doenças do sexo: DSTs e AIDS
- Como arrumar uma mala de viagens?*
- Como cuidar de crianças
- Como cuidar do automóvel
- Como Falar bem em Público
- Como fazer nós de gravata
- Como fazer uma horta
- Como preparar um currículo
- Consumidor: você tem direitos!
- Controle suas finanças pessoais
- Dengue, uma guerra a ser vencida
- Dicas para uma vida sustentável*
- Doce sem açúcar
- Etiqueta na internet
- Faça o tempo render
- Origami*
- Se vira no Espanhol*
- Se vira no Inglês*
- Segurança pessoal
- Técnicas de textura em parede
- Turismo Receptivo*

Cada minicurso é dividido entre três e cinco aulas, com uma média de 15 minutos de estudo para cada uma. Para participar, diferente da relação com os Cadernos Eletrônicos, o interessado precisa se cadastrar, o que permite mensurar melhor a relação com essa estratégia.

Na PONLINE 2012, 26,4% dos respondentes afirmou conhecer os minicursos. Destes, 43% declarou conhecer pelo menos um minicurso. Entre os temas mais populares junto aos frequentadores estão “Como preparar um currículo” e “Aprenda a jogar Xadrez”, como pode ser verificado na figura 11.

* Cursos disponibilizados a partir de 2013

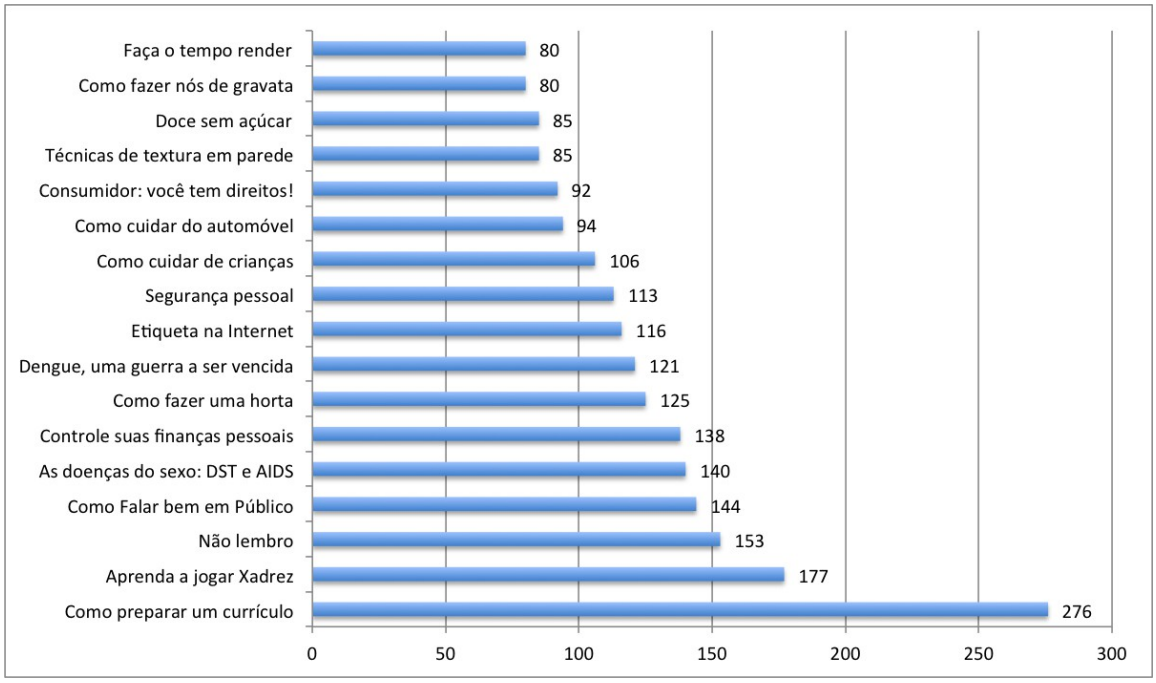

Figura 11: Participação em minicursos por atores do AcessaSP

Em outros dados disponibilizados pelo AcessaSP, verifica-se que até dezembro de 2012 foram efetuados 76.712 cadastros nos minicursos. Além disso, é possível avaliar algumas relações, como as que podem ser visualizadas na figura 12.

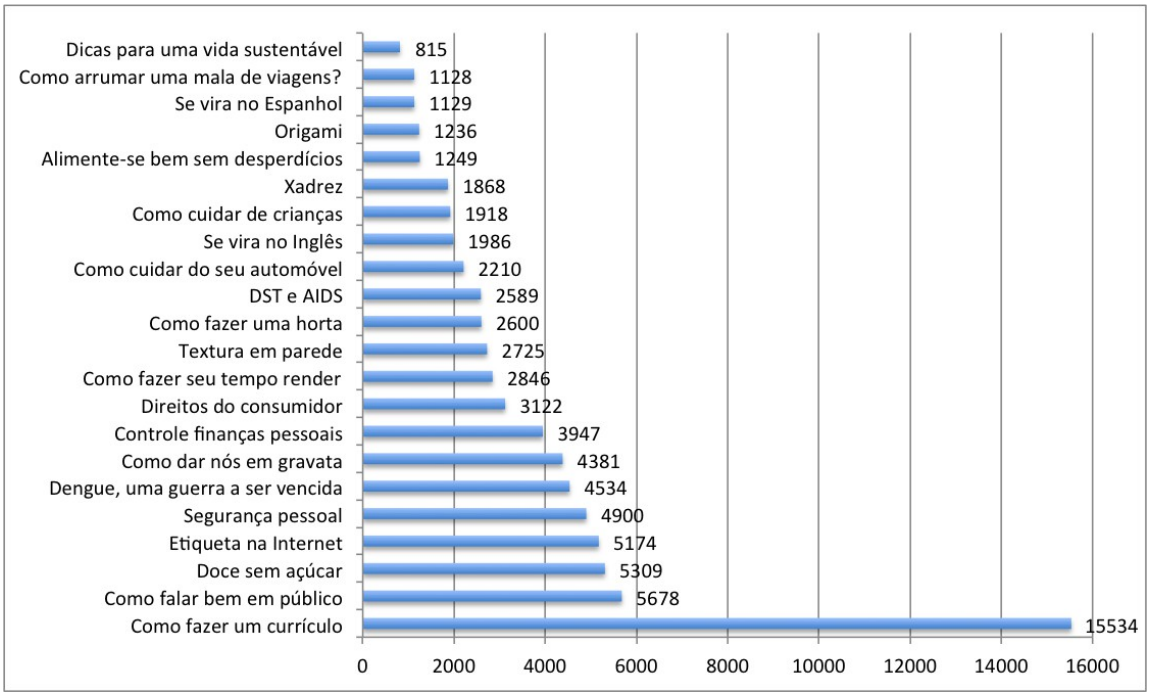

Figura 12: Número de frequentadores cadastrados em minicursos do AcessaSP

Na figura 12, é possível ver que os temas com maior procura até 2012 estão relacionados a montar um currículo, como falar em público e doce sem açúcar, enquanto dicas para uma vida sustentável, como arrumar uma mala para viagens e se vira no Espanhol são os menos procurados. Já a figura 13 demonstra o número de novos frequentadores nos minicursos desde 2008, verificada uma queda em 2010.

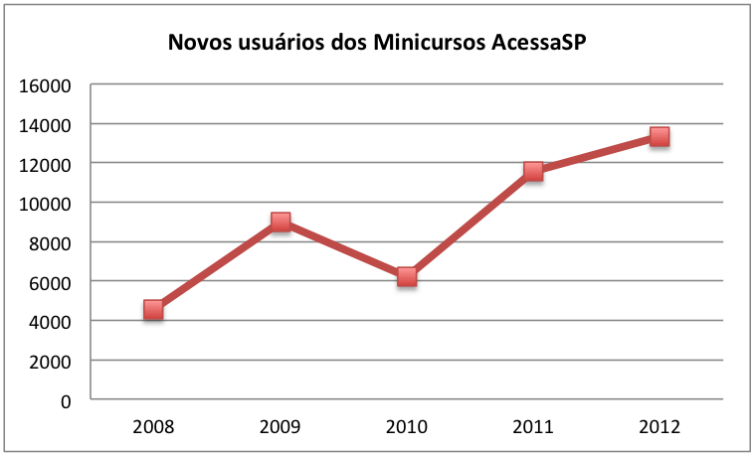

Figura 13: Evolução no número de novos frequentadores nos minicursos do AcessaSP

Também é interessante ressaltar que na PONLINE 2012 foi perguntado aos frequentadores sobre sugestões de temas para novos Minicursos. As *tags* que sobressaem, como pode ser visto na figura 14, apontam temas muito próximos das tecnologias, o que, no AcessaSP, tem sido foco das estratégias dos Cadernos Eletrônicos. Neste caso, nota-se a prevalência de temáticas como Internet, Informática e Redes.

Figura 14: Temas sugeridos pelos respondentes da PONLINE 2012 para novos minicursos

Por fim, cabe caracterizar os Minicursos no modelo de análise desta tese. Em termos de proposta de interação, esta estratégia possui mais elementos que os Cadernos Eletrônicos com os quais o ator precisa interagir, não se tratando de uma simples visita a *sites*. É preciso compreender os conteúdos e navegar entre eles por meio dos hipertextos. No entanto, o *design* atual dos minicursos não favorecem outros tipos de comunicação – interpessoal ou colaborativa – e a partilha de conhecimento, de forma que enquadra-se, em nosso modelo de análise, numa perspectiva de acesso à informação e numa dimensão reativa da interação mediada por computador. Em termos de interatividade, prevalecem os modelos usuário-documento e usuário-sistema.

6.1.3 A Rede de Projetos

Diferente das estratégias acima, a Rede de Projetos do AcessaSP foi proposta como uma atividade integrada voltada ao fomento a projetos comunitários com uso de tecnologia da informação. A proposta é articulada em torno de monitores e projetistas, que elaboram projetos locais e na Internet a partir da infraestrutura disponível nos postos do AcessaSP. Os propositores podem ser qualquer pessoa ou outras entidades como organizações não-governamentais (ONGs), escolas e faculdades. Neste sentido a estratégia assume uma perspectiva de interação mais ativa, onde a participação ocorre em nível de proposição e desenvolvimento de ações na rede e/ou a partir dela.

A proposição de um projeto envolve a negociação entre aquele que apresenta a proposta, considerado o seu projetista, e o monitor de um posto do AcessaSP, não havendo necessidade de aprovação em nenhuma outra instância. A única regra é que não haja cobrança e que o tempo dedicado a projetos não ultrapasse 30% do tempo disponível do posto do AcessaSP. Uma vez na rede de projetos, os projetistas têm à disposição ferramentas de apoio à gestão de projetos *online* e *offline*, além de eventos de formação. As experiências também são compartilhadas em rede, entre os postos do AcessaSP, de forma que se possa estabelecer cooperações entre eles.

Para o AcessaSP, a Rede de Projetos apresenta benefícios como proporcionar mais tempo de uso das máquinas para cursos, oficinas e pesquisas; suporte técnico e metodológico para a execução dos projetos; visibilidade na rede AcessaSP; formação profissional; trabalho em equipe e colaboração; produção de conhecimento; e apoio ao desenvolvimento local.

Há mais de 1.800 projetos comunitários de desenvolvimento local cadastrados na Rede de Projetos[73], com temáticas das mais variadas, a maior parte deles relacionada à Informática para idosos. São 288 cadastrados nesta classificação. Em seguida, está Trabalho e emprego e Educação, com 197 cada uma das temáticas. Informática para jovens, Informática para crianças e Arte e Cultura têm, respectivamente, 165, 157 e 151 projetos cadastrados. Na sequência, nesta ordem, aparecem Saúde (64), Meio Ambiente (52), Portadores de necessidades especiais (48), Alfabetização (43), Preservação da memória local (37), Música (32), Esportes (27) e Culinária (13). Outros não classificados são 358.

Alguns dispositivos são utilizados pelo AcessaSP para incentivar e acompanhar o desenvolvimento dos projetos da Rede. Dentre estas estratégias há a realização de encontros regionais, formação de monitores voltada para proposição de projetos, lista de discussão, visitas regionais e documentação em vídeo dos projetos. Além disso, há o Prêmio AcessaSP, a partir do qual comissões julgadoras avaliam as propostas, apresentam diagnósticos para cada projeto e reconhecem as propostas de maior destaque. Com cinco edições realizadas até 2012, a partir desta data também tem sido premiadas as ações realizadas por monitores, prefeitos e vereadores, com o objetivo de ampliar a parceria do Acessa SP com os municípios paulistas. A cerimônia de premiação ocorre anualmente, normalmente no Memorial da América Latina.

Sobre a Rede de Projetos, a PONLINE 2012 revela que a maior parte dos frequentadores do AcessaSP não conhece a estratégia (74,8%). No entanto, 40% dos atores que responderam o questionário gostaria de propor ou participar de alguma atividade do posto para além do uso da Internet, sendo que 33% deles não sabe o que proporia e 27% afirmou não querer propor nem participar de algo do gênero.

A Rede de Projetos, no entanto, no modelo de análise utilizado nesta tese, é um exemplo bastante interessante das possibilidades de interação mediada por computador e o que mais se aproximou de uma dimensão mútua deste tipo de interação. Ou seja, ao passo que estimula um espaço criativo e aberto a várias possibilidades de utilização dos computadores e da Internet em torno de temas notadamente voltados para questões sociais e muito próximas dos atores que frequentam os postos, o AcessaSP permite contextos interativos imprevisíveis, com limitadas possibilidades de controle e aberto a experimentações e relações tanto de comunicação colaborativa, como de comunicação interpessoal.

[73] Dados de 22 de janeiro de 2014, extraídos do banco de dados da Rede de Projetos, disponível em http://rede.acessasp.sp.gov.br/og?page=85. No local há registrados todos os projetos oferecidos, permitindo que sejam feitas buscas por postos, nome e tipo do projeto. A intenção, como descrito no site, é que qualquer um possa remodelar qualquer projeto de acordo com a necessidade local, e aplicá-lo no Posto do Acessa São Paulo com o intuito de replicar e compartilhar o conhecimento adquirido.

Uma vez que o espaço de criação da rede de projetos favorece a interação mútua e um modelo de interatividade usuário-usuário, a partir de seus projetos também é capaz de, dado o *design* de cada proposta, propor espaços de interação reativa e modelos de interatividade usuário-documento e usuário-sistema, uma vez que se pode, nestes projetos, trabalhar com acesso à informação e partilha de conhecimento. Assim, este projeto mostra-se como uma rica estratégia em termos de favorecimento da experiência interativa dos atores envolvidos no AcessaSP.

6.2 Indicadores sobre comunicação e interação a partir de survey

Como é a interação do frequentador do AcessaSP com as TIC? Visando o entendimento de como os atores do Programa relacionam-se com as tecnologias e por meio delas, a PONLINE possui algumas respostas, principalmente a partir da descrição das atividades que realizam na Internet e como se comunicam a partir dela. Neste sentido, sobressai a comunicação interpessoal, já que conversas via mensagens instantâneas, o diálogo a partir de e-mail, em redes sociais e em salas de bate-papo e *chats* possuem altos índices de utilização. Soma-se aqui, também, 10% que afirmam conversar usando programas de mensagens de voz e conferência.

Numa perspectiva de partilha de conhecimento, 13% afirmam criar ou atualizar *blogs* ou *sites*, enquanto 12% postam informações em *micro-blog*. Já numa perspectiva de comunicação colaborativa, apenas 9% afirmam participar de listas de discussão ou fóruns.

Quando perguntados sobre a frequência com que utilizam os meios de comunicação, os respondentes da PONLINE 2012 apontam, como já referenciado acima, o telefone celular como um meio sempre ou frequentemente utilizado, numa proporção de 75,7%. Um dado ressaltado neste sentido é o papel da Internet como meio de comunicação, já que, na sequência, as estratégias de comunicação com maiores índices são ligadas essencialmente à rede. Nesta ordem, aparecem recados e publicações em redes sociais (67%); mensagens instantâneas (65,6%); e-mail (57,1%); e telefone via Internet (32,1%). Meios de comunicação tradicionais como o telefone fixo e cartas via Correio aparecem em último lugar neste *ranking*, com 31,6% e 12,3% respectivamente.

Numa perspectiva de partilha de conhecimento, a PONLINE 2012 perguntou que tipo de conteúdo os frequentadores do AcessaSP haviam publicado na Internet nos últimos três meses. A resposta indica que 19,6% não publicaram nenhum tipo de conteúdo na Internet,

prevalecendo aqueles que o fizeram, na proporção de 80,4%. Dentre estes, sobressai o papel das redes sociais e do conteúdo imagético entre o que é publicado, já que 72,1% dos frequentadores responderam postar fotos em plataformas como as do Facebook, Instagram, Fotolog, Picasa, Flickr e Tumblr. Mesmo aqueles que afirmaram publicar conteúdo textual, também o relacionam a redes sociais (39,6%) ou a *blogs* (5,7%). O conteúdo audiovisual apresentou-se na proporção de 23,8% para vídeos, mediados por plataformas como as do Youtube e Vimeo, e 15,2% para áudio.

Este papel das redes sociais na mediação dos conteúdos publicados pelos atores do AcessaSP é comprovado pelo fato de apenas 7,3% deles não possuírem perfis ou contas em nenhuma rede social. Dentre elas, prevalece o Facebook, onde 84,6% dos respondentes afirma possuir conta, seguido do Orkut, com 58,1%; MSN Web Messenger, 51,4%; Youtube, 28,1%; Google+, 26,2%; Twitter, 24,8%; Skype, 9,8%; Linkedin, 5,2%; Picasa, 4,3%; e Tumblr, 3%.

Em relação à interação com conteúdo audiovisual na Internet, o que também é possível explorar a partir da PONLINE é a relação dos frequentadores com vídeos. Entre os que responderam a pesquisa em 2012, 45% afirmaram que não assistem vídeos na Internet, 29% os assistem com áudio e 26% os assistem sem áudio. Porém, não é possível inferir se estes mesmos respondentes possuem alguma postura proativa em termos de produção ou edição de material audiovisual.

Os indicadores apresentam estes atores em relação às duas dimensões da interação mantida com as TIC pelos atores do AcessaSP. Por um lado apontam uma dimensão reativa, ao passo que os dados de partilha do conhecimento envolvem a operação de sistemas (sites, CMS e outros sistemas web), que requerem a reação a espaços pré-determinados, ou seja, trata-se de uma interação reativa, pré-concebida pelo arquiteto destes *softwares* e delimitada dentro das possibilidades que oferece. Entretanto, é interessante observar que o que sobressai no AcessaSP, como revelam os dados da PONLINE 2012, é a comunicação interpessoal, com interações mantidas entre atores, por meio de sistemas que favorecem o diálogo interpessoal. No modelo de análise desta tese, isto enquadra-se numa dimensão de interação mútua, já que a comunicação com outros atores humanos é sempre portada de imprevisibilidade. Aprofundando esta análise, percebe-se a comunicação interpessoal a partir do modelo de McMillan (2002) numa perspectiva de relação entre usuário-usuário, o que é interessante ao ressaltar o papel da tecnologia como mediadora deste tipo de interação, as relações humanas que ela favorece e os indícios de desejos e aptidões dos frequentadores do AcessaSP.

Preocupa, no entanto, um número de respondentes da PONLINE que afirmou não realizar nenhuma atividade no Posto do AcessaSP. Por quê tal resposta? O que estarão fazendo estes atores enquanto permanecem no posto?

Ao comparar as atividades frequentemente realizadas por estes atores a questões como renda, entre aqueles que disseram não ter realizado nenhuma das atividades na Internet nos últimos três meses, prevalecem os atores com renda familiar entre sete e nove salários mínimos, seguidos, nesta ordem, por quem possui um, de um a dois, de dois a três e mais que nove salários mínimos. Esta exceção a uma tendência que poderia ser suposta para uma imaginária linearidade pode ser indício de que não há uma relação direta entre a renda e uma postura mais ativa em termos de comunicação na *Web*.

Já numa avaliação da frequência por posto, entre os que declararam não ter realizado nenhuma das atividades apontadas nos últimos três meses, prevalecem, também numa curva não linear, os que frequentam o posto menos de uma vez por semana e, em segundo lugar, os que vão até o local todos os dias, demonstrando, como também no caso da renda, que há indícios de que pode não haver relação entre estas variáveis.

Uma análise completa dos dados para estas duas variáveis – renda e frequência ao posto – também demonstra que há indícios de que uma melhor interação com o computador e a Internet não depende exclusivamente da frequência com que usam o computador e acessam a Internet. A figura 15, por exemplo, demonstra que não há alterações substanciais no comportamento dos dados quando analisados sob esta variável.

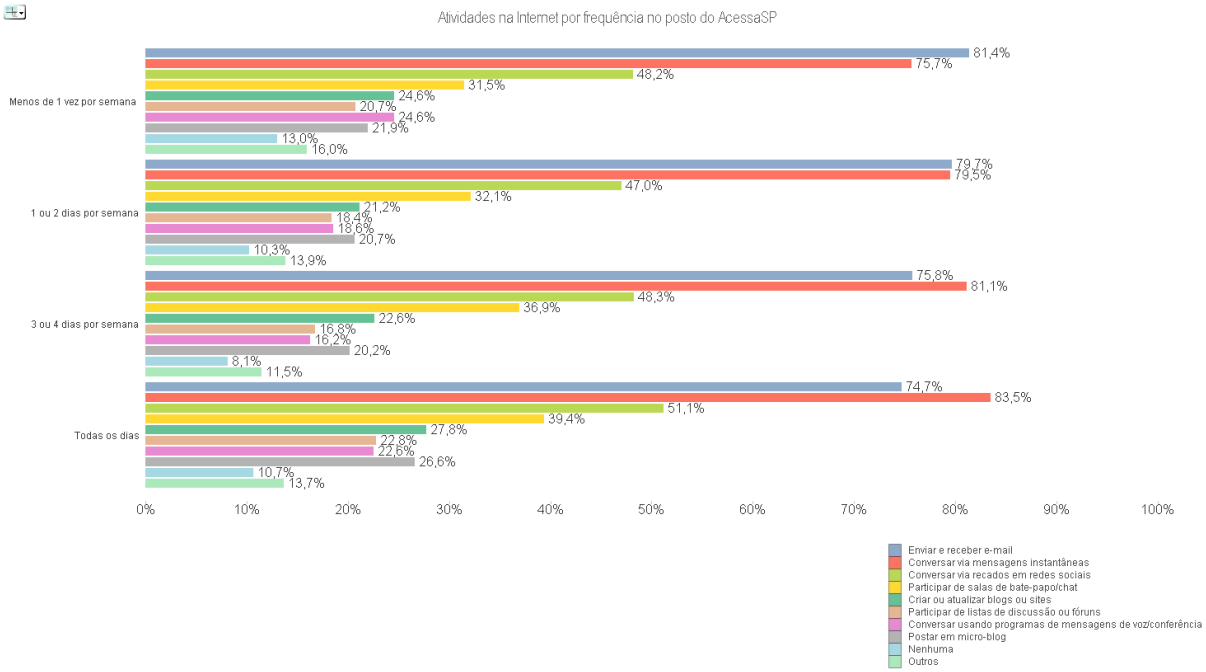

Figura 15: Atividades na Internet por frequência no posto do AcessaSP

6.3 Indicadores sobre literacias a partir de survey

Outra das principais preocupações desta tese encontra-se nas literacias emergentes entre os atores em rede envolvidos com o programa AcessaSP. Neste sentido, tendo feito a análise de como se dão as interações mediadas destes atores com a tecnologia, passa-se a uma questão fundamental no contexto deste trabalho: Que literacias eles têm consciência de estar adquirindo ou desenvolvendo?

Ao serem perguntados sobre o impacto que a Internet tem em suas vidas, dentre outras variáveis, a maioria dos respondentes da PONLINE 2012 concorda, parcialmente ou totalmente, que se diverte muito pela rede (83%); que ela se tornou sua principal fonte de informação (76%); que tem mais facilidade de aprender depois da Internet (71%); e que fica mais à vontade para dizer determinadas coisas pela Internet (65%).

O aprendizado para a utilização da rede também foi avaliado na PONLINE. Neste caso, como já informado anteriormente, o posto do AcessaSP possui papel fundamental, porém, o protagonismo dos atores também é um dado que deve ser ressaltado, já que 40% deles afirmou ter aprendido a utilizar a Internet sozinho. Outros agentes que se sobressaem neste quesito são cursos (30,1%), casa (27,1%), celular (24,7%), escola (20,5%) e amigos (19,2%).

Buscando compreender como pode estar ocorrendo este aprendizado, foram cruzadas as seguintes perguntas: Como aprendeu a utilizar a Internet e Tenho mais facilidade em aprender depois da Internet. O resultado segue na figura 16.

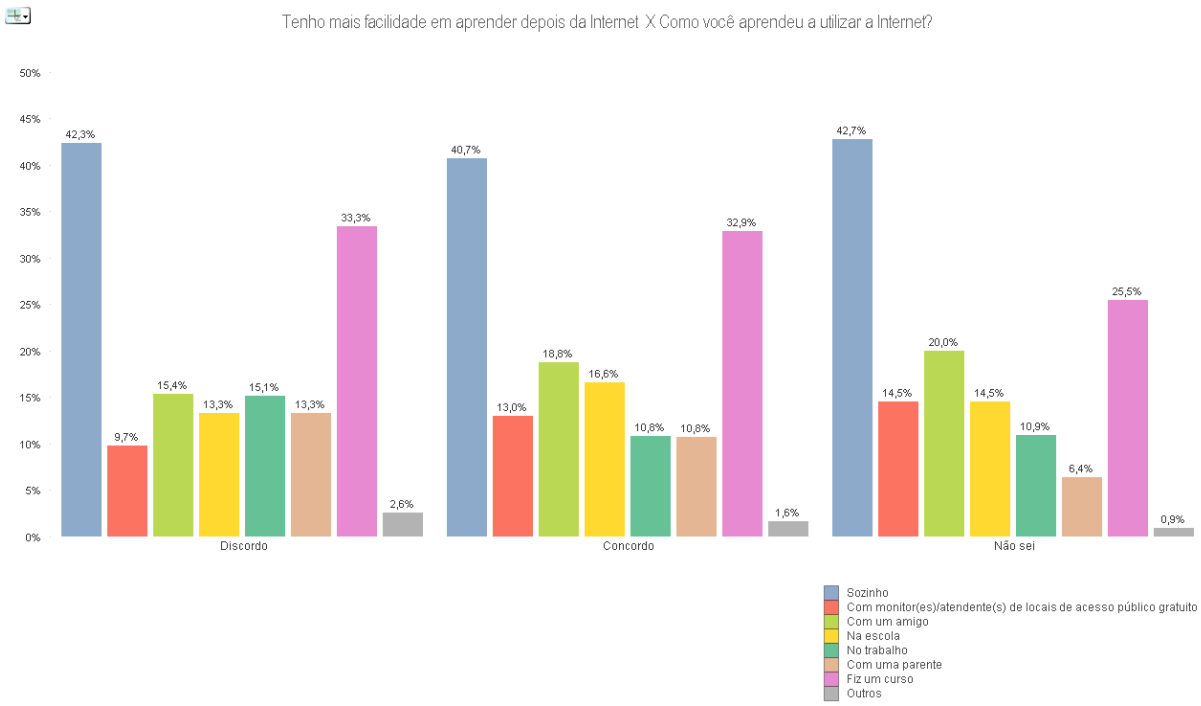

Figura 16: Facilidades e aprendizado na Internet de atores do AcessaSP

Entre aqueles que discordam em parte ou totalmente que têm mais facilidade em aprender depois da Internet, sobressaem os que o afirmam tê-lo feito sozinhos ou por meio de um curso, numa proporção muito maior do que aqueles que relacionaram o aprendizado com monitores, amigos, escola, trabalho ou parentes. O comportamento, no entanto, não é muito diferente daqueles atores que concordam em parte ou totalmente que têm mais facilidade de aprender depois da Internet, já que neste caso mantém-se dinâmicas muito próximas, como pode ser conferido na figura 16. Em todos os casos, porém, um fator que parece ser importante para esta resposta em relação ao aprendizado é uma postura ativa em relação à sua própria relação com a Internet, onde prevalecem os espaços de aprendizado solitário ou em cursos, seguidos daqueles nos quais é mais favorecida uma relação interpessoal, como amigos, monitores e parentes, ou em ambientes de relações sociais, como a escola e o trabalho. De qualquer maneira, também é interessante notar para aqueles que responderam esta questão que, exceto entre os que concordam em parte, os monitores têm um papel menor no aprendizado em relação aos amigos, escola, trabalho e parentes.

Esta mesma questão, sobre o modo como aprendeu a utilizar a Internet, foi cruzada com outra variável, que buscava compreender se a Internet tornou-se a principal fonte de informação destes atores. O resultado segue na figura 17.

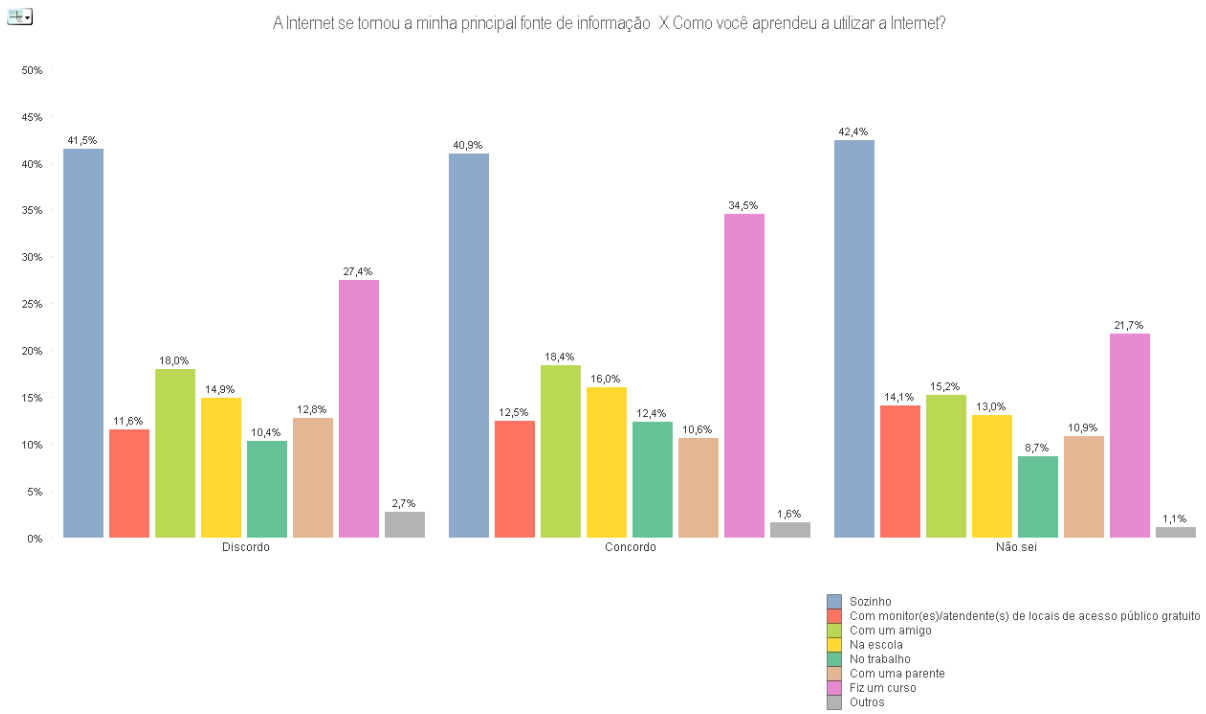

Figura 17: Fonte de informação e aprendizado na Internet de atores do AcessaSP

Neste caso, repete-se o comportamento dos dados levantados para questão acima, sobre o aprendizado pós-Internet, ressaltando novamente o protagonismo dos atores do AcessaSP em relação a seu aprendizado, seguido de estratégias que envolvem, nesta sequência, cursos, amigos, escola, trabalho e parentes. Este resultado, assim como poderá ser conferido na figura 18, não apresentou comportamentos substancialmente diferentes quando os atores foram perguntados se ficam mais à vontade para dizer determinadas coisas pela Internet.

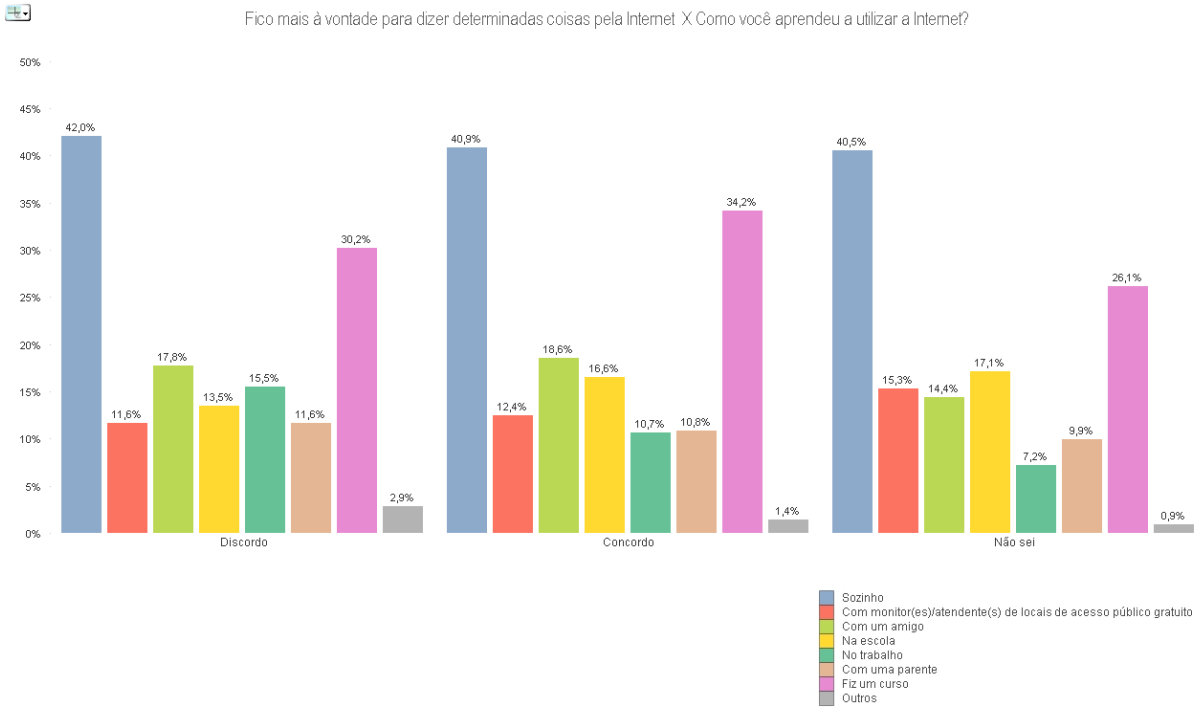

Figura 18: Auto-expressão e aprendizado na Internet de atores do AcessaSP

Por fim, em relação a este cruzamento sobre aprendizado e impacto da Internet na vida dos atores do AcessaSP, os dados da PONLINE foram cruzados com uma pergunta que questionou os frequentadores se a Internet melhorou sua participação política. A figura 19 demonstra o mesmo padrão de respostas. Entretanto, neste gráfico nota-se uma expressão maior do papel dos amigos e até mesmo um comportamento similar tanto entre os que discordam como entre os que concordam que a Internet melhorou a participação pública e política. Neste caso há uma sequencialidade mais aparente entre os caminhos pelos quais aprenderam a utilizar a Internet, nesta ordem: sozinhos, em cursos, com amigos, escola, trabalho, monitores e parentes.

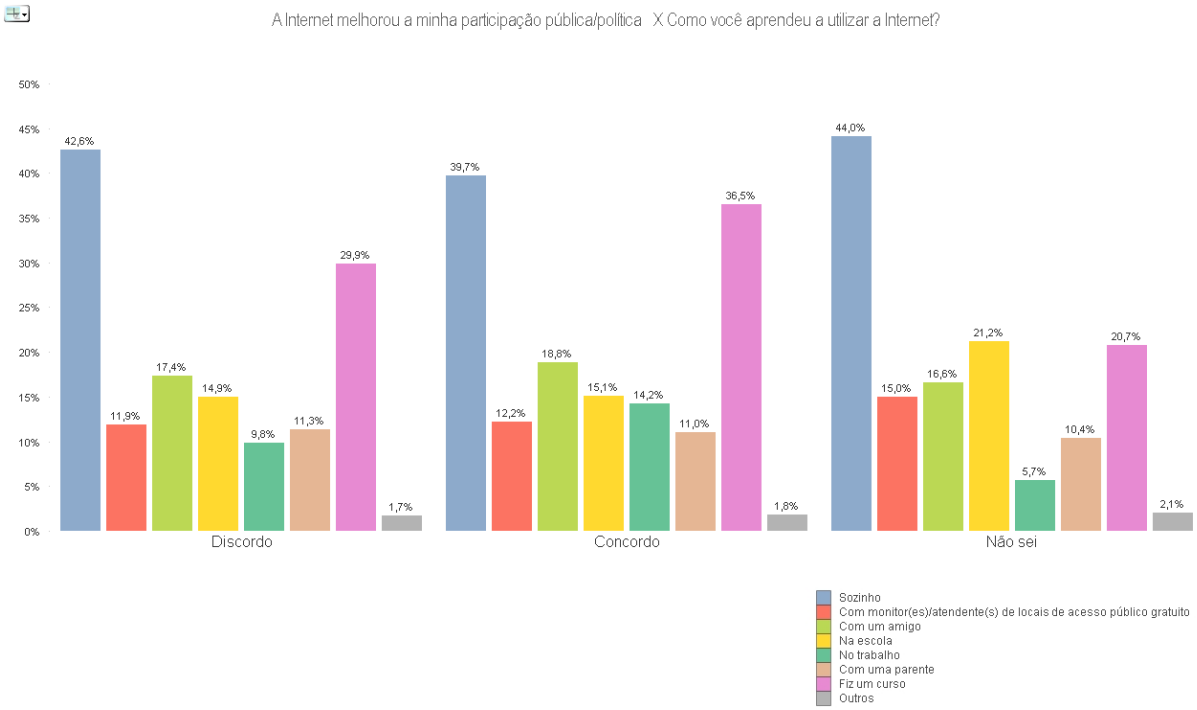

Figura 19: Aprendizado e participação público/política de atores do AcessaSP

Como é possível notar nestes comentários, o papel protagonista do ator do AcessaSP em relação ao seu aprendizado é bastante grande. Ao indagar se isto está relacionado à posse de tecnologia e a uma proximidade maior com o computador, esta informação foi cruzada com os dados sobre o impacto da Internet na vida dos frequentadores. O resultado pode ser visualizado nas figuras 20, 21 e 22, exibidas a seguir:

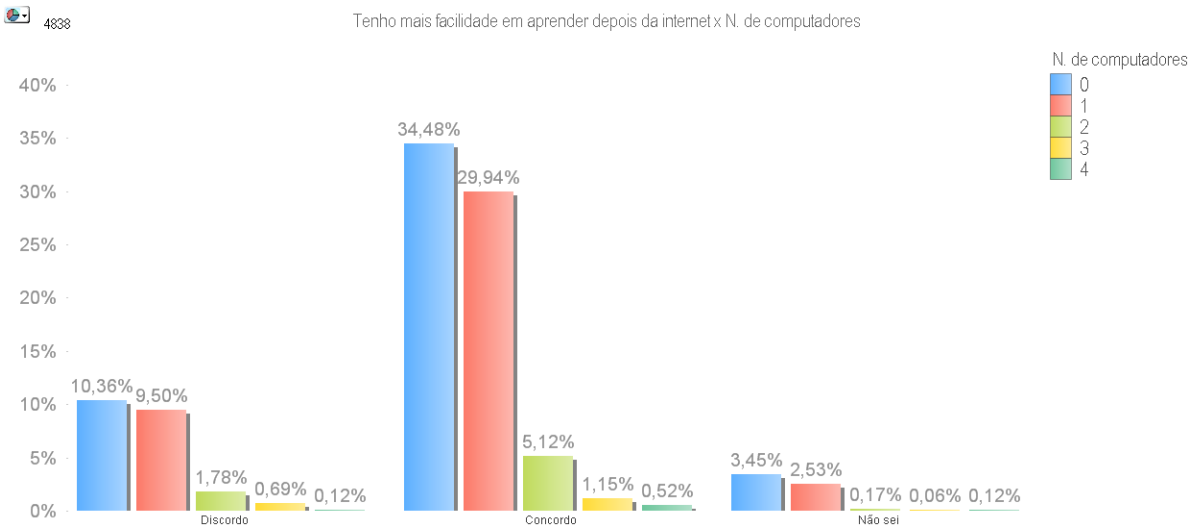

Figura 20: Facilidade de aprendizado e posse do computador de atores do AcessaSP

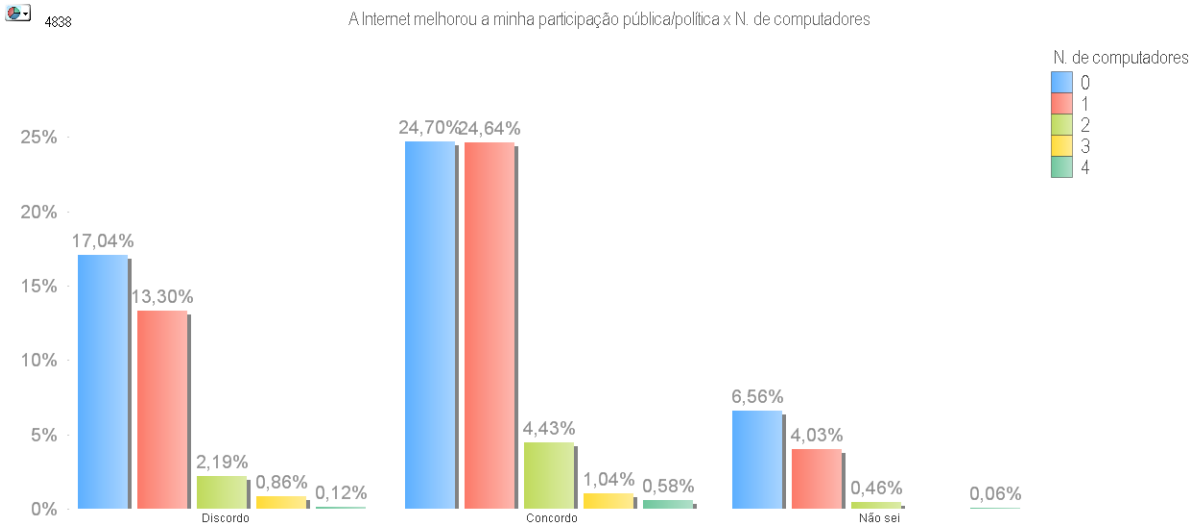

Figura 21: Participação política e posse do computador de atores do AcessaSP

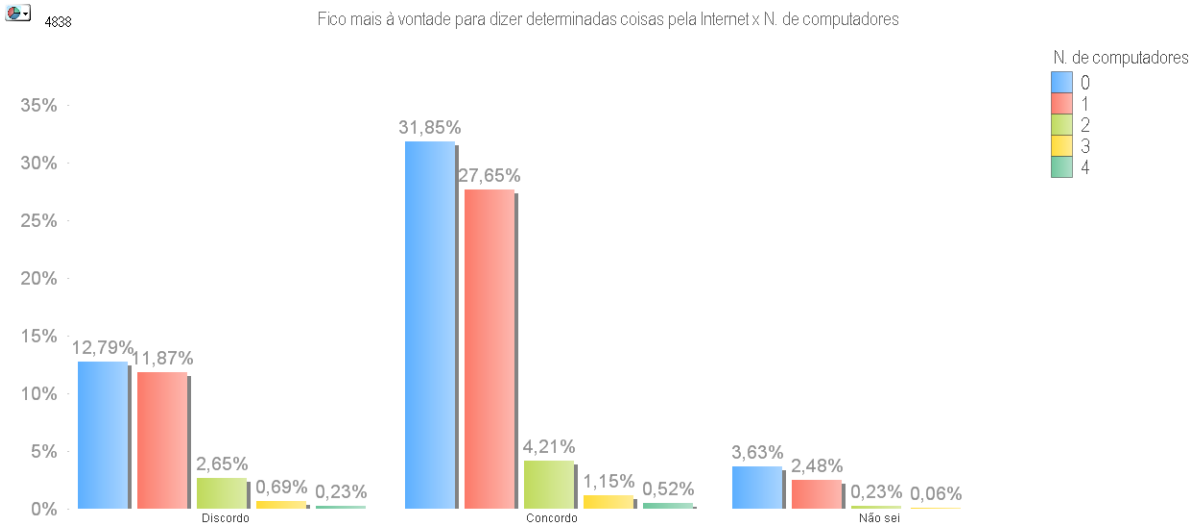

Figura 22: Auto-expressão e posse do computador de atores do AcessaSP

Por fim, foi analisado o tempo de uso da rede, conforme pode ser conferido nas figuras abaixo:

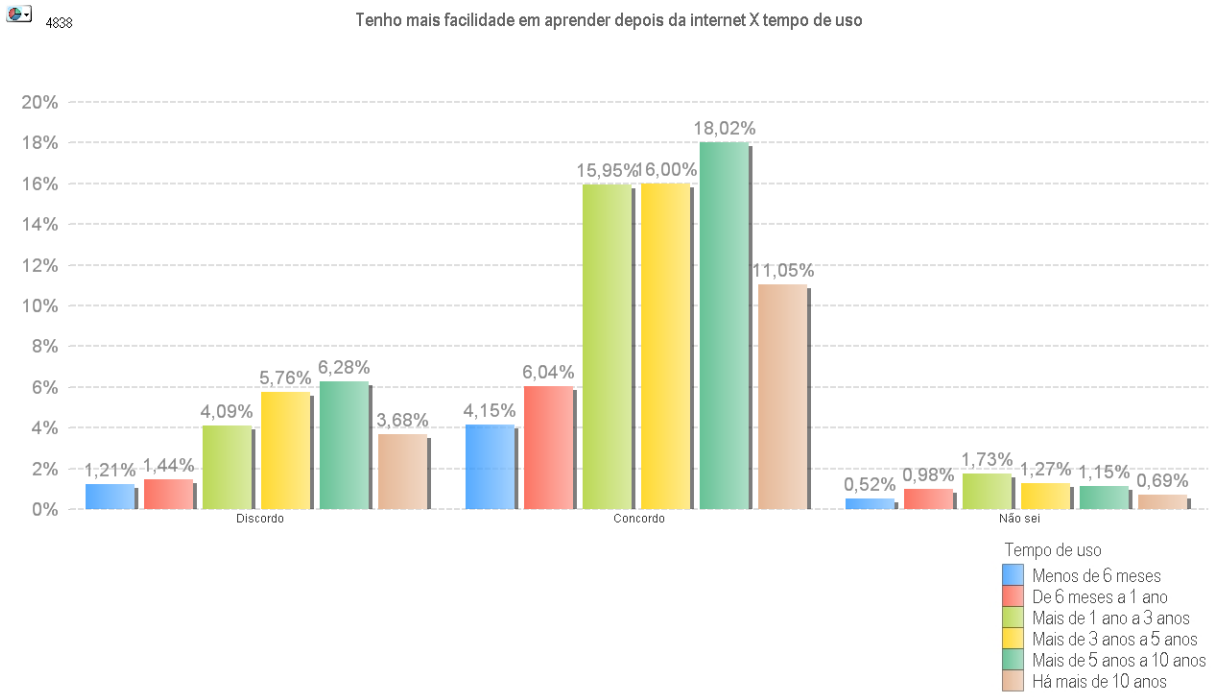

Figura 23: Tempo de uso e facilidade em aprender depois da Internet de atores do AcessaSP

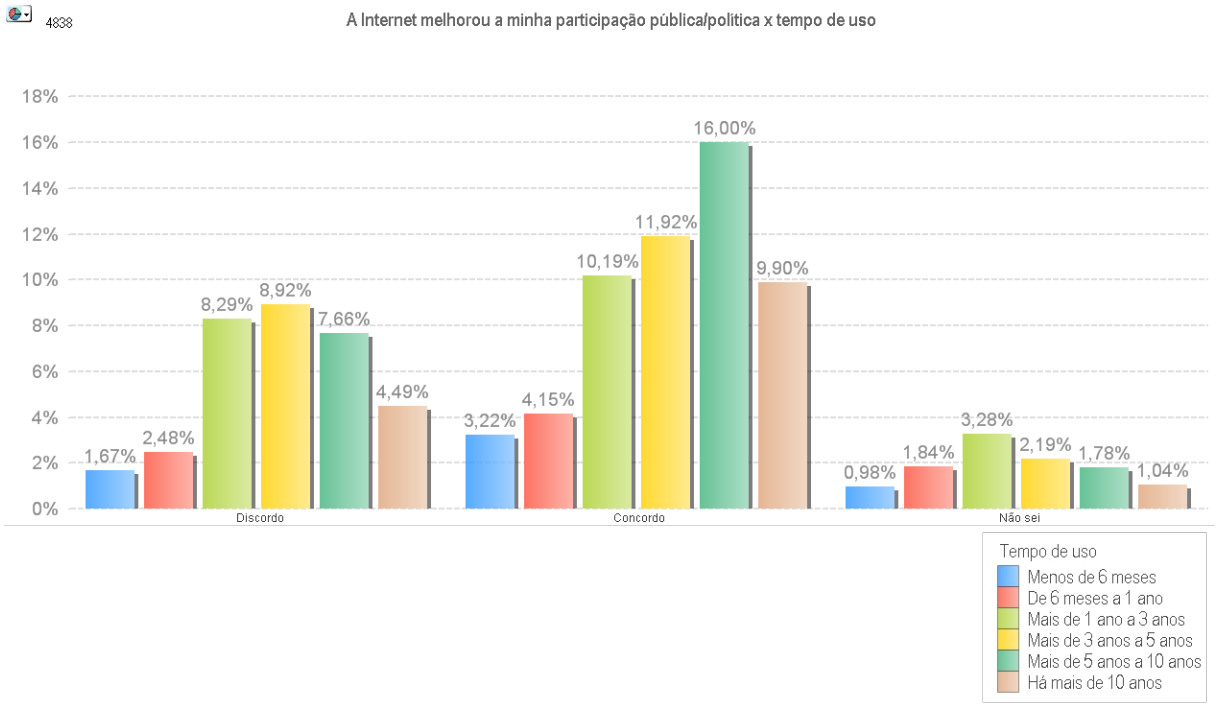

Figura 24: Tempo de uso e participação política na Internet de atores do AcessaSP

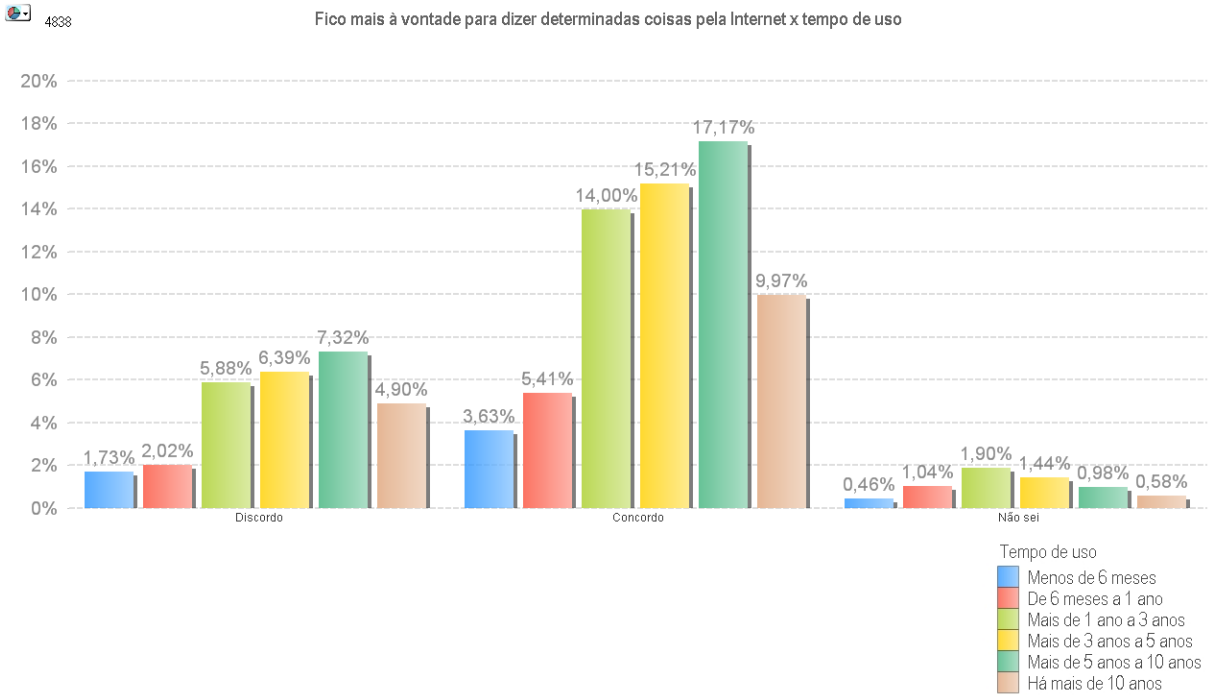

Figura 25: Tempo de uso e auto-expressão na Internet de atores do AcessaSP

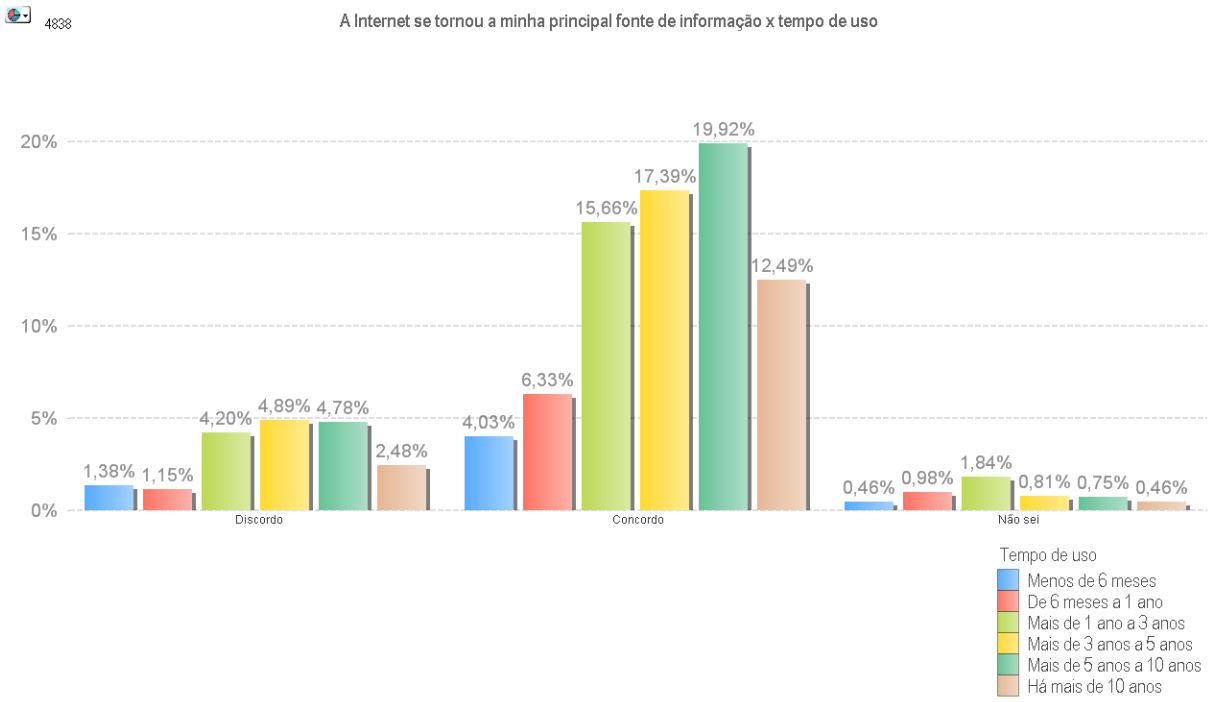

Figura 26: Tempo de uso e a Internet como principal fonte de informação de atores do AcessaSP

Ao perceber que era preciso de outros dados, além destes apresentados acima, para inferir sobre a experiência de desenvolvimento de literacias que estes atores têm na relação

com a Internet, uma nova questão foi adicionada à PONLINE em 2012 visando recolher dados sobre as literacias emergentes entre estes atores. Neste caso, optou-se por formular uma questão embasada nos indicadores de *Media and Information Literacy* da Unesco, como apontado nos referenciais teóricos desta tese – a questão pode ser conferida no Apêndice I, na página 241. Assim, o modelo de análise adotado para este conceito trabalhou com seis dimensões e indicadores, que visam, em linhas gerais, compreender tanto o ponto de vista do acesso à informação e seu uso ético, como a capacidade de compreensão das funções dos *media* e o envolvimento racional dos atores com os meios de auto-expressão. Com isto, o objetivo também foi possibilitar o cruzamento destes dados com outras variáveis já existentes na pesquisa *online*, o que é apresentado a seguir.

1ª dimensão – Entendimento do papel dos Meios de Comunicação e da Informação na Democracia

Para compreender esta dimensão das *Media and Information Literacy*, a PONLINE 2012 perguntou se os respondentes concordavam totalmente, concordavam parcialmente, discordavam em parte, discordavam totalmente ou não sabiam responder a seguinte questão:

- Eu percebo que os meios de comunicação (Jornal, Rádio, TV, Sites/Portais na Internet) influenciam a formação da minha opinião.

As respostas demonstram que a maior parte dos atores do AcessaSP (65,93%) concorda totalmente ou parcialmente que os Meios de Comunicação influenciam sua formação de opinião, comparados aos que discordam em parte ou totalmente (25,1%) ou não sabem (8,96%), conforme pode ser verificado na figura 27.

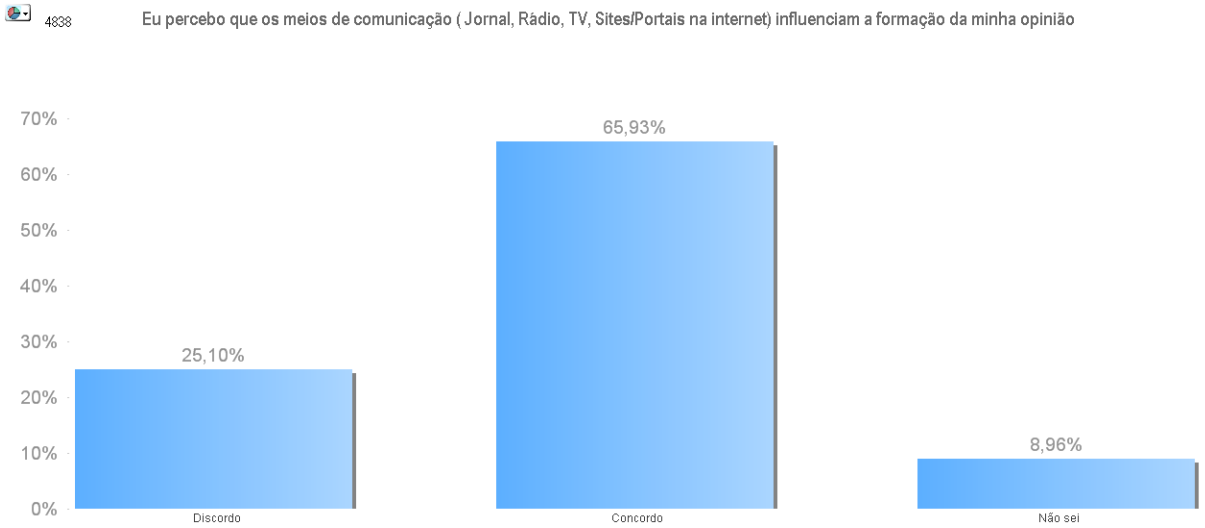

Figura 27: Influência dos media na formação de opinião dos atores do AcessaSP

Na perspectiva de entender se o acesso à tecnologia pode influenciar nesta resposta, foi verificado que prevalece, entre os que concordam em parte ou totalmente, os que não possuem em casa dispositivos como computador (34,69%). Porém, prevalecem os que possuem um ou mais celulares. Os que não possuem este aparelho entre os que concordam totalmente ou em parte com a influência dos meios de Comunicação na formação de opinião são 12,44%.

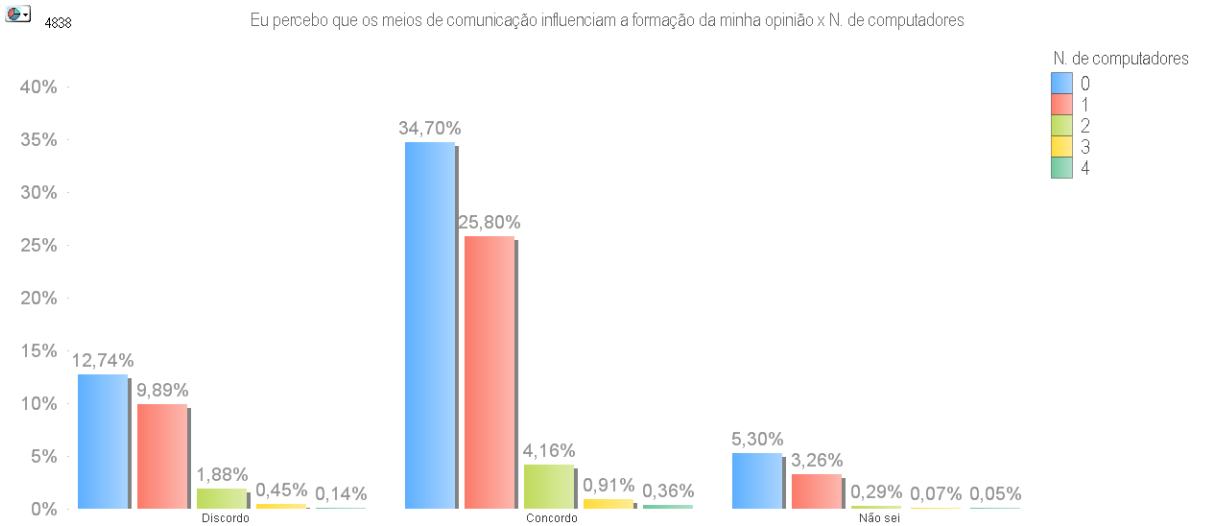

Figura 28: Posse do computador e influência dos media na formação de opinião de atores do AcessaSP

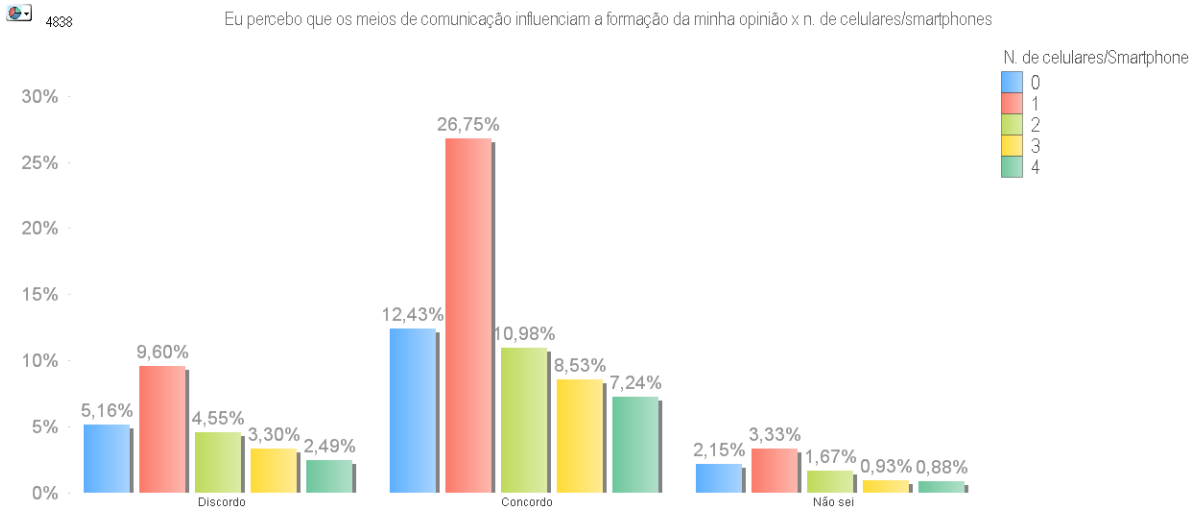

Figura 29: Posse de celular e influência dos media na formação de opinião de atores do AcessaSP

Como pode ser notado nas figuras 28 e 29, não há indícios para afirmar que a posse de TIC é necessariamente garantia de influência dos meios de comunicação e informação sobre a formação de opinião dos atores do AcessaSP.

Já o tempo de uso da Internet pode influenciar a formação de opinião através dos meios de comunicação e informação? Ao cruzar os dados da questão desta primeira dimensão com o tempo de uso da rede, verificou-se que prevalecem, entre os que concordam totalmente ou parcialmente, os que usam a Internet entre um e três anos, sendo que há uma dinâmica interessante, sendo gradual a resposta entre aqueles que a usam há menos de seis meses (4,4%) até chegar no ápice de um a três anos (16,38%), depois começando a decrescer entre aqueles que usam a rede entre três e cinco anos (15,84%) até chegar àqueles que a usam há mais de 10 anos (8,73%). Isto pode ser indício de que a influência da Internet na formação de opinião sobre os meios é maior durante os primeiros anos de uso da rede, diminuindo à medida que os atores vão conhecendo e experimentando melhor o meio, assim como, consequentemente, se tornando mais críticos e seletivos em relações às informações às quais têm acesso.

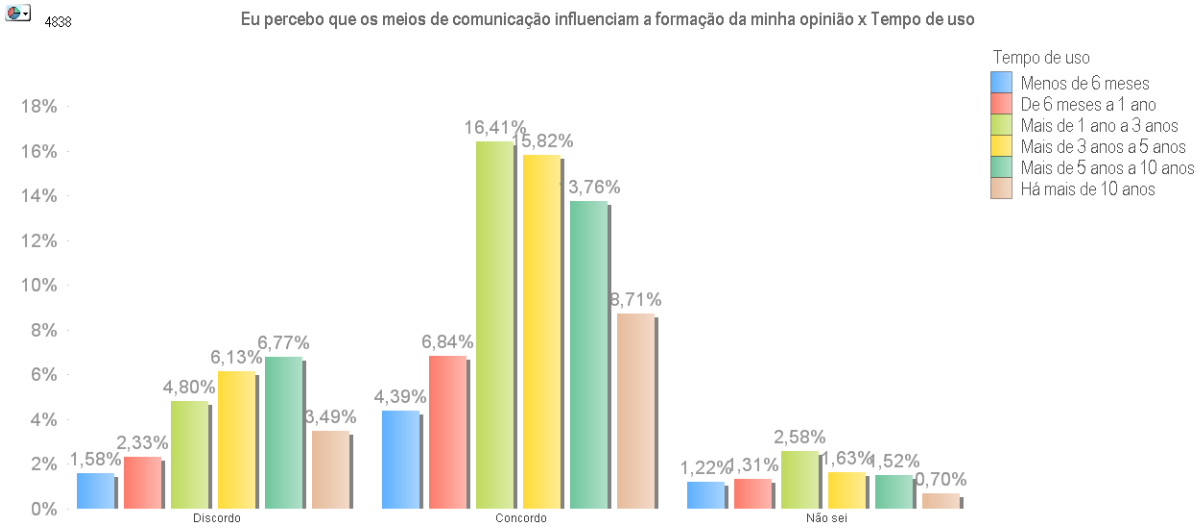

Figura 30: Tempo de uso da Internet e influência dos media na formação de opinião de atores do AcessaSP

Pode haver relação entre a influência na formação de opinião e a forma como aprendeu a utilizar a Internet? O cruzamento destes dados demonstra que são praticamente indiferentes as respostas entre os que concordam e discordam que os meios de comunicação e informação os influenciam. Em todos os casos, sobressai o aprendizado autônomo ou a partir de um curso. Entre os que concordam parcialmente ou em parte com a pergunta chave desta dimensão, afirmaram aprender a utilizar a Internet, nesta ordem: sozinhos, por meio de um curso, com amigos, na escola, com monitor ou atendente em acesso público, com parentes, no trabalho ou outros espaços.

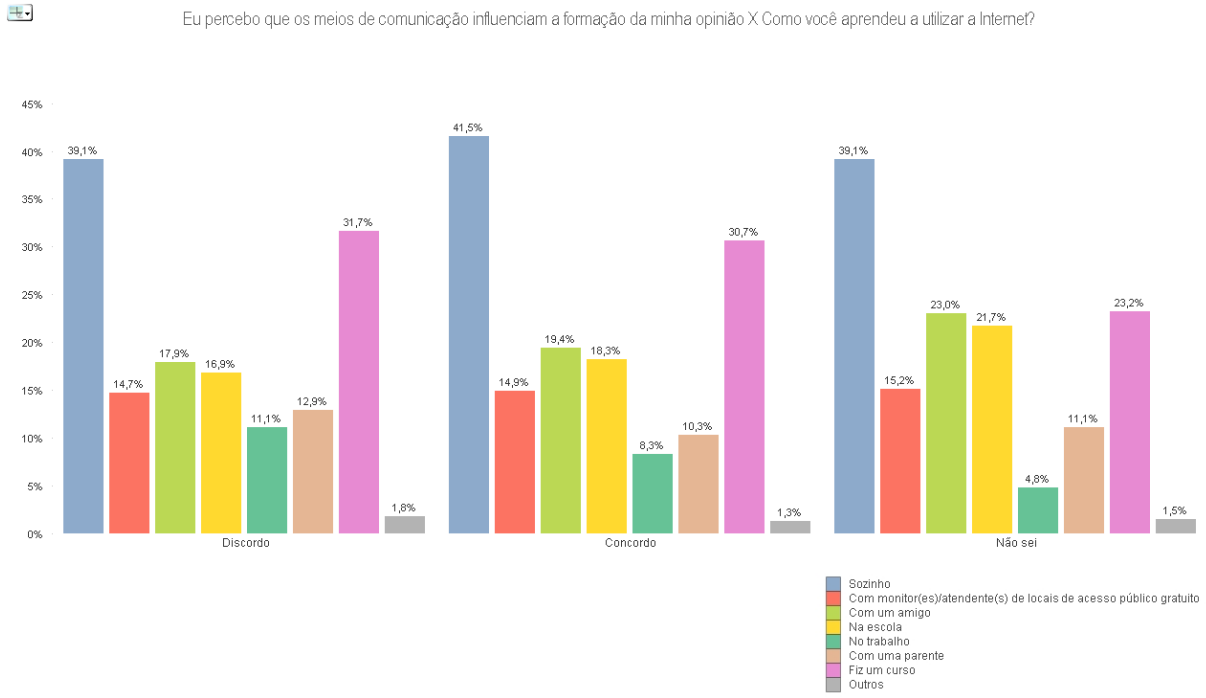

Figura 31: Aprendizado da Internet e influência dos media na formação de opinião de atores do AcessaSP

Por fim, buscando compreender esta primeira dimensão das literacias e também as dimensões relacionadas à interação mediada por computador, foram cruzados os dados desta primeira questão com as atividades realizadas pelos atores do AcessaSP na Internet.

Também neste caso, o comportamento é praticamente igual entre os que concordam e discordam da afirmação de que os meios de comunicação influenciam sua formação de opinião, prevalecendo, em todos os itens da escala, gradações semelhantes, prevalecendo, nesta ordem, o envio e recepção de e-mail, conversas via mensagens instantâneas, conversas via recados em redes sociais, participação em salas de bate-papo/chat, criação ou atualização de *blogs* e sites, postagens em micro-blogs, conversas usando programas de mensagens de voz/conferência, participação em listas de discussão ou fóruns ou outros. Os que responderam não realizar nenhuma atividade estão na ordem de 9,8% que concordam totalmente ou em parte; 9,7% para os que discordam totalmente ou em parte; e 10,6% entre os que não sabem. Não parece ser relevante, mas é importante apontar que as porcentagens entre os que discordam totalmente ou em parte em relação à influência dos meios de comunicação na formação de opinião são maiores entre aqueles que afirmaram não realizar nenhuma atividade na Internet.

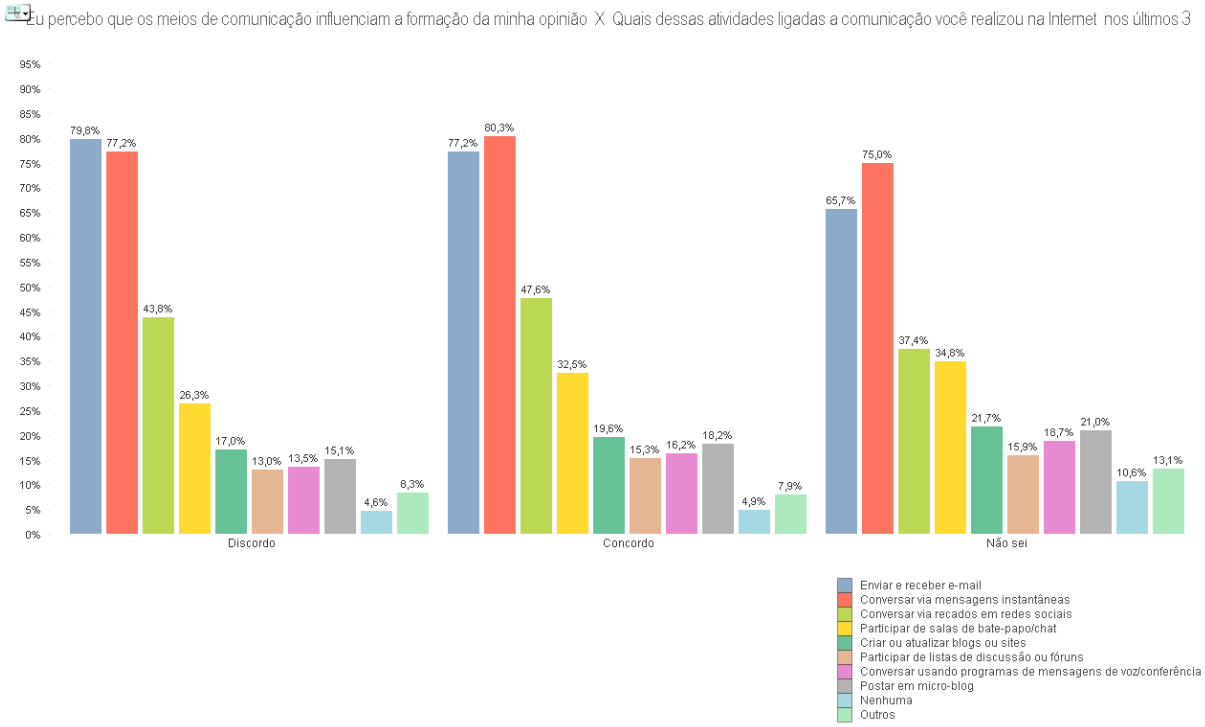

Figura 32: Atividades realizadas na Internet e influência dos media na formação de opinião de atores do AcessaSP

2ª e 6ª dimensões – Compreensão dos conteúdos dos Meios de Comunicação e seus usos / Contextualização sociocultural do conteúdo dos Meios de Comunicação Social

Aqui estão reunidas duas dimensões de MIL, avaliadas por meio de uma única pergunta da PONLINE 2012, relacionada ao entendimento do posicionamento e opinião dos meios de comunicação e a influência que isto tem junto ao ator do AcessaSP. A figura 33 demonstra que neste sentido prevalecem aqueles que concordavam totalmente ou em parte com a compreensão da influência que os meios de comunicação e as opiniões e posicionamentos que assumem. São 71,87% entre os que concordam, 17,76% entre os que discordam e 10,36% que não sabem.

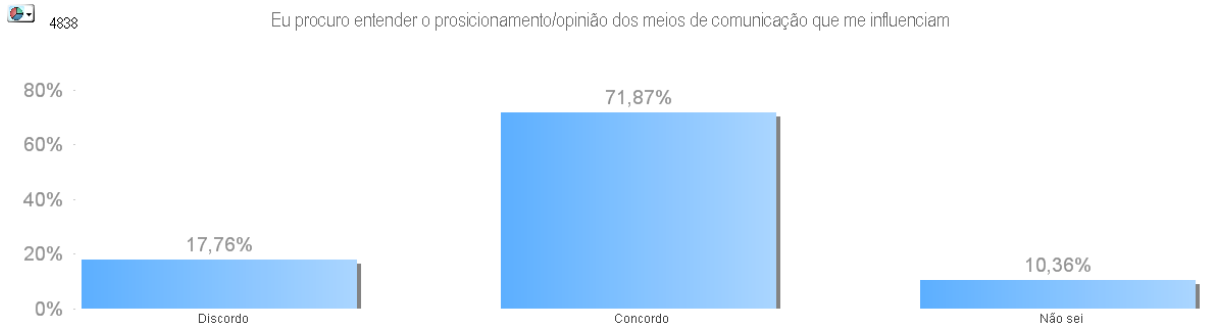

Figura 33: Entendimento da influência dos media na formação de opinião de atores do AcessaSP

Ao cruzar esta questão com outras variáveis, em termos de posse das TIC, se por um lado entre os que afirmam que buscam entender o posicionamento dos meios de comunicação que os influenciam prevalece a inexistência de computador em suas residências, por outro há uma posse expressiva destes mesmos atores de um ou mais aparelhos celulares, como já verificado na primeira dimensão. Também neste sentido, ao verificar as atividades realizadas na Internet e cruzá-las no âmbito da segunda e da sexta dimensões, verifica-se também uma pequena diferença, já que difere a resposta daqueles que concordam em parte ou totalmente. Neste grupo prevalecem aqueles que enviam e recebem e-mail, já no grupo que discorda em parte ou totalmente prevalecem os que, com mais frequência, conversam via mensagens instantâneas.

Sobre o tempo de uso da Internet, os gráficos obtidos a partir das respostas no cruzamento com a pergunta levada em consideração nestas dimensões perfazem uma escala que vai crescendo a partir de um número mais baixo daqueles que responderam usar a rede há menos de 6 meses até atingir o ápice entre os que usam a *Web* entre três e cinco anos, para, a partir daí, começar novamente a decrescer a partir dos que a usam entre cinco e dez anos, até atingir níveis mais baixos entre os que usam a rede há mais de dez anos. Estes, porém, são ainda em maio número que os que apontaram usá-la há menos de seis meses.

Não há outras questões que sejam indício de influência substancial na formação desta resposta. Neste sentido, não há diferença neste cruzamento quando avaliados os mecanismos de aprendizagem predominantes entre os atores do AcessaSP, ressaltados, como no quadro geral, os que aprendem sozinhos e, em seguida, os que aprendem a partir de um curso.

3ª dimensão – Acesso à informação de maneira eficaz e eficiente

Numa dimensão sobre acesso eficaz e eficiente da informação, a PONLINE perguntou se o ator do AcessaSP busca diferentes fontes de informação antes de formar sua opinião. Esta perspectiva de acesso, por sua vez, mostrou ser um índice relevante, já que a maioria respondeu concordar totalmente ou concordar em parte sobre este tipo de postura. Como pode ser visto na figura 34, os que discordam em parte ou totalmente não ultrapassam 14% e os que não souberam responder não chegam a 8%.

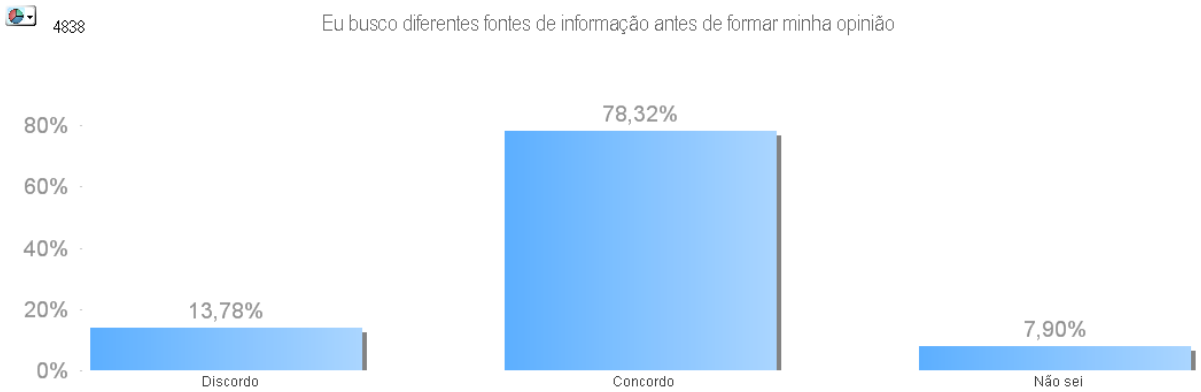

Figura 34: Fontes de informação na formação de opinião de atores do AcessaSP

Na terceira dimensão, no entanto, não há diferenças em relação às dimensões apresentadas anteriormente, verificando situações muito similares em relação a posse às TIC, tempo de uso da Internet e forma de aprendizado. Interessante notar, inclusive, que quando se trata das atividades de comunicação realizadas na *Web* nos últimos três meses, também há a mesma dinâmica de alteração entre os que costumam mais frequentemente enviar e receber e-mails e os que mais conversam via mensagens instantâneas.

4ª dimensão – Avaliação crítica da informação e suas fontes

A quarta dimensão de MIL pode ser avaliada por meio de uma pergunta da PONLINE que questionou a capacidade dos atores do AcessaSP de avaliação crítica das informações que têm acesso nos *media*. O resultado é indício de que há uma auto-percepção que eles se sentem capazes de proceder este tipo de olhar mais criterioso para meios como Jornal, Rádio, TV e Internet. Os que concordavam totalmente ou em parte são 77,83%,

enquanto há 12,85% entre os que discordam em parte ou totalmente e 9,32% que afirmaram não saber responder a pergunta, como pode ser visto na figura 35.

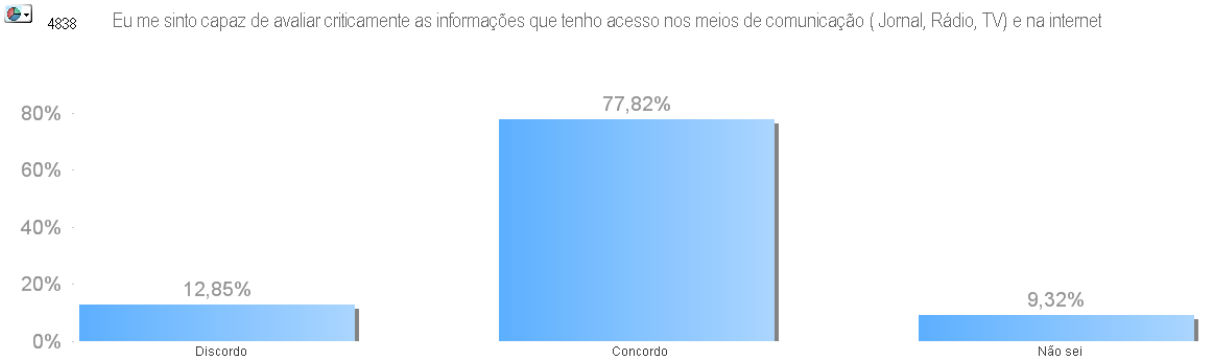

Figura 35: Capacidade de avaliação crítica dos media de atores do AcessaSP

Também na quarta dimensão os comportamentos dos índices nos cruzamentos com outras variáveis se repetem, tanto em relação à posse das TIC, como tempo, aprendizado e atividades de comunicação frequentes na Internet.

5ª dimensão – Aplicação de novos e tradicionais formatos de mídia

Numa dimensão que busca compreender a capacidade criativa dos atores em rede, a PONLINE perguntou sobre a capacidade de utilizar a Internet para expressão e comunicação, o que no conceito de MIL está voltado para o entendimento da aplicação de novos e tradicionais formatos de mídia. Nesta questão, no entanto, diferente das dimensões anteriores, nos índices entre os que discordam e concordam não houve algum deles que se ressaltasse de forma significativa. Ainda assim, prevalecem os que discordavam totalmente ou em parte, com quase 50% dos respondentes. Os que concordavam são 37,33% e os que não sabiam 13,59%.

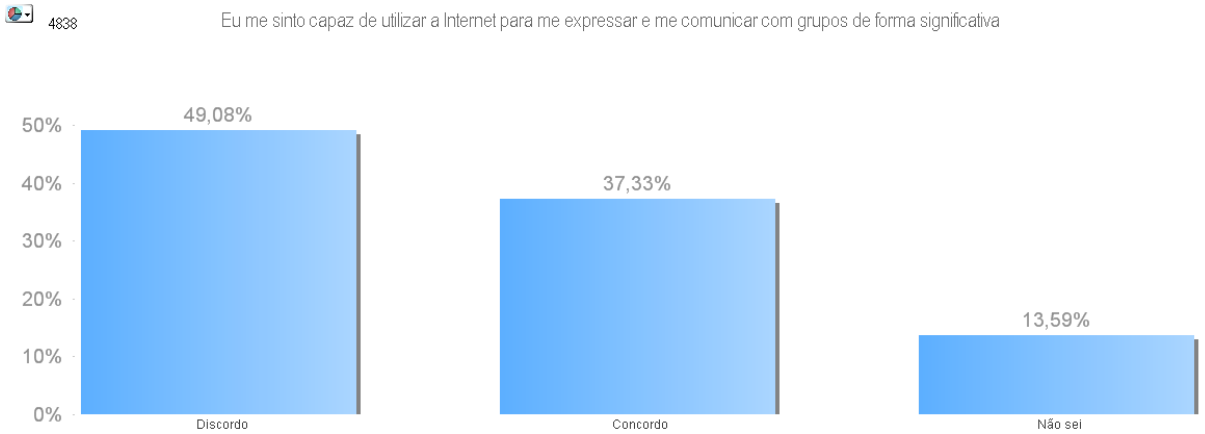

Figura 36: Capacidade de auto-expressão de atores do AcessaSP

O comportamento dos dados neste gráfico é bastante diferente dos demais, onde prevalecia uma postura mais ativa de compreensão dos meios de comunicação e da Internet entre os atores do AcessaSP. O cruzamento com as variáveis, entretanto, assim como nas questões anteriores, não demonstrou nenhum indício relevante de influência nesta resposta.

Assim, pode-se afirmar ser evidente que estes atores possuem uma propensão maior para uma compreensão crítica dos meios e da Internet, assim como de seu contexto, do que uma postura produtiva em relação a estes meios, já que, como esta dimensão revela, é menor o número daqueles que se sentem capazes de atuar numa direção de expressão e comunicação com outros grupos.

6.4 Atores em interação: uma análise de conteúdo de entrevistas

Com o objetivo de recolher dados para uma análise qualitativa das literacias emergentes dos atores em rede do AcessaSP, procedeu-se também a coleta de opiniões e impressões deste público por meio de entrevistas, como já descrito na abordagem metodológica. Com isso pretendeu-se aprofundar ao máximo o tema da pesquisa, entendendo questões sobre o AcessaSP, a Internet e as literacias emergentes na interação com as tecnologias.

O posto do AcessaSP escolhido para as entrevistas na capital do Estado, em São Paulo, está localizado no Parque da Juventude, uma área de 240 mil metros quadrados, com um complexo cultural e recreativo instalado onde foi uma das mais famosas penitenciárias brasileiras, o Carandiru, que já foi tema de livro e filme. Uma das histórias mais contadas sobre o lugar é o conhecido Massacre do Carandiru, que ganhou esse nome por conta da

morte de 111 detentos após a invasão da Polícia Militar ao local para reprimir um tumulto ocasionado por briga entre presos da Casa de Detenção. Desativado e demolido em 2002, o presídio deu lugar ao parque onde hoje funciona, além do posto do AcessaSP, um parque esportivo e a Escola Técnica Estadual de São Paulo (ETEC) Parque da Juventude. A unidade do Programa AcessaSP no local possui 116 computadores, com velocidade de conexão de 2 Mb, e 23 monitores. O posto, localizado na Avenida Cruzeiro do Sul, 2.516, no bairro de Santana, funciona das 9h às 18 horas, de segunda a sexta-feira.

Figura 37: Posto do AcessaSP do Parque da Juventude

Já em São Carlos existem dois postos do AcessaSP, um na unidade do Poupatempo e outro na Biblioteca Pública Municipal Amadeu Amaral, esta última escolhida para realização das entrevistas. Localizada na Rua Treze de Maio, 2.000, na região central, é a biblioteca pública mais antiga da cidade, tendo sido inaugurada em 1939. Bastante frequentada por estudantes do Ensino Médio e Fundamental, ela oferece empréstimos de livros, disponibilização de jornais e revistas e outros serviços gratuitos para os cidadãos. A unidade do AcessaSP no local possui oito computadores, com velocidade de conexão de 2 Mb. Atualmente o monitor é Silvio Geraldo Furlam. O posto funciona das 8h às 11h e das 12h às 17 horas, de segunda a sexta-feira.

Figura 38: Posto do AcessaSP na Biblioteca Municipal de São Carlos

Nestes dois locais, de 22 de outubro a 11 de dezembro foram entrevistadas 26 pessoas, sendo 12 em São Paulo e 14 em São Carlos[74]. Entre os entrevistados predominam os do sexo masculino. Foram 19 homens e sete mulheres. A maior parte tem Ensino Médio completo. São dez pessoas com essa escolaridade, seguidas de quatro com Ensino Médio incompleto, quatro com Ensino Superior completo, quatro com Ensino Superior incompleto, três com pós-graduação e uma com Ensino Fundamental completo.

Em relação à renda familiar, nem todos os entrevistados responderam esta pergunta. No entanto, entre os que responderam predominam aqueles que têm renda de até um salário mínimo (SM). São seis pessoas nesta faixa, seguidas de cinco pessoas com renda familiar de cinco a sete salários mínimos, quatro com renda de três a cinco SM, três com mais do que nove SM, duas com renda de dois a três SM e dois com renda de um a dois SM.

No processo de Análise do Conteúdo foram consideradas apenas 21 entrevistas, excluídas aquelas realizadas no pré-teste do roteiro e incompletas por desistência do entrevistado. Deste total foram registradas 6 horas, 44 minutos e 13 segundos de gravação de áudio. Na passagem do formato de áudio para o formato de texto são, por sua vez, 51.081 palavras e 276.098 caracteres, material utilizado na AC, que pode ser conferida nos tópicos a seguir.

[74] A transcrição e o áudio completos das entrevistas encontra-se em CD anexo à tese.

6.4.1 O que falam do AcessaSP e a relação com outros atores neste ambiente

A pesquisa netnográfica realizada junto aos frequentadores do AcessaSP permitiu entender um pouco melhor a relação mantida com o Programa e com outros temas emergentes nesta experiência de inclusão digital. A partir das entrevistas foi possível notar como estes atores conheceram o Acessa por diferentes caminhos, ou por meio do Poupatempo, ou ao fazer visitas ao Parque da Juventude, ou por meio do convite de amigos, ao caminhar pela rua e se deparar com uma propaganda de Internet grátis, ou por meio do contato com a sala do AcessaSP durante a frequência à Biblioteca ou à FATEC.

Os motivos que levaram estes atores a procurar o AcessaSP também são diversos e não estão relacionados exclusivamente à ausência da tecnologia em casa. Alguns que possuem computador e conectividade à Internet, por exemplo, afirmam que frequentam o posto por comodidade durante deslocamento pela cidade ou porque ele tornou-se um ponto de encontro com amigos. Há também os que procuraram o AcessaSP em momentos de dificuldade ou por outra necessidade, como o caso de uma frequentadora que passou a frequentar o posto ao ter a casa roubada e outro que utilizava porque aproveita a ida até o posto para fazer sua caminhada diária. Outros motivos identificados na análise foram a economia de gastos com Internet em casa e a necessidade de fazer atividades escolares.

Alguns frequentadores ressaltam as vantagens de frequentar o Programa as relacionando à segurança, já que, como afirma um dos entrevistados, com um posto do AcessaSP por perto não há necessidade de andar por São Paulo portando um *laptop*. Além disso, ressaltou-se também a economia, por não ter necessidade de pagar para acessar a Internet; e a comodidade de acesso à Internet durante deslocamentos pela cidade.

Na pesquisa, dois dos entrevistados coincidentemente estavam utilizando o AcessaSP pela primeira ou segunda vez. Assim como eles, vários outros frequentadores dos postos expressaram elogios ao Programa, conforme pode ser verificado no quadro abaixo. Críticas ocorreram apenas na fala de três entrevistados, que coincidentemente reclamaram da velocidade da Internet, inclusive para jogos e sites “mais pesados”.

Elogios ao Programa AcessaSP
Em relação ao posto especificamente eu não tenho nenhum senão, porque você veja, é um posto muito bem localizado, é um posto que tem uma estrutura bem montada. Você vê que o pessoal daqui é muito diferenciado. O próprio supervisor, você acaba, você tem um contato tanto com o monitor como com o supervisor.
Então eu acho que aqui tem um serviço - embora seja assim uma frase meio “cucaracha” - a gente tem um serviço de primeiro mundo.
As pessoas que estão aqui, automaticamente, dificilmente fazem uma pergunta que eles não possam responder. Eles estão aptos para responder a todos os que chegam aqui.
A conexão em si ela é muito boa. Ela suporta os jogos, os *browsers* que eu jogo.
Então é bem melhor você tá de meia em meia hora. Lá é uma hora, né, pra deixar o peão livre. Mas de meia em meia hora é bem melhor.
O que eles oferecem é excelente, é ótimo. Você sempre que entra na Internet, sempre tem as mensagens, indicações de várias coisas pra fazer, ou o que já foi feito, essas coisas. As informações em si, do Programa, do sistema AcessaSP, aí basta, cabe a nós estar clicando pra ver. Então é muito bom.
Na cidade de São Paulo tem vários lugares que a gente pode acessar.
Os próprios coordenadores estão sempre ajudando.
As pessoas aqui são muito bem treinadas, são educadas. É um lugar muito limpo. É difícil hoje no Brasil. Então. Tá sempre mantido. E acho que nota 10. Eu gosto muito.
Eu conheço todo mundo, todo mundo me conhece. Sou bem tratado.
Pergunto bem pros rapaz que fica aqui. São muito legais eles. Tem muitas coisas que eles explicam bem.
Eles são quase uns professor. Qualquer dúvidas eles tiram pra pessoa. Qualquer problema que der eles vêm e tiram. Sabem tratar as pessoas bem.
Sempre que eu venho aqui eu sou muito bem recebido. E eu quero dizer pra eles parabéns, pra melhorar só um pouco mais.
Todo mundo aqui é amigo. Se tratam muito bem, muito, muito bem.
Padrão FIFA. Isso. Aqui é padrão FIFA. Aqui é muito bom. É limpo. Todo mundo trata bem. Ninguém tá com cara feia.
Quanto ao AcessaSP, só tenho agradecer, porque ele me ajuda. Como eu te disse, estou sem Internet em casa agora. Venho aqui, é gratuito. É muito bom. Nisso o governo tá de parabéns.
Então eu tenho laços.
Uma série de coisas que o AcessaSP. Eu acho ótimo. Eu acho que eles estavam me dizendo assim, cumprindo o papel a que foi destinado.
Eu acho que o AcessaSP está sendo de grande, de extrema utilidade. Foi muito bem criado pelo governo estadual. Ele, eu acredito que ele está atendendo boa parte das necessidades das pessoas, possibilitando àqueles que não têm condições de pagar Internet, de ter condições de pagar curso, para virem receber orientação e pegar alguns documentos que precisam. E normalmente todos os AcessaSP que eu estive eu tenho de parabenizá-los todos pelo bom atendimento.

Agora esse ponto estratégico na cidade ele é muito bom justamente pela questão do vai e vem das pessoas pelo município. Então você diminui deslocamento. Então é uma ferramenta ágil pra quem está perambulando pela cidade.
Então o AcessaSP está de parabéns.
O Acessa foi muito bem-vindo. Eu acho que foi um programa criado, bem bolado pra atender a necessidade das pessoas que não têm condições de acessar a Internet.

Outra motivação que os entrevistados ressaltaram pela procura do AcessaSP para o acesso à Internet está relacionado a trabalho e emprego. Esse tema está presente na fala de quatorze dos 21 entrevistados, seja quando afirmam que procuram o posto do Programa para utilizar a web na busca de vagas de emprego ou para montar um currículo, seja quando destacam a importância do AcessaSP para essa prática, algo que pode ser visto em falas que ressaltam essa impressão em relação aos demais frequentadores, exemplificado em "eu vejo muitas pessoas também que vêm pra questão de trabalho" e "como tem o perfil daqueles que vem pelo currículo, pra trabalho e outras informações".

Relacionado a esta questão, os que tratam do tema trabalho podem ser divididos em duas categorias. Há os que procuram o AcessaSP como um espaço de trabalho e há os que procuram o Programa como um mecanismo para busca de vagas de emprego. No primeiro caso, algumas falas tratam do posto como *home-office*, algo que pode ser conferido em falas como:

- "a gente sai, vai captar alguma, você vai colher informações, fazer entrevistas, você traz pra cá. Porque hoje, quando você fala em empresa, e principalmente em empresa de comunicação, eles de certa forma incentivam o *home-office*";
- "eu vim a primeira vez porque a minha casa tinha sido assaltada. Então eu precisava dar uns andamentos, porque eu tava fazendo uns trabalhos em casa" ou, então, na fala de um senhor que afirma que utiliza a Internet do posto só para o trabalho e que "depende dela para viver".

Entre as falas que demonstram o AcessaSP como uma oportunidade para encontrar emprego, é interessante notar também as situações em que esta estratégia foi bem sucedida e o frequentador do Programa conseguiu assumir uma vaga por meio do acesso à Internet no Programa, algo que também pode ser conferido no quadro abaixo.

AcessaSP como oportunidade para encontrar emprego
Eu acesso a página de empregos também.
Aí depois, quando eu fui pro escritório, que eu peguei trabalho em escritório, me ajudou muito. Então eu posso falar, o Acessa me ajudou.
Se você não tem um emprego, igual eu tava até semana passada sem trabalhar, só tava trabalhando à noite. Eu queria de dia. Aí foi através daqui. Que eu não lembro o nome da menina. Ela me ofereceu. Ela me passou o nome de um site, Luana. Aí ela me indicou esse site e falou que ali é fácil, rápido, pra cadastrar currículo. Aí eu fui e eles me chamaram na quinta-feira. E eu já fui. Aí dia 4 agora eu começo de novo.
No site da Bol também, que tem muita informação de emprego. Aí eu vinha acessava rapidinho e sumia pras entrevistas.
Pode ver empregos.
Não mando, faço currículo mas não envio, né. Deixo guardado no meu e-mail.
Ajuda mais num currículo.
Ver empregos.
Conheci o AcessaSP através de conhecidos já aqui, que falou que é mais fácil procurar emprego aqui. Foi da onde eu procurei emprego aqui e encontrei.
É o Catho, né, que é pra empregos.
Tô indo atrás de emprego agora. E a Internet ajuda bastante. Porque, tipo, só um minuto. Porque tipo, a Internet ajuda também a arrumar emprego. Entendeu? Tipo a pessoa vai lá pesquisando sobre, vamos dizer a pessoa precisa saber, talvez poder arrumar um emprego.
Meu tio que mandou eu entrar no site pra poder mandar um currículo lá. Eu mandei e fiquei praticamente duas semanas lá. E no caso quando deu tudo certo.
Procurar emprego, no balcão de emprego.
Outro dia eu precisei fazer o currículo. Esse dia mesmo que tá marcado ali, quando eu vim aqui. Eu vim aqui, fiz o currículo com ele. Ele me ajudou, tranquilão.

Por fim, em relação ao Programa, os entrevistados apresentaram várias sugestões. As mais recorrentes estão relacionadas à oferta de dispositivos tecnológicos nos postos, como teclado de jogo, *webcam*, combo para CD e fones de ouvido, ou então à oferta de oportunidades de formação, seja a partir de cursos em geral relacionados à Informática ou a questões específicas como operar e-mail, *softwares* como Word, Excel e Power Point, noções de busca e funções de redes sociais, além de Libras. Também nesta vertente, ressaltou-se a importância da capacitação dos monitores e a sugestão de atuação de professores de Informática também junto aos postos. Outras sugestões estão relacionadas a projeto jornalístico de utilidade pública, abertura do posto também aos sábados e domingos, melhorias em banheiro, ampliação dos postos para cidades menores e divulgação do site do Acessa e suas oportunidades.

Também relacionados ao ambiente do AcessaSP, durante a AC verificou-se a ocorrência de comentários informais e formais nas entrevistas sobre as relações estabelecidas com outros usuários no Programa. Interessante observar, neste caso, a referência a moradores de rua que frequentam os postos do AcessaSP, às vezes em situações de conflito, às vezes não. Mesmo nas conversas informais com monitores, ficou clara a presença marcante destes atores nos postos do Programa. Algumas falas, por exemplo, dão a dimensão desta situação:

- "a gente percebe que você tem aqui uma equipe bastante capacitada para lidar com qualquer extrato social (…) Por exemplo você tem aqui morador de rua",
- "uma tecnologia que desse intimidade, que pudesse trazer o pessoal aqui, menos vândalos. Porque eu, sinceramente, esse pessoal, esse grupo de morador de rua que vem aqui só para, sei lá",
- "por que hoje, quem está no vandalismo, quem está morador de rua, não porque é morador de rua, esse espírito está tomando conta do mundo, e se não tivermos cuidado",
- "você vê que é muito frequentado aqui. E o acesso gratuito traz muita gente simples",
- "uma vez eu sentei, tinha um mendigo do meu lado, assim, ouvindo um som no computador".

Outras referências aos colegas que frequentam o programa não são tão marcantes como a que se faz aos moradores de rua, no entanto, ressaltam extratos etários, neste caso, jovens e idosos. Falas que comprovam isso podem ser verificadas em:

- "não só pra jovem, pra idoso que eu vejo aqui",
- "trazendo a meninada, as pessoas da terceira idade também",
- "eu to sentado aí tem uma senhorinha ali, jogando joguinho. Outro dia eu senti uma senhorinha ali vendo uma receita de bolo" e
- "difícil eu ver algum menino adolescente pesquisando alguma coisa. É só jogo de batalha, por exemplo, o Facebook, por exemplo, mulheres peladas".

6.4.2 Imagens da Internet

Na entrevista, a primeira pergunta feita aos frequentadores do AcessaSP esteve relacionada à imagem que fazem da Internet. Neste caso, eles foram estimulados a apresentar palavras-chave que vinham à mente quando ouviam falar neste tema. Na AC, as respostas foram categorizadas em quatro diferentes concepções sobre a web apresentadas pelos atores, como poderá ser conferido nos comentários abaixo.

Uma primeira análise permitiu identificar um grupo de atores que enaltece a Internet e demonstra sua importância para a vida, algo que pode ser comprovado em falas como:

- “a Internet muda tudo”,
- “hoje, praticamente a Internet, quando você acorda”,
- “progresso, alcance maior de pessoas. Muita dinâmica, né”,
- “o alcance maior das coisas”,
- “a Internet é tudo hoje em dia”,
- “a Internet hoje é fundamental”,
- “a Internet é, como eu disse, acho que hoje em dia não dá pra viver sem ela. Porque o ser humano depende dela”,
- “acho que a Internet é, como diz, é fundamental na vida do ser humano. Eu acho que hoje o ser humano não vive sem ela, né. Sem ela eu acho que ele não, não sei se ele vai a lugar nenhum”,
- “o mundo”,
- “a Internet em si é muito vasta”,
- “a Internet é tudo de bom. Eu não consigo ficar sem Internet um dia. Nossa o dia que eu não acesso a Internet fico doente. Digo, ah meu Deus, o que está acontecendo, eu estou aqui isolada do mundo”,
- “foi uma das maiores invenções que eu acho”,
- “a Internet pra mim é importantíssima. Porque ajuda a mexer com a cabeça. Ela me ajuda a enfrentar um terreno desconhecido”,
- “a Internet pra mim é um desafio”,
- “a Internet faz parte da minha vida. Faz parte da vida de praticamente muita gente. Sem Internet eu acho que as pessoas, a maioria das vezes, não vivem”,
- “eu acho que todo dia você tem que dar uma olhadinha na Internet sim”,
- “modernidade”,
- “tudo você faz pela Internet. Qualquer coisa”,
- “acho que não tem mais nada, mais nada não diria, mas tá próximo de não ter algo que a Internet não possa fazer”.

Uma outra constatação bastante frequente está nas falas que relacionam a Internet à Comunicação, aos meios de Comunicação ou a situações de comunicação interpessoal. Exemplos disto estão em falas como:

- “é uma plataforma que engoliu todas as demais mídias”,
- “a Internet, pra mim, ela acabou trazendo num tablet, num painel, numa tela de computador, todas as demais mídias”,
- “seria a universalização, ou a mobilização das demais mídias numa coisa só”,
- “comunicação”,
- “o negócio de conversar com parente, conversar com a pessoa mais diferente, que não conheço”,
- “a Internet é hoje o ponto máximo em qualquer comunicação que você tenha”,

- “conhecer novos amigos, fazer amizades”,
- “Comunicação. Comunicação rápida e diminui distância”,
- “comunicar com quem está longe. Porque eu moro só aqui. Então todo mundo que eu conheço mora longe”,
- “ver recados”,
- “se você não vê uma pessoa muito tempo, tem como você conversar pela Internet”,
- “Meios e comunicação” e
- “é um meio de comunicação muito rápido. Muito fácil. Tá dentro da casa de cada um”.

Também bastante frequente é a relação que os atores apresentam da Internet com o acesso à informação, ao conhecimento e a situações de democratização possibilitadas pela web. Algumas falas que comprovam isso são:

- “o Brasil aberto pra mim”,
- “a Internet ela hoje praticamente, tudo no mundo está nela. No meu relógio tem Internet, no meu sapato tem Internet. Um pince tem Internet. Tudo tem Internet. A Internet está colocada em tudo hoje. Está sendo uma ferramenta de grande porte para todos, sem distinção de raça, cor, religião”,
- “tudo o que está acontecendo no mundo”,
- “conhecimento”,
- “ter o objetivo de conhecimento, né, pela educação”,
- “Mas eu acho que sabendo usar, né, tem muito, um conteúdo muito gratificante”,
- “Mas eu acho que é um carro-chefe, assim, que mudou bastante o conhecimento, pra quem está estudando.”,
- “notícias, eu leio muitas notícias, me atualizo muito sobre política, sobre futebol, ultimamente tenho buscado algumas oportunidades de trabalho na Internet também”,
- “Internet você pode pesquisar qualquer coisa”,
- “você pode entrar em qualquer site que vai entrar e vai dar acesso normal”,
- “a Internet ó, tipo quando eu quero pesquisar um negócio que não tenha no livro, eu posso entrar na Internet e pesquisar que vai dar o acesso direto”,
- “bastante conhecimento, informações”,
- “deixa a gente mais informado”,
- “um mundo de informações”,
- “uma infinidade de conhecimento”,
- “é um mundo infinito a explorar” e
- “construção de conhecimento”.

As demais falas, categorizadas como outras expressões sobre a rede, tratam de imagens da Internet verbalizadas nas falas dos atores relacionadas a entretenimento, a tecnologia ou a exemplos de sistemas utilizados na web e práticas comuns quando estão navegando.

6.4.3 As literacias emergentes e os contextos de interação com a tecnologia

Para um primeiro entendimento das literacias emergentes dos atores do AcessaSP, buscou-se analisar nas entrevistas as falas relacionadas ao aprendizado destes frequentadores do Programa sobre Informática e sobre Internet. Nesse sentido, procura-se apontar vetores de aquisição de habilidades e competências que, neste caso, podem ser identificados como estando relacionados a situações de aprendizado em cursos, com o auxílio de amigos ou de monitores em situações de inclusão digital, no ambiente de trabalho ou de forma autodidata.

É interessante notar que a maioria dos entrevistados demonstrou-se confiante em relação às suas habilidades para operar o computador e a Internet. Perguntados se reconheciam algo que ainda não sabiam operar na web, poucos afirmaram existir algo nesse sentido.

Ao refletir sobre a autoconfiança dos atores, a categoria chamada aqui de autodidata merece um destaque particular na análise. Ela está expressa nas falas quando reconhecida como tal pelos atores, a partir de expressões como a própria palavra autodidata, pela expressão "sozinho" ou quando os mesmos utilizam verbos muito particulares para descrever como se dá o seu próprio aprendizado. Neste sentido, destacam-se os verbos fuçar e mexer, utilizados e adotados aqui uma metáfora das literacias emergentes. Mensagens que comprovam essa argumentação estão em falas como:

- "e aquilo que ainda, tal, você acaba fuçando",
- "a Internet é uma coisa legal porque você fuça",
- "aprendi mexendo nos programas",
- "eu acho que eu tenho, assim, muita facilidade pra mexer com programa",
- "hoje em dia as pessoas estão aprendendo a mexer com vídeo",
- "as pessoas começam a mexer na Internet e aprendem. Eu acho que ela tem sim uma função nisso. Elas começam a mexer, se integram virtualmente",
- "eu sei como mexe, entendeu? Desde as coisas de mexer na Internet, no celular. Eu sei como faz",
- "então eu vou mexendo no bendito notebook",
- "e se eu vou mexer eu preciso ir num lugar que eu me sinta à vontade",
- "eu sou curioso. Eu mexo",
- "eu sempre vi, sempre as pessoas mexendo, mas sempre quis aprender",
- "na época meu pai comprou computador a gente começou a mexer",
- "e lá eu comecei a mexer no computador, jogando. E depois comecei a usar a Internet",

- “então, parte do conhecimento pra mexer eu fui ensinado pelo meu pai. Aí a outra parte foi autodidata mesmo”.

Também nesse sentido, outras falas, mesmo que não utilizem estas metáforas, acabam por demonstrar o mesmo sentido de autodidatismo e de exploração individual, algo exemplificado em falas como:

- “um engenheiro ele vai pegar um software específico e vai dissecar aquele software, um jornalista vai pegar um programa de texto e dissecar aquilo. A hora que aparecer alguma coisa que complemente ou que atualize essa informação, a gente acaba correndo atrás”,
- “você acaba partindo para parte da tentativa e erro”,
- “você tem uma informação, um aprendizado formal, você tem um aprendizado informal e você tem um aprendizado osmótico, vamos dizer assim”,
- “senão eu entro no Google, já baixo lá o que você tá procurando. Então, você sabe que de algum jeito você vai ter que achar”,
- “você vai se aprimorando”,
- “você tem utilidades pelas redes sociais que você nem sabe que pode ter. Que você descobre isso conforme você vai utilizando”,
- “depois eu comecei a aprender por conta própria”,
- “Só que eu gosto, eu brinco no computador”,
- “eu to procurando buscar estar, aquela ânsia de buscar algum lugar que eu possa encontrar esses instrumentos para eu ir pra águas mais profundas. Não quero ficar só na beirada”,
- “a Internet ela tem esse papel. Ela força o cidadão a se educar um pouco, sabe”.

Este aprendizado informal também está expesso na relação destacada pelos entrevistados com outros atores, sejam eles amigos ou pessoas próximas em ambientes de trabalho ou de utilização do computador, algo que pode ser constatado em falas como:

- “aquilo que você não assimilou com a equipe de informática, você assimila com algum colega”,
- “comecei, na verdade, foi com amigos”,
- “uma moça me ensinou, né, pelo menos só o básico. Eu já sabia metade”,
- “o cara lá me ensinou” e
- “teve amigos”.

Aqui também se enquadra a relação dos atores com os monitores do AcessaSP neste processo de consulta e aprendizado informal. Exemplos disto estão em falas como:

- “a gente percebe que você tem aqui uma equipe bastante capacitada para lidar com qualquer extrato social”,
- “E aí são só alguns itens que talvez você não conheça como estar acessando, mas logo que te ensinam, você pega”,
- “eu tava agora num programa aqui, que eles me baixaram”,
- “Eu quando tenho alguma dúvida a moçada aí me ajuda”,
- “pergunto bem pros rapaz que fica aqui. São muito legais eles. Tem muitas coisas que eles explicam bem”,
- “eles são quase uns professor. Qualquer dúvidas eles tiram pra pessoa. Qualquer problema que der eles vem e tiram”,
- “com os monitores. Agora mesmo eu tava com dificuldade ali. A menina ficou do meu lado. Me auxiliou bastante”,
- “quando se tem dúvida ele ajuda aí. O rapaz ajuda. E assim a gente vai aprendendo”,
- “Outro dia eu precisei fazer o currículo. Esse dia mesmo que tá marcado ali, quando eu vim aqui. Eu vim aqui fiz o currículo com ele. Ele me ajudou, tranquilão”.

Por fim, destaca-se o discurso sobre necessidade de aprendizado presente em algumas falas. Entre aquilo que os entrevistados demonstraram interesse estão desde a indicação de cursos genéricos sobre Informática até hackear, habilidades para operar dispostivos *touch screen*, fazer *downloads*, edição de vídeo e *softwares* como Excel e AutoCad.

Naturalmente, essa abordagem sobre o aprendizado dos atores em rede é apenas indicial dos contextos de desenvolvimento de literacias. Como poderá ser conferido nos tópicos abaixo, há compreensões importantes identificadas na AC a partir das classificações adotadas nesta tese. Antes de entrar nesta abordagem, porém, optou-se aqui por apresentar também alguns outros temas considerados nesta pesquisa como importantes para compreensão das literacias emergentes de atores em rede, como é o caso do celular e das redes sociais.

Numa fase preliminar desta pesquisa notou-se a presença muito expressiva de informações sobre estes dois temas, algo que se buscou explorar também a partir das entrevistas. Em relação ao celular, o acesso à Internet por meio deste dispositivo foi verificado na fala de onze dos entrevistados, sendo que seis deles afirmaram não possuir celular. Destes, no entanto, dois afirmaram terem possuido o aparelho anteriormente. Um destes atores relata que já teve “uns 20” celulares e que “se a pessoa ficar sem celular, como eu, não vive”. Além disso, ele relata o uso do celular por pessoas do seu convívio diário, como quando diz que “as filhas dele não, ficam o dia inteiro no celular. Não vivem sem o celular. O celular delas é como se fosse a cabeça delas”.

Também em relação ao celular, foi possível verificar a experiência de seis entrevistados com a utilização de redes sociais a partir deste dispositivo. Nas falas há citações ao Facebook, Orkut, Youtube e Instagram.

As redes sociais, por sua vez, devem ser um vetor considerado na identificação de literacias emergentes entre os atores do AcessaSP. O tema está presente na fala de praticamente todos os entrevistados. Mesmo quando afirmam não utilizá-las, o que é o caso de apenas três frequentadores do Programa, eles as reconhecem como um importante espaço de interação, como é o que se percebe na fala de um entrevistado que afirma que "se a pessoa não tiver um conhecimento básico para tecnologia, pelo rádio, pelo Facebook, ele não vai pra lugar nenhum" e na de outro que lembra que "os meus amigos mandam pro Facebook (…) às vezes eu recebo uma média de vinte que querem amizade, que eu conheço" e que "eu ainda sou reticente".

Nas redes sociais citadas nas entrevistas há a supremacia do Facebook. Dos 21 entrevistados, 17 afirmaram utilizá-la. Ao considerar que três atores afirmam não serem adeptos deste tipo de prática na Internet, verifica-se que praticamente todos os entrevistados que afirmaram utilizar redes sociais têm conta de usuário no Facebook. Algumas falas como "e a maioria dos que usam só Facebook só vem pra ver Facebook" e "apesar que eu vejo aqui que as pessoas vem mais pra Facebook", por exemplo, podem ser indícios de que essa prática se estende a outros frequentadores do AcessaSP.

As demais redes sociais aparecem em poucas falas, como é o caso do Youtube, citado por cinco entrevistados; Orkut, citado por três; e Instagram, Twitter e Badoo, referenciados por dois entrevistados cada uma.

Já o entendimento do Facebook ou das demais redes sociais como um espaço onde emergem literacias digitais pode ser compreendido nas falas dos entrevistados quando os mesmos as relacionam a um importante espaço de interação. Apesar de várias mensagens descreverem situações de comunicação e relacionamento interpessoal, há também falas que indicam situações relacionadas ao trabalho, ao compartilhamento de ideias e a oportunidades e experimentação de formatos de mídias como foto e vídeo, algo que, inclusive, poderá ser melhor compreendido no tópico que trata aplicação dos novos e tradicionais formatos de mídia.

Redes Sociais
Agora o Face, ele deixou de ser uma mídia social, para também ser uma mídia de comunicação interpessoal. Ela aglutinou duas coisas numa ferramenta só.
Questão do Facebook, que sempre você entra, que está vendo os amigos também. E isso foi muito bom porque recorda de pessoas.
Eu nunca fui de Orkut e nem nada disso, mas o Facebook hoje é necessário. Você precisa ter amigos, clientes, os que você trabalha, como eu já disse, você revê pessoas, que eram amigos há muitos anos.
Então, tá todo mundo no Facebook. Você entra no Facebook e vai divulgando.
Você através de uma rede social, você pode conversar, bater um papo, colocar uma foto do dia-a-dia. A pessoa vai ver.
Me divertir com meus amigos. É as melhores coisas que eu tenho. Eu acho importante (…) o Facebook ajuda bastante a se comunicar com eles. É a maneira mais fácil e mais rápida que tem.
Eu fiquei sabendo também por meio do Facebook. Ela me mandou um link.
O Facebook tem uma dinâmica muito boa. O Orkut tinha uma dinâmica muito boa pra debates (…) mas a interatividade pra, por exemplo, você procurar uma oportunidade de trabalho, fazer um trabalho em grupo era muito restrita. Fora que o chat do Facebook é muito melhor do site que o Orkut tinha.
O Facebook chega até a ser uma amálgama da vida dentro e a vida fora da vida real. Aí, porra. Você tem o Facebook, você flerta no Facebook, você depois conhece a pessoa pessoalmente. Mas depois você tira uma foto e a foto vai pro Instagram. E o Instagram está conectado no Facebook também. Aí você da uma twittada, aí a twittada tá no Facebook também.
Facebook começou a primavera árabe, porra. Facebook teve uma participação brutal nos protestos que a gente teve aqui no nosso país, agora no meio do ano.
O conceito de rede social que você tem vai bem além de você compartilhar um texto, um vídeo, uma foto, uma imagem, um desenho. Você compartilha amizades, que você compartilha opiniões, você compartilha análises, compartilha críticas. Você compartilha a sua alma.
Facebook parece que, sei lá, é um pedaço da minha vida.
O Facebook me ajudou muito a encontrar pessoas que há muito tempo eu não via. Amigos de longa data, de outras cidade, família, familiares, parentes.

Buscando aprofundar essa análise a partir dos referenciais utilizados nesta tese, apresenta-se abaixo o resultado desta pesquisa circunscrito em seis MIL de Grizzle e Wilson (2011).

6.4.4 Entendendo o papel dos Meios de Comunicação e da Informação na Democracia

A primeira *Media and Information Literacy* na concepção de Grizzle e Wilson (2011, p.30-35) trata do entendimento do papel dos Meios de Comunicação e Informação na Democracia, ou seja, está relacionada à "familiarização com as funções dos meios de comunicação e outros provedores de informação e compreensão de sua importância para cidadania e tomada de decisão".

Numa primeira análise para esta MIL, procurou-se verificar a concepção de Democracia dos entrevistados. Na análise, cinco deles não expressaram nenhuma compreensão para o termo Democracia. Algumas falas que comprovam isso podem ser conferidas em expressões como "zero", "entendo nada de Democracia", "não consigo explicar agora", "agora deu um branco na minha mente. Não vem nada", "nada", "não entendo nada", "deixa eu pensar. Não consigo agora" e "Democracia é foda, hein, cara".

Os demais entrevistados expressam concepções de Democracia que envolvem a compreensão do termo a partir da participação popular, da liberdade de expressão e do acesso ou democratização da informação. Em alguns casos, porém, as mensagens emitidas para este tema vêm carregadas de críticas à Democracia, à política e aos governos brasileiros e em outros, tratam-se de generalidades.

Participação popular
Democracia é a gente, é o povo, né.
Democracia é a forma de governo na qual as pessoas participam. As pessoas participam de uma forma que seja igual ou justa.
Democracia é quando a vontade da... Prevalece a vontade da maioria.
Seria o governo do povo para o povo.
É a capacidade de escolha. De você poder optar por algo.

Liberdade de expressão
Democracia. Eu sou livre, eu posso fazer o que eu quero.
Democracia é o que podemos fazer.
Democracia é você usar algo e não precisar ficar pensando, pô, será que o monitor ali, ele está rastreando o que eu estou vendo.
Democracia é a liberdade de ir e vir. É estudar o que você quer, você falar o que você pode.
Democracia é liberdade de expressão.

É um mundo que todo mundo pode fazer tudo. Ele tem poderes para isso. Você pode, inclusive, externar a sua opinião.
É a gente ter liberdade de expressar o que a gente quer, mas assim, acho que a gente tem que saber impor as coisas, né.

Críticas à democracia, à política e aos governos
É o pior modo, é a pior forma de governo. Só que é a única que existe.
Vixi. Esse negócio de política eu não gosto.
Esse negócio de política só tem ladrão.
Nós estamos num caminho aí que é muito longo pra chegar na Democracia.
Só que isso no meu conceito é pura ilusão.
Nós temos uma política meramente assistencialista.
Democracia. Isso é uma balela.
Nós temos partidos não por convicção.
Nós não temos partidos de ideologia. Eu voto por votar.
Eu acho que falar em Democracia no Brasil é chover no molhado.
Ah o Brasil tá foda, viu, cara. Só corrupção.
O governo é foda, cara. O governo é foda. Principalmente o Brasil aqui, né cara. Tem tudo pra ser um país desenvolvido mas não é nem subdesenvolvido quase, cara. As pessoas se revoltam.

Acesso à Informação
Hoje é a forma como você faz as ideias e informações circularem.
É o seu direito de ver algo.
Um meio que eles, políticos, se comunica mais.
Se você democratiza a informação, você democratiza o poder. E se democratiza o poder você tá favorecendo a Democracia.
É a disseminação de ideias. A ideia de um acaba se espalhando por todos.

Generalidades
Democracia é tudo de bom.
Mas a impressão da democracia política eu acho que nós crescemos muito, evoluímos bastante, independente de outras coisas negativas que a política faz.
Democracia é o país livre.

Perguntados se a Internet e os meios de comunicação em geral podem colaborar para a Democracia, a maioria se apoiou na web para responder que sim, porque a mesma amplia ou democratiza o acesso à informação ou, então, que é algo imprescindível e essencial para que a Democracia exista. Em 17 entrevistas isso ficou claro a partir de comentários. Em outros dois casos houve apenas uma responsta categórica afirmativa para a pergunta. As expressões abaixo podem ser visualizadas como exemplos do que foi respondido neste caso.

Internet como essencial para Democracia
Ela pode ser uma excelente máquina.
Eu acho que já colabora para a Democracia. Eu acho que tudo aquilo que é bom, limpo, claro. Democracia tem que ser assim.
A Internet é um veículo bom, é excelente. Mas tem que saber usar. Internet ou televisão, rádio, pra gente ter mais conhecimento.
São instrumentos imprescindíveis.
A Internet é um exemplo talvez mais vivo, mais contemporâneo do que é democracia. Eu acho que a Internet representa o que é democracia mais do que talvez um próprio governo diga. Eu acho que a Internet não tem como você desmenti-la, ignorá-la ou até você sobrepujá-la. Eu acho que a Internet ela é democrática, sempre vai ser e ela se sobrepõe a qualquer democracia e qualquer governo.

Internet como forma de ampliar o acesso à informação
É um carro chefe pra ter o conhecimento, buscar a informação.
Democracia não pode ter censura, não pode esconder as informações. Tem que ter os dois lados da verdade.
Pode e muito. Não tá vendo esse grupo aí de mascarados? Eles se comunicam por onde?
Sem dúvida é muito importante porque, porque esses meios de comunicação, você pode divulgar aquilo que você pensa, já que a gente vive numa democracia, a gente pode reivindicar, a gente pode criar uma, uma, como é que se diz? Uma, é, jogar na rede aquilo que você pensa, que você não concorda em termos políticos ou não.
Mas ela pode colaborar pra Demoracia porque todas as pessoas têm acesso e é rápida.
A Internet é o meio mais rápido que tem de divulgar as ideias e de espalhar muito mais que o rádio, TV, telefone. A Internet ela é mais rápida que todos estes outros meios.
É importante pra manter a gente informado.
A Internet acho que pode colaborar assim pra tudo, né. A gente tem bastante informação. Tem bastante coisas assim que pode ajudar.
Bom, elas podem te apresentar, te mostrar lados que você queira escolher.
Informação é poder. E a Internet ajuda a democratizar a informação que a pessoa tem sobre ela mesma.

Para aproveitar uma oportunidade vislumbrada em 2013 por conta das grandes manifestações que movimentaram o país de junho a julho[75], foi inserida na entrevista uma pergunta buscando estimular os entrevistados a refletir se a Internet teria alguma responsabilidade em relação aos protestos. O resultado foi que quize dos 21 entrevistados responderam afirmativamente, que sim, a Internet teve um papel importante nas manifestações. Apenas dois entrevistados afirmaram que não e dois que talvez.

A explicação para essa relação presente na mensagem dos entrevistados está ora relacionada ao poder de mobilização da Internet, ora ao seu poder de comunicação, ora a velocidade deste meio de comunicação, ora ao que seria um fenômeno contemporâneo, comparando o Movimento Passe Livre[76] a movimentos de torcidas e até à Primavera Árabe[77], algo que pode ser conferido em falas como "tanto para o bem como para o mal. Não só a questão dessas rebeliões, como a gente vê de time de futebol e tudo mais", "até essas brigas nos estádios aí é de pessoas que se reúnem através das redes sociais", "Facebook começou a primavera árabe, porra. Facebook teve uma participação brutal nos protestos que a gente teve aqui no nosso país, agora no meio do ano". Abaixo podem ser conferidas algumas falas em que ficam explícitos algumas das justificativas dos entrevistados.

Relações da Internet com os protestos
Através da Internet que você vai mobilizar todo mundo, pra poder se juntar e vamos pra rua.
Agora quando é a multidão mesmo, você vai ter que ter a Internet.
Então quando acontece esse tipo de coisa, a Internet, é bom porque ele, o rapaz tá ali tirando uma foto, gravando e já manda por satélite, por um e-mail, um Facebook, já sai na hora. E ao vivo.
A Internet é um meio de estar convidando as pessoas a fazerem tais coisas.
As pessoas vão se unindo através das redes sociais

[75] Neste caso tratam-se das manifestações que tiveram início com o Movimento Passe Livre, que contestava desde 2012 o aumento na tarifa do transporte público em São Paulo e que, posteriormente proliferaram pelo país, com forte apoio popular, após a forte repressão policial contra as passeatas, e agregando vários outros temas, como os gastos públicos com os grandes eventos esportivos, a corrupção e a má qualidade dos serviços públicos, dentre outros. O movimento, que foi noticiado inclusive no exterior, chegou a ser considerado uma das maiores mobilizações no Brasil desde o movimento pelo *impeachment* do presidente Fernando Collor de Mello, em 1992. Pelo seu poder de mobilização e propagação, o movimento também pode ser comparado a protestos similares em outros países, como a Primavera Árabe e *Occuppy Wall Street*.

[76] Fundado no Fórum Social Mundial em 2005, em Porto Alegre, o Movimento Passe Livre defende a adoção da tarifa zero para transporte coletivo.

[77] Primavera Árabe é o título para a onda revolucionária de manifestações e protestos que vem ocorrendo no Oriente Médio e no Norte da África desde 18 de dezembro de 2010. Com várias bandeiras contra a repressão e as condições de vida das pessoas nestes países, o movimento é tido como responsável na derrubada de chefes de estado. Na organização dos protestos há um forte uso das redes sociais como estratégia de organização, comunicação e sensibilização da população e da comunidade internacional.

Se não fosse a Internet eles não tinham como se reunir, uma maioria de gente assim estar numa rebelião daquela. Não tinha como.
Não tá vendo esse grupo aí de mascarado? Eles se comunicam aonde? E é rápido. É rápido.
Porque através da Internet, como eu disse, você atinge um público muito maior e em muito menos tempo do que numa televisão, do que num rádio. Aqui você jogou e em questões de segundos tem milhões sabendo.
Ajudou a se reunir, falou o que deveria fazer pra melhorar.
Foi manter todo mundo informado e todo mundo tava ciente mais pelo acesso à Internet. Que entravam lá, liam tudo que tava acontecendo, pra marcar horário, local, tudo pela Internet.
São as redes sociais que comunicam as pessoas rapidamente. Então as pessoas se comunicam de forma rápida. Não precisa usar o telefone.
As pessoas que se identificam com aquela causa em redes sociais vão se juntar e vão se aglomerar e vão se combinar num determinado local e horário pra poder pleitear aí os seus direitos, não é? Eu acho que é fundamental. A agilidade disso tudo foi via Internet. Sem Internet nada disso seria possível.
Divulgou bastante.

Como pode ser visto em várias falas do quadro acima, as redes sociais aparecem como responsáveis pela divulgação de informações sobre o protesto, por facilitar a comunicação e por reunir as pessoas em torno de uma proposta.

Por fim, cabe verificar que os entrevistados que responderam que não houve tal relação entre a Internet e os protestos, no entanto, não justificaram sua opinião. Já aqueles que disseram talvez afirmaram que a Internet pode ter sido uma ferramenta de comunicação para os movimentos, “mas não necessariamente uma das ferramentas que possibilitaram isso” ou que “serviu para ajudar um pouco, mas nem tanto (…) ajudou a se reunir”. Um dos entrevistados diz que estes movimentos não são organizados na rede, que possuem “cabeças pensantes” fora dela, mas que a Internet pode ser um termômetro “do que estava acontecendo”.

6.4.5 Compreensão do conteúdo dos Meios de Comunicação e seus usos

A segunda competência de MIL na proposta de Grizzle e Wilson (2011, p.30-35) trata da compreensão do conteúdo dos Meios de Comunicação e seus usos. Como descrevem os autores, trata-se da “capacidade para demonstrar conhecimento e entendimento das formas como as pessoas utilizam os meios de comunicação em suas vidas pessoais e públicas, as

relações entre cidadãos e o conteúdo dos meios de comunicação, bem como seu uso para uma variedade de finalidades".

Ao analisar as entrevistas com os frequentadores do AcessaSP, notaram-se quatro tipos de comportamentos nas mensagens. Os entrevistados, neste quesito, ressaltaram suas relações com os meios ou emitiram mensagens em que demonstram compreensão do contexto de produção e circulação da informação nos meios de comunicação social (MCS) e na Internet, que evidenciam uma visão crítica em relação aos meios e a seus conteúdos, que apontam para os meios como necessários para manterem-se informados.

Apenas cinco entrevistados explicitam suas relações com os meios, ressaltando seus comportamentos frente aos MCS, como pode ser conferido em expressões como:

- "se eu estou assistindo televisão, não me agrada, eu desligo",
- "eu gosto de programas de entrevistas. Filmes, raríssimo",
- "você joga na Internet, dali a pouco tem milhões te apoiando ou não",
- "é uma informação que eu localizei através dos meios de comunicação (…) usei aquilo em consideração pra tomar uma decisão que vai ter relevância no meu futuro",
- "em relação ao que eu aceso, ao que eu leio, no final das contas a gente acaba se tornando crédulo, ou incrédulo" e
- "porque é impossível ficar longe de alguma notícia. Você chega num lugar, a TV tá ligada na notícia, o rádio tá ligado na notícia, um amigo tá com o computador ligado na notícia".

No entanto, a maior parte das mensagens dos entrevistados em que foi possível identificar algum tipo de enunciado em relação a esta MIL está relacionada a três outras situações. A que prevalece, entre doze dos entrevistados é a de crítica aos meios de comunicação. Algumas expressões demonstram isso, como em:

- "os conteúdos que eu acesso é ruim",
- "como tem pornografia, coisas ruins também",
- "nos meios de comunicação, televisão, rádio, eu, sinceramente, acho uma caca, uma merda. Porque só tem porcaria",
- "tudo manipulado",
- "passa muita coisa que é mentira",
- "algumas emissoras que não quis mostrar a verdade, outras mostraram",
- "um monte de programa imbecil", "só que a maioria das vezes não é verdade",
- "apesar de ter só coisa ruim",
- "não gosto de ver muita televisão não. Muita enganação. Prefiro mais um rádio",
- "os repórteres publicaram aquela notícia sem nem confirmar se era verdade ou não que o cara tava inscrito de fato",

- “mas quanto aos meios de comunicação eu gostaria de deixar bem claro que Globo, Band, isso, aquilo outro, se fosse eu mudava, pensava a programação”,
- “prefiro assistir o que está acontecendo no momento, na vida real, do que assistir três, quatro novelas que vão retratar o que está passando na vida real, mas em capítulos” e
- “tudo que você vê nos meios de comunicação você tem que ter um belo de um filtro”.

Essa compreensão crítica em relação aos meios, no entanto, poderá ser melhor compreendida no tópico que trata da quarta MIL.

Em outra vertente, dez entrevistados demonstram uma compreensão dos contextos de produção e circulação da informação nos meios de comunicação. Isso se dá em situações em que se descreve práticas dos meios, como em:

- “aquela informação passou por crivos críticos. Ela acaba se tornando conhecimento”,
- “os repórteres publicaram aquela notícia sem nem confirmar se era verdade ou não que o cara tava inscrito de fato”,
- “tudo que você posta fica gravado, fica arquivado em algum lugar”,
- “o pessoal da rádio. Eles praticamente procuram informação no computador, Internet. Eles procuram pra depois falar pra nós”e
- “acredito que são fatos, às vezes manipulados, às vezes não. O menos imparciais possível”.

Também há situações em que fica clara a noção de tempo nos diferentes meios e a Internet, como expresso na fala “o jornal você tem que esperar a informação de um dia pro outro. A Internet você pega na hora a notícia, no mesmo instante” ou situações em que demonstra-se a preocupação com os mecanismos de verificação da informação, como em “algumas emissoras não quis mostrar a verdade, outras mostraram e tal” e em “você propaga um conteúdo só de acordo com sua capacidade de crítica em relação àquele conteúdo”.

Por fim, uma outra característica que pode ser descrita nesta MIL diz respeito à necessidade dos meios de comunicação para se manterem informados. Também neste caso, dez entrevistados tiveram essa preocupação verificada em suas mensagens. Expressões que comprovam isso estão nos exemplos:

- “não adianta o cidadão ter a Internet para ele, mas não saber, não ter a curiosidade de aprofundar no conhecimento”,
- “mas acho que sabendo usar, né, tem muito, um conteúdo muito gratificante”,
- “então o repórter vai passando pra gente tentar entender pros nossos filhos”,
- “são imprescindíveis”,
- “é difícil passar um dia sem Internet, sem ver o computador, sem ver televisão, sem estar falando no celular, sem ler o jornal”,

- “eu aprendo muito com as entrevistas”,
- “penso que é bom, por causa da gente tá sendo informado do que está acontecendo”,
- “é importante ter estes veículos até pra poder retratar um pouco as mazelas deste mundo, que não são poucas” e
- “por um lado é útil, ajuda bastante”.

6.4.6 Acesso à Informação de uma maneira eficaz e eficiente

A terceira MIL compreende o acesso à informação de uma maneira eficaz e eficiente. Nas palavras de Grizzle e Wilson (2011, p. 30-35), é a “capacidade para determinar o tipo de informação necessária para uma determinada tarefa e acessar as informações de uma forma eficaz e eficiente”.

Na análise desta literacia identificaram-se oito situações presentes nas falas dos entrevistados. A maior parte deles reconhece-se capaz de localizar informações, de encontrar aquilo que precisa na Internet e também que consegue operar buscadores de uma forma eficiente, conforme pode ser conferido nos quadros abaixo.

Sobre localizar informações de que necessita na Internet
Na maioria das vezes sim. Perfeito ninguém é
Eu sou analista de texto.
Pro que eu preciso sim. É suficiente.
Com certeza. Sei sim.
Eu acho que consigo tudo. Não tenho nenhuma dúvida. Se eu não consigo eu pesquiso, vou no Google até eu conseguir. Eu consigo.
Sim, sempre, sempre. Às vezes demora um pouco mais, porque às vezes o assunto é um pouco mais, é um pouco mais difícil, mas sempre consigo achar.
Aham. Isso é uma questão de tempo

Sobre utilizar buscadores de forma eficiente
Se tiver todas as ferramentas sim.
Eu acho que sim. Com certeza. Porque ela é um mundo. É como a cabeça do ser humano. Você vai, vai e daqui a pouco você acha o fio da meada.
Sempre sim, mas tem que saber colocar com o endereço certo.
Ah sim. Até onde eu sei, eu consigo usar eficiente. Pode ser que haja meios mais eficientes que eu ainda não conheço. Mas até onde eu sei eu trabalho com eficiência.

Enfaticamente apenas um entrevistado afirmou que se considera incapaz de localizar o que precisa na Internet. Para além dele, três atores reconhecem necessidades de aprimoramento de suas técnicas para acesso à informação. Algumas mensagens que comprovam isso estão em falas como:

- "eu acho que hoje eu não consigo utilizar totalmente o potencial que a Internet tem. Mas não porque eu seja necessariamente uma pessoa limitada, mas porque qualquer pessoa que utiliza a Internet é limitada. Porque a Internet em si é muito vasta",
- "ainda sou nesse campo, eu sou limitado. Agora tem uma coisa, eu sou curioso, eu mexo",
- "aquela ânsia de buscar algum lugar que eu possa encontrar instrumentos para eu ir pra águas mais profundas",
- "eu gostaria de aprender a pesquisar, tipo, vamos supor assim, vamos supor que eu esteja na escola e a professora pede pra mim pra fazer alguma matéria e eu não sei. Eu costumo tentar aprender pela Internet" e
- "eu queria até usar mais. Eu uso pouco o Google. Eu confio tanto na minha cabeça que eu quase nunca. Eu precisava consultar mais o Google".

As mensagens emitidas pelos entrevistados também apontam para exemplificação de locais de acesso frequentes destes atores na Internet, para exemplos de situações de busca e para demonstrações de uma compreensão mais crítica das necessidades e práticas de busca e acesso à informação na Internet, conforme pode ser observado nos exemplos dos quadros abaixo.

Exemplificação de locais de acesso frequentes na Internet
Voce abrir teu site, pra você, o site que você tem o teu email. De repente você viu uma notícia, até que não tem nada a ver com seu trabalho, mas poxa, atiçou curiosidade.
Aí eu já ia na parte de notícias. Que é o site do Globo.com
Igual eu tô adepto ao site, ao blog deles. Então tudo que acontece no movimento Catraca Livre, você tá por dentro.
Sempre quando você precisa ter um acesso a alguma coisa, por exemplo, uma Nota Fiscal Paulista, teus e-mails.
Eu uso muito mais o Google. O Google pra mim é própria formação de necessidade
Eu uso muito mais a questão de e-mail.
Só jornais, só reportagens. Não tenho tempo pra brincar, pra ver filme, pra ver mulheres. Não que não goste, mas não tenho tempo. Não me permito essas coisas.
Pesquisa sim. Eu fuço muito na área de Direito. Então pesquisa é mais do que necessária.
Pode ver a todas as informações que quiser, em site, em jornais, em revistas,

G1, site de esporte, né. G1, Essas coisas mesmo. Parte de esporte, jornais, né, mas praticamente o Yahoo.
Eu gosto muito do Discovery. Eu gosto de ver os comentários.
Pesquisar, pesquisa, pesquisar livro, pesquisar sobre medicamentos, porque eu trabalho na área, sobre novos medicamentos, pesquisar serviços, cursos, concursos.
Procuro tudo pelo Google.
Pesquiso Google, qualquer assunto que eu quero.
Site da cidade de São Carlos, pra saber das notícias.

Exemplificação de situações de busca
Aí você tem que correr pra onde tem Internet pra saber onde ficam os pontos que você tem que chegar. E os meios de transporte que você pode estar pegando, onde, táxi, metrô. Que ali indica tudo no Google Mapas.
Eu vou atrás de uma caneta. Vou ver de onde veio a caneta. Colocando uma observação sobre isso. Como ela é feita. Pra mim discutir aquilo. Independente de não tenho conhecimento. Mas a Internet me ajuda com isso. Porque eu posso buscar ali, tão rápido, imprimir e dar uma de leve, uma lida, pra mim poder discutir aquilo
Eu jogo, vou jogando informação até chegar até onde eu quero. Se eu não consigo, eu pergunto. Mas eu vou jogando perguntas. Por exemplo quando eu pego o Google. Aonde vem, aí eu chego até onde eu quero.
Tenho o nome dele aqui, vou entrar no Dédalus e vou ver lá como é que ficou no final das contas a tese de doutorado dele.
A gente viu que ele tinha, o suposto Caio Castro tinha duas ou três tatuagens. A gente entrou no Google e digitou Caio Castro tatuagem. Apareceu a relação de todas as tatuagens que o Caio Castro tem e a gente já sacou que não era ele. 30 segundos.
Porque nós pesquisa palavra em inglês. Palavra em jamaicano. Tipo essas coisas pra nós saber o significado.
Porque a minha descendência tem, meus pais são libaneses. E encontro descendentes lá no Líbano, em Beirute, e aqui mesmo em Dourado, da parte da minha avó, eu tenho encontrado bastante gente.
Às vezes eu ponho o que eu quero, o tema lá no Google. Eu gosto de filmes antigos. Por exemplo, com a Dóris Day. Então eu ponho Dóris Day, aparece a relação de filmes. Já vou anotando e já faço pesquisa de localizar os DVD.
O que eu fiquei sabendo disso daí foi da boca das meninas que moram junto comigo. Aí eu fui pesquisar isso na Internet hoje. E isso aí é verdade.
Isso é uma coisa de criança, praticamente. Pai pesquisa isso pra criança. Mas outro dia eu tava pesquisando um carrinho de gasolina.
Eu fui participar de uma entrevista de emprego e fui fuçar, fui pesquisar. Fuçar, acho feio falar. Pesquisar no Google. Formas de como se comportar numa entrevista. Você vai vendo, buscando tudo né. Você viu, se você procurar você acha tudo na Internet.

Demonstrações de compreensão mais crítica das necessidades e práticas de busca e acesso à informação na Internet
Você precisa criar uma forma de procura, que tem que ter uma técnia de procura e você tem que ter também um senso de procura. Você coloca lá suas palavras-chave, mas se você errou uma ou se você não colocou uma, você vai ter que pesquisar tanto como se você tivesse numa hemeroteca aqui do Estado.
Quando eu preciso um dado técnico, obviamente eu vou procurar uma literatura técnica. Não dá pra você chegar numa informação técnica através do Google, por exemplo. No Google você pode chegar a sites técnicos. Através destes sites técnicos sim. Mas uma informação técnica você não vai chegar através de um achismo.
É a Dip web, né? Dip web ta aí. Dip web é uma coisa que eu não conheço. Dai eu tenho um pouco de medo pra falar a verdade.
Você tem que ensinar as pessoas de modo geral a lidarem com a quantidade de informações absurda que tem hoje em dia. E você saber filtrar essas informações de modo que você possa trabalhar com elas.
Você tem que ter um modo de lidar com essa quantidade absurda de informações que você tem hoje em dia pra fazer com que essas informações cheguem a ser úteis.

6.4.7 Avaliação crítica da informação e das fontes de informação

A quarta competência de MIL trata da avaliação crítica da informação e das fontes de informação pelos cidadãos. Neste caso, como definido em Grizzle e Wilson (2011, p.30-35), trata-se da “capacidade para avaliar criticamente as informações e suas fontes e incorporar as informações selecionadas na resolução de problemas e análise de ideias”.

Ao olhar para a AC junto aos frequentadores do AcessaSP em relação a esta questão, inicialmente pôde-se perceber, junto a alguns dos entrevistados, as suas autocríticas, ou seja, como eles mesmos avaliam a sua capacidade crítica em relação aos meios de comunicação e aos conteúdos veiculados por eles, assim como também em relação à Internet. Além disso, há várias expressões que avançam em direção a críticas aos meios de Comunicação tradicionais; a concepções sobre o conteúdo da Internet; e a concepções sobre conteúdos veiculados nos meios de comunicação e na Internet.

Em relação a si mesmos, parece haver um balanceamento entre os que se consideram críticos e os que não se consideram críticos em relação aos conteúdos que têm acesso nos meios de comunicação e na Internet. Foram dez respostas confirmando essa postura, contra sete que dizem que não são críticos.

Uma entrevistada que tem uma percepção de si mesma como uma pessoa crítica extrapola essa visão, uma vez que diz “todos nós somos críticos diante de qualquer situação que tenha”. Um outro entrevistado que também demonstra essa percepção a demonstrou por meio do relato de várias situações e contextos em relação ao IPTU na cidade de São Paulo, ao conteúdo da revista Veja, a informações inverídicas propagadas na Internet, a uma notícia sobre um estudante que enganou a Imprensa durante uma prova do Enem, a uma reclamação feita na Ouvidoria no Centro Paula Souza e a uma montagem falsa com uma foto do ator Caio Castro.

Já a despeito de uma postura crítica em relação aos conteúdos na Internet, um entrevistado afirmou, por exemplo, que para ele, “o importante é na hora a página carregar. Indo pro meu objetivo ali que é carregar é o que importa”. Já um outro entrevistado, também com essa mesma postura, afirma que é menos crítico do que já foi no passado e credita isto ao fato de atualmente o “número de informações” ser muito maior. Segundo ele, diante disso “quando você tem opções você baixa a guarda”.

Mesmo diante dos sete que afirmaram não ter essa postura crítica, três a demonstram em sua fala, ao apresentar ressalvas aos meios de comunicação e seus conteúdos e à Internet.

As falas sobre os meios de comunicação, por sua vez, permitem compreender avaliações críticas em relação aos conteúdos veiculados pelos meios tradicionais, como rádio e televisão. Há referências em nove entrevistas com observações negativas nesse sentido. Parte delas está relacionada à qualidade dos conteúdos veiculados pelos meios. Exemplo disso em expressões como:

- “tem muitas coisas, só desgraça, só desgraça”,
- “porque só tem porcaria. Você aproveita 1% de 100%. São poucas as coisas. Tirando acredito, que a única meio de comunicação na televisão que tira proveito é a cultura. O resto pode jogar no lixo”,
- “então, novela nota zero pra mim”,
- “porque na maioria das vezes aparece muita porcaria na TV” e
- “a gente tá sendo informado do que está acontecendo, apesar de sempre ter só coisa ruim. A maioria é tudo coisa ruim”.

Em outra vertente há referências a possíveis práticas de manipulação e censura de informações pelos meios de comunicação. Exemplos disso em falas como “tem muita censura por aí”, “tudo manipulado, viu. A gente só sabe o que eles querem que a gente saiba” e “hoje tudo é manipulável”. Por fim, nesse sentido da crítica aos meios, há referências categóricas

sobre inverdades que seriam veiculadas. Falas que comprovam isso estão exemplificadas em expressões como:

- “televisão eu não gosto de ficar assistindo porque tem vezes que passa muita coisa que é mentira. Aí pode estar alienando você”,
- “eles inventam muita coisa do que aconteceu. Aí estão te alienando”,
- “só que a maioria das vezes não é verdade”,
- “a maioria das vezes eu não acredito. Isso é normal. Tem essa desconfiança”,
- “vai saber se é verdade ou mentira” e
- “só que eu acho que tudo o que vc vê nos meios de comunicação você tem que ter um belo filtro”.

Essa crítica aos meios também inclui a Internet em alguns casos. Em nove entrevistas também demonstra-se desconfiança em relação à rede. Comprovam isso expressões relacionadas à circulação de inverdades na rede, algo que pode ser conferido em falas como:

- “tem muitas coisas na Internet que às vezes são falsas”,
- “tem que acessar e ver o que é certo e errado”, “basta você saber se aquele site é real ou se é só uma fake”,
- “tem vezes que a Internet não fala a verdade, mas a maioria das vezes é sim”,
- “você pega uns sites que são altamente fofoqueiros, tendenciosos”,
- “G1 esconde muita coisa”,
- “é um meio de comunicação que você pode pegar tanto mal como ruim”,
- “como tem pornografia, coisas ruins também” e
- “o fato da informação ser massificada não significa que ela seja de qualidade”.

Em outra vertente também há os que enxergam perigos na web, algo que pode ser notado em falas como:

- “eu acredito que não é exatamente livre. Tudo o que você posta fica gravado, fica arquivado em algum lugar. E você não é tão livre assim. Tudo eles têm o controle. Porque senão não era de graça”,
- “tomem cuidado com a Internet”,
- “talvez até perigosa”,
- “não coloca seu roteiro na Internet não que o pessoal passa a mão”,
- “algumas pessoas ainda não perceberam que a Internet não é exatamente uma terra sem lei”,
- “hoje a Internet é um meio de estar convidando as pessoas a fazerem tais coisas, tanto para o bem como para o mal” e
- “o quanto elas estão se explondo numa rede social e o quanto isso pode ser bom ou mau para elas”.

Uma visão ufanista da Internet, no entanto, é verificada apenas em um caso, cujo entrevistado afirma “a Internet não tem praticamente mentira”. Em outro, mesmo afirmando que existem sites tendenciosos, o entrevistado afirma “eu acho que a Internet não tem como você desmenti-la, ignorá-la ou sobrepujá-la”, “não tem como mentir na Internet” e “a Internet não tem fachada”.

Quando há referências sobre o conteúdo dos meios de comunicação e da Internet, cinco entrevistados fazem ressalvas insinuando desconfianças e necessidade de aprofundamento em relação ao conteúdo que é localizado ou se tem contato. Exemplificam isso falas como:

- “no final das contas a gente acaba se tornando crédulo. Crédulo ou incrédulo”,
- “não dá pra você chegar numa informação técnica através do Google”,
- “o problema não é o conteúdo, mas o modo como você trata esse conteúdo”,
- “você propaga um conteúdo só de acordo com a sua capacidade de crítica em relação àquele conteúdo”,
- “daí você precisa, na verdade, fazer um filtro pra entender o que é mais válido” e
- “não adianta o cidadão ter a Internet pra ele, mas não saber, não ter a curiosidade de aprofundar no conhecimento”.

6.4.8 Aplicando os novos e tradicionais formatos de mídia

A quinta competência MIL na classificação de Grizzle e Wilson (2011, p.30-35) busca compreender a aplicação de novos e tradicionais formatos de mídia. Assim, é definida como a “capacidade para compreender os usos da tecnologia digital, ferramentas de comunicação e redes de coleta de informações e tomada de decisão”.

Entre os entrevistados do AcessaSP, um número expressivo de pessoas comenta operações com mídias em diferentes contextos. A que prevalece é a manipulação e produção multimídia, seja textual, fotográfica ou de vídeo. Treze frequentadores possuem relatos que comprovam essa referência. Em seguida está a interação com sistemas, puxada principalmente por referências a jogos, o que é expressivo entre um grupo frequentador do AcessaSP. Por fim, também podemos categorizar a literacia para manipulação tecnológica, quando os frequentadores demonstram, em suas falas, a operação de dispositivos, como o celular, que demonstra-se também um vetor relacionado à produção e disseminação multimídia.

A vertente multimídia pode ser compreendida em falas que expressam a manipulação de mídias, como em casos em que citam Photoshop e cursos de edição de áudio e vídeo ou em falas como:

- “eu gosto de fazer montagem de foto”,
- “então eu acessei e fiz tudo, tive que botar umas fotos, abri um álbum novo”,
- “porque eu tenho tanta coisa pra escrever (…) eu escrevi um livro pra ele”,
- “eu tenho um monte de álbuns. Agora mesmo eu fiz dois álbuns ali”,
- “Agora que nós está começando a gravar música, nós tá colocando na Internet, colocando vídeo no Youtube”, “então eu já postei sim álbuns vídeos” e
- “eu posto quase todos. O que eu tiro e tô postando. É interessante, eu tô tirando”.

É interessante notar que algumas destas falas vêm embuídas do próprio ambiente onde ocorre essa produção, sendo que as expressões ressaltam blogs (“blogspot”, “aí eu posto no meu blog”, “tô montando uma no Wix agora”) ou redes sociais como Facebook (“é um grupo no Facebook”, “postar, assim, apenas no site de relacionamento, como Facebook. Algumas fotos”) e Youtube (“eu tinha uma página no Youtube”).

Ao considerar a manipulação tecnológica, observou-se as falas em que fica evidente o uso de dispositivos digitais, como máquinas fotográficas e celulares em contextos de produção multimídia. Estimulados a responder se utilizavam celular para tirar fotos e fazer vídeos, apenas quatro responderam positivamente. Outros exemplos desse tipo de comportamento estão em falas como:

- “desço do carro e tiro na hora”,
- “o que eu tiro eu tô postando”,
- “então eu faço tudo por lá, filmagem de vídeo, de áudio”,
- “porque eu costumo tirar o cartão de memória ou colocar o cabo no laptop” e
- “costumo tirar mas não postar. Isso daí eu não gosto, não tenho esse hábito. Mas eu tiro muita foto”.

Já quando se diz, no contexto desta MIL, que houve uma manipulação de sistemas, considera-se a interação dos entrevistados com interfaces como jogos ou outros softwares, prevalecendo nas falas, como pôde ser notado na AC, os primeiros. Isso fica claro em falas de frequentadores que expressam ser eles mesmos os jogadores ou em falas de entrevistados que se referem a experiências de outros colegas frequentadores do AcessaSP. Comprovam isso falas como “jogar”, “adoro jogar”, “eu chego aqui e jogo e tchau”, “você acaba se apegando no jogo e fica”, “entrar nos jogos”, “bom, jogar tamém né”, “fiz meu site também já aqui no AcessaSP”.

Aliás, o jogo parece ser um vetor importante quando avaliada a quinta MIL. Além das falas dos que assumem-se como jogadores, há explícito na mensagem de outros

entrevistados como essa atividade é recorrente entre os frequentadores do AcessaSP, como, por exemplo, quando fala-se "várias pessoas, vários amigos vêm aqui pra jogar", "eu vejo que as pessoas vêm mais pra Facebook e joguinho", "tem aqueles que vêm simplesmente pra usar a Internet pro seu divertimento e entretenimento" e "ver um filme, jogos. Acho que a maioria vem pra isso mesmo, ver futebol, escutar musiquinha. É a maioria pra isso mesmo".

Neste caso da manipulação de sistemas, ressalte-se que não estamos considerando, nesta argumentação, a operação das redes sociais e blogs que, dado que possuem característica de sistemas web ou CMS, não passam de interfaces que também devem ser operadas como softwares disponíveis na Internet.

Muito importante neste contexto, no entanto, foi descobrir durante a AC que alguns frequentadores do AcessaSP estão voltados para empreendimentos na Internet. Neste sentido, a Análise também categorizou este aspecto em particular, buscando descrever melhor como ocorrem as situações envolvendo a aplicação de novos e tradicionais formatos de mídia voltados para os negócios destes frequentadores do AcessaSP.

Interessante observar que também neste sentido de aplicação de novos e tradicionais formatos de mídia, foram identificadas algumas situações de empreendimento entre os frequentadores do AcessaSP. Em quatro casos notou-se a utilização da Internet e até mesmo com o apoio dos postos do AcessaSP para negócios particulares ou, então, para criação de espaços de relacionamento na web. Um ator, por exemplo, possui um site colaborativo de banners para sites de Internet. Ao distribuir tais dispositivos, que chama de plaquinhas, ele se intitula patrocionador. Sua rede, no entanto, se estende também a sites onde atua como moderador e comentador de jogos.

Outro ator empreendedor utiliza a Internet para venda de produtos de automóveis. Segundo o próprio, ele está "desenvolvendo uma linha de produtos para deficientes físicos e idosos, para treinamento domiciliar". Em outra fala, ele expressa como utiliza a rede: "Esse segmento que eu mexo, ele é muito amplo no país inteiro. Então tem os clubes, tem os eventos. Então tá todo mundo no Facebook. Você enta no Facebook e vai divulgando".

Outros grupo de empreendedores que frequenta o AcessaSP possui um grupo de RAP. O entrevistado que falou da iniciativa relata que eles gravam músicas e as divulgam na Internet por meio de redes como o Youtube. Segundo ele, o grupo já conseguiu "apoio, patrocínio, conseguiu fãs" e "todo vídeo que nós posta tem muito acesso, tem muito comentário".

Outro exemplo de iniciativa na Internet é de um senhor de 77 anos que criou um grupo no Facebook para reunir, segundo ele, “o pessoal da antiga”. Com mais de 300 amigos já reunidos na rede social, o idealizado afirma que “nós agora vamos começar a marcar encontros pra se ver pessoalmente. Esse negócio de virtual é para extravasar. Eu tô falando com amigos que tem 30, 40 anos que eu não vejo. Então é incrível”.

6.4.9 Situando o contexto sociocultural do conteúdo dos meios de comunicação

A sexta e última competência MIL analisada trata de situar o contexto sociocultural do conteúdos dos meios de comunicação. Nas palavras de Grizzle e Wilson (2011, p.30-35), é a “capacidade para demonstrar conhecimento e compreensão de que o conteúdo do meio é produzido dentro de contextos sociais e culturais”.

A análise permitiu identificar, por sua vez, quais os contextos que os entrevistados relacionam em suas falas aos conteúdos dos meios de comunicação e como são produzidos. As mensagens enunciadas permitem perceber, naqueles que emitem falas sobre isso, que são mais claros na mente destes frequentadores os contextos de produção, social e tecnológico. Estes aparecem nas entrevistas de quatro entrevistados. Os demais contextos verificados, como questões políticas e ideológicas, históricas e temporais aparecem, respectivamente, em apenas três, duas e duas entrevistas. A tabela abaixo demonstra como as falas se distribuem nos contextos identificados:

Contexto de produção
Tava vendo uma matéria sobre os cachorrinhos que tava lá no Instituto Royal, tal. Algumas emissoras não quis mostrar a verdade, outras mostraram.
Há muita censura por aí.
Às vezes você lê um jornal, você tem que ler pelo menos uns dois ou três pra ver se realmente se encaixa, né.
Agora, tem outros telejornais aí, outros jornais que falam muito
Porque tem pessoas que de má fé, deliberadamente, propagam isso.
A diferença entre o Facebook e a Globo é que hoje em dia qualquer um tem a capacidade de propagar mentiras e de propagar verdades.
Você propaga um conteúdo só de acordo com sua capacidade de crítica em relação àquele conteúdo, não em relação a se aquele conteúdo é verídico ou não é verídico
Você tem que ter um modo de lidar com essa quantidade absurda de informações

Eu prefiro assistir o que está acontecendo no momento, na vida real, do que assistir três, quatro novelas que vão retratar o que está passando na vida real, mas em capítulos
Tem umas que dá a impressão que é verdadeira, mas não é. (…) Aí postaram na Internet. Eu fui lá e desmenti.
O pessoal do rádio. Eles praticamente, eles procuram informação praticamente no computador, Internet. Eles procuram, pra depois falar pra nós.
Sobre o conteúdo, depende do conteúdo, o que eu penso sobre notícias no geral, principalmente jornais, acredito que são fatos, às vezes manipulados às vezes não.

Contexto tecnológico
A Internet está colocada em tudo hoje. Está sendo uma ferramenta de grande porte para todos.
A Internet, por ser um acesso hoje de informações, as pessoas não compram mais jornal e revista. O mundo era muito limitado pelo custo. E a Internet traz a essas pessoas essa informação.
O futuro é você saber, é não necessariamente ter a ferramenta, ter o computador avançado com cinco megabytes de memória RAM, mas não processar as informçaões mais rápido do ponto de vista tecnológico, mas pocessar as informações mas rápido do ponto de vista humano
A Internet, ela tem um volume maior de informação, com um maior critério. E é de forma instantânea (…) o acesso é mais rápido. Só que também é uma informação que tá ali que você tem que ter uma crítica em cima. A não ser, é lógico, que você pegue aí um trabalho literário, um trabalho científico que não há o que contradizer.
Futuramente eu acho que as pessoas vão ver o vídeo como se fosse uma foto.

Contexto social
Porque quando você pega uma informação, você passa isso pra frente. Quando você passa, você passa a informação e mais o que você acha.
E as pessoas, por estar tudo integrado num mundo virtual, estão fazendo com que a integração do mundo virtual e do mundo real diminuam consideravelmente
Qual o poder que uma pessoa que tem uma propriedade de uma rede social privada tem frente ao contexto geopolítico ideal?

Contexto político e ideológico
Então você via que cada fase, de cada regime, ou de cada era política, você via que aquele jornal tinha uma visão sobre aquela forma de governo ou não.
Uma pessoa que tem alguma informação sabe distinguir o que é de direita, o que é de esquerda, o que é *fake*, o que não é.
E no momento que, tipo, tivesse um protesto contra o Facebook, eu não sei qual seria a

postura que o próprio Facebook adotaria.
As pessoas hoje não têm uma consciência de que o que você vê no meio de comunicação é a opinião daquele meio de comunicação, do dono dele.
Tem o seu viés, como a Veja tem, não de forma tão escancarada, mas tem.
As pessoas pegam, simplesmente colocam o cérebro no armário, independente da ideologia política. E simplesmente dão um compartilhar no Facebook.
Analisar essas informações pra ver se não são tendenciosas.

Contexto temporal
O jornal você tem que esperar a informação de um dia pro outro. A Internet você pega na hora a notícia, no mesmo instante.

Contexto histórico
Daqui a algum tempo, se você não falar o informatês, o computadorês, você vai ser um analfabeto, um analfabeto funcional.
Quando a gente só tinha jornal impresso, você via nitidamente quando um jornal ele era republicano, ele era imperialista. Depois você ficou sabendo quando era de direita, era de esquerda.
O Estado de São Paulo começou quando você juntou ali uma meia dúzia de empresários fudidos da elite paulista no começo, no final do século 19.
A gente tá numa época de transição. É que a gente tá chegando numa era de informação.
O cara que sabia mexer com informática no começo da década de 90 é esse cara. Hoje em dia é o cara que sabe lidar com informações, que sabe filtrar informações e fazer com que essas informações sejam úteis.

6.4.10 Interações na rede

Em outra vertente da AC, buscou-se analisar como ocorrem as interações dos frequentadores do AcessaSP em contextos de inclusão digital, quais as relações que estabelecem com o computador e com a Internet e como se relacionam a partir deste meio. Nesse sentido, e de acordo com o modelo de análise previamente estabelecido, utilizou-se uma chave de leitura baseada em quatro comportamentos interativos utilizados aqui para compreender a interatividade e a interação mediada por computador. São eles o acesso à informação, a comunicação colaborativa, a comunicação interpessoal e a partilha de conhecimento.

Caracterizou-se o acesso à informção a partir da verificação, nas entrevistas, da utilização de verbos como ler, ouvir, abrir, buscar, procurar, acessar, entrar e ver, em contextos de ação destes atores na rede. Na frase "na mídia pessoal a gente lê de tudo, né? Lê, ouve música, alguma curiosidade pesssoal", por exemplo, compreende-se uma das experiências interativas mediadas por computador de um dos entrevistados. Algo semelhante ocorre nas seguintes expressões:

- você abrir o site;
- eu acesso a página de empregos também;
- você vai usar os dois pra um único objetivo, que é buscar informação;
- aí eu já ia na parte de notícias;
- mais é notícia, coisa pessoal mesmo;
- sempre quando você precisa ter um acesso a alguma coisa, por exemplo, uma nota fiscal paulista;
- vou jogando informação até chegar onde eu quero;
- tanto que a gente acessa vários sites daquilo que você trabalha;
- só jornais, só reportagens. Não tenho tempo pra brincar, pra ver filme;
- pode ver todas as informações que quiser, em site, em jornais, em revistas, né;
- gosto de ver umas música, ver notícias, né, outras coisas mais;
- ver um filme;
- ver notícias de esportes;
- eu gosto muito do Discovery. Eu gosto de ver os comentários;
- notícias, eu leio muitas notícias, me atualizo muito sobre política, sobre futebol;
- vejo muita coisa de humor;
- pesquisar, pesquisa, pesquisar livro, pesquisar sobre medicamentos, porque eu trabalho na área, sobre novos medicamentos, pesquisar serviços, cursos, concursos;
- você pode entrar em qualquer site que vai entrar e vai dar acesso normal;
- a Internet ó, tipo quando eu quero pesquisar um negócio que não tenha no livro, eu posso entrar na Internet e pesquisar que vai dar o acesso direto;
- aquelas notícias, que eu leio;
- e assisto o filme que eu quero;
- só fico lendo as notícias;
- não dá pra passar um dia sem olhar uma notícia;
- eu vejo muito o São Carlos Agora, diariamente;
- faço pesquisa.

Buscou-se também caracterizar esta prática interativa a partir dos locais e sistemas citados pelos entrevistados. Neste sentido, expressões como site, página e até mesmo sistemas de busca como o Google foram considerados para categorizar as mensagens numa postura interativa de acesso à informação. Exemplos podem ser visualizados nas seguintes expressões:

- igual eu tô adepto ao site, ao blog deles;
- agora em questão de pesquisas, eu uso muito o Google;
- eu uso muito mais o Google;
- o Google. Procuro tudo pelo Google;
- e às vezes eu costumo pesquisar alguma coisa no Google;
- pesquiso Google, qualquer assunto que eu quero;
- às vezes eu ponho o que eu quero, o tema lá no Google.

Já as interações mais voltadas para uma comunicação colaborativa puderam ser identificadas a partir da utilização de verbos como curtir, comentar e em alguns contexto de uso dos verbos compartilhar, partilhar, postar e informar.

- acho que acaba virando osmótico você partilhar informação;
- você joga, não, não, não é bem assim. Viu que a coisa é por aqui. Não, não, você tá viajando na maionese;
- aí quanto mais clic que você tem, mais ganho é pra você;
- eu posso te levar ali, você vai ver quantos jogadores que seguem tudo o que nós informa;
- você me dá uma foto que o resto eu faço, né. Ficaria melhor, porque aí as pessoas vão compartilhar;
- costumava compartilhar vídeos;
- dependendo do que eu gostar, eu compartilho;
- de repente eu vejo algumas cantiga, achava legal compartilhava;
- ou seja, você consegue compartilhar amizades pelo Facebook;
- mas comento muito o dos outros que estão na minha rede. Quando eu gosto, eu elogio. E quando eu não gosto, eu critico;
- posto fotos, essas coisas;
- colocando na Internet, colocando vídeo no Youtube;
- acabo vendo as fotos do pessoal que posta na Internet, né, e acabo curtindo;
- já postei foto, como é o nome? Do Harry Potter, que eu sou fã dele praticamente;
- até pra divertimento com os posts que as pessoas postam;
- postar assim, apenas no site de relacionamento;
- além de você compartilhar um texto, um vídeo, uma foto, uma imagem, um desenho, você compartilha amizades, que você compartilha opiniões, você compartilha análises, compartilha críticas. Você compartilha sua alma.

Em vários contextos também pode-se compreender as redes sociais como um importante vetor desse tipo de prática interativa, a colaboração, já que elas possuem interfaces que permitem ações como as que os verbos descritos acima refletem. Como já apontado em tópico anterior, entre as redes sociais verificou-se uma incidência expressiva de citações ao Facebook. Obviamente esta e outras redes permitem não só um tipo de prática interativa, mas

o conhecido design desta interface favorece demasiadamente a colaboratividade a partir da interação com conteúdos postados por amigos, seja a partir da opção de curtir algo, seja a partir de comentar ou, então, compartilhar qualquer informação recebida ou até mesmo originada pelo próprio usuário do sistema.

A comunicação interpessoal, por sua vez, é caracterizada nas falas dos atores entrevistados a partir de verbos como conversar e falar e de expressões como "bate-papo" e "amizades", algo que pode ser comprovado nas expressões a seguir:

- eu abro e fecho amizades;
- é um site de amizade e relacionamento;
- ou você pode conversar com a pessoa aqui ou como pode falar nos Estados Unidos;
- o negócio de conversar com parente, conversar com a pessoa mais diferente, que não conheço;
- normalmente eu peço pro cliente me mandar (…) peço pra eles tirarem as fotos e mandarem as fotos pra mim;
- com ela, ele pode conversar com pessoas que tá *on,* parente em outros países, via web;
- conversar mais com os amigos;
- me divertir com meus amigos;
- eu falo com os amigos;
- falei com os amigos. Nós já somos, agora mesmo eu tava vendo, estamos com trezentos e poucos;
- aí nós conversamos e agora nós conversamos. Descobri amigos também que moram no Japão, em Tóquio;
- comunicar com as pessoas que eu conheço;
- o que eu consegui fazer ao mesmo tempo, interagi, fiz uma nova amizade, um possível flerte;
- contato com a minha família, meus filhos, meus colegas de trabalho;
- comunicar com quem está longe, porque eu moro só aqui;
- a gente tem contato com a família, tudo pela Internet;
- ver recados;
- se você não vê uma pessoa muito tempo, tem como você conversar pela Internet;
- conhecer pessoas novas, fazer amizade;
- fazer amizade, conversar com as mulherada, conhecendo pessoas novas. Pessoas parente meu do Rio de Janeiro, minha irmã e o meu cunhado;
- eu só entro pra ver se eu vejo algum recado dela;
- é mais interação mesmo, relacionamento com outras pessoas, amizade, sei lá, até pra divertimento com os posts que as pessoas postam. Só isso.

Essa prática interativa voltada para o relacionamento com outras pessoas também pode ser caracterizada a partir da verificação, na fala dos entrevistados, de citações de softwares e sistemas voltados para esse tipo de comunicação. Exemplos disso são todos os sistemas de webmail, alguns nominadamente, como Hotmail, ou softwares como MSN

(Messenger) e Skype. Exemplos das mensagens onde isso foi verificado podem ser conferidos a seguir:

- você abre seu e-mail;
- a gente acessava muito MSN;
- é a questão de e-mail;
- eu comecei a fazer e-mails;
- eu já consegui mandar duas mensagens pro meu professor de corrida aqui;
- eu mandei uma mensagem cumprimentando. Foram dois contatos agora;
- acesso e-mail;
- bastante o meu e-mail, no Hotmail;
- eu tinha Hotmail, mas parece que ficou meio agora ultrapassado. Mas ainda tenho o Hotmail. Tenho o Skype. E tenho, eu utilizo muito e-mails.

Também neste caso da comunicação interpessoal aparecem as redes sociais como vetores de relacionamento e, neste caso, novamente o Facebook é citado como preferencial, como pode ser conferido nas expressões abaixo:

- questão do Facebook, que sempre você entra, que está vendo os amigos também. E isso foi muito bom porque recorda de pessoas. Essa comunicação que te traz de muito longe;
- você através de uma rede social, você pode conversar, bater um papo, colocar uma foto dia-a-dia;
- o Facebook ajuda bastante a se comunicar com eles. É a maneira mais fácil e mais rápida que tem;
- é um grupo no Facebook. E nós agora vamos começar a marcar encontros pra se ver pessoalmente;
- coloco no Facebook e, olha aqui, e já mandei pros amigos;
- a gente se fala quase todo dia pelo Facebook;
- entrei no Facebook e sugeri a amizade dos dois;
- eu uso Facebook, eu converso com amigos;
- o Facebook me ajudou muito a encontrar pessoas que há muito tempo eu não via. Amigos de longa data, de outras cidade, família, familiares, parentes.

Por fim, buscou-se verificar também se os entrevistados descreveram, em suas falas, práticas interativas a partir das quais interagem de forma mais intensa com a rede e sistemas web e compartilham conhecimento produzido por eles mesmos na Internet, ou seja, se também experimentam, de alguma forma, ser produtores de conteúdo. As expressões abaixo demostram como essa questão foi avaliada:

- na Internet eu sou capaz de fazer blog, wal paper, várias coisas;
- então tem um meadd, que é meu blogspot;
- geralmente, todo dia eu posto as informações de, tipo, o jogo. Os jogos que eu jogo que são online. Eu jogo em browse. Todo dia eu tenho que estar. Eu tenho um site que eu sou moderador. Todo dia eu tenho que postar o que acontece no jogo, fazer os relatos;
- e quem faz o material de divulgação na Internet? É o senhor mesmo? (...) Eu mesmo. Eu mesmo faço;
- tô montando uma no Wix agora;
- tô pensando em abrir um blog;
- mas eu criei a minha página mesmo pra que um dia de repente encontrasse pelo menos meu pai;
- fiz meu site também já aqui no AcessaSP;
- o que eu tiro eu tô postando. É interessante, eu tô tirando. Se é um carro. Por exemplo, batida de carro, alguma coisa que tem na rua, briga de policiais,essas coisas no meio, assalto, essas coisas. Eu já faço, vou tirando e vou postando já tudo já;
- sim, textos, não em blogs, mas textos sim;
- é que eu tenho um grupo de RAP. Aí nós começou faz pouco tempo. Aí agora que nós está começando a gravar música nós tá colocando na Internet, colocando vídeo no Youtube, tudo essas coisas.

Como pode ser notado nas expressões acima, surgem verbos como fazer, montar, criar, tirar, postar, ter, gravar e colocar, verbos estes utilizados em contextos de protagonismo destes atores. Essa postura criativa demonstra até mesmo uma certa intimidade com o espaço da web, de forma que em algumas expressões os entrevistados utilizam o pronome possessivo “meu” para se referir àquilo que produzem. Esse tipo de relação com a interface, numa postura de exploração de suas potencialidades, demonstra o nível de interação destes atores com os sistemas.

7 Discussão dos resultados

A análise apresentada no capítulo 6 circunscreve as mensagens dos frequentadores do AcessaSP em categorias e permite ter contato com uma descrição mais densa das MIL, apresentando, inclusive, variadas falas destes atores, exemplificando os agrupamentos realizados a fim de criar um entendimento geral do tema explorado. Não foi intenção, no âmbito desta tese, separar categoricamente os entrevistados em grupos de possuidores ou não de literacias, já que o objetivo desta tese é idenficá-las, mapeá-las e caracterizá-las e, para além disso, compreendê-las a patir dos processos interativos estabelecidos pelos interagentes no âmbito do AcessaSP.

A fim de discutir essa relação, analisou-se uma distribuição geral das categorizações realizadas na AC, como pode ser visto nos gráficos abaixo:

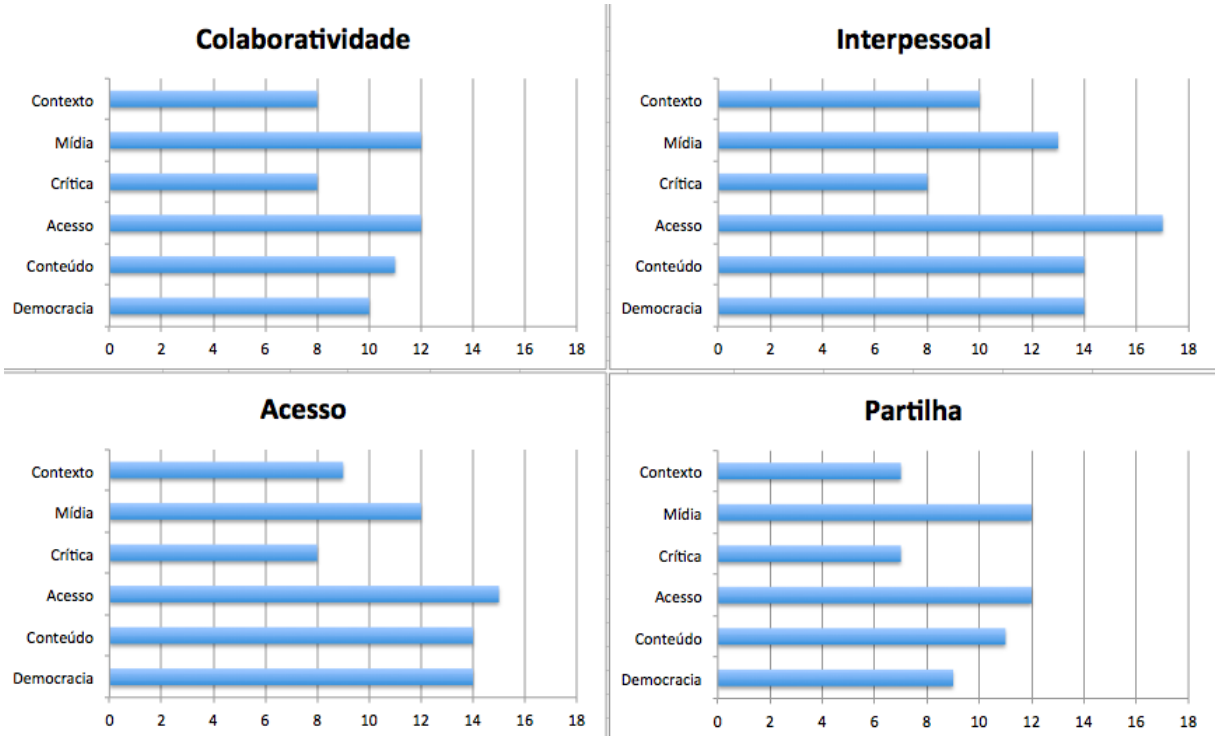

Figura 39: Quadro geral das categorizações das entrevistas na Análise de Conteúdo

Os gráficos acima demonstram a distribuição do número de atores entrevistados e a categorização de suas falas agrupadas em quatro indicadores estabelecidos para compreender as interações mediadas por computador, assim como definido no Modelo de Análise desta tese.

O desenho obtido a partir deste resultado da AC não apresenta dados sobressaltados a ponto de poder fazer inferências absolutistas em relação a este agrupamento de variáveis. São razoavelmente sutis as diferenças, o que já poderia ser esperado em se tratando de uma pesquisa qualitativa com uma amostragem de conveniência de apenas 21 pessoas.

No entanto, o desenho é indício sim de que as literacias apresentam comportamentos diferentes dependendo do tipo de interação estabelecida com as máquinas. Mesmo sendo sutis, o deslocamento das barras entre um gráfico e outro da Figura 39 prova que o estabelecimento desta relação é válido e que ele pode ser utilizado para comprovar esta relação entre interatividade e literacias, como defendido nesta tese. Ou seja, há elementos presentes no resultado da categorização da AC que permitem comprovar a hipótese de que quanto maior o grau de interação, maior será a possibilidade de desenvolvimento de literacias.

Esta comprovação é importante porque pode dotar os programas de inclusão digital, assim como outras estratégias de educação formal para as TIC, de uma visão sobre a tecnologia que permita o design de interações com a máquina favorecedores do aprendizado e desenvolvimento de habilidades e competências de uma forma cada vez mais autônoma.

Os ingredientes, neste sentido, revestem-se de sentido e utilidade, sendo capazes de nortear projetistas a pensar o que fazer com softwares e outros aplicativos e como, onde e em que momentos diponibilizá-los.

A experiência de categorizar sistemas de e-mail, blogs, chats etc. é importante porque trabalha não só no sentido de uma *survey*, que levanta dados sobre a utilização destas ferramentas, mas permite uma compreensão sobre elas a partir de um conceito como o de interatividade.

A interatividade, por sua vez, demonstra-se, neste trabalho, como um paradigma para o pensamento contemporâneo da Comunicação, onde prevalece a imagem de um ator em rede conectado, dinâmico, dotado de possibilidades complexas. Os novos media, assim, são capazes de fomentar tanto interações reativas como mútuas, como na definição de Primo (2008), ambas dotadas de uma riqueza criativa que dependerá da capacidade de aprendizado de atores neste ambiente.

7.1 Perspectivas netnográficas no AcessaSP

A análise e tratamento dos dados desta pesquisa qualitativa permitiu, como pôde ser comprovado no capítulo 6, uma incursão num universo portador de singularidades e rico de expressões sobre a cultura digital e a cultura das redes entre um público muito particular, como é a comunidade dos frequentadores do programa AcessaSP. Enxergar esse grupo como uma comunidade, por sua vez, foi um passo fundamental para proceder uma pesquisa de cunho netnográfico, apoiada em métodos e técnicas muito próximos da etnografia e abrindo espaço para uma incursão observativa participativa e desprovida de objetividades aprisionantes por um lado, mas portada de riqueza de detalhes por outro.

Neste sentido de um espaço de exploração, o AcessaSP mostrou-se um objeto de pesquisa deveras rico, uma vez que possui demasiados espaços de registro, que funcionam como pegadas, como marcas da comunidade sobre o seu próprio fazer. Nesta tese optou-se por privilegiar dados da PONLINE e de entrevistas com frequentadores do Programa, porém, no processo investigativo teve-se contato com um conjunto grande e rico de fontes de informação, que vão de blogs, fotologs, sites e bancos de dados sobre as ações do AcessaSP. Isso demonstra que, para além desta tese, há outras possibilidades de investigação que podem ser executadas com o objetivo de desvendar novas e diferentes teses em relação às estratégias do Programa.

Na análise do recorte das fontes no âmbito desta tese, por sua vez, experimentou-se também a Análise do Conteúdo, um método que se revelou bastante propício como aliado à perspectiva netnográfica e adequado para descrição das subjetividades decorrentes deste tipo de incursão metodológica. A AC, ao permitir um processo denso de análise e de criação de categorias, criou um ambiente propício para a utilização de classificações prévias e livres. Com isso, utilizou-se tanto o modelo de análise previamente pensado a partir da literatura sobre os conceitos de literacias e interatividade, como também a criação de novas classificações, emergentes no processo de leitura flutuante e, posteriormente, durante o tratamento dos dados. Essa liberdade criativa foi importante para agregar à AC as análises sobre jogos, sobre trabalho, sobre empreendimentos e sobre redes sociais, temas que não estavam previamente estabelecidos como categorias, mas que se mostraram recorrentes e carentes de uma análise mais profunda.

As categorias previamente estabelecidas, por outro lado, permitiram circunscrever a análise sobre literacias emergentes e sobre interatividade de forma a buscar subcategorias e

comportamentos dentro de cada contexto específico do que se propôs estudar. Neste caso, as seis dimensões de MIL estudadas puderam ser descritas a partir das mensagens emitidas pelos atores sobre os temas a que foram convidados a responder. Assim também como no caso da análise das interações na rede, o resultado foi uma descrição densa do pensamento destes atores em rede.

Uma das conclusões é a de que não se trata de uma questão binária, entre ter ou não ter esta ou aquela competência MIL, mas de compreender e descrever como elas se manifestam entre os frequentadores do AcessaSP. Foi um processo minucioso e exaustivo, de vai e vém no texto em busca de sentidos, de indícios e vestigíos que comprovem o que prevalece na mensagem dos entrevistados, num processo avaliativo e de criação de categorias que permitam agrupar temas, pensamentos e expressões que deem sentido àquilo que foi coletado. Eis aí o desafio de categorizar subjetividades e de classificar respostas que não possuem um padrão, mas que possuem relações intrínsecas portadas de sentido.

Obviamente esta análise está limitada e circunscrita ao roteiro pré-estabelecido e às perguntas que foram formuladas. No entanto, a possibilidade de pensá-las e de tratá-las do início ao fim da pesquisa netnográfica permitiu um contato com dados e pessoas muito rico. O fato da entrevista ser realizada pelo próprio investigador que posteriormente trata os dados, dá-lhe a consciência de estar tratando de pessoas, não de números. Recorrentemente no processo de análise veio à mente o rosto, o comportamento e a voz do entrevistado. Esta unidade subjetiva é bastante clara, de forma que eis aí um desafio e uma oportunidade desta perspectiva netnográfica.

7.2 Interatividade e literacias emergentes de atores em rede

Como pôde ser observado no capítulo 6, procurou-se verificar nas entrevistas dos atores do AcessaSP indícios de como ocorre a interação destes atores num ambiente de inclusão digital. A partir de entrevistas, procurou-se induzir os frequentadores do AcessaSP a relatar nomes de programas utilizados e práticas comuns num ambiente mediado por computador. A avaliação desse material foi categorizada, como se viu, em quatro contextos, o de acesso à informação, o de comunicação interpessoal, o de partilha do conhecimento e o de comunicação colaborativa.

Não é possível afirmar, a partir dos resultados, como apontado no início deste capítulo, que um tipo de interação prevalece em relação à outra, mesmo porque é difícil

instanciar de forma tão categórica estes aspectos. Porém, foi possível um exercício de descrição de práticas interativas que podem dar pistas do "fazer" dos atores em rede e da relação disto com o desenvolvimento de literacias.

A interatividade, neste sentido, pode ser considerada uma lente, uma chave de leitura para o entendimento do ambiente de desenvolvimento destas literacias. Afinal, é a cultura em rede que irá criar um ambiente propício para que o computador e a Internet sejam experimentados por novos atores, emergindo, assim, novas literacias. Desta forma, a interatividade compreendida como uma chave de leitura pode colaborar para traçar mapas, avaliar interfaces, identificar espaços e necessidades e, por conseguinte, traçar estratégias para inclusão digital.

Pode não ser óbvio, mas é intuitivo pensar que a complexidade das interações exige dos atores um comportamento investigativo, de reflexão e de aprendizado. A Internet, em contexto de relações interpessoais principalmente, de partilha do conhecimento e de comunicação colaborativa, exige habilidades que vão além da leitura. Há, nestes casos, espaços de reflexão, crítica, decisão, criatividade e inovação. O ato de "curtir" um *post* numa rede social, por exemplo é, em si, um ato político e crítico, de seleção e de posicionamento no mundo. O ato de partilhar, igualmente. Ele carrega em si uma questão até mesmo identitária. O ato de postar algo, compartilhar uma foto, um vídeo ou um texto seja sobre o que for, é uma visão do conhecimento na rede.

Todas estas situações estão permeadas pelo que pode ser chamado de interação mútua, na definição de Primo (2007). Não se trata de reagir ao que o computador lhe pede, mas de utilizar um espaço que, mesmo considerado reativo em termos tecnológicos e de interface, é portado de complexidade, de mudança e de imprevisibilidades. Por estas características, este espaço torna-se, assim, um espaço criativo e de aprendizado. É, parafraseando os entrevistados, ao "fuçar" e ao "mexer" que se dá a experiência interativa e, por conseguinte, o desenvolvimento das litaracias digitais.

Sem querer entrar no terreno da linguística, mas buscando uma compreensão ainda que introdutória, a utilização destes verbos como metáforas da aquisição de literacias justifica-se, uma vez compreendidos os seus significados e a sua conveniência para entender o processo de aquisição e desenvolvimento de literacias.

Apesar de ter seu significado, como na definição dos dicionários, ligado à ação de alguns animais de "revolver a terra com o focinho" (MICHAELLIS, 2004), fuçar pode ter como sinônimos verbos para ações humanas, como escarafunchar, remexer, bisbilhotar,

esquadrinhar e sondar, ações estas que demonstram uma postura de busca e de pesquisa, algo importante nos processos de aprendizado. Mexer, por sua vez, pode estar relacionado ao mesmo sentido de fuçar quando entendido no âmbito da resolução de conteúdos, sinônimo de misturar, remexer, revirar e revolver. No entanto, o verbo pode ter seu sentido ampliado para noções de movimento, de ocupação, de referência, de alteração e de ação. Em alusão à definição do Michaellis (2004), tem significações de agitação e de saída do lugar, algo bastante propício no entendimento de literacias emergentes de forma autônoma.

Este mesmo sentido de autonomia e a utilização destas metáforas também permitem compreender, a partir do resultado da AC, que a Internet tornou-se, para estes atores, um importante espaço de aprendizado informal. Algumas visões dos entrevistados sobre a rede, inclusive, podem ser consideradas ufanistas. Foi comum, como registrado nos tópicos anteriores, a utilização de expressões para a web como imprescindível para a vida. Ao pensar a inclusão digital, esta característica das mensagens destes atores é bastante importante, visto que enxergam nela uma possibilidade de conexão com o mundo.

Da AC também pôde-se depreender algumas pistas para a compreensão da relação entre interatividade e literacias emergentes. Esta tese, assim, as considera como vetores, ao entender que são estratégias capazes de conduzir a experiências importantes no processo de desenvolvimento de habilidades e competências de uma forma autônoma. Estas generalizações, por sua vez, devem ser compreendidas como deduções possíveis no âmbito das subjetividades do método empregado neste trabalho e como indicadores passíveis de contínua investigação, dada a característica inovativa e mutável do ambiente tecnológico contemporâneo, bem como das mudanças que podem ocorrer no ambiente social e cultural destes atores. Assim, exibe-se abaixo o que é considerado, nesta tese, como vetores de literacias em contextos de inclusão digital:

- **Redes Sociais**: pelo seu caráter interativo, que envolve todas as dimensões de interatividade, interpessoal, com sistema e documental, e pela forte presença no discurso dos entrevistados, esta estratégia demonstra-se como um espaço privilegiado de comunicação, de acesso e de produção do conhecimento.
- **Jogos**: presente na fala de frequentadores que admitem utilizar o posto do AcessaSP para jogar e também na fala de quem não assumiu esta postura, os jogos demonstram-se como uma oportunidade de experimentação de novas linguagens e narrativas, algo que pode ser explorado porque estimula a interatividade também em suas três

dimensões, já que na cultura dos jogos é comum, além da interação com o sistema, a manipulação de documentos e a participação em comunidades, para partilha de informações e estratégias necessárias para vencer um jogo.

- **Trabalho e empreendedorismo**: as temáticas têm um forte apelo entre as motivações pela procura do AcessaSP, demonstram-se uma oportunidade e desafiam os frequentadores e buscar soluções para problemas reais de seu dia-a-dia, sendo o emprego um dos mais urgentes, dada a característica de renda que prevalece entre essa população.
- **Celular**: apesar do aspecto posse demonstrar-se um impeditivo, é evidente a presença deste tema como algo emergente entre atores que, mesmo de classes sociais menos favorecidas, vêm no aparelho uma oportunidade de experiências de acesso à rede, de produção de conteúdo e de comunicação interpessoal. Visto o barateamento, as recentes inovações desta tecnologia e a sua capacidade agregadora de funções e aplicativos das mais variadas espécies, principalmente quando conectado às redes wireless, o celular mostra-se como uma nova oportunidade de inclusão digital, devendo tornar-se, junto com os *desktops*, uma estratégia a ser considerada.
- **Multimídia**: imbuída da experiência das redes sociais e com os aparelhos celulares, é aparente a predileção dos atores por formatos e narrativas visuais e audiovisuais, nomeadamente foto e vídeo. Esta que parece ser uma forma de ver e relatar o mundo por estes atores, também pode ser considerada uma oportunidade de estratégia para o desenvolvimento de literacias, já que o processo de produção, edição e disseminação deste tipo de material envolve uma gama complexa de interações com dispositivos técnológicos e sistemas, desafiando o interagente a buscar soluções para sua expressão por meio destes formatos.
- **Comunicação interpessoal**: na PONLINE e na AC das entrevistas também ficou evidente a utilização da tecnologia para a comunicação interpessoal, esta em muitas ocasiões privilegiada em relação às demais experiências interativas. Neste sentido de um espaço já ocupado e visto o potencial de aprendizado autônomo destes atores, os sistemas e *softwares* deste gênero podem ser utilizados também para estimular relações de aprendizado, de troca de experiências e de criação de comunidades virtuais de aprendizado e prática informais, porém com potencial para o desenvolvimento de literacias.

Do *survey*, por sua vez, é importante ressaltar que, em linhas gerais, os atores participantes da PONLINE em 2012 apontaram altos índices em relação a suas percepções em relação às dimensões de literacia trabalhadas nesta tese. Ficou evidente, como já afirmado no tópico 6.3, que os respondentes estão mais propensos a uma compreensão crítica dos meios e da Internet, assim como de seu contexto, do que uma postura produtiva em relação a estes meios.

Apesar destes vetores e dados numéricos demonstrarem-se como oportunidades para literacias emergentes, porém, da AC também depreende-se uma preocupação bastante urgente, particularmente em relação a uma das *Media and Information Literacy* utilizadas como referêcia nesta tese: entendendo o papel dos meios de comunicação e da informação na Democracia.

Uma parte considerável dos atores na AC demonstrou uma dificuldade em expressar-se sobre Democracia no contexto dos meios de comunicação. Apesar de em algumas ocasiões as mensagens estarem impregnadas por críticas à política, houve situações em que os atores sequer conseguiram afirmar o que entendiam por Democracia. Este problema deve ser considerado grave, uma vez que é esperado, no âmbito das MIL, que seja compreendida a função dos meios de comunicação para cidadania e para tomadas de decisão, algo imprescindíel num ambiente democrático.

Naturalmente, este comportamento não foi verificado em todas as entrevistas, restringindo-se a um grupo específico, o que ocorre também com outros indicadores de literacias. E também neste sentido, preocupa a situação de indivíduos que demonstraram, em suas entrevistas, não possuir as competências e habilidades para uma utilização consciente, crítica e criativa da tecnologia.

Em todos os casos, evita-se, no âmbito desta tese, apresentar uma avaliação pessoal de cada entrevistado, considerando-o "letrado" ou "iletrado" para as TIC. É preferível compreender que há gradações nesta avaliação. Ao mesmo tempo que um ator demonstra-se altamente crítico e entendedor do contexto sociocultural dos meios de comunicação, outros expressam a mesma literacia a partir de falas mais singelas, no entanto, portadas de sentido. Na técnica da AC não se desprezou os discursos por sua simplicidade, mas buscou-se enxergar a existência de uma competência latente nas entrelinhas das falas. Como já afirmado, trata-se de evitar avaliações binárias.

Considerações finais

A condução desta pesquisa permitiu tomar contato com interessantes e desafiadoras perspectivas em torno das tecnologias de informação e comunicação e suas mais variadas faces na sociedade contemporânea. Ao avançar nas leituras dos autores aqui relatados, pôde-se experimentar alguns argumentos, como o de que a inclusão digital também ocorre de forma espontânea e independente, comprovando que as consubstanciações do paradigma digital são uma realidade irreversível para a maioria da população do planeta.

Outro dado que despertou interesse está relacionado aos dados disponíveis sobre o acesso às TIC e à Internet no mundo. Ao imaginar a universalização destes artefatos como uma política de desenvolvimento social, educacional, econômico e político, por exemplo, assusta que ainda existam índices como os do continente africano, numa situação deveras desprivilegiada em relação ao restante do mundo. Ao tratar do Brasil, assustam demais as discrepâncias entre os diferentes estados do país. Em outra frente, as estatísticas com as quais se teve contato durante o trabalho comprovaram a relevância do objeto de estudo definido nesta tese para a pesquisa em torno da inclusão digital, já que o AcessaSP possui uma inserção importante neste cenário nacionalmente, assim como estratégias, dados correlatos e um histórico que o coloca numa situação privilegiada, como um importante *lócus* para pesquisa qualitativa.

A partir da leitura deste trabalho, no entanto, ficou notável que o objeto em questão oferece um vasto e desafiador campo de estudo, seja ao considerar a Internet e suas consubstanciações, seja ao pensar a exclusão digital, seja ao observar práticas e estratégias de inclusão digital. A possibilidade, nesta tese, de comprovar dados, referências, estatísticas e perspectivas sobre inclusão digital no âmbito de uma nova abordagem, como a das literacias emergentes, avança em termos qualitativos de uma análise da apropriação das TIC.

No levantamento do estado da arte dos temas de interesse desta tese, também há que se mencionar que as literacias apresentam uma vasta abordagem terminológica e conceitual que desafiou esta pesquisa a encontrar uma conceituação coerente e condizente com os objetivos da tese. Como ficou notável na pesquisa bibliográfica, os estudos sobre literacias são recentes no Brasil e até certa forma inovadores em termos de pesquisa na área das Ciências da Comunicação. Isso requereu um cuidado especial na construção de sua abordagem particular neste trabalho. O encontro de uma filiação teórica em torno das diversas

terminologias foi algo difícil, mas que ao fim, culminou com a utilização de definição da Unesco, que julga-se adequada no âmbito deste trabalho.

A utilização das *Media and Information Literacy* como referências, por sua vez, trouxe vantagens para a proposta desta tese, já que ela se trata de um estudo empírico no âmbito de um projeto bastante específico e consolidado, como é o caso do AcessaSP. Ao configurar-se como uma estratégia governamental, é positivo e útil para o Programa a utilização de referências respaldadas por entidades como a Unesco, preocupada em municiar os estados de perspectivas para a melhoria de vida de suas populações. Assim, espera-se que os resultados e análises desta tese possam ser vistos pelo AcessaSP e por seus coordenadores não somente como um estudo acadêmico, mas como uma oportunidade de reflexão sobre sua própria prática com potencial de aplicação.

A visão da Unesco para as MIL e seu uso nesta tese, neste sentido, não deve ser considerada como algo panfletário e desprovido de críticas. São conhecidos os riscos, interesses, desvantagens e perigos do mundo digital. Porém, também é conhecido o potencial criativo da tecnologia e o entendimento de que ela só faz sentido e se faz efetiva na vida de uma população a partir de sua apropriação. Assim, corrobora-se o entendimento desta organização ao considerar as MIL como direito humano fundamental. Apresentar as literacias, neste sentido, vai ao encontro de uma visão crítica de mundo e dos meios de comunicação e informação, algo imprescindível nas sociedades democráticas.

Espera-se, com esta tese, ter apresentado e comprovado as abordagens de interatividade e de literacias como vetores válidos e importantes para a inclusão digital. As literacias, em particular, demonstram-se como um indicador propício para pensar para além da posse da tecnologia, no sentido de um uso criativo e eficaz das TIC e da Internet por diferentes atores em rede, principalmente pensando nos desafios para um Brasil digital.

Trabalhos futuros

Para além de um terreno de comprovação de tese, a pesquisa com um objeto como o AcessaSP, com um tema tão emergente como o das literacias e com a perspectiva qualitativa no âmbito de uma abordagem metodológica como a da netnografia, evidenciou um conjunto interessante de perspectivas para trabalhos futuros. Tratam-se de inquietações, perguntas e temáticas que foram surgindo naturalmente no processo de pesquisa e que demonstram-se com potencial para novas investigações.

Neste sentido, vislumbra-se que as abordagens e métodos aqui apreendidos também podem ser aplicados a outros grupos do próprio AcessaSP, como o de moradores de rua, idosos e crianças, estratos sociais que evidenciaram-se na fala dos entrevistados nesta pesquisa. O caso dos moradores de rua, em particular, mostra-se um terreno instigante, uma vez que apresenta uma dicotomia entre universos díspares, como o mundo material das ruas e o mundo potencial das redes digitais. Como convivem neste ambiente, que literacias desenvolvem, que cultura digital estariam criando estes atores? Qual a conexão da rua com a Internet? Como este espaço acolhe a cultura das ruas? Estas são algumas das inquietações latentes para uma futura investação.

Para além disso, percebe-se que os conceitos de interatividade e literacias continuam sendo terrenos a serem explorados, seja no âmbito das estratificações citadas acima, seja também em outros projetos de cunho teórico com o objetivo de incorporar essas visões também no campo das Ciências da Comunicação.

Em relação ao método netnográfico, em particular, também vislumbra-se outras perspectivas de atuação com dados do próprio AcessaSP, que continuam se mostrando uma oportunidade para verificação de teses sobre interatividade e literacias. No percurso deste trabalho, por exemplo, notou-se a conveniência de utilizar informações que, por motivos éticos, ainda não estão disponíveis para uso em pesquisa, mas que podem estar a depender de uma articulação com a coordenação do Programa, visando procedimentos adequados para tal. Tratam-se, neste caso, dos dados registrados nos computadores a partir da navegação dos frequentadores do Programa. Ou seja, do próprio ato de utilizar as máquinas nos postos resulta um conjunto de informações como, por exemplo, endereços acessados, tempo de uso das máquinas, *softwares* utilizados, *downloads* e *uploads*, entre outros dados contidos nos computadores e nos servidores da rede do AcessaSP. Dados como esses permitiriam, no caso

de uma futura pesquisa, traçar um mapa fiel das interações no Programa, gerando indicadores preciosos para pensar em estratégias de favorecimento de literacias.

Para esta perspectiva netnográfica de pesquisa, no entanto, é sabido da sua carência de recursos técnicos bastante robustos, como os advindos da Computação, de abordagens como *Data Mining*, *Data Warehose* e outras comuns na discussão sobre *Big Data*. Disto, vislumbra-se uma perspectiva ideal de desenvolvimento de aplicativo para este tipo de avaliação, que possa ser disponibilizado como *software* livre, de forma que possa ser apropriado e aprimorado por uma comunidade de desenvolvedores e de atores envolvidos com projetos de inclusão digital. Ou seja, percebe-se que há espaço para a pesquisa aplicada, desenvolvendo *softwares* voltados para geração de indicadores sobre interatividade e literacias. Isto ganha particular apreço no âmbito desta tese, visto a *expertise* e trajetória acadêmica do pesquisador responsável, que também atua com Engenharia de *Software* em outras frentes.

Outros trabalhos que demonstram-se potenciais para trabalhos futuros podem ter espaço na reflexão sobre métodos e técnicas para avaliação de literacias digitais que possam ser aplicadas pelos próprios atores em vistas de um aprendizado autônomo, dinâmico e consciente, como a partir de desenvolvimento de *software* de avaliação pessoal de inclusão, interações e literacias; sobre intersecções entre redes sociais, interatividade e literacias; sobre inclusão digital em tempos de redes móveis; e sobre estratégias de programas de inclusão digital com uso de celular (*apps*) e redes sociais.

Referências

ACESSASP. **PONLINE 2003: Pesquisa On-line com usuários do Programa AcessaSP**. São Paulo: Núcleo de Pesquisa das Novas Tecnologias de Comunicação Aplicadas à Educação – Escola do Futuro, 2003. Disponível em: <http://docs.acessasp.sp.gov.br/ponline/ponline2003.pdf>. Acesso em: 31 Mai. 2012.

ACESSASP. **PONLINE 2011: Pesquisa On-line com usuários do Programa AcessaSP**. São Paulo: Núcleo de Pesquisa das Novas Tecnologias de Comunicação Aplicadas à Educação – Escola do Futuro, 2011. Disponível em: <http://ponline.futuro.usp.br/v2011/grafico.php>. Acesso em: 15 Jul. 2011.

ACESSASP. **PONLINE 2012: Pesquisa On-line com usuários do Programa AcessaSP**. São Paulo: Núcleo de Pesquisa das Novas Tecnologias de Comunicação Aplicadas à Educação – Escola do Futuro, 2012. Disponível em: <http://ponline.futuro.usp.br/v2012/grafico.php>. Acesso em: 10 Jun. 2013.

ACESSASP. **PONLINE: Pesquisa On-line com usuários do Programa AcessaSP**. Disponível em <http://www.acessasp.sp.gov.br/modules/xt_conteudo/index.php?id=78>. Acesso em: 15 Jul. 2011.

ADORNO, T. A Indústria Cultural. In: COHN, G. (Org.). **Comunicação e indústria cultural**. São Paulo: Ed. Companhia Nacional, 1975.

AMARAL, A.; NATAL,G.; VIANA, L. Netnografia como aporte metodológico da pesquisa em comunicação digital. **Cadernos da Escola de Comunicação**, Curitiba, n. 6, p. 1-12, 2008.

BARBOSA FILHO, A.; CASTRO, C. A inclusão digital como forma de inclusão social. In: BARBOSA FILHO, A.; CASTRO, C.; TOME, T. (Org.). **Mídias digitais: convergência tecnológica e inclusão social**. São Paulo: Paulinas, 2005.

BAUMAN, Z. **Globalização: as consequências humanas**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1999.

_____. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2001.

_____. **Tempos líquidos**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007.

_____. **Vida líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2007.

BAWDEN, D. Information and digital literacies: a review of concepts. **Journal of Documentation**, v. 57, n. 2, p. 218-259, 2001. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=864156&show=pdf>. Acesso em: 28 Mai. 2012.

BECKER, M. L. **Inclusão digital e cidadania: as possibilidades e as ilusões da "solução" tecnológica**. Ponta Grossa: Editora UEPG, 2009.

BELLUZZO, R. C. B. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **ETD – Educação Temática Digital**, v. 6, n. 2, p. 27-42, 2005.

BERTALANFFY, L. V.. **Teoria geral dos sistemas**. Petrópolis: Vozes, 1977.

BOTELHO-FRANCISCO, R. Literacias digitais e educação: relato de uma experiência de integração das TICs em escolas públicas de São Bernardo do Campo, estado de São Paulo, Brasil. In: PASSARELLI, B.; MALHEIRO, A.; RAMOS, F. (Org.). **Infocomunicação digital: paradigmas e aplicações**. São Paulo: Senac São Paulo, 2014. No prelo.

BOTELHO-FRANCISCO, R. *et. al*. Comunidades Virtuais de Aprendizagem – uma leitura despretensiosa sobre os conceitos de autoria, controle e comunidade a partir de uma experiência de escritura hipertextual e coletiva. In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 33, 2010, Caxias do Sul. **Anais do XXXIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. São Paulo: Intercom, 2010. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2010/resumos/R5-3139-1.pdf>. Acesso em: 26 Abr. 2012.

BOTELHO-FRANCISCO, R.; PASSARELLI, B. Literacias emergentes e Educação: relato de uma experiência com a integração das TIC em escolas públicas de uma cidade da grande São Paulo. In: XXXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2013, Manaus, AM. **Anais do XXXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. São Paulo: Intercom, 2013. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2013/resumos/R8-0181-1.pdf>. Acesso em: 5 Fev. 2014.

BRAGA, A. Usos e consumos de meios digitais entre participantes de weblogs: uma proposta metodológica. In: Encontro da Compós, Curitiba, 16, 2007. **Anais do XVI Encontro da Compós**. Brasília: Compós, 2007. Disponível em <http://compos.org.br/data/biblioteca_162.pdf>. Acesso em: 6 Mar. de 2011.

BRAGA, D. B. Tecnologia e participação social no processo de produção e consumo de bens culturais: novas possibilidades trazidas pelas práticas letradas digitais mediadas pela Internet. **Trab. Ling. Aplic.**, Campinas, v. 49, n. 2, p. 373-391, 2010

BRASIL. Presidência da República. Secretaria-Executiva do Comitê Gestor do Programa de Inclusão Digital. **Documento base do Programa Nacional de Banda Larga**. Brasília, DF, 2010. Disponível em: <http://www4.planalto.gov.br/brasilconectado/forum-brasil-conectado/documentos/3o-fbc/documento-base-do-programa-nacional-de-banda-larga>. Acesso em: 22 Mai. 2012.

BRIGGS, A.; BURKE, P. **Uma história social da mídia: de Gutenberg à Internet**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2004.

BUZATO, M. E. K. Letramento e inclusão: do estado-nação à era das TIC. **DELTA**, São Paulo, v. 25, n. 1, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-44502009000100001&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 28 Mai. 2012.

CAMPELLO, B. A competência informacional na educação para o século XXI. In: CAMPELLO, B.; CALDEIRA, P. (Org.). **Biblioteca escolar: temas para uma prática pedagógica**. Belo Horizonte: Autêntica, 2002.

_____. **Letramento Informacional - Função Educativa do Bibliotecário na Escola**. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

_____. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.3, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000300004>. Acesso em: 28 mai. 2009.

CAPOBIANCO, L. Abordagem multidisciplinar de literacia digital para pesquisa em comunicação. In: PASSARELLI, B.; AZEVEDO, J. (Org.). **Atores em rede: olhares luso-brasileiros**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

CAREGNATO, S. E. O desenvolvimento de habilidade informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Rev. de Bibliotecon. & Comum.**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, 2000.

CARVALHO, O. B. de M.; PEREIRA DE SÁ, S.. Em defesa da etnografia: sociabilidade e inclusão digital em lan houses e telecentros. In: BRAGA, J. L.; LOPES, M. I. V.; MARTINO, L. C. (Org.). **Pesquisa empírica em comunicação**. São Paulo: Paulus, 2010.

CASTELLS, M. **A galáxia Internet: reflexões sobre Internet, negócios e sociedade**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

_____. **A sociedade em rede**. 2 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHANLIN, L. Development of a Competency Questionnaire for LIS Undergraduates at Fu-Jen Catholic University. **Journal of Educational Media & Library Sciences**, v. 47, n. 1, p. 5-17, 2009.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação nas microempresas brasileiras 2010: TIC Microempresas 2010**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2012. Coord. Alexandre F. Barbosa. Disponível em: <http://op.ceptro.br/cgi-bin/cetic/tic-microempresas-2010.pdf>. Acesso em: 25 Jan. 2014.

_____. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: TIC governo eletrônico - 2010**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010a. Coord. Alexandre F. Barbosa. Disponível em: <http://op.ceptro.br/cgi-bin/cetic/tic-governo-2010.pdf>. Acesso em: 25 Jan. 2014.

_____. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: TIC lanhouses 2010**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010b. Coord. Alexandre F. Barbosa. Disponível em: <http://op.ceptro.br/cgi-bin/cetic/tic-lanhouse-2010.pdf>. Acesso em: 25 Jan. 2014.

_____. **TIC Domicílios e Empresas 2012: Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2013a. Coord. Alexandre F. Barbosa. Disponível em: <http://www.cetic.br/publicacoes/2012/tic-domicilios-2012.pdf>. Acesso em: 25 Jan. 2014.

_____. **TIC Educação 2012: Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no Brasil**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2013b. Coord. Alexandre F. Barbosa. Disponível em: <http://www.cetic.br/publicacoes/2012/tic-educacao-2012.pdf>. Acesso em: 25 Jan. 2014.

_____. **TIC Kids Online Brasil 2012: Pesquisa sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação no Brasil**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2013c. Coord. Alexandre F. Barbosa. Disponível em: <http://www.cetic.br/publicacoes/2012/tic-kids-online-2012.pdf>. Acesso em: 25 Jan. 2014.

_____. **TIC Provedores 2011: Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2011. Coord. Alexandre F. Barbosa. Disponível em: <http://op.ceptro.br/cgi-bin/cetic/tic-provedores-2011.pdf>. Acesso em: 25 Jan. 2014.

COSTA, R. da. **A cultura digital**. 3 ed. São Paulo: Publifolha, 2008.

_____. Sociedade de controle. **São Paulo Perspec.**, São Paulo, v. 18, n. 1, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392004000100019&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 3 Abr. 2012.

DELEUZE, G.; GUATTARI, F. **Anti-Édipo**. Lisboa: Assírio-Alves, 1972

DELEUZE, G.; PARNET, C. **Diálogos**. São Paulo: Ed. Escuta, 1998.

DELEUZE, G. **Conversações**. São Paulo: Ed. 34, 2007.

DIZARD, W. **A nova mídia: a comunicação de massa na era da informação**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2000.

DUDZIAK, E. A. Competência informacional: análise das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 1 - 22, 2010. Disponível em: <www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/download/.../6994>. Acesso em: 31 Mai. 2011.

_____. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 1, 2003. Disponível em:<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000100003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 20 jun. 2010.

ERCILIA, M.; GRAEFF, A. **A Internet**. São Paulo: Publifolha, 2008.

ESHET-ALKALAI, Y. Digital Literacy: a conceptual framework for survival skills in the digital era, **Journal of Educational Multimedia and Hypermedia**, v.13, n.1, p. 93-106, 2004.

FERRARA, L. D´A. A estratégia empírica da Comunicação. In: BRAGA, J. L.; LOPES, M. I. V.; MARTINO, L. C. (Org.). **Pesquisa empírica em comunicação**. São Paulo: Paulus, 2010.

FOUCAULT, P. **Vigiar e punir: nascimento da prisão**. 38 ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

FRAGOSO, S. De interações e interatividade. In: Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação, 10, 2001, Brasília. **Anais do X Compós – Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação**. Brasília: Compós, 2001. Disponível em: <http://ufrgs.academia.edu/SuelyFragoso/Papers/188235/de_interacoes_e_interatividade>. Acesso em: 4 Jun. 2012.

FREIRE, C. **Critérios de Reputação em Coletivos Digitais: estudo de caso na disciplina de criando comunidades virtuais de aprendizagem e de prática**. 145f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

GASQUE, K. C. G. D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 39, n. 3, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652010000300007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 28 Mai. 2012.

GEERTZ, C. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Cientificos, 1989.

GERE, C. Algunes reflexions sobre la cultura digital. **Digithum**, n. 12, 2010. Disponível em: <http://digithum.uoc.edu/ojs/index.php/digithum/article/view/n12-gere/n12-gere-esp>. Acesso em: 4 Jun. 2012.

_____. **Digital Culture**. London: Reaktion Books, 2002.

GILSTER, P. **Digital literacy**. San Francisco, CA: John Willey & Sons, 1997.

GRAY, D. E. **Doing Research in the Real World**. London: SAGE, 2004.

GRIZZLE, A.; WILSON, C. (Ed.). **Media and Information Literacy: Curriculum for Teachers**. Paris: Unesco, 2011. Disponível em: <http://www.unesco.org/new/en/communication-andinformation/resources/publications-and-communication-materials/publications/full-list/media-andinformation-literacy-curriculum-for-teachers/>. Acesso em: 14 Jul. 2011.

GUZZI, D. **Web e participação: a democracia no século XXI**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

HARRIS, B. R. Communities as necessity in information literacy development: challenging the standards. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 34, n. 3, p. 248-255, 2008.

HATSCHBACH, M. H. de L.; OLINTO, G. COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: caminhos percorridos e novas trilhas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 20-34, 2008.

HINE, C. **The virtual ethnography**. London: Sage, 2000.

IANI, O. **Teorias da Globalização**. 5 ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1998.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios: Acesso à Internet e posse de Telefone Móvel Celular para Uso Pessoal**. Rio de Janeiro: IBGE, 2013. Disponível em: <ftp://ftp.ibge.gov.br/Acesso_a_internet_e_posse_celular/2011/PNAD_Inter_2011.pdf>. Acesso em 25 Jan. 2014.

JACOBS, H.L.M. Information literacy and reflective pedagogical práxis. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 34, n. 3, p. 256-262, 2008.

JAKOBSON, R. Lingüística e poética. In: JAKOBSON, R. **Lingüística e comunicação**. São Paulo: Cultrix, 1991.

JENKINS, H. **Cultura da convergência**. São Paulo: Aleph, 2008.

JOHNSON, S. **Cultura da interface: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

JOHNSTON; B.; WEBBER, S. As we may think: information literacy as a discipline for the information age. **Research Strategies**, v. 20, n. 3, p. 108-121, 2006.

JUNQUEIRA, A. H.; PASSARELLI, B.; BOTELHO-FRANCISCO, R. E. Literacias Digitais nas Escolas Públicas Brasileiras: uma abordagem do papel do professor à luz dos resultados da Pesquisa TIC Educação 2010. In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 35, 2012, Fortaleza. **Anais do XXXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. São Paulo: Intercom, 2012. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/sis/2012/resumos/R7-2163-1.pdf>. Acesso em: 5 Fev. 2014.

JUNQUEIRA, A. H.; PASSARELLI, B. A Escola do Futuro (USP) na construção da cibercultur@ no Brasil: interfaces, impactos, reflexões, **LOGOS**, v. 34, n. 1, p. 62-75, 2011.

KABAKÇI, I. *et al.* Opinions of Teachers on Using Internet Searching Strategies: An Elementary School Case in Turkey. **Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry,** v. 1, n. 1, 2010.

KAPITZKE, C. Information literacy: A positivist epistemology and a politics of outformation. **Educational Theory**, v. 53, p. 37-53, 2003.

KERKHOVE, D. de. **A Pele da Cultura: Uma Investigação Sobre a Nova Realidade Electrónica**. Lisboa: Relógio D'água, 1997.

KOZINETS, R. V. The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities. **Journal of Marketing Research**, v. 39, p. 61-72, 2002. Disponível em: <http://www.nyu.edu/classes/bkg/methods/netnography.pdf>. Acesso em: 15 Out. 2011.

KROEBER, A. L., KLUCKHOHN, C. **Culture: A Critical Review of Concepts and Definitions**. New York: Vintage Books, 1952.

LARAIA, R. de B. **Cultura: um conceito antropológico**. 4 ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1989.

LASSWELL, H. D. The structure and function of communication in society. In: BRYSON, Lyman (Org.). **The communication of ideas**. New York: Institute for Religious and Social Studies, 1948.

LATOUR, B. **Reassembling the social: An introduction to actor-network theory**. Oxford, Oxford University Press, 2005

_____. **A esperança de Pandora: ensaios sobre a realidade dos estudos científicos**. Bauru: EDUSC, 2001.

LEÃO, L. **O labirinto da hipermídia: arquitetura e navegação no ciberespaço**. 3 ed. São Paulo: Iluminuras, 2005.

LEMOS, A. (Org.). **Cidade digital: portais, inclusão e redes no Brasil**. Salvador: EDUFBA, 2007.

_____. Anjos Interativos e retribalização do mundo. Sobre interatividade e interfaces digitais. **Tendência Xxi**, Lisboa, v. 2, p. 19-29, 1997. Disponível em: <http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/lemos/interac.html>. Acesso em 10 Jun. 2013.

LEMOS, A.; COSTA, L. Um modelo de inclusão digital. O caso da cidade de Salvador. LEMOS, A. (Org.). **Cidade digital: portais, inclusão e redes no Brasil**. Salvador: EDUFBA, 2007.

LEMOS, A.; RIGITANO, E.; COSTA, L. Incluindo o Brasil na era digital. In: LEMOS, André (Org.). **Cidade digital: portais, inclusão e redes no Brasil**. Salvador: EDUFBA, 2007.

LEMOS, A.; VALENTIM, J. Redes sem fio no brasil: infra-estruturas e práticas sociais. LEMOS, A. (Org.). **Cidade digital: portais, inclusão e redes no Brasil**. Salvador: EDUFBA, 2007.

LEONHIRT, W.; MINDICH, D. T. Z.; STRAUMANIS, A. Wanted … a metaphor or history: using past information system to explain Internet mailing lists. **Electronic Journal of Communication**, v. 7, n. 4, 1997. Disponível em: <http://www.cios.org/EJCPUBLIC/007/4/007413.HTML>. Acesso em: 10 Jun. 2013.

LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.

_____. **Cibercultura**. São Paulo: Ed.34, 1999.

_____. O ciberespaço e a economia da atenção in: PARENTE, André (Org.). Tramas da rede. **Novas dimensões filosóficas, estéticas e políticas da comunicação**. Porto Alegre: Sulina, 2004.

_____. **O que é virtual?** São Paulo: Ed. 34, 1996.

LINS, G. S; LEITE, F. C. L. Comportamento informacional como aporte teórico para consolidação conceitual de competência informacional no contexto da comunicação científica. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, 2008, São Paulo. **Anais do XV SNVU**. São Paulo, 2008. Disponível em: <www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2698.pdf>. Acesso em: 10 Nov. 2009.

LISTON; R., SANTOS; P. Representando a Information Literacy "Competências Informacionais" na Biblioteconomia. **Em Questão**, v. 14, n. 2, 2008. Disponível em: <http://www.seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/viewArticle/5043/4875>. Acesso em: 10 Mai. 2009.

LLOYD, A. Information literacy landscapes: an emerging picture. **Journal of Documentation**, v. 62, n. 5, 2006.

MACHADO, A. **Máquina e Imaginário: o desafio das poéticas tecnológicas**. 2 ed. São Paulo: Edusp; 1996.

MARTÍN-BARBERO, J. **Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia**. 2 ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2001.

MASUDA, Y. **A sociedade da informação como sociedade pós-industrial**. Rio de Janeiro: Ed. Rio, 1982.

MATUS, C. **Adeus, senhor presidente: governantes governados**. São Paulo: FUNDAP, 1996.

MCMILLAN, S.. Exploring models of interactivity from multiple research traditions: users, documents and systems. In LIEVROUW, L. A.; LIVINGSTONE, S. (Ed). **Handbook of new media: social shaping and consequences of ICTS**. Student ed. London: Sage, 2002.

MEALHA, O. **Visualização da Informação e Comunicação**. Aveiro: Universidade de Aveiro, 2011.

MELO, A. V. C. de; ARAUJO, E. A. de. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, 2007. Disponível em

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200012&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 28 Mai. 2012.

MICHAELLIS Moderno Dicionário da Língua Portuguesa. 1. ed. São Paulo: Melhoramentos, 2004.

MIJLAND, E.; BOERE, A. Interactiviteit is een illusie. **Computable**, 1998. Disponível em: <http://www.computable.nl/artikel/achtergrond/internet/1416413/1282763/nieuwe-media-knellen-als-kinderschoenen.html>. Acesso em: 10 Jun. 2013.

MIRANDA, S. V. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, 2004. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a12v33n2.pdf>. Acesso em: 10 de mai. 2010.

MONTEZ, C.; BECKER, V. TV Digital Interativa: Conceitos e Tecnologias. In: **WebMidia e LA-Web 2004 – Joint Conference**. Ribeirão Preto, SP, Outubro de 2004. Disponível em <http://www.das.ufsc.br/~montez/publications/2004%20MinicursoWebMidia.pdf>. Acesso em 03 set. 2008.

MONTEZ, C.; BECKER, V. **TV Digital Interativa: conceitos, desafios e perspectivas para o Brasil**. 2 ed. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2005.

MORIN, E. **Ciência com consciência**. 4 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000.

_____. **Cultura de Massas no Século XX, espírito do tempo – Neurose**. 9 ed. Rio de Janeiro:Forense Universitária, 1997.

MURRAY, J. **Hamlet no holodeck: o futuro da narrativa no ciberespaço**. São Paulo: Unesp e Instituto Itaú Cultural, 2003.

NAKAMURA, J., CSIKSZENTMIHALYI, M. The concept of flow. In SNYDER, C.R., LOPEZ, S.J. (Ed.). **Handbook of Positive Psychology**. New York: Oxford University Press. 2002.

NEGROPONTE, N. **A vida digital**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

NERI, M. C. (Coord.). **Mapa da Inclusão Digital**. Rio de Janeiro: FGV, CPS, 2012.

_____. (Coord.). **Mapa da Exclusão Digital**. Rio de Janeiro: FGV/IBRE, CPS, 2003.

ONG, W J. **Oralidade e cultura escrita**. Campinas: Papirus, 1998.

_____. **Orality and Literacy: The Technologizing of the Word**. New York: Routledge, 2002.

PASSARELI, B. **Interfaces digitais na educação: @lucin[ações] consentidas**. São Paulo: Escola do Futuro da USP, 2007.

_____. School of the Future Research Laboratory/USP: action research and emerging literacies studies in WEB 2.0 environments. **Journal of Community Informatics**, v. 7, 2011.

_____. Atores em Rede: 20 anos na esteira da construção coletiva do conhecimento Relatos de Pesquisa. In: Congresso Internacional de Educação a Distância (ABED), 15, 2009, Recife. **Anais do 15o. Congresso Internacional de Educação a Distância (ABED).** São Paulo: Asssociação Brasileira de Educação a Distância, 2009. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2009/CD/trabalhos/1452009163802.pdf>. Acesso em: 4 Jun. 2012.

_____. Comunidades Virtuais de Aprendizagem: Projeto TôLigado – O Jornal Interativo de sua Escola. **iP - Informática Pública**, v. 4, n. 2, 2002. Disponível em: <http://www.ip.pbh.gov.br/ANO4_N2_PDF/IP4n2.pdf#page=27>. Acesso em: 6 Mai. 2012.

_____. Do Mundaneum à WEB Semântica: discussão sobre a revolução nos conceitos de autor e autoridade das fontes de informação. **Datagramazero**, v. 9, n. 4, 2008. Não paginado. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out08/Art_04.htm>. Acesso em 4 Jun. 2012.

_____. Literacias emergentes nas redes sociais: estado da arte e pesquisa qualitativa no Observatório da Cultura Digital. In: PASSARELLI, B., AZEVEDO, J. (Org). **Atores em rede: olhares luso-brasileiros**. São Paulo: Senac São Paulo, 2010.

PASSARELLI, B; GUZZI, D.; DIMANTAS, H.; MORENO, J. K. Atores em Rede: subjetividades e desejos em expansão. **LOGOS** (Rio de Janeiro), v. 16, p. 30, 2009.

PASSARELLI, B.; JUNQUEIRA, A. H. **Gerações Interativas Brasil: crianças e adolescentes diante das telas**. 1. ed. São Paulo: Escola do Futuro, Universidade de São Paulo (USP), 2012.

PASSARELLI, B.; TAVERNARI, M.; GRISOLIA, D. O Observatório da Cultura Digital: a nova linha de pesquisa da Escola do Futuro da USP. In: CIAED Congresso Internacional ABED de Educação a Distância, 16, 2010, Foz do Iguaçu. **Anais do 16º CIAED - Congresso Internacional ABED de Educação a Distância**. São Paulo: ABED, 2010.

PASSARELLI, B.; FREIRE, C; MORENO, J. K. Social Networking as Social and Cultural Reconfiguration: a Case Study of AcessaSP. In: IASTED - International Conference on on Computers and Advanced Technology in Education, 2009, St. Thomas, US Virgin Islands. **Proceedings of the 12th IASTED International Conference on Computers and Advanced Technology in Education**. Calgary: ACTA Press, 2009.

PASSARELLI, B.; TAVERNARI, M.; SALLA, T. M. Literacias Emergentes dos Atores em Rede: Etnografia Virtual com Idosos no Programa de Inclusão Digital AcessaSP. **Prisma.com**, v. 12, p. 13, 2010.

PASSARELLI, B.; ANGELUCI, A. C. B. Interactive Generation Brazil Research. In: JAMIL, G. L.; MALHEIRO, A.; RIBEIRO, F. (Org.). **Rethinking the Conceptual Base for New**

Practical Applications in Information Value and Quality. 1 ed. New York: IGI Global, 2013, v. 1, p. 284-303.

PASSARELLI, B.; MALHEIRO, A.; RAMOS, F. (Org.). **Infocomunicação digital: paradigmas e aplicações**. São Paulo: Senac São Paulo, 2014. No prelo.

PASSARELLI, B.; AZEVEDO, J. (Org.). **Atores em rede: olhares luso-brasileiros**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

PASSARELLI, B.; BOTELHO-FRANCISCO, R. E.; JUNQUEIRA, A. H. Idosos e Internet: uma abordagem sobre inclusão digital a partir do conceito de literacia informacional. In: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 34, Recife-PE, 2011. **Anais do XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. São Paulo: Intercom, 2011. Disponível em: <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2011/resumos/R6-2665-1.pdf>. Acesso em: 5 Fev. 2014.

PASSARELLI, B.; GUZZI, D.; DIMANTAS, H. (Org.). **PONLINE 2008: Pesquisa On-line com usuários do Programa AcessaSP**. São Paulo: Núcleo de Pesquisa das Novas Tecnologias de Comunicação Aplicadas à Educação – Escola do Futuro, 2009.

PASSARELLI, B.; JUNQUEIRA, A. H.; BOTELHO-FRANCISCO, R. E. Netnografia no Programa de Inclusão Digital AcessaSP. **Comunicação & Educação**, n. 1, p. 13-22, 2012.

PASSARELLI, B.; KIYOMURA, J. Atores em rede: etnografia virtual no programa AcessaSP. In: PASSARELLI, B; AZEVEDO, J. (Org.). **Atores em rede: Olhares Luso-Brasileiros**. São Paulo: Senac São Paulo, 2010.

PASSARELLI, B. *et al.* Identidade conceitual e cruzamentos disciplinares. In: PASSARELLI, Brasilina, MALHEIRO, Armando, RAMOS, Fernando (Org.). **Infocomunicação digital: paradigmas e aplicações**. São Paulo: Senac São Paulo, 2014. No prelo.

PAVLIK, J. V. **New Media Technology: Cultural and Commercial Perspectives**. Boston: Allyn and Bacon, 1998.

PRENSKY, M. **Don't bother me, Mom, I'm learning! - How computer and videogames are preparing your kids for 21 st century success and how you can help!** Saint Paul, Minnesota: Paragon House, 2006.

PRIMO, A. Perspectivas interacionistas de comunicação: alguns antecedentes. In: PRIMO, Alex *et al.* (Ed). **Comunicação e interações**. Porto Alegre: Sulina; 2008. p. 9–15.

_____. **Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição**. Porto Alegre: Sulina, 2007.

QUIVY, R., CAMPENHOUDT, L. V. **Manual de investigação em ciências sociais**. 5 ed. Lisboa: Gradiva, 2008.

RABIA, S. Limites do sucesso na localização de emprego: um estudo de casos sobre os jovens frequentadores dos infocentros. In: PASSARELLI, B. (Org.) **Inclusão digital e empregabilidade**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2009.

RHEINGOLD, H. **The Virtual Community: Homesteading on the Eletronic Frontier**. Cambridge: MIT Press, 1993. Não paginado. Disponível em <http://www.rheingold.com/vc/book/>. Acesso em: 4 Jun. 2012.

_____. **Smart Mobs: The next social revolution**. Perseus Publishing, 2002.

RIVERA, I. G. S. J. Cultura digital y reconfiguración del habitus tecnológico. **Reflexiones Teóricas Y Filosóficas**, n. 64, 2008. Não paginado. Disponível em: <http://www.razonypalabra.org.mx/N/n64/actual/igisela.html>. Acesso em: 4 Jun. 2012.

ROCHA, P. J.; MONTARDO, S. P. Netnografia: incursões metodológicas na cibercultura. **E-Compós**, v. 4, 2005. Disponível em: <http://www.compos.org.br/seer/index.php/e-compos/article/view/55>. Acesso em: 3 Nov. 2011.

SÃO PAULO (Estado). Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo. **Relatório de gestão 2006 do AcessaSP**. São Paulo: Imprensa Oficial, 2006.

SCUDERE, L. **Risco Digital**. Elsevier Brazil, 2006.

SHANNON, C.; WEAVER, W. **The mathematical theory of communication**. Urbana: The University of Illinois Press, 1963.

SILVA, H. *et al.* Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p.28-36, 2005. Disponível em: <revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewPDFInterstitial/611/544>. Acesso em: 28 Mai. 2009.

SILVA, M. Que é interatividade? **Boletim Técnico do SENAC**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 2, p. 27-35, 1998. Disponível em: <http://www.senac.br/informativo/BTS/242/boltec242d.htm>. Acesso em: 20 Ago. 2006.

SILVEIRA. S. A. da. **Exclusão digital: a miséria na era da informação**. Editora Fundação Perseu Abramo, 2001.

SILVER, D. (Org.) **Web Studies: Rewiring Media Studies of the Digital Age**. Londres/Nova York: Arnold/Oxford University Press, 2000.

SIQUEIRA, E. **Para compreender o mundo digital**. São Paulo: Globo, 2008.

SOARES, M. Novas práticas de leitura e escrita: Letramento na Cibercultura. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 23, n. 81, p. 143-160, 2002. Disponível em <http://www.cedes.unicamp.br>. Acesso em: 28 Mai. 2012.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE ESTUDOS INTERDISCIPLINARES DA COMUNICAÇÃO. **Enciclopédia INTERCOM de Comunicação: Volume 1 – Conceitos**. São Paulo: Intercom, 2010. v. 1: Conceitos.

SORJ, B. **brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação**. Rio de Janeiro: Zorge Zahar Ed.; Brasília, DF: Unesco, 2003.

STAROBINSKI, J.. **Ação e Reação: vida e aventuras de um casal**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

STREET, B. **Social literacies: critical approaches to literacy in development, ethnography and educación**. London: Longman, 1995.

TAKAHASHI, T. (Org.) **Sociedade da informação no Brasil : livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

THOMPSON, J. B. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

TOURINE, A. **Igualdade e diversidade: o sujeito democrático**. São Paulo: EDUSC, 1998.

TURKLE, S. **Alone togheter: why we expected more from technology and less from each other**. New York: Basic Books, 2011.

_____. **Vida no ecrâ: a identidade na era da internet**. Lisboa: Editora Relógio D´Água, 1997.

UNESCO. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Brasília: Unesco, 1998. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf>. Acesso em: 17 Mai. 2012.

VAN ACKER, M. T. V. Inclusão digital e trajetórias de inserção no mercado de trabalho: implicações da subjetividade. In: PASSARELLI, B. (Org.) **Inclusão digital e empregabilidade**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2009.

VIEIRA, N. As literacias e o uso responsável da Internet. **Observatório (OBS*) Journal**, 5, p.193-209, 2008.

VITORINO, E. V. Competência informacional: princípios para a formação contínua de profissionais da informação em bibliotecas universitárias. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, 2008, São Paulo. **Anais do XV SNBU**. São Paulo, 2008. Disponível em: <www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2698.pdf>. Acesso em: 10 Nov. 2009.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Competência informacional – bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 38, n. 3, p.130-141, 2009. Disponível em: <revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/.../1745>. Acesso em: 31 Mai. 2011.

WAISELFISZ, J. J. **Lápis borracha e teclado: tecnologia da informação na educação – Brasil e América Latina**. Brasília, DF: RITLA, 2007.

WARD, D. Revisioning information literacy for lifelong meaning. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 32, n. 4, p. 396-402, 2006. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133306000619>. Acesso em: 28 Mai. 2012.

WARSCHAUER, M. **Technology and social inclusion: rethinking the digital divide**. Massachusetts: MIT Press, 2003.

WEBBER, S.; JOHNSTON, B. Conceptions of information literacy: new perspectives and implications. **Journal of Information Science**, v. 26, n. 6. pp.381-397, 2000.

WERTHEIM, M. **Uma história do espaço de Dante à internet**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

WILLIAMS, F. *et al*. Social aspects of new media technologies. In: BRYANT, J.; ZILLMAN, D. (Ed). **Media Effects: Advances in Theory and Research**. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1994.

Apêndice I - *Novas questões para a PONLINE 2012*

Indique o seu grau de concordância com cada uma das afirmações abaixo:

1. Não sei
2. Discordo totalmente
3. Dscordo em parte
4. Concordo em parte
5. Concordo totalmente

- Eu percebo que os meios de comunicação (Jornal, Rádio, TV, Sites/Portais na internet) influenciam a formação da minha opinião
- Eu percebo que os meus amigos influenciam a formação da minha opinião
- Eu procuro entender o posicionamento/opinião dos meios de comunicação que me influenciam
- Eu procuro entender o posicionamento/opinião dos amigos que me influenciam
- Eu busco diferentes fontes de informação antes de formar minha opinião
- Eu me sinto capaz de avaliar criticamente as informações que tenho acesso nos meios de comunicação (Jornal, Rádio, TV) e na internet
- Eu me sinto capaz de utilizar a Internet para me expressar e me comunicar com grupos de forma significativa

Quais das Inciciativas do AcessaSP, você conhece?

- Rede de Projetos
- Minicursos Gratuitos
- Cadernos Eletrônicos
- Portal AcessaSP
- Facebook AcessaSP
- Twitter AcessaSP
- Youtube AcessaSP
- Oficinas Metaprojeto no Parque da Juventude
- Lab Livre
- Outros

Selecione, abaixo, o(s) minicurso(s) que você já participou:

- Aprenda a jogar Xadrez
- Controle suas finanças pessoais
- Como cuidar de crianças
- Como cuidar do automóvel
- Técnicas de textura em parede
- Como fazer uma horta
- Como preparar um currículo

- Consumidor: você tem direitos!
- As doenças do sexo: DSTs e Aids
- Dengue, uma guerra a ser vencida
- Como fazer nós de gravata
- Doce sem açúcar
- Etiqueta na Internet
- Segurança pessoal
- Como falar bem em público
- Faça o tempo render
- Não lembro
- Nenhum

Selecione abaixo, os cadernos eletrônicos que você já teve acesso/usou:

- Como usar e gerenciar seus e-mails
- Editoração e processamento de texto
- Planilha eletrônica e gráficos
- Navegação e pesquisa na Internet
- Publicação de conteúdo na Internet
- Uso de impressora e tratamento de imagem
- Comunidades virtuais – listas, chats e outros
- Navegação segura
- Multimídia – vídeo e áudio no computador
- Web 2.0 e aplicativos on-line
- Não lembro
- Nenhum

Apêndice II – Entrevistas semiestruturadas com atores do AcessaSP

Este roteiro semiestruturado serviu como guia na segunda fase da pesquisa netnográfica proposta neste documento, assim como descrito no capítulo 5.2. O pré-teste e as entrevistas ocorreram entre 22 de outubro e 11 de dezembro no Posto Parque da Juventude, em São Paulo, capital, e em São Carlos, SP.

Técnica de coleta: Presencial, no posto do AcessaSP, de acordo com a disponibilidade do entrevistado e com gravação de áudio, a partir de consentimento entre as partes para posterior transcrição e disponibilização das informações.

Amostragem: Numa perspectiva de pesquisa qualitativa, a preocupação desta fase da pesquisa foi a de definir uma amostragem de conveniência entre os frequentadores do AcessaSP. Neste sentido, foram definidos dez frequentadores de um posto do interior do Estado de São Paulo, neste caso na cidade de São Carlos, e mais dez frequentadores do Posto do AcessaSP no Parque da Juventude, na capital. Entende-se que este é um número suficiente para uma representação qualitativa do universo que se deseja observar do objeto de pesquisa.

Questões-chave do roteiro: As questões apresentadas estão reunidas em trê grupos. O grupo 1 está voltado para a Internet e as relações estabelecidas com ela e nela pelos entrevistados; o grupo 2 é voltado para a própria relação com o AcessaSP; o grupo 3, por sua vez, contém questões específicas sobre as percepções do entrevistado sobre suas habilidades num contexto do conceito de MIL.

Roteiro semiestruturado da entrevista

1 Identificar a entrevista pelo mesmo código do Termo de consentimento

2 Internet

- 2.1 Quando você ouve a palavra Internet, o que vem à sua mente?
- 2.2 Como aprendeu a utilizar o computador e a Internet?
- 2.3 O que você costuma fazer/praticar quando esta navegando na Internet?
- 2.4 Que sites você costuma acessar com maior frequência?
- 2.5 O que você reconhece ser capaz de fazer na Internet?
- 2.6 O que você não se considera capaz de fazer na Internet?
- 2.7 E o que gostaria de fazer que não se sente capaz?
- 2.8 Você utiliza alguma rede social? Qual?
- 2.9 Se sim, o que costuma fazer quando esta navegando numa rede social?
- 2.10 Qual a importância da Internet em sua vida?

3 AcessaSP

- 3.1 Quando teve o primeiro contato com o AcessaSP?
- 3.2 O que você melhor explora no posto do AcessaSP?
- 3.3 O que costuma fazer com mais frequência quando esta no Posto?
- 3.4 Qual o papel do AcessaSP no seu aprendizado para operar o computador, a Internet e até mesmo em relação a outros conhecimentos?
- 3.5 O que isso mudou em sua vida?
- 3.6 O que você acha que falta no AcessaSP?

3.7 O que poderia existir no posto para que você e outros usuários aproveitassem mais esse espaço?
3.8 O que gostaria de fazer no AcessaSP que ainda não teve oportunidade?

4 Media and Information Literacy

4.1 Diga pra mim o que você entende por Democracia.
4.2 Qual a importância do computador, da Internet e dos meios de comunicação – jornal, rádio e TV - para a democracia?
4.3 Quando pensa no conteúdo que você têm acesso no jornal, rádio e TV, o que vêm à sua mente?
4.4 Qual a utilidade que você vê nisso que tem acesso para aquelas necessidades que você tem no seu dia-a-dia?
4.5 Você se considera uma pessoa capaz de encontrar aquilo que precisa na Internet?
4.6 Sabe operar os buscadores como o Google de uma maneira que julga eficiente?
4.7 Você se considera uma pessoa crítica em relação aos conteúdos que acessa na Internet e aos que tem contato no jornal, rádio e TV?
4.8 Costuma utilizar celular para acessar a Internet?
4.9 Como você utiliza o celular na Internet? O que costuma fazer?
4.10 Costuma postar tirar fotos e fazer vídeos? Posta-os na Internet? Como você compartilha o conhecimento que adquire na Internet?
4.11 Quando você precisa tomar uma decisão, onde busca informações para decidir como agir? Você costuma levar em consideração aquilo que vê, ouve e lê nos meios de comunicação como jornal, rádio e TV e Internet?
4.12 Sobre os recentes movimentos e protestos em São Paulo e no restante do país, qual você acha que foi o papel da Internet para que as pessoas fossem para as ruas?
4.13 Como você acha que a Internet pode colaborar para a Democracia?

5 Despedir-se e deixar espaço aberto para considerações finais

Anexo III – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Prezado(a) participante,

você está sendo convidado para participar da pesquisa "Interatividade e literacias emergentes em contextos de inclusão digital: um estudo netnográfico no programa AcessaSP", desenvolvida no Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Universidade de São Paulo, cujo objetivo é identificar, mapear e caracterizar habilidades e competências dos frequentadores do programa de inclusão digital AcessaSP.

Sua participação é voluntária e envolve uma entrevista, que será gravada se você permitir, com duração aproximada de 20 minutos. Caso decida não participar ou queira desistir de continuar, tem absoluta liberdade de fazê-lo a qualquer momento.

Na análise dos dados, os registros sonoros das entrevistas serão transcritos. Neste processo e na publicação dos resultados da pesquisa, sua identidade será mantida sob sigilo. Em qualquer menção a esta entrevista serão omitidas todas as informações que permitam identificá-lo(a). Características como nome ou evento que possibilitem a identificação dos participantes serão omitidas ou modificadas.

Mesmo não tendo benefícios diretos em participar, indiretamente você estará contribuindo para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico.

Você está recebendo cópia deste termo, onde constam o contato dos pesquisadores. Entre em contato caso queira tirar dúvidas sobre o projeto e sua participação. Outras informações sobre a pesquisa e o seu andamento são publicadas no blog http://literaciaeinteratividade.blogspot.com.br.

São Paulo, 14 de Outubro de 2013.

Atenciosamente

Rodrigo Eduardo Botelho-Francisco
Estudante USP Matrícula 5833781
Fones: (16) 3306-6563 e 99262-7144
E-mail rodrigobotelho@usp.br.

Prof.ª Dr.ª Brasilina Passarelli
Professora do CBD/ECA/USP
Orientadora da Pesquisa
E-mail: lina@futuro.usp.br

Declaro que entendi os objetivos e benefícios de minha participação na pesquisa, consinto em participar do estudo e declaro ter recebido uma cópia deste termo de consentimento.

_____
Local e data

_____
Nome e assinatura do participante

Entrevista e Perfil do entrevistado:

Código: _____

Data da realização da entrevista: _____ / _____ / _____

Horário da realização da entrevista: _____ : _____

Local da realização da entrevista: _____

Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino **Idade**: _____ anos

Escolaridade:
( ) Pós-graduação ( ) Ensino Superior completo ( ) Ensino Superior incompleto
( ) Ensino Médio completo (antigo 2º grau) ( ) Ensino Médio incompleto
( ) Ensino Fundamental completo (antigo 1º grau) ( ) Ensino Fundamental incompleto
( ) Sei ler e escrever, porém nunca frequentei a escola

Renda familiar por mês:
( ) Mais que 9 SM ( ) de 7 SM a 9 SM ( ) de 5 SM a 7 SM
( ) de 3 SM a 5 SM ( ) de 2 SM a 3 SM ( ) de 1 SM a 2 SM
( ) até 1 SM

Anexo I – Programas de Inclusão Digital

Nome do programa	Abrangência	Gestão	Unidades declaradas	Telecentros mapeados
Gesac	Nacional	Pública	3665	750
Banco do Brasil	Nacional	Pública	1289	662
Estações Digitais - FBB	Nacional	Pública	238	181
Programa SERPRO de Inclusão Digital	Nacional	Pública	178	167
Ministério das Comunicações - Kits Telecentro	Nacional	Pública		158
Telecentros de Informação e Negócios	Nacional	Pública	741	83
Casa Brasil	Nacional	Pública	86	72
Ministério da Ciência e Tecnologia	Nacional	Pública	600	64
Ministério da Defesa	Nacional	Pública	340	42
CVT - MCT	Nacional	Pública	300	36
Pontos de Cultura	Nacional	Pública	678	26
Maré - Telecentros da Pesca	Nacional	Pública	29	25
Computadores para Inclusão	Nacional	Pública	280	23
Telecentros Itaipu	Nacional	Pública	34	20
PROINFO/MEC	Nacional	Pública		17
Ministério do Planejamento	Nacional	Pública		16
FECAM - RN	Nacional	Pública	86	0
Programa Telecentros.BR	Nacional	Pública		0
Programa Territórios Digitais	Nacional	Pública	80	0
Comitê para a Democratização da Informática	Nacional	Sociedade civil	891	270
Fundação Bradesco	Nacional	Sociedade civil	102	91
Moradia e Cidadania	Nacional	Sociedade civil	102	90
Telecentros Petrobrás	Nacional	Sociedade civil	59	61
Rede Jovem	Nacional	Sociedade civil	56	53
Programando o Futuro	Nacional	Sociedade civil	25	15
Cyberela	Nacional	Sociedade civil	13	11
Fundação Orsa	Nacional	Sociedade civil	11	10
Garagem Digital	Nacional	Sociedade civil	9	9
Acessa São Paulo - SP	Estadual	Pública	507	448
Projeto Estruturador Rede de Formação Orientada pelo Mercado	Estadual	Pública	326	377
Programa de Inclusão Sociodigital - BA	Estadual	Pública	386	367
Paranavegar - PR	Estadual	Pública	129	119
Projeto Beija-Flor - SC	Estadual	Pública	133	101
Ilhas Digitais - CE	Estadual	Pública	92	76

Projeto Informática para a Comunidade - PE	Estadual	Pública	73	67
Internet Comunitária - RJ	Estadual	Pública	75	58
Ação Digital - MT	Estadual	Pública	76	52
Faetec Digital	Estadual	Pública	61	48
Comunidade Digital - AC	Estadual	Pública	28	29
Goiás Digital - GO	Estadual	Pública	20	19
DF Digital - DF	Estadual	Pública	46	18
Via Pública - RS	Estadual	Pública	19	15
Rede.Lê - Pontão de Cultura UFMG - MG	Estadual	Pública	18	11
NAVEGAPARÁ - PA	Estadual	Pública	8	9
Sala do Cidadão Bahia - BA	Estadual	Pública	8	8
Escola de Inclusão Digital e Cidadania - EIDC	Estadual	Pública	101	0
Cidadão.Net - MG	Estadual	Sociedade civil	110	112
Internet Livre - SESC SP	Estadual	Sociedade civil	24	23
Telecentros Jovem Cidadão - MA	Estadual	Sociedade civil	13	11
Viva Rio - RJ	Estadual	Sociedade civil	5	5
Gemas da Terra - MG	Estadual	Sociedade civil	5	3
Quiosque Cidadão	Regional	Pública	73	64
Eletronorte - Rede Floresta Topawa Káa	Regional	Pública	6	6
Tabuleiro Digital	Regional	Pública	0	1
Ação Digital Nordeste	Regional	Sociedade civil	40	39
COEP	Regional	Sociedade civil	25	26
Projeto CID	Regional	Sociedade civil	28	26
Navega Pantanal	Regional	Sociedade civil	24	25
Projeto Saúde e Alegria - PA	Regional	Sociedade civil	6	6
Projeto de Inclusão Digital Marista	Regional	Sociedade civil	15	0
Prefeitura de São Paulo	Municipal	Pública	300	192
BH - Digital	Municipal	Pública	156	73
Faróis do Saber - Curitiba	Municipal	Pública	49	49
Jovem.Com - Campinas	Municipal	Pública	40	36
Telecentros de Porto Alegre	Municipal	Pública	30	29
Projeto Comunidade Escola	Municipal	Pública	25	23
Se Liga	Municipal	Pública	15	23
Estações Digitais - João Pessoa	Municipal	Pública	18	18
Casa Vitória	Municipal	Pública	21	17
Programa de Inclusão Digital de Passo Fundo	Municipal	Pública	14	14
Ribeirão Jovem	Municipal	Pública	51	14
Osasco Digital	Municipal	Pública	11	11
Programa de Educação e Inclusão Digital de Niterói	Municipal	Pública	19	11

Mangaratiba Digital	Municipal	Pública	6	7
Acessa Jundiaí	Municipal	Pública	11	5
Piraí Digital	Municipal	Pública	5	5
Prefeitura de Colatina	Municipal	Pública	6	5
Telecentros Prefeitura de Rio Branco	Municipal	Pública	4	5
Expresso Cidadão - PE	Municipal	Pública	4	4
Palmas Virtual	Municipal	Pública	5	4
Paracambi Digital	Municipal	Pública	4	4
Projeto Internet Cidadão - Quissamã	Municipal	Pública	3	3
Cidade Digital Tauá	Municipal	Pública	7	2
Consulado da Mulher	Municipal	Pública	2	2
Projeto Santo André Digital	Municipal	Pública	42	2
Villa Livre	Municipal	Pública	2	2
Nova Iguaçu Digital	Municipal	Pública	8	0
Prefeitura de Guarulhos	Municipal	Pública	10	0
Programa de Inclusão Digital da Prefeitura de Natal	Municipal	Pública	7	0
Programa de Inclusão Digital da Prefeitura de São Carlos	Municipal	Pública	27	0
Programa Inclusão Digital Para a Comunidade	Municipal	Pública	220	0
Projeto Telecentro Pindamonhangaba	Municipal	Pública	7	0
Telecentro Trabalho e Renda	Municipal	Pública	17	0
Rede de Inclusão Digital do Comitê Fome Zero de Joinville	Municipal	Sociedade civil	10	8
Rede Saci	Municipal	Sociedade civil	4	1

Quadro 12: Programas de inclusão digital no Brasil segundo o ONID