



Usos e Apropriações em um Infocentro do Programa NavegaPará¹

Clareana Oliveira RODRIGUES²

Maria Ataíde MALCHER³

Universidade Federal do Pará, Belém, PA

RESUMO

Sendo parte da monografia de conclusão de curso desta pesquisadora, esta pesquisa, realizada no decorrer do ano de 2010, pretende perceber como o Projeto Infocentros, integrado ao NavegaPará, iniciativa do governo estadual com o objetivo de promover a inclusão digital, dando acesso, em todo o Estado, a vias de informação, desenvolve-se. A partir de um lócus de observação, o Infocentro Paróquia São Miguel Arcanjo, localizado no bairro da Cremação, em Belém do Pará, as análises encaminham-se para a compreensão das formas com que a população apropria-se das novas tecnologias da comunicação. Nesse sentido, foi realizada uma observação sistemática direta não participativa da rotina do local, que gerou um diário de campo. Foi utilizado também um questionário misto, seguido de entrevista semi-estruturada com quatro usuários-alunos e um monitor-facilitador do Infocentro.

PALAVRAS-CHAVE: Uso dos meios; Internet; Comunicação; Infocentro; Programa NavegaPará.

NOVAS TECNOLOGIAS, NOVOS DESAFIOS

Não se bastam técnicas para criar a comunicação. Dessa forma, é necessária a superação de desafios específicos às novas tecnologias. Estabelecer uma conexão múltipla entre as pessoas não é por si só um projeto de comunicação. Entretanto, estabelecer uma banalização dos serviços talvez faça sair da lógica de uma performance para fazer surgir tudo que separa a comunicação técnica da comunicação humana.

Em definitivo, se a comunicação se reduzisse a uma troca performática, racional, rápida e livre de informações, não se falaria mais de ‘problemas de comunicação’, nem de ‘incomunicabilidade’. O drama com os seres humanos é que eles são portadores de emoções, nunca interpretam da mesma maneira as informações e tem dificuldades, principalmente, em distinguir informação de boatos (WOLTON, 2003, p. 134).

Sobre o tipo de informação produzida pela Web, Wolton (2003) destaca o

¹ Trabalho na Divisão Temática de Comunicação Multimídia, da Intercom Júnior – VI Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, realizado de 02 a 06 de setembro de 2011, em Recife (PE).

² Graduada em Comunicação Social, com ênfase em Jornalismo, pela Universidade Federal do Pará (UFPA). Foi bolsista de iniciação científica e atualmente é pesquisadora-colaboradora nos projetos desenvolvidos pela Academia Amazônia, vinculada à Faculdade de Comunicação da UFPA. É integrante do Grupo de Pesquisa em Audiovisual e Cultura (GEPAC), certificado pelo CNPq. E-mail: clareanarodrigues@gmail.com.

³ Doutora e Mestre em Ciências da Comunicação pela ECA-USP. Professora adjunta da Faculdade de Comunicação da Universidade Federal do Pará e coordenadora do Programa de Pós-graduação “Comunicação, Cultura e Amazônia”, do Laboratório de Pesquisa e Experimentação em Multimídia da Assessoria de Educação a Distância da UFPA, e dos projetos “Ciência e Comunicação na Amazônia” (CIECz), “Academia Amazônia” e “ABC Digital”. Pesquisadora líder dos Grupos de Pesquisa, do CNPq, Audiovisual e Cultura e Preservação: Comunicação, Ciência e Meio Ambiente. Pesquisadora do Grupo Comunicação Digital e Interfaces Culturais na América Latina. E-mail: ataidemalcher@uol.com.br.



contexto de competência, onde o acesso livre facilita o processo para quem sabe utilizar os sistemas. O problema não é, então, o acesso à informação, mas sim a capacidade em saber o que procurar.

A facilidade de consulta e de acesso à informação expõe às claras a questão evidentemente cultural e muito mais complexa dos meios cognitivos que dispõe o indivíduo para contextualizar a informação e dela se servir. (...) Possibilitar o acesso à informação é um progresso, mas não é o suficiente para criar uma certa igualdade, pois o que procurar e para fazer o quê? (WOLTON, 2003, p. 136 e 137)

Por isso, o Wolton (2003) ainda reforça a ideia de que é preciso não se deixar iludir pela palavra “rede”, é preciso ter em mente um princípio de regulamentação. Ele questiona que não há rede sem ordem, sem escolha, ainda que seja exatamente a ideia de uma ausência total de direção, de organização, de hierarquia que seduz nas redes de informática.

Uma das observações mais importantes que Wolton (2003) faz e que pode ajudar no questionamento de muitos discursos é a ideia de que existe um sistema de informação infinito, gratuito, livre de todas as problemáticas de poder, inverdades e erros e, mais do que isso, de uma representação de um cidadão ocidental completamente curioso esperando apenas estar equipado com um terminal para se tornar um tipo de sábio (WOLTON, 2003).

Mapa da Pesquisa

SORJ, Bernardo (2003) atenta para a necessidade de verificar aspectos como a infraestrutura, os equipamentos, os treinamentos e a capacitação que está sendo ofertada aos cidadãos, e mais ainda, de examinarmos a “mochila” que cada um carrega, ou seja, o repertório de cada um, e que é muita das vezes ampliada no ensino formal. São essas e outras variáveis integradas que poderão gerar uma apropriação criativa produzindo novos conhecimentos para vencer os obstáculos enfrentados em um país como o nosso. Portanto, vamos entender como é a realidade do Infocentro Paróquia São Miguel.

O Infocentro está aberto de segunda à sábado, nos horários de oito até as dezoito horas. São quatro turmas de informática básica, funcionando nos horários de: oito às dez; dez às doze; quatorze às dezesseis; e dezesseis às dezoito⁴. Divididas nos dias de segunda e quarta (A, B, C e D, respectivamente); e terça e quinta (E, F, G, e H, respectivamente). Já as sextas-feiras são dedicadas ao acesso livre à Internet por parte

⁴ Para facilitar, dividimos em turmas A,B, C, D, E, F, G e H.



dos frequentadores dos cursos e aos sábados pela manhã é realizado um curso de capacitação para professores.

Na primeira etapa desta pesquisa tivemos acesso⁵ tanto ao documento de Implantação do Projeto, como ao Guia de Inclusão Digital⁶. Além disso, reunimos informações contidas no site oficial do Programa, bem como um *clipping* de algumas notícias que saíram na mídia, em veículos como revistas e páginas na *Web*.

Devido à proximidade desta pesquisadora com a paróquia, o local de implantação do Infocentro, foi possível realizar com certa facilidade a pesquisa exploratória, já a partir de conversas informais com alguns dos responsáveis pelo Infocentro em questão, que seguindo as normas do Programa, eram membros da comunidade, o que também contribuiu para os resultados desta pesquisa.

A análise que apresentamos abaixo contou com informações coletadas a partir da observação não participativa sistemática, que serviu de base para elaboração de um diário de campo e da aplicação de questionários mistos acompanhados de entrevista semi-estruturada. Ao longo de cinco dias fazendo a pesquisa de campo no Infocentro, adotamos o método de observação não participativa. Para agendar a ida da pesquisadora ao local, conversou-se anteriormente com dois membros do Conselho Gestor para ver se não haveria problema.

A escolha dos dias e horários (de 18-22 de outubro de 2010, de segunda a sexta, no período de 8h as 12h) seguiu uma recomendação do próprio coordenador do Infocentro, que alertou para a maior assiduidade das aulas pela manhã naquele período, visto que na época o monitor-facilitador⁷ responsável pelas turmas da tarde não estava comparecendo devido problemas de saúde com um dos membros de sua família.

Selecionado os dias e horários de ida ao local, era a hora de conhecer e conversar, antes da semana escolhida, com o monitor-facilitador que estaria com as turmas. Conversando anteriormente com o monitor-facilitador, pudemos entender um pouco mais de seu perfil⁸ e da metodologia das aulas.

Ao se apresentar ao monitor-facilitador, a pesquisadora informou não somente os objetivos da pesquisa que estava sendo feita, mas também as motivações pelas quais

⁵ O acesso aconteceu por meio de solicitação feita à coordenação do Projeto Infocentros, do Programa NavegaPará, que fica localizada na Casa da Linguagem, em Belém.

⁶ Material de apoio das aulas.

⁷ Apesar dos alunos em sala de aula se referirem como professor, utilizaremos as nomenclaturas “monitor-facilitador”, para o responsável pelas turmas e “usuários-alunos” para todas as pessoas que são inscritas no Projeto e que frequentam este ou outros Infocentros.

⁸ Quanto ao perfil do monitor, posteriormente ao período de observação, foi feita uma caracterização que será apresentada a seguir, por meio de questionário socioeconômico e de hábitos culturais, além de outras informações coletadas em relação a sua atuação no Programa.



havia escolhido este tema por se tratar de uma comunidade em que ela vive desde que nasceu, e possuir um forte vínculo com as atividades realizadas na Paróquia de São Miguel Arcanjo⁹.

No primeiro dia de observação foram acompanhadas as turmas A e B. Já no segundo, o planejamento era acompanhar as turmas E e F. Entretanto, o monitor informou que devido ao pouco número de participantes, as duas turmas haviam sido unificadas e todos os alunos-usuários ficaram no horário das 8h às 10h, por isso, esta turma será denominada como EF.

O monitor-facilitador no primeiro dia de aula, momento inicial de nossa observação, havia informado que para ministrar o conteúdo previsto para aula *Editor de Apresentação*¹⁰ era necessário que o sinal da internet estivesse normal, já que os usuários retirariam da *web* o conteúdo das apresentações que deveriam ser feitas nos *slides*. Entretanto, nos dois dias seguintes (20 e 21/10), período previsto para aula mencionada, as turmas da manhã tiveram suas atividades canceladas porque a internet não tinha a velocidade necessária para execução do plano de aula. O último dia de observação foi o momento em que a Internet estava com acesso livre.

Apesar de um dos coordenadores do Infocentro informar que cada turma deveria ter um total de vinte usuários, já que no início do curso todas as turmas foram preenchidas rapidamente, foi registrado que a turma A, contou com apenas seis, dos quais apenas um apresentava faixa etária distinta dos outros, por ser bem mais velho. Na turma B, foram registrados a presença de doze usuários e todos apresentavam faixa etária semelhante, aparentando entre 12 e 16 anos. Já na turma EF havia nove e apenas três deles aparentavam ser mais velhos.

Foi observado, por exemplo, a rapidez e a ansiedade de alguns usuários, sobretudo dos mais jovens, em utilizar as tecnologias, principalmente a Internet. Como Wolton (2003) explica, há um desaparecimento da vivência do tempo, inerente a qualquer experiência de comunicação, entretanto, são os jovens os maiores adeptos deste tempo curto, homogêneo e comprimido das novas tecnologias.

Isto foi observado, por exemplo, na turma A, na qual todos os três alunos-usuários mais jovens mudavam várias vezes de computador, já que as páginas da Internet demoravam muito a abrir. Já a usuária mais velha continuava lendo a apostila

⁹ A pesquisadora tem estreita relação com o local, principalmente pelo fato de que a Paróquia em questão exerce forte influência em sua vida. A relação com a religião e um dos grupos dos quais ela fez parte influenciaram inclusive na escolha em fazer uma graduação em Comunicação, já que ela, ainda quando criança, foi convidada a apresentar um programa infantil em uma rádio católica da cidade e isso, entre outras coisas, a ajudou muito em sua formação social.

¹⁰ O conteúdo das aulas é dividido em quatro partes: Navegando na Internet; Editor de Texto; Editor de Apresentação e Planilha Eletrônica.



ou aguardando as orientações do monitor-facilitador. “A experiência da idade reduz na maior parte das vezes o prazer em se ‘conectar’ neste tempo veloz (2003, p. 104)”. Além disso, também durante as aulas, esses alunos-usuários apresentavam maior desenvoltura com os programas, inclusive demonstrando habilidades além daquelas solicitadas pelo monitor-facilitador.

Em relação às interações dos usuários com o monitor-facilitador, percebemos a importância deste último ao esclarecer sempre as dúvidas levantadas, mesmo sendo muito requisitado. Além disso, o monitor-facilitador sugere aos usuários, nos momentos de acesso livre, alguns sites e outras formas de aplicações do conteúdo ministrado por ele.

Uma das reflexões feitas por Wolton (2003, p. 135-136) é a respeito da importância desses intermediários na orientação de como procurar e encontrar algo na rede. Sobre isso, o autor explica que a presença de um professor ou pesquisador facilita o acesso ao que não se conhece. “A emancipação não reside mais em suprimir os intermediários, mas, ao contrário, em reconhecer o seu papel”

Com os questionários, conseguimos traçar o perfil de cada componente da amostra e de um dos monitores-facilitadores do Infocentro. Nesta etapa, foi realizado primeiramente um questionário misto, no qual as perguntas, apesar de possuírem opções fechadas, ainda possibilitavam comentários dos respondentes (questões abertas). E, logo após o preenchimento do formulário, era iniciada uma entrevista semi-estruturada.

A definição dos hábitos culturais foi necessária para que pudéssemos entender, por exemplo, se o fato do Infocentro estar localizado em uma paróquia, atrairia apenas participantes católicos. Sobre isso pudemos perceber tanto no diário de campo, como nas entrevistas que este era um fato secundário. No primeiro dia observação, verificamos isto quando o monitor comunicou aos alunos-usuários que a próxima prova que eles iriam realizar envolveria a temática do Círio de Nazaré. Nesse momento, ele pontua o fato de alguns usuários não serem católicos, e que inclusive, nem ele seria (como veremos posteriormente no perfil traçado pelo questionário de hábitos culturais), mas que a escolha por esse tema era devido a repercussão do assunto ou como ele mesmo denomina ser “um assunto de fácil acesso”.

Com o objetivo de verificar o que os usuários e o monitor-facilitador fazem quando não estão no Infocentro e o tempo que passam navegando na Internet, fizemos perguntas relacionadas aos hábitos dos mesmos nas horas vagas e no número de horas semanais que cada pessoa acessa a internet. Isto porque, segundo Wolton (2003), não há um tipo de informação na *Web* somente em função dos públicos, mas ainda, uma a



seleção pelo dinheiro e pelo nível cultural, isto mesmo que cada um possa acessar livremente.

A construção e a apresentação das informações, bem como as conjunturas dos meios em que elas são acessadas, não é universal. Tudo isso, afirma o Wolton (2003) está ligado aos esquemas culturais, o que gera, dessa forma, desigualdades socioculturais. O problema, portanto, não está relacionado em quem tem e quem não tem acesso, como muitos pensam, mas sim, no nível de demanda, já que este está ligado a posição social de cada um: “O risco é que haja um lugar para cada um e cada um no seu lugar! Os dois perigos são então a seleção pelo dinheiro e a segmentação dos conteúdos em função dos meios sociais (2003, p. 96)”.

Para que as cinco entrevistas (quatro usuários e um monitor-facilitador) fossem devidamente registradas, o que auxiliaria posteriormente na análise destes dados, as mesmas foram gravadas com câmera digital e/ou gravadas com um MP4. No momento da captura o equipamento era posicionado para o lado oposto do entrevistado (para que este não fosse visualmente identificado), a proposta era registrarmos apenas a fala do entrevistado para nos auxiliar na compreensão para posterior análise.

Infraestrutura do Infocentro

Foram avaliados nas entrevistas fatores como a conexão da internet, a limpeza da sala, o horário de funcionamento, o material de apoio e a equipe do Infocentro. Todos estes pontos também foram percebidos na observação e contribuíram de forma significativa para esta análise.

De acordo com a avaliação feita pelos usuários e por um dos monitores-facilitadores, foi possível perceber que a Conexão da Internet é considerada regular para a maioria. Apenas um usuário respondeu que era excelente. A oscilação da internet pode ser constatada com a observação direta. Registramos, inclusive, a suspensão das atividades das turmas por problemas com a velocidade da conexão.

Segundo o monitor-facilitador entrevistado, a conexão no início era muito boa, porém hoje ela varia muito. Excetuando a entrevistada 3, que qualifica a conexão como: “Excelente! Melhor que o meu computador em casa”, para os outros, a conexão é Regular. O entrevistado 1, afirma que nem sempre a Internet estava funcionando na época em que fazia o curso. Ele afirma que sempre que estavam trabalhando ela “caía” e demorava muito a voltar, atrapalhando, dessa forma, aproveitamento da aula. O que também é uma realidade para a entrevistada 2, que frequenta o curso, e que também afirma que ela sempre está caindo, e para o entrevistado 4, que a considera “lenta”.



A afirmação da entrevistada 3, se enquadra na qualificação dada por Sorj (2006) em relação ao acesso individual e aos preços de um bom computador hoje. Já que em alguns momentos da entrevista ela se refere ao computador doméstico como “travoso”.

Com a resposta dos demais usuários entrevistados, percebemos a necessidade de melhoria nesse aspecto, pois Sorj (2006) afirma que a produção de maioria dos conteúdos para internet é feita visando o tráfego em banda larga de alta velocidade, e quem não se inclui nisso, continua excluído do processo.

Apesar dessas dificuldades apresentadas em relação à Internet, a maioria dos participantes classificou como excelente os equipamentos, apenas o entrevistado 1 considerou ser regular. O monitor-facilitador afirmou que o equipamento supre todas as necessidades. Durante a observação foi verificado que o mesmo não apresentou nenhum problema.

Na entrevista com o monitor-facilitador também foi considerado, na opinião dele, que o apoio em relação à manutenção dos computadores devia ser melhor. “Acho que eles demoram muito pra atender nossos pedidos, quando a gente fez o curso eles pediram pra não abrir as máquinas. (...) Aí ficamos de mãos atadas”. Ele afirma que ficam de “mãos atadas”, porque apesar dos monitores-facilitadores pertencentes a este Infocentro possuírem cursos na área de manutenção de computadores eles necessitam esperar que as solicitações feitas por telefone sejam atendidas e quem faz a manutenção é uma empresa terceirizada.

Em relação ao item Limpeza da Sala, apenas um dos quatro usuários entrevistados respondeu que era ruim, dando bastante ênfase o quanto depois de alguns meses após a inauguração do infocentro a sala ficou bastante empoeirada. dois responderam excelente e um deles regular. Já o monitor-facilitador entrevistado considerou boa e afirmou que já aconteceu alguns casos em que ela estava muito suja, mas logo em seguida ele avisou à um dos responsáveis pelo local que solucionou o problema.

Em relação ao material de apoio, três deles responderam que era excelente e um deles que não teve acesso. Segundo o monitor-facilitador é uma boa apostila, o problema estaria no fato de não haver reposição do material pela coordenação. “Você vê que elas já são meio velhinhas. Estamos esperando chegar uma nova remessa, porque já está meio defasado esse material, deram só no início do ano” . Ele prossegue afirmando que o material é “de fácil acesso, para qualquer idade”, mas que esse material deve permanecer no Infocentro e servir de empréstimo para os alunos-usuários tirarem cópia.



Em relação ao horário de funcionamento, todos os entrevistados julgam ser bom. Entretanto, nos dias de observação foram registrados atrasos dos alunos-usuários de até uma hora e quarenta minutos depois do início da aula. Isto muitas das vezes dificultava o acompanhamento de alguns deles do conteúdo ministrado pelo monitor-facilitador. Dessa forma, o monitor-facilitador afirma que o desempenho é bom, mas somente para as pessoas que têm interesse.

A Equipe do Infocentro, monitor-facilitador e Conselho Gestor, foi considerada excelente por todos os quatro usuários. Apenas o monitor-facilitador fez uma observação dizendo que mantinha contato somente com dois dos membros do Conselho, sendo que ele se dirige a apenas um desses para resolver algum tipo de problema que ocorra.

Portanto, ele manifesta total falta de conhecimento de quem são os outros membros do Conselho Gestor. Por outro lado, o entrevistado também reconhece a importância da gestão para o funcionamento do Infocentro. Quando perguntado a sua opinião sobre o Programa, ele diz que é um bom programa, mas até onde ele sabe “se um conselho gestor não faz a sua parte fica difícil”.

Foi percebido também na entrevista com o monitor-facilitador que o papel do Conselho é de servir de “ponte” entre o Infocentro e a comunidade. Visto que, ele diz que sempre que quer avisar que não haverá aula, por exemplo, pede para que um dos membros do Conselho Gestor comunique nas missas, por exemplo.

Aulas

Para a análise das aulas consideraremos os questionários, no qual foi perguntado aos alunos-usuários se eles sentem dificuldades com as aulas. Já as perguntas feitas ao monitor-facilitador focaram a metodologia de aulas e a importância das provas. Para complementar esses dados, utilizamos o resultado de alguns pontos principais verificados durante os dias de observação sistemática, registrados no diário de campo.

Quando perguntados se sentem algum tipo de dificuldade, apenas o entrevistado 1 respondeu que não. A entrevistada 2 afirmou que quando necessita tirar dúvidas, tem que esperar que o monitor-facilitador dê atenção a outros alunos-usuários com mais dificuldades. A entrevistada 3 afirma que sente dificuldades apenas de “decorar”. “Na prova, eu apanhei. Foi difícil, com certeza”. Ela atribui essa dificuldade de decorar devido a sua “idade” e “preocupações”. Já o entrevistado 4, afirma que a tela do computador fica longe e “seria bom se tivesse *data show* para melhorar o entendimento da aula”.



A mesma sugestão foi dada pelo monitor-facilitador ao final de sua entrevista, quando afirma que com o data *show* os alunos-usuários poderiam observar melhor onde ele estaria clicando. Além disso, em relação à metodologia das aulas, ele afirma que não segue a sequência das apostilas e explica que o programa principal está dividido em quatro partes: internet, editor de texto, apresentação e planilha. Mas que ele procura oferecer sempre um “algo a mais”. Para demonstrar esse acréscimo no conteúdo ele afirma que no assunto internet, por exemplo, ele procura “ensinar a navegar” de acordo com as preferências de cada um, como música, culinária para as donas de casa. “Até porque quem é mais velho tem medo de quebrar (os equipamentos)”.

As preferências que o monitor-facilitador tenta perceber se relacionam com o princípio primordial da comunicação, o entendimento do processo de apropriação de cada um (WOLTON, 2006). Daí, a principal diferença entre informar, que é uma das potencialidades da internet em relação às outras mídias, que consegue reunir e distribuir livremente um grande número de informações, como afirma Wolton (2003). O que vai diferenciar esse acesso, como complementa Sorj (2006), é a capacitação prévia do usuário de se apropriar, ou seja, de construir significados para sua vida.

O autor atribui a formação oferecida pelo ambiente escolar como um pré-requisito para que depois esse conhecimento seja multiplicado em rede. O que é um fator que também foi avaliado nos questionários, nos quais um dos entrevistados não havia completado, por exemplo, o ensino fundamental. Na observação em campo, foi percebido que essa pessoa sentiu dificuldades com certos tipos de palavras utilizadas pelo monitor-facilitador na prova. E, logo em seguida, quando verificamos, por exemplo, o tipo de apropriação que ela faz dos meios, observamos uma predominância apenas pela procura por informações do tipo lazer (WOLTON, 2006, p. 91).

A importância em adquirir certificado é um dos pré-requisitos, como afirma VIZER; CARVALHO (2009), para participar do novo processo econômico de produção na Sociedade Informacional (CASTELLS, 1999). E isto também é verificado quando a entrevistada 3 quando perguntada a respeito do que este acesso lhe trouxe, ela afirma que isso vai influenciar na sua carreira como caixa e garçomete. “Por exemplo, se eu for pra outro restaurante... parece que não dão mais carta de recomendação, eu soube... mas eu vou ter meu certificado de computação pra mostrar lá, entendeu?”.

No entanto, para alcançar o certificado é necessário passar por provas que pressupõe realmente a avaliação desempenho como indica o resultado da pergunta realizada ao monitor-facilitador sobre a função da avaliação. O entrevistado afirma que não pode deixar alguém que não aprendeu e que não obteve bom resultado receber



certificado. Segundo ele, isso compromete o nome do Infocentro e a credibilidade do Programa. A certificação é para este também algo importante e de destaque.

Para os alunos-usuários que não obtiverem bom resultado nas provas, o monitor-facilitador afirma que ainda oferece uma “segunda chance”, na qual os mesmos realizam a prova após ajuda dele para a compreensão do conteúdo. Nesse processo, ele propõe ao aluno-usuário que venha ao Infocentro no dia de acesso livre para uma espécie de revisão do conteúdo. Mas se ainda assim ele não obtiver uma média de pelo menos seis nas três provas que são realizadas durante o curso, o aluno-usuário é convidado a refazer as aulas.

Essa metodologia de aulas e avaliação utilizada pelo monitor-facilitador é, segundo ele, própria. Ou seja, ele não recebeu nenhum tipo de orientação acerca disso em nenhum momento. Sobre as capacitações ofertadas pela coordenação geral do programa, ele afirma que foi chamado apenas para duas, com duração de um dia cada uma em épocas diferentes: uma sobre a Plataforma *Moodle*¹¹; e como atender as pessoas com necessidades especiais.

Em relação a sua preparação para ministrar as aulas houve ainda uma capacitação, que ensinava a trabalhar com o *Linux*. Quando questionado sobre algum direcionamento que já havia recebido da coordenação em relação a como orientar os alunos-usuários, ele disse que em um dos dias deste curso, que durou uma semana, uma das coordenadoras do projeto deu algum tipo de orientação sobre como agir com os alunos-usuários, apenas isso.

Em relação a coordenação o monitor-facilitador, também, sugere maior participação para que avaliação do aluno-usuário seja acompanhada mais de perto pelos responsáveis pelo projeto. Ela acha, por exemplo, “um absurdo dar o certificado e o aluno não saber fazer”. Bernardo Sorj (2006) também destaca a importância em se desenvolver metodologias de avaliação, acompanhamento e atuação na luta contra a exclusão digital.

Acesso Livre

Consideramos o acesso livre não apenas o realizado no Infocentro em dias de sexta-feira. Foi possível perceber pela entrevista com o monitor-facilitador e na observação que os alunos-usuários possuem muitos momentos de acesso livre antes e depois das aulas. Além disso foi levantado nos questionários, através da pergunta o que fazem nas horas vagas, que todos eles tem diferentes oportunidades de acessar o

¹¹ O Moodle é um sistema de gerenciamento para a criação de cursos online (www.aedi.ufpa.br, acesso em 28 de novembro de 2010)



computador fora do Infocentro. Também perguntamos na entrevista semi-estruturada o que você procura primeiro quando acessa a internet? Na pergunta oferecemos exemplos como opções, tipo, sites relacionados: ao trabalho, ao estudo, a música, aos jogos, a literatura, aos vídeos, as compras, a culinária, a religião, a bate-papo, a relacionamento, entre outros...

Nos questionários, foi perguntado se os alunos-usuários costumavam frequentar o Infocentro nas sextas-feiras (dias de acesso livre). Os únicos que responderam que frequentam o Infocentro em dia de acesso livre foram o entrevistado 1, que frequenta 3 vezes na semana e o 4, que frequenta todas as sextas-feiras.

Em relação ao número de vezes que utiliza o computador nas horas vagas, a entrevistada 2 diz que seu avô não a deixa acessar muito em casa e nem vir as aulas na sexta-feira porque segundo ele: “computador é só para estudo”. Ela diz que ele só deixa a mesma acessar “de vez em quando”. Segundo a entrevistada a internet em casa é no modo “compartilhado”, e por isso, seu avô acaba sabendo quando está sendo acessada.

A entrevistada 3 também frequenta o Infocentro somente no dia de suas aulas, quanto a isso ela explica: “Só no dia da minha aula. Eu não costumo ir na sexta. Tenho computador em casa, tenho comida pra fazer... olha, o Grandão (o esposo da entrevistada) agora tá trabalhando, não vai mais...”. Foi perguntado também o que os entrevistados acessavam primeiro e as respostas não diferiram muito do que foi observado no próprio Infocentro.

O que caracteriza essa revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas a aplicação desses conhecimentos e dessa informação para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso (CASTELLS, 1999, p. 50).

Em seguida, Castells faz uma relação com o contexto cultural e a ação social intencional de cada um. Por isso, nesta pesquisa, precisamos entender minimamente esse contexto por meio das perguntas relacionadas aos hábitos culturais e perfil socioeconômico dos usuários do Infocentro.

O entrevistado 1 respondeu que procura primeiramente os sites de relacionamento e bate-papo (orkut, msn) em seguida vê notícias. Nesse caso ele afirma que procura “na globo” e “na Record”. O que demonstra que mesmo com a chegada dos novos meios, a referência que orienta a busca ainda são as emissoras de TV, e mais do que isso, aquelas comandadas pelas grandes grupos de comunicação.

Ele afirma que não procura para estudo e para trabalho e que de vez em quando busca música e jogos no *Google*. Mas sua preferência está na busca por assuntos



relacionados à religião, já que é “coroinha¹²” na Paróquia sede do Infocentro. Por isso, ele procura “um pouco mais sobre as histórias dos coroinhas, sobre a religiosidade”. O entrevistado relatou ainda: “eu procuro ainda mais conhecer o que significam algumas coisas que tem na liturgia, eu procuro procurar saber ainda mais sobre o significado de algumas palavras que tem, aí eu vejo, eu procuro na internet e eu consigo”. Para ele, o outro meio de saber isso é em alguns casos nos livros ou uma igreja. O entrevistado, no entanto, acrescenta que fica mais fácil procurar essas informações quando se tem a Internet. Segundo ele, existem muitas coisas sobre o assunto na Internet.

A entrevistada 2 procura mais assuntos relacionados ao estudo, além de vídeos, bate-papo e relacionamento (*Orkut*). Em relação a estudo, ela relembra quando a professora pediu para buscar sobre a expectativa de vida dos brasileiros e ela encontrou. A entrevistada 3 também acessa primeiro bate-papo e relacionamento, depois vem assuntos que envolvem notícias sobre *reality's shows* no site de uma emissora de TV. Ela auxilia a filha nas pesquisas do colégio. “Mãe, mãe, eu não sei’ daí eu vou lá e fuço daqui, daí ela ‘tá aqui mãe, acertou! Mãe, aqui, aqui’. Pronto, aí a gente faz a festa”.

Em relação à música, a entrevistada diz que baixou um programa que reúne várias músicas colocadas pelo usuário. “A gente pega música, em estúdio, num *pen drive*, coloca, passa pro PC Dj, faz uma festa em casa, solta o PC Dj, músicas selecionadas”. Quando perguntada de onde as músicas seriam, a entrevistada respondeu que paga quinze reais por uma seleção de músicas escolhidas por ela em estúdio de som, de aparelhagem. Sobre jogos, a mesma respondeu que joga bastante com seu filho:

Pesquisadora: Mas tu chegas a jogar?

Entrevistada 3: Chego. Com certeza. É só nós quatro, ali a gente faz a festa! Ali a gente vê DVD com prato de chocolate no meio da cama, nós quatro em cima da cama, com pacote de bolacha, pegando aquele chocolate quente, a maior briga...

Dessa maneira pudemos observar, entre outros aspectos, a presença dos meios de comunicação no convívio familiar e ainda possíveis formas de relações sociais que se estabelecem a partir do uso e apropriação de novas tecnologias. Para o entrevistado 4, o acesso maior se dirige a estudo e música, sobretudo, sites que reúnem informações sobre concursos públicos e vestibular. Em relação às notícias, costuma acessar tanto as regionais como as de nível nacional, incluindo sites de principais jornais. Entre as outras páginas acessadas por ele, estão: UOL para notícias e vestibular; o Globo, Terra, Vagalume, Diário do Pará e o Liberal. Segundo ele, esses sites foram indicados por

¹² Pessoas que são como “ajudantes” dos padres, organizando os objetos utilizados por estes em missas e outras celebrações e os auxiliando sempre que necessário.



amigos. Além disso, diferentemente do que se supunha, o entrevistado afirmou que os sites de relacionamento não fazem parte de sua preferência e não costuma acessá-los.

Essas informações coletadas nas entrevistas não diferem daqueles presentes no Diário de Observação, no qual a predominância também era procura por essas categorias de notícias. Sendo que, um dos usuários observados acessava, por exemplo, um site com informações de todas as categorias e tipos. Ou seja, o usuário observado acessava um site que no lado esquerdo da barra continha um quadro destacado com a palavra categoria que abarcava vários assuntos como disposto a seguir.

Este exemplo vem confirmar a característica da internet como Império da informação em todas as direções e o paraíso da interação (WOLTON, 2003, p. 97). O que precisamos fazer é uma diferença entre a performance da técnica e o que provém da capacidade humana e social de comunicação. Essas informações, de todo o tipo e estatutos, não integram um projeto de comunicação para um determinado público, característica de veículos como o rádio e a TV. No tipo de oferta destacado acima temos mais um sistema de informações comerciais, do que um sistema de comunicação.

Expectativas e realizações dos usuários

Para travar considerações sobre esses aspectos da pesquisa, destacam-se duas perguntas realizadas durante entrevistas semi-estruturadas dos usuários: O que motivou a sua participação?; e o que esse acesso trouxe?

O que motivou o Entrevistado 1 foi o “interesse em aprender mais”, pois segundo ele, já possuía alguma noção em informática e quando perguntado sobre o que o curso lhe trouxe, ele respondeu que havia encontrado o que estava procurando. É interessante ressaltar a dedicação do entrevistado nas aulas:

Pesquisadora: Tu vinhas mais porque tu querias aprender mais, sempre mais ou por outros motivos?

Entrevistado 1: Sim, porque eu queria ainda mais aprender. Como o curso é até de 6 meses¹³ eu não procurava faltar, sempre tinha algum conteúdo novo, aí tinha as provas. Aí eu procurava sempre estudar ainda mais e vir, eu não procurava faltar.

Quando perguntado a respeito do curso ser somente no *nível básico*, o monitor-facilitador afirma que a proposta do NavegaPará é trabalhar com a Internet básica

¹³ Em entrevista com o monitor-facilitador nos foi informado que o curso tinha a duração de dois meses e meio. Entretanto, a turma do entrevistado 1, que fez o curso em época anterior a esta pesquisa, enfrentou problemas devido ao grande número de faltas do monitor-facilitador anterior, que ministrou aulas em apenas um mês. Os problemas ocasionados pelo primeiro professor-monitor fizeram com que o curso fosse estendido. Segundo o professor-monitor entrevistado, que inclusive foi o que substituiu o anterior, houve o prosseguimento do conteúdo, o que acabou aumentando o período normal de aula.



porque “atinge um número maior de pessoas e faz com que” estas passem a “trabalhar com o computador mais rápido o possível”.

Esta necessidade de formar competências foi destacada por Wolton (2003), sobre o enaltecimento do número nas novas tecnologias. Nesse caso, o autor faz uma crítica em relação estas promessas de riquezas humanas para as novas tecnologias, apontando para o fato de que não é porque a Internet é de fácil acesso que qualquer pessoa pode utilizar e que ela se trata de uma prática de grande público.

Para a entrevistada 2, o principal fator motivador de sua participação no curso é o fato de que conhecimentos em informática são requisitado “na hora de conseguir emprego”. A mesma afirma que pretende fazer muitos cursos antes de começar a trabalhar. Em relação ao que este acesso lhe trouxe, ela responde que agora sabe “mais coisa sobre a internet, o que não deve clicar, porque as vezes tem vírus e essas coisas”. Afirma que já sabe outras coisas com o curso como “tipo de letras, o número das letras, por exemplo, tem arial 20, arial 12”. Além disso, ela aprendeu “atalhos”, o que melhorou, na opinião dela, a forma como ela utiliza o computador.

Em relação à entrevistada 3, quando perguntada o motivo de ter feito o curso, ela responde: “foi curiosidade de aprender a mexer”, já que considera ter muitas dificuldades. É importante ressaltar que a mesma possui computador e que um dos motivos da aquisição do equipamento foi o de manter os filhos “protegidos” dos perigos da rua. Wolton (2003), explica esta vontade de poder conservar uma distância entre si e os outros quando aborda a questão da vivência do tempo em o *Indivíduo face as novas mídias*, quando diz que “subsiste um espaço onde cada um fabrica sua liberdade” (WOLTON, 2003, p. 105).

Entrevistada 2: (...) meus filhos queriam fazer pesquisa, ir pra casa dos colegas. Eu não sei o que tem na casa dos colegas, a violência tá aí mesmo. Aí comprei o computador pra meter o computador pra fazer pesquisa em casa. Então, filho não tem o que reclamar de mim, dizer “ah mãe, poxa, não fiz trabalho porque não tem computador”. Tem lá o computador, eu pago 34 reais de internet pra eles fazerem. (...) Então, de todo jeito eu cerco eles pra não acontecer nada de errado.

Na fala da entrevistada, que diz que agora, com o computador doméstico, seu filho não tem justificativa para dizer que não fez o trabalho porque não tem computador, podemos perceber uma das habilidades requeridas hoje frente as novas mudanças, a partir do momento em que os indivíduos necessitam se adaptar as novas mudanças que acontecem. Ela também fala as apropriações e como os conhecimentos adquiridos trouxeram mudanças na forma de utilizar o computador. Segundo ela, além de mais “conhecimento”, esse acesso também ajudará na sua carreira.



Essas duas categorias: conhecimento e emprego, também estão presentes na fala do entrevistado 4, que desejou fazer o curso para obter mais conhecimento e se aperfeiçoar em informática. “Porque tudo é informatizado, ainda mais no mercado de trabalho e tudo depende da informática. Já me pediram trabalhos que exigiam esse tipo de conhecimento...”. Quando perguntado sobre o que este acesso lhe trouxe ele afirma que mais conhecimento, informação e melhora na comunicação com pessoas. “Acesso há dois anos computador e internet. Pretendo passar no vestibular, trabalhar na minha área e aprender mais um pouco de informática”. A partir desta fala e apoiados em Wolton, podemos sintetizar o ideal de comunicação, que não está na técnica, mas sim na capacidade humana que permite fazer uma triagem, como afirma Wolton (1999), daquilo que remete o ideal normativo (as promessas) para a realidade funcional dos discursos da realidade, permeados dos valores e dos interesses de cada um.

Considerações

O ideal de comunicação não está na técnica e sim na capacidade humana. A presença dos monitores facilita o acesso àquilo que os usuários não conhecem. Entretanto, é necessário entender que comunicar não é brincadeira de criança (WOLTON, 2006) e a simples oferta não resolve o problema e os níveis de demandas estão ligados aos repertórios culturais de cada um. Espera-se que exista construção de conhecimento por parte dos envolvidos e que os conteúdos possam refletir na melhoria de seu cotidiano. Para tanto, é de suma importância fornecer uma infraestrutura condizente com as novas possibilidades das mídias, bem como um acompanhamento maior por parte da coordenação geral do Programa.

Todas as iniciativas devem ser acompanhadas pela garantia de condições adequadas de educação e outros direitos básicos. O que permitirá um melhor aproveitamento da tecnologia. Dessa forma, é possível concluir que “Tecnologias novas” não resolvem “velhos problemas”.

REFERÊNCIAS

- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.
- LAUANDE, Milene R.; SOUZA, Bruna A. **Projeto de implantação do NavegaPará: infocentros**. Belém: Governo do Estado do Pará, 2010.
- SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com**. A luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed.; Brasília: Unesco, 2003.
- VIZER, Andrés Eduardo; CARVALHO, Helenice. Comunicação, trabalho e subjetividade: notas sobre capitalismo informacional, economia política e comunicação. In: BRITTOS, Valério Cruz (Org.). **Digitalização e práticas sociais**. São Leopoldo-RS: Editora Unisinos, 2009.
- WOLTON, Dominique. **É preciso salvar a comunicação**. São Paulo: Paulus, 2006.
- _____. **Internet, e depois?** Uma teoria crítica das novas mídias. Porto Alegre: Sulina, 2003.