

Interatividade e literacias emergentes em contextos de inclusão digital: um estudo netnográfico no programa ACESSA-SP

(Interactivity and emerging literacies in digital inclusion contexts: a netnographic study in the ACESSA-SP Program)

Rodrigo Eduardo Botelho-Francisco¹, Brasilina Passarelli², Óscar Mealha³

¹Universidade Federal do Paraná - UFPR

²Universidade de São Paulo - USP

³Universidade de Aveiro - UA

1rodrigobotelho@ufpr.br, 2lina@futuro.usp.br, 3oem@ua.pt

Abstract

This paper presents a survey made in one of the largest programs of Brazilian digital inclusion, ACESSA-SP, responsible for the provision of spaces for access and to interact with information and communication technologies in every city of the State of São Paulo. Netnographic qualitative research is reported with actors in a network of telecentres and infocenters. The text is organized in order to discuss the digital inclusion from the perspective of interactivity and emergent literacies, affiliate concept of this work, we consider important for the understanding of skills in appropriating the digital ecosystem. Completion of some topics considered vectors of digital inclusion for its apparent ability to conduct important experiments in the development of literacies of an autonomous process, can be inferred from including social networking, games, mobile, interpersonal communication, production multimedia and work and entrepreneurship.

Keywords: Digital Inclusion; Internet; Media and Information Literacy; Interactivity; Netnography

Resumo

Este artigo apresenta pesquisa realizada junto a um dos maiores programas de inclusão digital brasileiros, o ACESSA-SP, responsável pela oferta de espaços de acesso e interação com as tecnologias de informação e comunicação em praticamente todas as cidades do Estado de São Paulo. Trata-se de relato de pesquisa netnográfica de cunho qualitativo com atores em rede, frequentadores dos telecentros e infocentros. O texto está organizado de forma a discutir a inclusão digital a partir da perspectiva da interatividade e das literacias emergentes, conceito filial deste trabalho, que as consideram importantes para compreensão de competências na apropriação do digital. Da conclusão podem ser depreendidos alguns temas, considerados vetores de inclusão digital 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: Inclusão Digital; Internet; Media and Information Literacy; Interatividade; Netnografia

1. Introdução

Este artigo apresenta pesquisa realizada junto a uma das maiores experiências de inclusão digital brasileiras. O objetivo do trabalho, concluído em 2014¹, foi avançar numa perspectiva qualitativa, para além da mensuração da apropriação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), em contraponto a uma ênfase suportada apenas por estatísticas de base quantitativas e dados que

refletem apenas a posse do computador e acesso à Internet. Neste sentido, promoveu-se 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 objeto de pesquisa, intitulado ACESSA SP, é um programa que atua em projetos de inclusão digital e protagonismo social a partir da disponibilização de equipamentos, infraestrutura e acesso gratuito à Internet. Trata-se de uma política pública para inclusão digital de populações menos favorecidas economicamente mantido pelo Governo do Estado de São Paulo e que, de 2000 a 2017, foi mantido em parceria com o NACE Escola do Futuro – USP, laboratório de pesquisa, cultura e extensão ligado à Pró-Reitoria de Cultura e Extensão e à Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (USP). No decorrer de 17 anos do convênio foram atingidos indicadores como 60.000.000 de cadastros; 3.000.000 atendimentos/mês; 1.200 monitores/ano formados presencialmente e a distância; e cerca de 840 infocentros distribuídos no Estado de São Paulo. Devido à envergadura do projeto, ele tem sido alvo de diversos reports, dissertações de mestrado, teses de doutorado e artigos científicos, focando diferentes vertentes das literacias de mídia e informação que os frequentadores do ACESSA SP demonstraram apresentar uma vez conectados. Este artigo constitui um destes trabalhos. Ele trata dados históricos importantes sobre o Programa e representa a experiência inovadora no estudo e projetos de pesquisa-ação voltados para o desenvolvimento de literacias da Escola do Futuro, que em 2019 completa 30 anos.

O conceito de literacias, utilizado para os estudos sobre a inclusão digital neste contexto, trata das competênciasⁱⁱ dos cidadãos no uso da informação e dos media para uma apropriação consciente do ciberespaço numa postura de aprendizado dinâmico, colaborativo e constante. Ao falar sobre literacias emergentes neste trabalho, evoca-se o terreno de emergência do conceito, assim como o da emergência das próprias literacias de atores em rede em processos de interação.

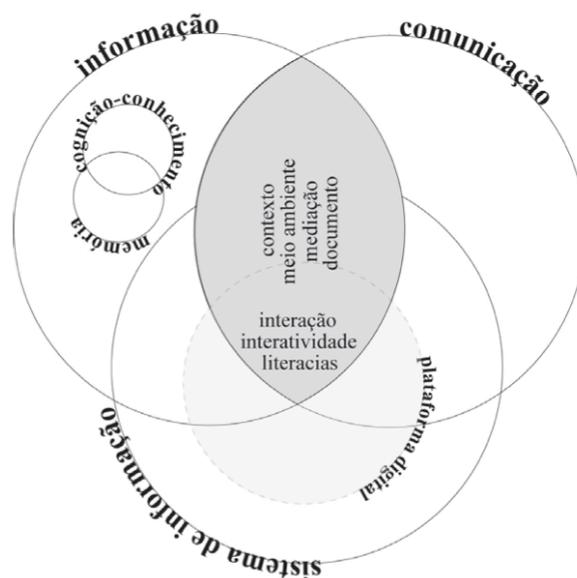


Figura 1. Representação diagramática de conceitos axiais. Fonte: Passarelli et al. (2014)

As literacias emergentes dos atores em rede, segundo Passarelli et al. (2014), são algo que exige “novos enfoques metodológicos e perspectivas de investigação inusitadas” e que surge na “malha conceitual de um campo científico em construção”. Elas são visualizadas por estes autores junto aos conceitos de interação e interatividade, na intersecção das Ciências da Informação e da Comunicação, de espaços como as plataformas digitais e de situações que dependem de contexto, meio ambiente, mediação e documento, conforme pode ser visualizado na Figura 1.

Para esta pesquisa utilizou-se uma abordagem de conceito unificado para literacia da Unesco, intitulado *Media and Information Literacy* (MIL). A proposta advém de um marco curricular formatado em torno de três áreas temáticas principais e inter-relacionadas: a primeira voltada para o conhecimento e entendimento dos meios de informação para os discursos democráticos e para a participação social; a segunda envolvendo a avaliação dos meios de informação com o objetivo de incrementar a capacidade dos cidadãos avaliarem e acessarem a informação; e a terceira 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. Grizzle e Wilson (2011, p. 30-35) apresentam sete competências que devem ser adquiridas a partir de um conjunto de atividades que a Organização propõe: 1) Entendendo o papel dos Meios de Comunicação e da Informação na Democracia; 2) Compreensão do conteúdo dos Meios de Comunicação e seus usos; 3) Acesso a Informação de uma maneira eficaz e eficiente; 4) Avaliação crítica da informação e das fontes de informação; 5) Aplicando os novos e tradicionais formatos de mídia; 6) Situando o contexto sociocultural do conteúdo dos meios de comunicação; 7) Promover MIL entre os estudantes e administrar as mudanças requeridas.

Para compreender um contexto de aplicação do conceito de literacias também é preciso apontar a escolha pela utilização de terminologias como a dos “atores em rede”, utilizada neste trabalho para referir-se aos frequentadores do ACESSA-SP, bem como para referenciar aqueles cidadãos em processo de apropriação das TIC contemporâneas. Esta escolha refuta o entendimento das pessoas como “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 da Universidade de São Paulo (USP) e tem inspirações em Latour (2005), que compreende as redes sociais 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).

Apesar de Latour diferenciar a sua compreensão de ator do sentido tradicional de “ator social”, da Sociologia, este conceito é oportuno para compreender o sentido dos “atores em rede”. Tourine (1998) e Matus (1996) colaboram para compreender este ator como uma pessoa, grupo ou organização autônomos, engajados em relações concretas, profissionais, econômicas, capazes de

buscar mecanismos próprios para alcançar objetivos, acumulando força, gerando e mudando estratégias para converter-se num centro criativo de acumulação de poder. Neste trabalho esta perspectiva permite 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.

Outros conceitos importantes no trabalho, como Interatividade e Interação mediada por computador, advém de autores como McMillan (2002) e Primo (2007) e dão conta de uma expressividade para as relações estabelecidas na Internet, com sistemas, usuários, documentos e entendidas num contexto de reatividade e mutualidade.

Pode-se considerar que o enquadramento teórico-filosófico fundamental deste trabalho é pós-moderno (Gray, 2004) com realce para o papel do indivíduo na construção e harmonização da sociedade. Gilles Lipovetsky (1983) ainda antes do surgimento da world wide web (www) já advogava o advento da singularidade de cada indivíduo (ou seja, de cada ator em rede) por conta da mediação tecnológica proporcionada pelos dispositivos de uso pessoal. O elevado nível de personalização que estes dispositivos hoje oferecem configuram a participação e opinião de cada indivíduo a uma escala global trespassando até fronteiras socioculturais. Para fazer face a esta abordagem pós-moderna (Lipovetsky, 1983) com ênfase na participação e recolha da singularidade e motivação de cada sujeito, em termos metodológicos, foram utilizadas técnicas como aplicação de questionário, observação de fóruns online, pesquisa documental, entrevistas e Análise de Conteúdo - AC (Bardin, 2006), todas estas coadunadas entre fases intercambiantes de um estudo netnográfico, conforme as fases propostas por Kozinets (2002) (entrée cultural, coleta e análise dos dados, ética de pesquisa e feedback) com o objetivo de uma descrição densa do fenômeno. As questões éticas foram observadas a partir da utilização de um Termo de consentimento Livre e Esclarecido e da validação dos resultados junto ao público pesquisado a partir da disponibilização de comentários e dados da pesquisa em um blog - <http://literaciaeinteratividade.blogspot.com>.

Nesta proposta metodológica, por sua vez, o lócus do estudo, o ACESSA SP, é entendido como uma comunidade com expressões e vivências próprias na Internet, numa perspectiva de Cultura Digital, o que permite, nesta proposta, a conveniência do emprego da Netnografia de Kozinets (2002). Assim, busca-se configurar uma pesquisa quanti e qualitativa com possibilidade de atuação num ambiente natural e por meio do qual seja possível desenvolver conceitos, ideias e entendimentos de possíveis padrões de interação.

2. Entrée cultural: abordagens para um estudo empírico netnográfico no programa ACESSA SP

Segundo dados do Observatório Nacional da Inclusão Digital (ONID), o ACESSA SP é o terceiro maior programa de inclusão digital do país e o maior no Estado de São Paulo, com estatísticas que registram 95 milhões de atendimentos presenciais e 3,5 milhões de pessoas cadastradas ao longo dos 18 anos do programa, em postos localizados em 338 municípios ⁱⁱⁱ.

O acesso aos computadores e à Internet nestes postos é gratuito e permitido a qualquer cidadão, desde que preencha um cadastro. Cada frequentador pode utilizar o acesso por até 30 minutos, sem restrição de quantidades de vezes ao dia, desde que siga regras, dentre elas a proibição de alterar as configurações do computador e acessar sites que contenham pornografia, pedofilia, racismo, violência e jogos de azar.

Entre as possibilidades de interação no Programa, seus frequentadores têm, à sua disposição, os Cadernos Eletrônicos^{iv}, conteúdo digital e não-digital voltado 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. Até 2012 havia dez cadernos disponíveis para consulta, voltados para temas como aqueles relacionados à rede e às práticas em seu ambiente: 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; e Web 2.0 e Aplicativos on-line.

É possível analisar as interações dos atores do ACESSA-SP com esta estratégia a partir da PONLINE^v, pesquisa realizada anualmente com seus frequentadores por meio da Internet. Com uma série histórica, a Pesquisa é um instrumento de análise e avaliação sobre as políticas de inclusão digital. Em 2012 ocorreu sua décima edição, entre 3 e 8 de dezembro. No total 4.838 pessoas responderam a um questionário online, com questões de múltipla escolha (únicas e múltiplas), questões de avaliação (numa escala do tipo Likert, com notas de 0 a 10, grau de concordância) e pergunta aberta. A amostragem definida foi a aleatória simples, sendo que um a cada dez frequentadores dos Postos foi convidado a responder o questionário, de forma que qualquer indivíduo da população estudada teve chances iguais de ser escolhido e, ao ser sorteado, participar apenas uma vez na pesquisa.

A partir da pesquisa, é possível verificar que os Cadernos Eletrônicos estão entre as estratégias menos conhecidas pelos frequentadores do ACESSA-SP, já que em 2012 apenas 8,5% afirmaram conhecê-los. Já as interações com suas temáticas, entre aqueles que afirmaram conhecê-los, aponta, entre outros, o uso e gerenciamento de e-mails e navegação e pesquisa na Internet como os mais procurados.

Não há outras avaliações regulares do Programa 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, 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.

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^{vi}, ofertados numa perspectiva diferente em termos de interação. Neste caso, o acesso ao conteúdo ocorre de uma forma mais ativa e voltada para a aprendizagem. Os temas, ao contrário dos Cadernos Eletrônicos, não estão voltados exclusivamente para a Web, mas para assuntos cotidianos, como desperdício de alimentos, Xadrez, DSTs e AIDS, viagens, cuidado com crianças e com automóveis, apresentação em público, nó de gravata, horta, currículo, direitos do consumidor, finanças pessoais, dengue, sustentabilidade, doces sem açúcar, etiqueta na Internet, tempo, Origami^{vii}, Espanhol^{vii}, Inglês^{vii}, segurança pessoal, textura em parede e turismo receptivo^{vii}.

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”. Em outros dados disponibilizados pelo ACESSA SP, verifica-se que até dezembro de 2012 foram efetuados 76.712 cadastros nos minicursos. A partir destes dados constata-se que os temas com maior procura estão relacionados a currículo, falar em público e doce sem açúcar, enquanto dicas para sustentabilidade, arrumar mala para viagens e Espanhol são os menos procurados.

Na PONLINE 2012 foi perguntado sobre sugestões de temas para novos Minicursos. O resultado apontou temas muito próximos das tecnologias, o que, no ACESSA SP, tem sido foco das estratégias dos Cadernos Eletrônicos. Neste caso, nota-se a prevalência de temáticas como Internet, Informática e Redes.

Nos termos de interação do modelo de análise deste trabalho, 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, no 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.

Diferente das duas estratégias acima, a Rede de Projetos do ACESSA SP foi proposta como atividade integrada voltada ao fomento a projetos comunitários com uso de TIC. Ela é articulada em torno de monitores e projetistas, que elaboram projetos locais e na Internet a partir da infraestrutura disponível nos postos. Os propositores podem ser qualquer pessoa ou 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 seu projetista, e o monitor de um posto, 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. 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 de forma que se possa estabelecer cooperações entre os postos.

Há mais de 1.800 projetos comunitários de desenvolvimento local cadastrados na Rede de Projetos^{viii}, 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 usados pelo ACESSA SP para incentivar e acompanhar o desenvolvimento dos projetos da Rede. Dentre estas estratégias são realizados encontros regionais, formação de monitores para proposição de projetos, lista de discussão, visitas regionais e documentação em vídeo dos projetos. Além disso, há o Prêmio ACESSA SP, por meio do qual são avaliadas as propostas, apresentados diagnósticos para cada projeto e reconhecidas 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.

Sobre a Rede de Projetos, a PONLINE 2012 revela que a maior parte dos frequentadores do ACESSA SP 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.

No modelo de análise utilizado neste trabalho, a Rede 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 ACESSA SP permite contextos interativos imprevisíveis, com limitadas possibilidades de controle e aberto a experimentações e relações tanto de comunicação colaborativa, como de comunicação interpessoal.

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 é capaz de, dado o design colaborativo (co-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. Este projeto mostra-se como uma rica estratégia de favorecimento da experiência interativa dos atores envolvidos no AcessaSP.

3. Coleta e análise de dados: literacias emergentes no AcessaSP

Visando coletar mais dados para uma incursão netnográfica no AcessaSP, numa primeira fase, de perspectiva quantitativa no âmbito deste trabalho, foi utilizada a PONLINE de 2012, com a inclusão de um novo tópico^{ix}. O resultado, relacionado diretamente às relações comunicativas e interativas e o desenvolvimento de literacias dos frequentadores do AcessaSP, é comentado a seguir. As demais análises – como perfil dos respondentes – não serão abordadas neste artigo por questões de espaço, mas encontram-se disponíveis, na íntegra, em Botelho-Francisco (2014).

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 o paradigma digital essencialmente por meio de outras tecnologias que não somente o computador. Estas prevalecendo em relação a ele, inclusive. Destacam-se 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. 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 sobre o celular, verifica-se que 24,7% dos respondentes disseram ter aprendido a utilizar a Internet por meio deste aparelho. Os que possuem este aparelho são 83%, sendo que o que prevalece é o tipo de plano pré-pago (71%). 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 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.

Numa perspectiva mais clara de estímulo ao acesso às TIC, a PONLINE demonstra como ocorre o acesso induzido às tecnologias e comprova o ACESSA-SP como uma ação de indução. Ao responder o local onde acessou a Internet nos últimos três meses, 82,8% dos respondentes apontou um posto do ACESSA-SP. Em contrapartida, 55% afirmaram frequentar espaços de educação e 34% têm acesso ligado, de alguma forma, a um ambiente de trabalho.

Aqueles que frequentam os postos do ACESSA-SP há mais de um ano somam mais da metade dos que responderam à PONLINE. Em termos de presença no posto, um número considerável de respondentes (21,8%) afirma frequentar o posto todos os dias, enquanto 28,7% afirmam frequentar de três a quatro dias por semana. Estes grupos são praticamente a metade dos respondentes, algo expressivo.

Estas informações contrariam os dados nacionais sobre acesso às Tecnologias de Informação e Comunicação. A TIC-Domicílios e empresas (CGI.Br, 2013) 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 inferior aos indicadores do CGI.Br para as classes C (64%) e DE (35%). Os dados induzem entender a importância do papel do ACESSA-SP 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.

Numa segunda fase do trabalho, com o objetivo de recolher dados para uma análise qualitativa das literacias emergentes dos atores em rede do ACESSA-SP, procedeu-se a coleta de opiniões e impressões deste público por meio de entrevistas. O posto escolhido 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. A unidade possui 116 computadores, com velocidade de conexão de 2 Mb, e 23 monitores.

No interior foi escolhido um dos dois postos da cidade de São Carlos. A unidade selecionada está instalada na Biblioteca Pública Municipal Amadeu Amaral, localizada na região central, 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 possui oito computadores, com velocidade de conexão de 2 Mb.

Nestes dois locais, de 22 de outubro a 11 de dezembro de 2013 foram entrevistadas 26 pessoas, sendo 12 em São Paulo e 14 em São Carlos. Foram 19 (73,1%) participantes do sexo masculino e 7

(26,9%) do sexo feminino, a maior parte com Ensino Médio completo. São 10 pessoas com essa escolaridade, 4 com Ensino Médio incompleto, 4 com Ensino Superior completo, 4 com Ensino Superior incompleto, 3 com pós-graduação e uma com Ensino Fundamental completo. Em relação à renda familiar, nem todos os entrevistados responderam esta pergunta. No entanto, predominam aqueles com baixa renda.

No processo de Análise de Conteúdo (AC) foram consideradas apenas 21 entrevistas, analisadas em dois grupos de categorias para leitura. Em uma frente utilizaram-se as seis MIL de Grizzle e Wilson (2011), em outra adotaram-se categorias definidas livremente, a partir da própria leitura no processo de Análise.

Numa análise sobre a concepção de Democracia dos entrevistados, preocupou o fato de 5 deles não expressarem nenhuma compreensão para o termo. Já os demais expressaram concepções em relação a isto 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 vieram carregadas de críticas à Democracia, à política e aos governos brasileiros e em outros, tratam-se de generalidades.

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.

Sobre a compreensão do conteúdo dos meios de comunicação e seus usos, notou-se quatro tipos de comportamentos nas mensagens. Os entrevistados 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 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.

Em outra análise identificaram-se 8 situações sobre o acesso à informação de uma maneira eficaz e eficiente 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. Já numa perspectiva de avaliação crítica da informação e das fontes de informação, 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 as 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.

Entre os entrevistados, um número expressivo comenta operações com mídias em diferentes contextos. A que prevalece é a manipulação e produção multimídia, seja textual, fotográfica ou de vídeo. Em seguida está a interação com sistemas, com várias referências a jogos, o que é expressivo entre um grupo frequentador do ACESSA SP. Além disso, também podemos categorizar a literacia para manipulação tecnológica, quando os frequentadores demonstram, em suas falas, a operação de dispositivos, como o celular, que demonstra em si também um vetor relacionado à produção e disseminação multimídia.

O jogo parece ser um vetor importante quando avaliada a 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. Muito importante foi descobrir durante a AC que alguns frequentadores do ACESSA SP estão voltados para empreendimentos na Internet. Neste sentido, também categorizou-se este aspecto, buscando descrever melhor como ocorrem as situações envolvendo a aplicação de novos e tradicionais formatos de mídia voltados para os negócios destes frequentadores do ACESSA SP. Foram identificados casos em que a Internet, e até mesmo o posto, foram utilizados 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; outro utiliza a Internet para venda de produtos de automóveis; além de outros que possuem um grupo de RAP, iniciativa cujas músicas são gravadas e divulgadas com o apoio da Internet, por meio do Youtube. Outro exemplo de iniciativa deste gênero 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”.

Esta análise dos MIL entre os frequentadores também permitiu identificar 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, além de questões políticas e ideológicas, históricas e temporais.

Numa frente de categorização, o processo de AC foi conduzido de forma livre, identificando padrões de comportamento nas falas que permitissem o seu agrupamento em novas categorias de leitura. Sobressaíram tanto as impressões que os atores têm em relação ao ACESSA SP, como imagens que fazem da Internet, as próprias literacias emergentes e contextos de interação com a tecnologia.

A pesquisa permitiu entender 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. Os motivos que os levaram a procurar o Programa 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 ACESSA-SP em momentos de dificuldade, por economia de gastos com Internet em casa e na necessidade de fazer atividades escolares.

Na pesquisa, 2 dos entrevistados coincidentemente estavam utilizando o ACESSA-SP pela primeira ou segunda vez. Assim como eles, vários outros frequentadores dos postos expressaram elogios ao Programa. Críticas ocorreram apenas na fala de 3 entrevistados, que coincidentemente reclamaram da velocidade da Internet, inclusive para jogos e sites “mais pesados”.

Outra motivação que os entrevistados ressaltaram pela procura do ACESSA-SP para o acesso à Internet está relacionado a trabalho e emprego, tema presente na fala de 14 (66,7%) dos 21 entrevistados. Relacionado a esta questão, os que tratam do tema trabalho podem ser divididos em duas categorias. Há os que procuram o ACESSA-SP como um espaço de trabalho e há os que procuram o Programa como um mecanismo para busca de emprego. No primeiro caso, algumas falas tratam do posto como home-office; no segundo é interessante notar 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.

Também relacionados ao ambiente do ACESSA-SP verificou-se a ocorrência de comentários informais e formais nas entrevistas sobre as relações estabelecidas com outros usuários. Interessante observar, neste caso, a referência a moradores de rua que frequentam os postos do ACESSA-SP, 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. Outras referências aos colegas que frequentam o programa não são tão marcantes, no entanto, ressaltam extratos etários, neste caso, jovens e idosos.

Em outra análise livre foram identificadas situações de aprendizado, estas relacionadas a cursos, com o auxílio de amigos ou de monitores em situações de inclusão digital, no ambiente de trabalho ou de forma autodidata. Interessante notar que a maioria 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 neste 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 como uma metáfora das literacias emergentes.

Este aprendizado informal também está expresso na relação destacada pelos entrevistados com outros atores, sejam eles amigos ou pessoas próximas em ambientes de trabalho ou de utilização do computador. Aqui também se enquadra a relação dos atores com os monitores do ACESSA-SP neste processo de consulta e aprendizado informal. Além disso, destaca-se o discurso sobre necessidade de aprendizado. Entre aquilo que os entrevistados demonstraram interesse estão desde a indicação

de cursos genéricos sobre Informática até hackear, habilidades para operar dispositivos touch screen, fazer downloads, edição de vídeo e softwares como Excel e AutoCad.

Nas entrevistas e na leitura do processo de AC de forma livre também buscaram-se informações sobre celulares e redes sociais. 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, 2 afirmaram terem possuído 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”.

Também foi possível verificar a experiência de 6 entrevistados com a utilização de redes sociais a partir de celulares. Nas falas há citações ao Facebook, Orkut, Youtube e Instagram.

As redes sociais estão presentes na fala de praticamente todos os entrevistados. Mesmo quando afirmam não utilizá-las, o que é o caso de apenas 3 frequentadores do Programa, eles as reconhecem como um importante espaço de interação. Dentre as citadas há a supremacia do Facebook. Dos 21 entrevistados, 17 (81,0%) afirmaram utilizá-la. Ao considerar que 3 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. As demais redes sociais aparecem em poucas falas.

Também numa perspectiva de leitura livre no processo de AC, buscou-se analisar como ocorrem as interações dos frequentadores 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 utilizou-se uma chave de leitura baseada em quatro comportamentos interativos utilizados aqui para compreender a interatividade e a interação mediada por computador.

Caracterizou-se o acesso à informação a partir da verificação da utilização de verbos como ler, ouvir, abrir, buscar, procurar, acessar, entrar e ver, em contextos de ação destes atores na rede. 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. 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.

Em vários contextos também pôde-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 apontado, 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 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 usuário do sistema.

A comunicação interpessoal é caracterizada nas falas dos atores entrevistados a partir de verbos como conversar e falar e de expressões como “bate-papo” e “amizades”. 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. Também neste caso da comunicação interpessoal aparecem as redes sociais como vetores de relacionamento e, neste caso, novamente o Facebook é citado como preferencial.

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. Como resultado, identificaram-se verbos – como fazer, montar, criar, tirar, postar, ter, gravar e colocar – 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.

Em linhas gerais, a categorização das mensagens permite ter contato com uma descrição densa das MIL. Os resultados não permitem fazer inferências absolutistas em relação a agrupamento de variáveis. No entanto, ele são indiciais de que as literacias apresentam comportamentos diferentes dependendo do tipo de interação estabelecida com as máquinas, comprovando que esta relação entre interatividade e literacias é válida. Esta comprovação é importante porque pode nortear programas e projetistas de projetos de inclusão digital para uma visão que permita o design de interações com a máquina favorecedores do aprendizado e desenvolvimento de competências de uma forma cada vez mais autônoma.

As generalizações obtidas a partir da AC devem ser compreendidas como deduções possíveis no âmbito das subjetividades do método empregado 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, a guisa de uma conclusão, exibem-se abaixo o que são considerados, neste trabalho, 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:** 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 ACESSA SP, demonstram-se uma oportunidade e desafiam os frequentadores a 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 tecnológicos e sistemas, desafiando o interagente a buscar soluções para sua expressão por meio destes formatos.
- **Comunicação interpessoal:** é 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 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.

4. Resultados e considerações finais

Uma das conclusões da pesquisa 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. Assim, evita-se apresentar uma avaliação pessoal de atores em rede, considerando-os “letrados” ou “iletrados” para as TIC. Essa conclusão parte de um processo de AC minucioso e exaustivo, de vai e vêm no texto em busca de sentidos, de indícios e vestígios 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. 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 numa 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. Esta unidade subjetiva é bastante clara, de forma que eis aí um desafio e uma oportunidade desta perspectiva netnográfica.

Como já comentado, a partir dos resultados não é possível afirmar 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 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 novas literacias. 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 identitária. O ato de postar algo, compartilhar uma foto, um vídeo ou um texto é uma visão do conhecimento na rede.

Todas estas situações estão permeadas pelo que pode ser chamado de interação mútua, na medida em que se dá uma partilha entre indivíduos de 1 para 1 e/ou de 1 para muitos. Não se trata de reagir ao que o computador lhe pede, mas de utilizar um espaço que, mesmo considerado reativo em termos de interface, é portado de complexidade, de mudança e de imprevisibilidades pela interação entre seres humanos que lhe está inerente. Por estas características, este espaço torna-se 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 literacias digitais. A utilização destes verbos como metáforas da aquisição de literacias justifica-se, uma vez visualizados os seus significados no sentido de autonomia, o que permite compreender que a Internet tornou-se um importante espaço de aprendizado informal.

Algumas visões dos entrevistados sobre a rede podem ser consideradas ufanistas. Foi comum verificar expressões para a web como imprescindível para a vida. Ao pensar a inclusão digital, esta característica das mensagens é bastante importante, visto que enxergam nela uma possibilidade de conexão com o mundo. Apesar disso, da AC também depreende-se uma preocupação bastante

urgente, particularmente em relação a uma das *Media and Information Literacy* utilizadas como referência neste trabalho: entendendo o papel dos meios de comunicação e da informação na Democracia.

Uma parte considerável dos atores 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 nem 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.

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. Ao mesmo tempo que um ator demonstra-se altamente crítico e entendedor do contexto sociocultural dos meios de comunicação, outro expressam a mesma literacia a partir de falas mais singelas, no entanto, portadas de sentido. Na técnica da AC não se desprezaram os discursos por sua simplicidade, mas buscou-se enxergar a existência de uma competência latente nas entrelinhas das falas.

Em resumo, ao retomar o objetivo geral desta tese, pode-se responder que as literacias emergentes de atores em rede identificadas e mapeadas no contexto do ACESSA-SP podem ser caracterizadas a partir do que é titulado, nesta tese, de vetores (estratégias) capazes de conduzir à experiências importantes no processo de desenvolvimento de competências de forma autônoma, nominalmente: redes sociais, jogos, trabalho e empreendedorismo, celular, multimídia e comunicação interpessoal.

A participação dos atores em contextos destes “vetores”, também permite concluir em favor de argumentos como o de que a inclusão digital ocorre de forma espontânea e independente, comprovando que as consubstanciações do paradigma digital são uma realidade irreversível para a maioria da população do planeta. No entanto, as estatísticas com as quais se teve contato durante o trabalho chamam a atenção para os desafios da universalização dos benefícios do digital. 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. Por outro lado, comprova-se a relevância do objeto de estudo deste trabalho, já que o ACESSA-SP possui uma inserção importante neste cenário nacionalmente, com histórico e relevantes exemplos de estratégias para inclusão digital.

A utilização das *Media and Information Literacy* como referências, por sua vez, trouxe vantagens, já que ela se trata de um estudo empírico no âmbito de um projeto bastante específico e consolidado. 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. Espera-se que os resultados e análises deste trabalho possam ser vistos pelo ACESSA-SP e por seus coordenadores não somente como um estudo acadêmico, mas como uma oportunidade de reflexão sobre sua própria prática.

Por fim, como trabalhos futuros, vislumbra-se a aplicação da Netonografia tanto a outros contextos de Inclusão Digital e grupos do próprio ACESSA-SP (moradores de rua, idosos e crianças) e de outras propostas e domínios similares, como, também, aliada a estudos interdisciplinares no campo da Ciência da Computação, Filosofia, entre outros, que permitam tanto uma perspectiva de pesquisa aplicada, como um entendimento da gênese dos fenômenos da Cultura Digital.

Agradecimentos

À Capes, à Escola do Futuro da USP, ao ACESSA-SP, a todos os entrevistados nesta pesquisa e às universidades portuguesas de Aveiro e do Porto, pelas oportunidades de pesquisa proporcionadas.

Referências

- Bardin, L. (2006). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Botelho-Francisco, R. E. (2014). *Interatividade e literacias emergentes em contextos de inclusão digital: um estudo netnográfico no programa ACESSA-SP*. Tese de Doutorado, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo. doi:10.11606/T.27.2014.tde-20052014-152952. Recuperado em 2019-11-18, de www.teses.usp.br
- Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br. (2013). *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. Disponível em: <http://www.cetic.br/publicacoes/2012/tic-domicilios-2012.pdf>. Acesso em: 20 Fev. 2019.
- Lipovetsky, G. (1983). *A Era do Vazio - Ensaio sobre o individualismo contemporâneo* (2013th ed.). Lisboa, Portugal: Grupo Almedina.
- Gray, D. E. (2004). *Doing Research in the Real World*. London: SAGE Publications.
- Grizzle, A.; Wilson, C. (Ed.). (2011). *Media and Information Literacy: Curriculum for Teachers*. Paris: Unesco. Disponível em <http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/resources/publications-and-communication-materials/publications/full-list/media-and-information-literacy-curriculum-for-teachers/>. Acesso em: 20 Fev. 2019.
- Kozinets, R. V. (2002). *The Field Behind the Screen: Using Netnography for Marketing Research in Online Communities*. *Journal of Marketing Research*, 39, 61-72. Disponível em: <http://www.nyu.edu/classes/bkg/methods/netnography.pdf>. Acesso em: 20 Fev. 2019.
- Latour, B. (2005). *Reassembling the social: An introduction to actor-network theory*. Oxford: Oxford University Press,.
- Matus, C. (1996). *Adeus, senhor presidente: governantes governados*. São Paulo: FUNDAP.
- Mcmillan, S. (2002). *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.
- Passarelli, B. et al. (2014). *Identidade conceitual e cruzamentos disciplinares*. In: Passarelli, B.; Malheiro, A.; Ramos, F. (Org.). *Infocomunicação digital: paradigmas e aplicações*. São Paulo: Senac São Paulo.
- Primo, A. (2007). *Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição*. Porto Alegre: Sulina.
- Tourine, A. (1998). *Igualdade e diversidade: o sujeito democrático*. São Paulo: EDUSC.
- UNESCO. (1998). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Brasília: Unesco. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf>. Acesso em: 20 Fev. 2019.

ⁱ Este artigo está centrado especialmente nos dados e resultados da pesquisa e na disponibilização destes em língua portuguesa. Uma publicação anterior, em Inglês, trás reflexões teóricas e metodológicas do projeto: Botelho-Francisco, Rodrigo Eduardo. A Netnographic Approach on Digital Emerging Literacies in the Digital Inclusion Program ACESSA-SP - Brazil. In: Brasilina Passarelli; Joseph Straubhaar; Aurora Cuevas-Cerveró. (Org.). Handbook of Research on Comparative Approaches to the Digital Age Revolution in Europe and the Americas. 1ed. Hershey, PA: IGI Global, 2015, v. , p. 236-263.

ⁱⁱ O conceito de competência utilizado neste trabalho tem como finalidade ajudar na compreensão da ideia de literacias, visto o debate teórico e afiliativo que se faz neste trabalho, utilizando-se a expressão literacias para compreender a autonomia dos sujeitos em relação à tecnologia. Não ignora, no entanto, os consensos teóricos no entendimento do conceito de competências a partir do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes.

ⁱⁱⁱ ACESSA-SP. ACESSA-SP ganha 100 mil novos usuários em 2018. Acesso em 20. Fev. 2019.

^{iv} www.acesasp.sp.gov.br/cadernos

^v Dados históricos da PONLINE em www.acesasp.sp.gov.br/modules/xt_contenido/index.php?id=78

^{vi} minicursos.acesasp.sp.gov.br

^{vii} Cursos disponibilizados a partir de 2013.

^{viii} Dados de janeiro de 2014, disponíveis em rede.acesasp.sp.gov.br/og?page=85. Trata-se de banco de dados com registros de todas as propostas da Rede de Projetos, permitindo que qualquer interessado possa remodelar e replicar projetos de acordo com a necessidade local.

^{ix} Neste caso, optou-se por formular uma questão embasada nos indicadores de Media and Information Literacy, 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.