



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
CENTRO DE HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**MARINA ALVES DE MENDONÇA**

**A RELAÇÃO ENTRE AS FERRAMENTAS DE INTERAÇÃO DA  
INTERNET E AS MUDANÇAS NA COMUNICAÇÃO: análise no contexto  
da sociedade da informação**

**FORTALEZA  
2007**

MARINA ALVES DE MENDONÇA

A RELAÇÃO ENTRE AS FERRAMENTAS DE INTERAÇÃO DA INTERNET E AS  
MUDANÇAS NA COMUNICAÇÃO: análise no contexto da sociedade da informação

Monografia apresentada ao Curso de  
Biblioteconomia da Universidade Federal do  
Ceará como requisito parcial para a obtenção do  
grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Tadeu Feitosa

FORTALEZA  
2007

À minha avó Maria Alves, aos meus pais Rosângela Alves e F<sup>co</sup>. Mendonça, meus irmãos Mairton e Marília e a todos aqueles que direta ou indiretamente compartilharam e contribuíram durante esta graduação.

## AGRADECIMENTOS

Não posso deixar de expressar aqui os meus sinceros agradecimentos àqueles que me ajudaram na realização deste trabalho e/ou que estiveram ao meu lado durante esta "caminhada" tão importante e valorosa de minha vida.

Primeiramente a Deus, fonte de vida, amor e esperança. A ele agradeço o fato de ser uma pessoa tão abençoada e feliz, além da força, perseverança e obstinação necessárias durante toda esta etapa acadêmica, em especial na realização deste trabalho.

À minha família; pelo amor, paciência, incentivo e confiança que tiveram comigo. À minha avó (Maria Alves) por ser uma pessoa tão especial, por ser meu anjo protetor e por ser um exemplo de mulher íntegra, forte, batalhadora, mas ao mesmo tempo dotada de imensa ternura e incessante otimismo. Ao meu pai (F<sup>co</sup>. Mendonça), por sempre ter acreditado em mim e me incentivado a sempre buscar o melhor. À minha mãe (Rosângela Alves), por ser a minha amiga e cúmplice no sentido mais forte da palavra, além do amor e carinho dedicado a mim e aos meus irmãos (Mairton e Marília). A estes, agradeço os momentos de alegria e descontração e o incentivo nos momentos difíceis. Ao meu tio-padrinho (Juaci Alves), pelo grande carinho e apego dedicados a mim desde criança e pela certeza de que sempre poderei contar com sua pessoa.

Aos professores do Curso de Biblioteconomia da UFC, pelos conhecimentos e experiências compartilhadas que contribuíram para meu crescimento acadêmico e pessoal. Aqui deixo em especial o agradecimento ao meu orientador Prof. Dr. Luiz Tadeu Feitosa pelas orientações, incentivo e pela figura humana que ele representa.

Aos meus colegas, dentre os quais os amigos valiosos: Jonathas Carvalho (pelo apoio que me deu neste trabalho, pelas horas de conversa; e, sobretudo sua amizade), Daniele Lima e Neuila Rocha (por terem sido mais que amigas, mas sim irmãs, um verdadeiro presente); Carla Façanha (por sua amizade e exemplo de garra), Edmara Ferreira (pequena grande amiga), Helga Rackel (por sua amizade e conselhos sempre sensatos), Dulcemir Dias, Maria Kásia, Rafaela Bezerra, Francinir Batista e Isabel Eloy.

Aos demais amigos que não compartilharam comigo as mesmas salas de aula na UFC, mas que são também muito queridos: Juliana de Lima (friend forever), Diana Figueiredo (minha irmã de coração), Tatiana Apolinário (por sua personalidade autêntica), Marta Ângela (pelo incentivo e companheirismo) e Marcelo Santos (pelo carinho e as palavras sempre positivas). Aos amigos da SEFAZ/CE, em especial: Aurelina Farias e Célia Maia (pela amizade, carinho e confiança em mim).

A todos meus biblioamigos, em destaque: Christiane Carneiro, Gláucio Barreto, Rejane Chaves, Mírian Cris, Cleide Rodrigues, Marksuel Mariz, Juliana Fonteles, Cauê Araújo (CE), Júlio "Rei" (PB), Carise Fernanda, Lene Cardoso, Gerlandy Leão, Ana Helena (MA), Maurício Guenes, Rodrigo Galvão (PE), Raline Ribeiro, Paula Marília, Gustavo Nogueira, Tiago Lincka (RN), Thays Gonçalves (PA) e Fábio Massanti (ES).

*É em nome da liberdade e da igualdade dos indivíduos que a informação, e qualquer informação, deve ser acessível a cada cidadão, como meio de conhecer a realidade e de agir. Ela é indissociável de uma idéia de igualdade e universalidade.*

*(Dominique Wolton)*

## RESUMO

Não é raro ouvirmos dizer que estamos na “era da Sociedade da Informação”, visto que somos regidos por ela; a informação. O contexto no qual nossa sociedade está inserida resulta de transformações nos campos: social, político e econômico e com a possibilidade amplamente maior de produção, disseminação e acesso à informação, devido a forte presença das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC's). Tal fato, também possibilitou o aumento de interação, através da Internet, especialmente com suas ferramentas de interação no espaço virtual. Dentre estas ferramentas, as mais utilizadas são as seguintes: e-mail, chats, grupos de discussão, redes de amigos, blogs, fotologs, messenger, livros de visita, portais especializados. Através destas, os usuários tem construído novos tipos de relacionamentos sociais, onde além de interagir com o outro, é possível experimentar, vivenciar outras identidades. Assim também, como estas trazem mudanças positivas no modo das pessoas se comunicarem, também são utilizadas pelo sistema capitalista para reforçar as desigualdades sociais e econômicas. Percebendo a pluralidade desse espaço e do uso destas ferramentas de interação buscamos trazer contribuições sobre esta questão.

Palavras-chave: Sociedade da Informação – Internet – Ferramentas de Interação – Mudanças na Comunicação.

## ABSTRACT

It is not rare to hear to say that we are in the “age of the Society of the Information”, since we are prevailed by it; the information. The context in which our society is inserted results of transformations in the fields: social, economic politician and and with the widely bigger possibility of production, dissemination and access to the information, which had the strong presence of the New Technologies of Information and Communication (NTIC' s). Such fact, also made possible the interaction increase, through the Internet, especially with its tools of interaction in the virtual space. Amongst these tools, the most used they are the following ones: email, chats, groups of quarrel, nets of friends, blogs, fotologs, to messenger, specialized books of visit, vestibules. Through these, the users have constructed new types of social relationships, where beyond interacting with the other, he is possible to try, to live deeply other identities. Thus also, as these bring positive changes in the way of the people if to communicate, also they are used by the capitalist system to strengthen the social and economic inaqualities. Perceiving the plurality of this space and the use of these tools of interaction we search to bring contributions on this question.

Word-key: Society of the Information - Internet - Tools of Interaction - Changes in the Communication.

## LISTA DE QUADROS

Quadro	1 - Áreas de Atuação do Programa Sociedade da Informação.....	22
Quadro	2 - Protocolos da Internet.....	37

## LISTA DE FIGURAS

Figura	1 - Ferramentas de Interação: e-mail.....	42
Figura	2 - Ferramentas de Interação: chat.....	43
Figura	3 - Ferramentas de Interação: grupo de discussão.....	44
Figura	4 - Ferramentas de Interação: redes de amigos.....	45
Figura	5 - Ferramentas de Interação: blog.....	47
Figura	6 - Ferramentas de Interação: fotolog.....	47
Figura	7 - Ferramentas de Interação: messenger.....	48
Figura	8 - Ferramentas de Interação: livro de visita .....	48
Figura	9 - Ferramentas de Interação: portal especializado.....	49

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
2	UMA ANÁLISE SOBRE A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: O CONTEXTO DAS NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....	17
2.1	A sociedade da informação: uma breve explanação.....	17
2.2	O papel das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação na Sociedade da Informação.....	24
2.3	Produção, disseminação e acesso: a importância das Novas tecnologias de Informação e Comunicação.....	27
3	A INTERNET: ESTRUTURA, RELAÇÕES INTERAÇÃO-INTERATIVIDADE E USUÁRIOS-FERRAMENTAS.....	32
3.1	Surge um novo mundo: a Internet.....	32
3.2	Espaço Virtual.....	34
3.3	Estrutura Física.....	36
3.4	Estrutura de busca.....	37
3.5	Interação-interatividade.....	39
3.6	As ferramentas de interação.....	41
3.7	Relação usuários-ferramentas.....	49
3.7.1	Problemas da rede.....	52
4	INTERAÇÃO E MUDANÇAS NA COMUNICAÇÃO.....	55
4.1	As influências das ferramentas de interação da Internet na sociedade.....	55
4.2	A postura comportamental da sociedade com relação às ferramentas de interação da Internet.....	59
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	65
6	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67

## 1 INTRODUÇÃO

Nossa sociedade é chamada de “Sociedade da Informação”, tudo isto devido à forte presença das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (as NTIC's), gerando uma possibilidade imensamente maior de produção, disseminação e acesso à informação. Percebemos a importância da informação em todos os setores que permeiam as atividades da sociedade.

DUPAS (2000, p.13) nos diz que, no cotidiano da pós-modernidade, a máquina, é substituída pela informação e o contato entre pessoas passa a ser mediado pela tela eletrônica. O mundo social se desmaterializa. Com isto, observaram-se mudanças na sociedade, no modo de lidar com a informação e comunicação, devido à facilidade proporcionada pela chegada das NTIC's. Além do imenso fluxo de informações circulando, houve a ampliação das diversas formas de interação, ocorrendo no espaço virtual.

Assim, ao se falar das NTIC's, uma das primeiras idéias que nos vem à mente, é a Internet. Com seu advento, a disseminação da informação e a comunicação, mediadas no espaço virtual, se tornam mais rápidas e eficientes, rompendo-se barreiras geográficas e culturais. Corroborando Lèvy (1996, p.25) diz que “os limites não são mais dados. Os lugares e tempos se misturam”.

Com isto, vemos as interferências nos modos das pessoas se comunicarem e se relacionarem. Estas interferências não se limitam ao próprio espaço da Internet, mas são levadas ao cotidiano da sociedade. Neste ponto, a Internet com suas ferramentas de interação se apresenta como espaço de informação, interação e “conflitos”. Dentre essas ferramentas temos: e-mail, chats, grupos de discussão, redes de amigos, blogs, fotologs, messenger, livros de visita, portais especializados.

Com base nestas reflexões, almejamos desenvolver um estudo sobre a relação entre a sociedade e o uso da Internet, em especial o uso das ferramentas de interação da Internet, nas quais seus usuários interagem com outras pessoas, em busca de diversos interesses, fazer novos amigos, discutir interesses em comum, tendo por base o contexto da Sociedade da Informação.

Para a concretização desse estudo, objetivamos verificar como as pessoas fazem uso das ferramentas de interação da Internet, compreender como se dá a relação dos usuários com estas ferramentas e conseqüentemente que mudanças isto traz para a comunicação em nossa sociedade.

Com base nisso e nas observações feitas como usuária dessas ferramentas de interação desse espaço complexo e diverso, que é a Internet, nos motivamos a esse estudo. Percebendo a pluralidade desse espaço, despertamo-nos a querer conhecer mais profundamente como se dá esses fenômenos e sua relação com o usuário.

Assim, no primeiro capítulo, pretendemos trabalhar de modo introdutório e geral, os aspectos concernentes à chamada “Era/Sociedade da Informação”. Para tal, faz-se necessário inserir a questão da produção, disseminação e acesso à informação, especificando-a em relação às tecnologias da informação e comunicação.

Após as elucidações referentes à sociedade da informação; no segundo capítulo objetivamos voltar nossas atenções à Internet. Tratando inicialmente de seu surgimento, conceituando o Espaço Virtual, conhecendo suas estruturas; física e de busca. Dando continuidade adentraremos na relação interação-interatividade, para em seguida falarmos das ferramentas de interação da Internet. Por fim, pretendemos estabelecer um paralelo entre o usuário e estas ferramentas, procurando refletir sobre esta relação, bem como explicitando alguns dos problemas que ocorrem na rede.

No terceiro capítulo, dando continuidade na questão da interação; usamos esta como ponte, para aprofundar nossa análise para os comportamentos da sociedade, com base nas ações dos indivíduos em relação ao uso, contribuições, mudanças nos mesmos e no modo de se comunicarem.

Em razão do que foi proposto, exporemos aqui de que forma pretendemos efetivar a pesquisa em lide. Para tanto, entendemos que este estudo caracteriza-se como Exploratório. Os Estudos desta natureza visam inserir o pesquisador na área a ser estudada, ampliando sua compreensão acerca do assunto a ser pesquisado.

Moreira (2003, p.5) nos diz que o Estudo Exploratório

requer planejamento bastante flexível e é recomendado quando se tem pouco conhecimento sobre o objeto de pesquisa; [...] se restringe a definir objetivos e buscar informações sobre determinado assunto; objetiva familiarizar o investigador com o objeto de pesquisa, através da sua descrição precisa e da relação existente entre seus componentes.

O método usado será o Estruturalismo. Este analisa a realidade através da noção de estrutura, em que os objetos/fatos que compõem o sistema estão hierarquicamente ordenados e relacionados. Seus principais pensadores são: Ferdinand Saussure, Claude Lèvi-Strauss, Roman Jakobson, Michel Foucault e Jacques Lacan.

Corroborando, Bastos e Keller (2002, p.96) dizem que

a estrutura é o que preserva a unidade dos fatos, dos objetos e sistemas. Existem relações entre os objetos materiais, tanto internas quanto externas (...) Cada uma delas pode ser estudada separadamente (sincronia), mas somente uma visão do todo permite uma compreensão daquela realidade estudada (diacronia).

As idéias do Estruturalismo se opõem ao empirismo, no que concerne ao modo de percepção da realidade. O empirismo analisa o fato isolado sem conceber as interferências que este sofre. Ou seja, no estruturalismo são estudados “os fatos em si mesmos e em relação com o conjunto” (GIL, 1999, p.38).

Com base nestas reflexões, é que tomamos o Estruturalismo como método para nossa pesquisa. Entendendo o processo que aqui será estudado, como elemento de um sistema que se relaciona com a Sociedade da Informação e as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC's), Comunicação e Cultura. Não podemos ignorar que estes aspectos interferem na realidade a ser estudada; o uso das ferramentas de interação da Internet na nossa sociedade.

O desenvolvimento deste trabalho dar-se-á por meio da pesquisa bibliográfica. Visto que para o embasamento desta pesquisa foi utilizado essencialmente fontes como livros, artigos científicos e trabalhos acadêmicos. A pesquisa bibliográfica tem por finalidade colocar o pesquisador em contato com o que já se produziu a respeito do seu tema de pesquisa.

Complementando Silva, M. ([s.d], p.34) diz que a pesquisa bibliográfica

é um tipo de pesquisa desenvolvida a partir de material já elaborado, sistematizado em livros e artigos científicos, chamado de fontes secundárias. Ela tanto pode ser uma pesquisa independente (pesquisa baseada exclusivamente em fontes bibliográficas), como fazer parte de outra pesquisa, uma vez que todo estudo científico requer uma pesquisa bibliográfica. A pesquisa bibliográfica tem a vantagem de permitir ao pesquisador ter acesso a um conjunto muito mais amplo de fenômenos, do que na pesquisa direta (de campo, por exemplo).

Sabemos que este fenômeno da Internet vem sendo discutido em diversas áreas do conhecimento humano, aqui pretendemos trazer nossas impressões acerca dessas ferramentas que trazem consigo não só a possibilidade de intercâmbio de informação, a facilidade de interação entre indivíduos, mas mudanças comportamentais e paradigmas contraditórios com relação a seu uso e efeitos para nossa sociedade. Esperamos que este trabalho contribua para suscitar reflexões mais amplas a este respeito.

## 2 UMA ANÁLISE SOBRE A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: O CONTEXTO DAS NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

### 2.1 A Sociedade da Informação: uma breve explicação

Não é raro ouvirmos dizer que estamos na “era da Sociedade da Informação” e que somos regidos por ela. Este é o resultado de muitas mudanças ocorridas no mundo. Ao definir a sociedade da informação Braga (2005, p.49) diz que

o mundo está se defrontando com uma situação inimaginável: o avanço constante e inexorável da importância da informação e da crescente necessidade de seu controle. As informações assumiram notabilidade inédita, constituindo insumo de fundamental importância de geração de conhecimento que, por sua vez, possibilitará de modo eficiente a satisfação das diversas demandas da população.

Castells (2001 *apud* GOUVEIA, 2004) complementa e diz que “a sociedade da informação é um conceito utilizado para descrever uma sociedade e uma economia que faz o melhor uso possível das tecnologias de informação e comunicação no sentido de lidar com a informação, e que toma esta como elemento central de toda atividade humana”.

No século XX tivemos a imensa dominação do Capitalismo no mundo, gerando transformações principalmente nos campos político e econômico. Ou seja, o contexto no qual nossa sociedade está inserida resulta de uma relação dialética de transformações não só nos campos supramencionados, mas também no social e com a possibilidade maior de produção, disseminação e acesso à informação.

Yoneji Masuda (*apud* YOUSSEF; FERNANDEZ, 1988, p.27) nos diz que “[...] a produção de valores informacionais, e não valores materiais será a força motriz da formação e do desenvolvimento dessa sociedade”. De certa forma, Masuda atenta para a sociedade da informação, onde diferentemente de outros tempos, em que a sociedade valoriza o material, a mercadoria, o trabalho físico, agora temos um “novo” paradigma, em que há a valorização da informação e do uso desta.

Alguns autores nos falam em Revolução da Informação, a colocando como marco de uma nova etapa de acumulação econômica. Interessante a análise que diz que “em termos ideais, a Revolução da Informação repetirá os êxitos da Revolução Industrial. Só que, desta vez, parte do trabalho do cérebro, e não dos músculos será transferido para as máquinas” (DERTOUZOS, 1997, p. 46 *apud* LASTRES, 1999, p.73).

Em 1990, mais de 40% da população empregada nos países mais avançados desenvolviam atividades intensivas em informação (SANT’ANNA, 1998 *apud* LASTRES, 1999, p.75). Com a informação e o conhecimento (como resultado desta) passando a se constituírem como recursos básicos do crescimento econômico, portanto fator de competitividade, verificamos nas empresas trabalhos desenvolvidos na área de inteligência competitiva, planejamento estratégico e a maior necessidade de capacitação dos indivíduos. Com esta economia baseada em informação, temos novos bens e serviços comercializados no mercado, por exemplo: softwares, serviços de informação pagos na Internet, TV à Cabo, Tevê digital, etc.

Fortemente aliada a isto, temos as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação, as chamadas NTIC’s. Que justamente vieram com o intuito de desempenhar as funções de disseminação e facilitação do acesso à informação. A Ciência passou a investir nestas tecnologias. Porém, paralelo a isso temos o desemprego e tantos outros problemas sociais. Cria-se um enorme paradoxo, de um lado a sofisticação das tecnologias, a expansão econômica, disseminação do conhecimento, e por outro lado temos as enormes diferenças sociais que atingem o mundo. O capitalismo se apropriou da tecnologia para gerar valor econômico e o uso das tecnologias na comunicação e disseminação da informação contribuiu fortemente para sermos denominados “sociedade da informação”.

O advento das tecnologias acarretou mudanças na sociedade. Estas são utilizadas pelas pessoas nos seus diversos contextos (sociais, econômicos, políticos). Portanto, o modo como as pessoas as utilizam e a forma como estas apreendem e/ou percebem é que vai ratificar os interesses desta sociedade.

Miranda (2000, p.80) nos diz que

na sociedade da informação, a comunicação e a informação tendem a permear as atividades e os processos de decisão nas diferentes esferas da sociedade, incluindo a superestrutura política, os governos federal, estaduais e municipais, a cultura e as artes, a ciência e a tecnologia, a educação em todas as suas instâncias, a saúde, a indústria, as finanças, o comércio e a agricultura, a proteção do meio ambiente, as associações comunitárias, as sociedades profissionais, sindicatos, as manifestações populares, as minorias, as religiões, os esportes, lazer, hobbies etc. A sociedade passa progressivamente a funcionar em rede.

Compreendemos este funcionamento em rede como algo que envolve toda a sociedade, visto que a informação passa a ter papel relevante no que concernem as atividades e os valores da mesma, onde é possível verificar interferências e/ou mudanças em nosso dia-a-dia, na forma de interagirmos, trabalharmos, aprendermos e divertirmos. Como exemplos simples disso têm-se os caixas de auto-atendimento nos bancos, fax, Internet, e-mail, televisão, sistemas de vigilância (câmeras), controle do tráfego, vale transporte eletrônico, etc. Tudo isto é baseado em informação.

Conforme o que expomos aqui e entendendo as “dualidades” presentes na sociedade da informação não poderíamos deixar de pontuar também os aspectos “negativos” sobre esta e que merecem nossa atenção. Dentre estes, não podemos deixar de nos preocupar com a supervalorização do tecnológico (ou das NTIC's), visto que o mais importante não é somente o fluxo de informação, mas também o conteúdo destas. Com esta supervalorização do tecnológico há interferências no mercado de trabalho, onde vemos a máquina ocupar o lugar do homem.

Esta “substituição” não ocorre somente pela existência das tecnologias, mas também por uma questão crucial para o mercado de trabalho na sociedade da informação que é a qualificação profissional dos indivíduos. Com isso, são implantadas novas especializações, novas funções, bem como as transformações em diversas áreas e quem não acompanha a demanda do mercado, passa a ser eliminado.

Tendo a qualificação como ponto vital no mercado de trabalho, o Ministério da Ciência e Tecnologia no livro verde da sociedade da informação (2000, p.21) apontou tendências para o início deste século, onde 25% da população economicamente ativa seriam de trabalhadores permanentes, qualificados e protegidos por legislação, 25% dos trabalhadores deveriam estar nos chamados segmentos informais; pouco qualificados e

desprotegidos, e finalmente 50% dos trabalhadores estariam desempregados ou ocupando subempregos, em trabalhos ocasionais e totalmente desprotegidos pela legislação.

Com isso ratifica-se que cada vez mais será exigido dos trabalhadores, atualização, desenvolvimento de habilidades e competências, adaptações à realidade tecnológica e a busca de informações para estimular essa aprendizagem contínua. Entendemos que um aspecto não nega o outro. As tecnologias por si só não excluem o homem do mercado de trabalho, mas aliado à falta de conhecimento o deixam inapto a este.

Outro ponto para o qual devemos atentar é o fato de que por mais que caminhemos e alcancemos cada vez mais avanços no que concernem os investimentos e desenvolvimento da sociedade da informação no Brasil, é notório que o poder ainda se encontra detido com os países desenvolvidos. Os países subdesenvolvidos ainda se encontram em desvantagem nesta “competição”.

A começar pelos investimentos feitos nos países desenvolvidos. Estes movimentam milhões, alcançando índices de crescimento espetacular com relação às atividades de diversos setores da sociedade ligados com a questão da informação. É o caso, por exemplo, do setor industrial, que amplia os índices de exportação de serviços e produtos de tecnologia de informação; ou do comercial e financeiro que trabalha o desenvolvimento de ambiente de comércio eletrônico e transações seguras através da internet (como as operações bancárias).

No Brasil, notam-se as iniciativas do governo e da sociedade, por exemplo, com a implantação de programas governamentais, como o “Sociedade da informação” pelo Ministério da Ciência e Tecnologia. Este foi lançado em 1999 e concebido para preparar a nova geração de redes, viabilizando um novo estágio de evolução da Internet e suas aplicações no país no que tange a capacitação de pessoal para pesquisa e desenvolvimento, bem como serviços avançados de comunicação e informação (BRASIL, Ministério da Ciência e Tecnologia, 2007).

O programa tem como meta aumentar a participação da economia de informação e comunicação no produto interno bruto (PIB). Este pretende disseminar o uso do

computador em todo o Brasil e criar condições para que o maior número de cidadãos possa acessar a Internet, contemplando nove áreas de atuação:

<b>Ciência e Tecnologia</b>	Colaboração e condução de experimentos cooperativos e disseminação de informação científica e tecnológica.
<b>Educação</b>	Educação a distância de qualidade e bibliotecas temáticas digitais.
<b>Cultura</b>	Criação e difusão cultural com ênfase nas identidades locais, seu fomento e preservação.
<b>Saúde</b>	Protótipos de serviços de referência em atendimento, telemedicina e de informação em saúde.
<b>Aplicações Sociais</b>	Mundo virtual como habilitador de competências e de participação social.
<b>Comércio Eletrônico</b>	Ambientes de comércio eletrônico e transações seguras através da rede.
<b>Informação e Mídia</b>	Meios, processos e padrões para publicação e interação; propriedade intelectual e negócios de conhecimento.
<b>Atividades de Governo</b>	Integração e maximização de ações públicas para a cidadania, transparência das ações e melhoria da qualidade dos serviços.
<b>Educação para a Sociedade da Informação</b>	Treinamento e formação tecnológica; popularização da cultura digital.

Quadro 1 – Áreas de Atuação do Programa Sociedade da Informação  
Fonte: BRASIL. Ministério da Ciência Tecnologia, 2003.

Verificamos que os números e a forma como os programas se estruturam são bastante representativas. Porém, em comparação com países desenvolvidos como os Estados Unidos, os investimentos estão aquém de um nível competitivo. Vale salientar que é interesse destes obter muitos lucros comercializando tecnologia para os países subdesenvolvidos.

Por fim, não podemos deixar que a “euforia” com as NTIC’s escondam os inúmeros problemas sociais que nos rodeiam e que são “negligenciados” com a ilusão de que a população está informada e com condições plenas de sobreviver nesta sociedade.

Quanto a isso, Pedro Demo (2000, p. 37) alerta sobre esses aspectos que por vezes são “esquecidos” na literatura concernente à sociedade da informação e a respeito desta diz que “desinformar pode ser seu projeto principal”. Desse modo, o que haveria seria uma “ilusão” de que a sociedade está informada e este imenso volume de informação circulando seria uma forma de dar à população a impressão de que ela está livre de ideologias manipuladoras e com plena autonomia de operar por si mesma.

Desta forma o autor afirma que todo o processo informacional é manipulador, porque seleciona a informação disponível. Assim “a sociedade continua desinformada seja porque lhe chega tendencialmente informação residual, ou porque se lhe impõem informação oficial, ou porque se entope atabalhoadamente” (DEMO, 2000, p. 40).

Recorremos ao discurso de Pedro Demo para mostrar que não devemos acreditar que nossa sociedade está plenamente informada e consciente. Tampouco devemos nos iludir de que é objetivo dos governantes e “dos que comandam” o mundo, que a população alcance isto, pois o conhecimento implica em questionamento e este leva à busca de transformação.

Evidentemente, vemos mudanças significativas que nossa sociedade ao longo do tempo foi sentindo. Portanto, é relevante que busquemos entender a importância da informação e do conhecimento em nossa sociedade, os efeitos provocados em nosso cotidiano, bem como compreender de que forma podemos usufruir de seus benefícios. Entendendo então, esta importância (da informação e do conhecimento) para nossa sociedade, nos defrontamos com um “aspecto” indissociável da sociedade da informação, as novas tecnologias de informação e comunicação.

## 2.2 O papel das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação na Sociedade da Informação

Falamos em Sociedade da informação e intrinsecamente ligada a esta temática temos a questão das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação, as chamadas NTIC's. Estas têm o papel de facilitar na produção de informação, auxiliando e dando maior rapidez tanto na transmissão/disseminação, como no acesso a informação.

Atualmente, encontram-se amplamente difundidas e ao mesmo tempo questionadas e discutidas. Nestas discussões são ressaltados seus inúmeros benefícios, bem como seus aspectos contraditórios acerca de uso e papel, onde é questionado se a sociedade está devidamente preparada para usar as tecnologias.

Quando falamos em tecnologias da informação, imediatamente temos a imagem do computador vindo à mente. Evidentemente não podemos resumir esta temática simplesmente ao computador. Porém para compreendermos de que forma deu-se o desenvolvimento das NTIC's faz-se necessário uma breve cronologia acerca da evolução dos computadores.

À medida da chamada evolução dos computadores, percebemos também cada vez mais forte, a presença destes no cotidiano da sociedade. Inicialmente seu uso era "eminente" científico ou para uso do Estado, tornando-se assim restrito a uma pequena parcela da sociedade. Em seguida, têm-se de certo modo uma ampliação deste uso, que passa a fazer parte dos setores empresariais e de administração pública.

A partir da baixa nos custos da produção de computadores, bem como a viabilização destes produtos em menor porte, possibilitando o uso doméstico, parte-se para a busca da popularização dos computadores.

Dessa maneira, a tecnologia da informação, que durante os dois primeiros períodos era um privilégio de quadros altamente técnicos, com finalidades bem definidas, passa a ser hoje uma prática comum ao alcance de todos, com finalidades diversas estabelecidas em função das necessidades de cada indivíduo, grupo social ou instituição. (MASUDA *apud* YOUSSEF; FERNANDEZ, 2003, pág. 28).

Com a “popularização” da informática, a nova questão da informatização da sociedade passa a ter cunho sociológico e comportamental, onde o interesse não é somente na máquina, mas também (e porque não dizer principalmente) nos impactos gerados na sociedade, as novas posturas e comportamento, as influências no dia-a-dia das pessoas. Reportamo-nos a Youssef e Fernandez (2003) que colocam a questão da mudança de valores da sociedade da informação diferentemente da sociedade industrial (baseada na produção de bens materiais), ou seja,

[...] na nova ordem social, o computador desempenha um papel tão relevante quanto o da máquina a vapor no surgimento da Sociedade Industrial. As conseqüências sócio-econômicas, políticas e culturais da utilização do computador e da Informática serão análogas àquelas verificadas na Revolução Industrial, exigindo, portanto, uma reflexão profunda do homem, na análise de suas tendências, pois se a manipulação da informação não objetivar o bem-estar social, tornando-se privilégio de pequenos grupos, ocorrerá a concentração de poder nas mãos de minorias, semelhante ao processo de concentração de capital da Revolução Industrial (YOUSSEF; FERNANDEZ, 2003, p.30).

Podemos verificar também a formação de um novo setor da sociedade, além dos tradicionais primário, secundário e terciário. Este novo setor (o quaternário) contempla o trabalho mental, aliando informação e conhecimento (produção e uso de ambos). Nosso trabalho passa a ser subsidiado pelos recursos tecnológicos e porque não dizer até mesmo ser substituído. Entendemos que a máquina efetivamente não substitui todo o trabalho humano. Conforme explicitamos anteriormente, há uma maior exigência para com o homem, a máquina fica com o trabalho mais “simples” e o homem tem o papel de comandá-la, de supervisionar, ou seja, utilizá-la para cumprir determinada tarefa de forma mais rápida e eficiente. O fato é que sentimos as influências no modo de fazer as coisas, desde as simples às mais complexas.

O aparato tecnológico nos permite fazer vídeo-conferência, rever um gol no jogo de futebol segundos após o fato; e com esta tecnologia cada vez mais presente no cotidiano das pessoas, percebemos que as mesmas estão querendo cada vez estar “conectadas”. Por isso então a miniaturização das tecnologias, para facilitar seu “transporte” pelos usuários, é o caso dos notebooks e dos celulares (cada vez menores e com mais recursos), ipod, mp5. A cada momento são lançados novos produtos a serem comercializados no mercado.

Quando falamos que o Capitalismo se apropriou das tecnologias para gerar valor econômico, é que compreendemos que o interesse na difusão das tecnologias não é

somente “a disseminação, o livre acesso à informação”, mas também e porque não dizer principalmente, o retorno financeiro.

O interesse e os investimentos nas tecnologias é a busca de novos mercados (globalização) e a racionalização de custos. Quanto mais difundido um produto, menores custos e mais lucros. O efeito que isto gera é que “nossas expectativas vão modificando-se com o aperfeiçoamento da tecnologia” (MORAN, 1995, p.25) e esta vai se renovando para re-encantar seus usuários. Ou seja, as mudanças também ocorrem na própria tecnologia. É o caso da TV; que inicialmente exibia imagens em preto e branco, hoje colorida e desenvolve-se com as iniciativas para a TV Digital.

A respeito disto, Dupas (2000, p.60) comenta que

as novas tecnologias geram produtos de consumo radicalmente novos. Ondas de entusiasmo apoiadas e lançadas por todos os meios de comunicação, propagam-se instantaneamente. O telefone celular e a internet, símbolos da interconectividade passam a ser condição de felicidade. O homem volta a ser rei exibindo a sua intimidade com a mercadoria ou identificados com marcas globais. Essa relação atinge momentos de excitação fervorosa, de transe religioso e de submissão, com o observar encantado do brilho intenso das propriedades mágicas de um celular ou de um herói da TV.

Apoiando-nos na fala de Dupas e Moran, trazemos a questão da condição de status da tecnologia. O consumismo e o re-encantamento com as tecnologias, a cada produto novo lançado, leva o homem ao desejo de obter ou ostentar tal objeto, seja para exibí-los aos amigos ou para não ser considerado ultrapassado.

As tecnologias trouxeram muitos benefícios para a sociedade. Porém, esta temática por si só é complexa e apresenta diferentes pontos de vista. Há quem veja muitos aspectos negativos nas tecnologias. Oliveira (2003, p.90) comenta que

antes da escrita, as pessoas apoiavam-se mais na memória. Antes dos telefones, mais pessoas conheciam as alegrias de escrever e receber cartas, aquele pequeno prazer de encontrar na caixa do correio um envelope sobrescrito com a letra de um amigo ou de um parente. Antes das TVs e dos computadores, as pessoas tinham um sentido mais forte de comunidade, eram mais ligadas a seus vizinhos e as suas famílias. A TV nos fixou em nossas casas, isolando-nos dos outros seres humanos. Apenas ¼ dos americanos sabe quem é seu vizinho. Nossas comunidades ficarão cada vez mais estranhas uma à outra, e mais isoladas, à medida que seguimos um curso em faculdades, namoramos ou fazemos fofoca via internet.

Entendemos que não devemos nos apoiar em radicalismos, visto que acreditamos ser arriscado profetizar a respeito de como será e qual comportamento terá, nossa sociedade daqui a alguns anos em relação à informação, tecnologia e comunicação. Tampouco, devemos “levantar” bandeiras a favor ou contra as tecnologias. “Não é a tecnologia, apesar de tudo, o elemento crucial, mas sim o que esta pode potencializar nas relações entre pessoas e pessoas e organizações” (GOUVEIA, 2004). O fato é que ao observarmos esta sociedade e os diversos reflexos desses fenômenos (NTIC’s neste caso), vemos diversas “reações” (atitudes, posturas, comportamentos). Como sociedade complexa que somos não seria coerente uma “homogeneização”.

Quando remetemos isto à nossa realidade, percebemos o quanto há disparidades. De um lado vemos o homem pobre analfabeto, sem escola, sem biblioteca, sequer acesso a computador e internet e nesta mesma sociedade é possível ser o “outro” homem que tem acesso a TV, escola, “navega” na internet. Não acreditamos neste isolamento das pessoas, percebemos sim, influências no dia-a-dia das mesmas, na forma de se relacionarem, mas isso não implica num afastamento/isolamento das pessoas num ciclo social.

Para prosseguirmos ao tópico seguinte, ressaltamos que o uso das tecnologias venha a ser liberto, para um uso coerente e não-alienante, não consumista e “escravista”. O fato é que mesmo com esses aspectos “conflituosos” acerca do uso massivo das NTIC’s, estas são o veículo fundamental para a produção, disseminação e acesso à informação. Moran (1995, p.26) corrobora ao dizer que “é maravilhoso crescer, evoluir, comunicar-se plenamente com tantas tecnologias de apoio. É frustrante, por outro lado, constatar que muitos só utilizam essas tecnologias nas suas dimensões mais superficiais, alienantes ou autoritárias”. Cabe a nós, enquanto sociedade refletir e fazer valer nossos reais interesses.

### **2.3 Produção, disseminação e acesso: a importância das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação**

Conforme pudemos observar, na sociedade da informação com o advento das tecnologias, temos a possibilidade imensamente maior de produção, disseminação e acesso à

informação. Com base nisto, buscamos compreender a importância das novas tecnologias de informação e comunicação com relação a estes aspectos.

É fato que este tripé (produção, disseminação e acesso) marca fortemente a economia no mundo, visto que temos uma sociedade baseada na informação e no conhecimento. Portanto, neste contexto a produção de informação passa a ser “estimulada”. Com a competitividade exarcebada em nossa sociedade, este estímulo passa a ser uma necessidade, já que conforme o que expusemos anteriormente, os valores (ou riquezas) são baseados em quem produz mais informação para gerar conhecimento.

Esta produção intensa de informação é uma consequência da sociedade que vivemos. Diferentemente dos mercados comuns, em que o normal é que a demanda determine o índice de oferta, no mercado informacional, é a oferta que determina a demanda por informação. Barreto (1999, p.170) exemplifica isto no mercado comum com a venda de geladeiras onde havendo um aumento na demanda (o interesse maior dos consumidores) temos o aumento de oferta e vice-versa. Já no mercado informacional, a comparação é feita com o caso das bibliotecas; nestas há (ou deve haver) aquisição de livros e outras fontes periodicamente (maior oferta), mesmo que sua demanda por parte dos usuários continue a mesma.

Além da produção, as tecnologias facilitam a disseminação e o acesso. Quem produz também quer divulgar estas informações, seja por motivações pessoais ou interesses financeiros (neste caso a comercialização da informação); o que ocorre na maior parte das vezes, retirando-se os casos de informações sigilosas. Neste ponto, as tecnologias têm papel fundamental em romper barreiras geográficas e temporais, facilitando a difusão deste conteúdo no mundo todo.

Quanto ao acesso é inegável que as NTIC's são as maiores aliadas para atingir tal objetivo. Porém devemos atentarmo-nos que temos sim um amplo desenvolvimento no que concerne à inserção destas no dia-a-dia das pessoas. Mesmo com esse desenvolvimento, há que se observar o caso dos países subdesenvolvidos como o Brasil em que vemos imensas desigualdades sociais. Se refletirmos bem, veremos que há uma imensa parte da população que não tem acesso à informação que circula, por exemplo, via Internet.

No Brasil fica muito difícil falar em acesso de forma democrática, visto os grandes problemas que afetam o país, como analfabetismo, falta de recursos financeiros, etc; fazendo com que a maior parte da população considere a tecnologia um item de luxo. Por isto, a inclusão a ser feita não é somente digital, mas também social.

Colocamos esta questão em pauta, porque ao falarmos de acesso à informação estamos nos remetendo também a questão da inclusão digital. Segundo a Wikipédia (2007) a inclusão digital consiste na democratização do acesso às tecnologias de informação e comunicação, de forma a inserir todos no contexto da sociedade da informação. Para tal são desenvolvidos projetos e ações que visam proporcionar o acesso de pessoas (especialmente as de baixa renda) às NTIC's, visando promover também a acessibilidade para usuários com deficiência, para que a sociedade tenha acesso a todo tipo de informação disponível em rede e assim possibilitar maior produção e disseminação de conhecimento.

O Governo Federal executa e apóia ações de inclusão digital por meio de diversos programas e órgãos. Destacam-se os seguintes programas: Casa Brasil, Centros Vocacionais Tecnológicos, Computador para todos, Gesac - Governo eletrônico, serviço de atendimento ao cidadão, Maré – Telecentros da Pesca, Pontos de Cultura – Cultura Digital, Estação Digital, ProInfo – Programa Nacional de Informática na Educação, Projeto Computadores para Inclusão, Quiosque do Cidadão, Serpro Cidadão, Telecentros Banco do Brasil, Telecentros de Informação e Negócios (BRASIL, Portal de Inclusão Digital, 2007).

Apesar de todos estes programas terem objetivos específicos a cada um deles, ambos trabalham a questão da inclusão digital através do acesso à tecnologias de informação e comunicação, visando a inserção da população no contexto que se apresenta, voltado à busca de informação e produção de conhecimento.

Dentre as metas, o governo pretende alcançar (neste ano) o índice de implantação 6.000 telecentros em todo o país, informatizar todas as escolas públicas até 2010, a ampliação do uso de softwares livres (visto que estes geram ônus menores), bem como a ampliação de serviços de atendimento do governo ao cidadão. Conforme dissemos anteriormente, a inclusão a ser feita não é somente digital, mas social e o Programa de Inclusão Digital constitui-se num dos instrumentos fortes para isto.

Conforme aponta, o Portal de Inclusão Digital do Governo Federal (2007) a pesquisa realizada pelo NIC.br (entidade civil sem fins lucrativos criada para implementar as decisões e projetos do Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGI.br) demonstra que

os fatores sócio-econômicos ainda são os principais determinantes do acesso às tecnologias da informação no Brasil, já que o acesso a computadores e serviços de Internet continua se concentrando nas grandes regiões metropolitanas, em famílias mais ricas e com nível de escolaridade mais alto.

Corroborando, Volti (1995 *apud* MOURA, 2004, p.20) diz que

a maior razão para a desigualdade de distribuição de poder é a desigualdade da distribuição do conhecimento. Uma vez que a tendência da educação passa cada vez mais pelas utilizações das tecnologias de informação e comunicação, o cenário que se tem é ingrato, para camadas que ficam cada vez mais distantes da possibilidade de utilizar tais tecnologias.

Como sabemos, o Brasil é um país com muitas desigualdades sociais e contrastes e esta é uma questão paradoxal, porque se por um lado citamos a imensa lacuna que separa grande parte da população das tecnologias e conseqüentemente do acesso à informação; verificamos por outro lado que há uma outra grande parte que acessa cada vez mais, e utiliza as diversas ferramentas disponíveis.

Porém, as dificuldades são imensas. Reis, Ribas e Pedroso (2007) apontam que

apesar das formulações teóricas e de a mídia em geral falar que estamos em plena sociedade tecnológica, a situação geográfica brasileira mostra que em algumas regiões não se tem acesso a quase nenhum tipo de tecnologia. Os principais motivos são a dimensão continental do país e a falta de infraestrutura para se chegar a determinados locais, sobretudo onde fica a população efetivamente mais carente em relação à cultura e à informação. Por outro lado, como as tecnologias estão em constante mudança, o acesso, pelas comunidades carentes em informação e cultura, se torna ainda difícil.

Vimos anteriormente que há iniciativas louváveis e grandes avanços com relação à inclusão digital. Destacam-se os centros públicos gratuitos de acesso à Internet, como os Centros Culturais, Centros de Referência, Bibliotecas Públicas. Porém, é importante que pontuemos com relação a isto que ocorre do acesso ser feito de maneira “superficial”, com pouca frequência e/ou para contatos rápidos, sem a oportunidade de aprofundamento nas interações e ampliação dos conhecimentos de seus usuários. Essa é a dualidade entre os fatores qualitativo e quantitativo.

Entendemos que essas são iniciativas que necessitam ser apoiadas, porém enquanto a sociedade não tiver acesso a pelo menos educação básica, saúde, emprego, estas

não terão nas tecnologias, as ferramentas para buscar informação e fazer uso coerente desta para seu desenvolvimento pessoal e profissional. Pois segundo Youssef e Fernandez (2003, p.33), “no momento em que a informação, a partir de alterações do contexto sócio-econômico, for acessível indiscriminadamente a todos os indivíduos, novos impactos serão sentidos”.

Neste sentido e com base no que explanamos aqui, entendemos que cada aspecto aqui abordado está intrinsecamente relacionado ao outro. Na sociedade da informação, é preciso produzir, conseqüentemente quem produz quer circulação de informação (disseminação) visando o acesso. E por isso, sabemos que as tecnologias são os meios potentes para atingir esses objetivos, pois suas “inovações [...] modificam as formas de produção, distribuição, apropriação, representação e interpretação da informação e do conhecimento” (REI; RIBAS; PEDROSO, 2007).

### 3 A INTERNET: ESTRUTURA, RELAÇÕES INTERAÇÃO-INTERATIVIDADE E USUÁRIOS-FERRAMENTAS

#### 3.1 Surge um novo mundo: a Internet

A Internet surgiu no período da Guerra Fria, como tentativa do governo norte-americano de superar tecnologicamente a Rússia. Constituiu-se num dos maiores instrumentos de dinamização da recuperação da informação. No final da década de 60 o Departamento de Defesa Norte Americano criou a ARPA - Advance Research Projects Agency (Agência de Projetos Avançados de Pesquisa) e esta criou a Arpanet (em torno de 1967 a 1969). Esta foi criada pelos militares com o objetivo de conectar computadores e assim compartilhar as mesmas informações. Sendo assim, a Arpanet se expandiu e pode-se afirmar que esta foi a espinha dorsal do que hoje vem a ser a Internet.

Sua expansão desenvolveu-se com rapidez. Em 1971, a Arpanet estava presente em universidades e centros de pesquisa dos Estados Unidos. Em 1973, Inglaterra e Noruega incorporaram a Arpanet e na década de 80 inicia-se a “popularização” da rede. Assim, em 1983 houve a divisão da Arpanet; a Milnet para fins militares e a Arpanet transformou-se na Internet (PEREIRA, 2004,p.09). Por volta da década de 80, a Internet proliferou-se no meio acadêmico.

No Brasil, há informações divergentes acerca da primeira iniciativa de inserção da Internet. Sabe-se que a o governo federal teve participação decisiva através da RNP (Rede Nacional de Pesquisa). Esta teve o propósito de conectar os pesquisadores brasileiros aos seus pares no exterior, viabilizando a entrada do Brasil nesse novo ambiente de comunicação e informação (SILVEIRA, 2001, p. 81).

Já Afonso (2000) afirma que o primeiro serviço de Internet no Brasil começou a funcionar em 1989, através do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase) no Rio de Janeiro. Assim como a RNP seu principal objetivo era possibilitar a troca de

informações entre cientistas brasileiros e estrangeiros, favorecendo o intercâmbio de conhecimentos.

Outras iniciativas foram tomadas pelo “Laboratório Nacional de Computação Científica (LNCC), ao se conectar com a University of Maryland em setembro de 1988. No mês de novembro do mesmo ano, foi a vez da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp) com o Fermi National Laboratory (Fermilab) em Chicago. Posteriormente, em maio de 1989, a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) conecta-se à University of California at Los Angeles (Ucla), por intermédio da rede Bitnet, visando à comunicação com pesquisadores de universidades e centros de pesquisa no exterior” (TEIXEIRA, SCHIEL, 1997).

No Brasil o uso comercial da Internet foi liberado em 1995. Assim seu uso passa a se descentralizar do meio acadêmico, visando alcançar outros setores da sociedade. Dessa forma a Internet vem impactando nossa sociedade e fazendo cada vez mais parte do nosso dia-a-dia.

A idéia geral que temos acerca da Internet é que esta vem a formar a rede mundial de computadores, interligando todos os continentes, algo em torno de 150 países. Teixeira e Schiel (1997) a colocam como uma “biblioteca cibernética universal, com vários bibliotecários, onde cada um utiliza um determinado serviço de pesquisa, para encontrar o que deseja na rede”. Informações de toda natureza circulam na Internet, atendendo a todos os tipos de interesses. Ou seja, com o dia-a-dia das pessoas cada vez mais cheio de atribuições, o tempo e a multiplicidade de opções que são ofertadas a seus usuários são fatores bastante atrativos aos mesmos.

Sobre a Internet, Santos, G. (2001, p.60) nos diz que

[...] estar ligado à internet significa, basicamente acessar possibilidades de receber e enviar mensagens com alta velocidade [...]. Como uma convergência de informação, a Internet é uma fonte para pesquisas, leituras, informações, contatos internacionais. A Internet é, portanto um veículo para a viagem no espaço virtual (cyberespace).

A Internet apresenta-se como um “mundo” a ser descoberto. Muitas são as pluralidades desse espaço que cada vez mais fascina o homem. Hoje, com a Internet temos

múltiplas opções de busca e troca de conhecimentos, comunicação e interação, otimização de tarefas rotineiras, de maneira cômoda e rápida.

Ao falarmos em Internet remetemos-nos a várias questões, mas dentro do que pretendemos abordar neste trabalho, teceremos algumas considerações acerca da estrutura da Internet como espaço virtual, suas estruturas de busca, ferramentas de interação. Em meio a isto a relação destas com o usuário.

### 3.2 Espaço Virtual

Ao falarmos em Espaço Virtual devemos deixar claro que remetemo-nos imediatamente ao conceito de ciberespaço. Este vem sendo utilizado por vários autores para designar esse “novo” espaço de comunicação propiciado pela Internet.

O termo ciberespaço foi criado pelo escritor Willian Gibson no seu livro *Neuromancer* [publicado em 1984]. O romance é ambientado em um futuro próximo, quando a maioria dos computadores da Terra estariam ligados em uma rede gigante. Através da rede, as pessoas entram no Ciberespaço – uma espaço de realidade virtual visual - onde ocorre algo semelhante a uma alucinação coletiva. (ZEFF; ARONSON, 2000 *apud* OLIVEIRA NETO, 2006, p. 26).

Entendemos que esta alucinação coletiva em *Neuromancer* leva as pessoas a uma viagem por um mundo “novo”, sem que para isto estes tenham que abandonar o seu espaço fixo. Isto nos remete à Internet, onde motivados por diversos interesses “navegamos” em busca de informação, interação e colaboração entre indivíduos.

Lèvy (1999, p.92) define ciberespaço como o espaço de comunicação aberta pela interconexão mundial dos computadores. Quando se fala em ciberespaço costuma-se erroneamente relacioná-lo a uma oposição entre virtual e real. Lèvy explica que estes termos são diferentes e não opostos. Em que na realidade o virtual relaciona-se com o atual, ou seja, o ciberespaço é a virtualização da realidade. Temos informações e interações reais em ambiente virtual.

Assim como Lèvy, outros autores que trabalham com esta temática do ciberespaço colocam que na realidade não há esta oposição entre mundo real e virtual. Sendo

assim, entende-se que a comunicação na Internet não é “irreal”. O processo é diferente do tradicional, mas não deixa de ser “real”. Alguns críticos a apontam como “fuga” da realidade, o que vemos é uma construção de virtualidade real, onde na verdade ocorre a transferência de interações reais para um ambiente virtual.

Castells (1992, p.395) concorda e diz que

(...) os críticos da mídia eletrônica argumentam que o novo ambiente simbólico não representa a “realidade”, eles implicitamente referem-se a uma absurda idéia primitiva de experiência real “não-codificada” que nunca existiu. Todas as realidades são comunicadas por intermédio de símbolos. E na comunicação interativa humana, independentemente do meio, todos os símbolos são, de certa forma, deslocados em relação ao sentido semântico que lhes são atribuídos. De certo modo, toda realidade é percebida de maneira virtual.

Sintetizando o pensamento de Teilhard (*apud* SANTOS, G., 2001, p.31-32) este diz que a comunicação é essencialmente uma experiência virtual. Esta experiência virtual conduz tempo e espaço para uma dimensão diferente da formal. Por isso, na comunicação virtual tempo e espaço alteram-se consideravelmente. Estas alterações ocorrem também devido á complexidade que o pensamento e as relações humanas (com a família, no trabalho, lazer, estudo, etc.) adquiriram. Portanto, o espaço físico não é mais suficiente para responder à intensidade do pensamento humano. Assim o espaço virtual é uma necessidade de transcendência para o ser humano, para o desenvolvimento das potencialidades humanas, em nível individual e coletivo. Assim, Teilhard afirma que é preciso criar meios de comunicação que operem semelhantes à mente humana. Segundo ele, este “meio” é o ciberespaço, pois este não pode ser controlado totalmente por instituições, grupos, partidos, ideologias.

Assim o ciberespaço é marcado nitidamente pela interatividade e controle, de modo veloz e não-linear. O usuário ao adentrar o ciberespaço define que caminhos vai percorrer, o que lhe interessa buscar. A não-linearidade dá-se porque não há uma ordem rigidamente definida a seguir, esse controle é feito pelo usuário. Acredita-se que daí desenvolve-se o potencial humano.

O ciberespaço é formado por uma estrutura material (que é a estrutura física da Internet), mas principalmente pelas informações distribuídas na rede e as relações entre as pessoas. A estrutura física é o campo material de desenvolvimento do ciberespaço.

### 3.3 Estrutura Física

Para compor a Internet existe uma estrutura tecnológica formada por milhões de dispositivos interligados, satélites, fibras óticas, rádio, estações, servidores, computadores (dentre outros). Esta estrutura vai dar suporte para o funcionamento da Internet que através de seus protocolos (como os TCP, IP, HTTP, FTP, PPP) controlam o envio e a recepção de mensagens.

Cada um dos protocolos tem uma função específica, por exemplo, o IP identifica cada computador conectado à Internet, já o TCP tem papel fundamental na Internet visto que transporta o pacote de dados (informações) solicitados pelo usuário, o HTTP possibilita a visualização dos documentos hipermídias, como textos, gráficos, som, imagem e outros recursos disponíveis na Web. Sendo assim, os protocolos definem formato, ordem de mensagens recebidas e enviadas e ações tomadas ao enviar ou receber uma mensagem.

As redes de acesso à Internet são divididas em três grupos: residencial, institucional e móvel. As conexões podem ser “discadas” (utilizam a linha telefônica), via rádio, via cabo e no caso de organizações são utilizadas redes locais que ligam o sistema interno ao provedor. Assim são estabelecidas as ligações entre computador e Internet. No caso dos sistemas móveis (telefonia celular) são utilizados espectro de rádio para substituir o cabo.

O caminho percorrido pela informação até o usuário, inicia-se nos backbones (são portas de acesso à Internet; empresas que detém o suporte tecnológico necessário à rede, as empresas norte-americanas comandam esta área) que vendem a conexão para os provedores de acesso. Estes por sua vez vendem o acesso discado ou banda larga via linha telefônica ou cabo aos usuários finais e as companhias telefônicas “transmitem” a Internet (por meio dos fios de cobre, fibra ótica, ondas de rádio) até o usuário (internauta).

Os protocolos da Internet são divididos em cinco camadas: física, enlace, rede, transporte e aplicação, conforme quadro a seguir.

Camada	Protocolo
5. Aplicação	HTTP, SMTP, FTP, SSH, RTP, Telnet, SIP, RDP, IRC, SNMP, NNTP, POP3, IMAP, BitTorrent, DNS, Ping, IPsec...
4. Transporte	TCP, UDP, SCTP, DCCP...
3. Rede	IP (Ipv4, Ipv6), ARP, RARP, ICMP...
2. Enlace	Ethernet, 802.11Wifi, IEEE, 802.1Q, 802.11g, HDLC, Token Ring, FDDI, PPP, Frame Relay...
1. Física	Modem, RDIS, RS-232, EIA-422, RS-449, Bluetooth, USB...

Quadro 2 – Protocolos da Internet  
Fonte: WIKIPÉDIA, 2007.

A camada física refere-se aos “bits” (unidade utilizada na Informática, compõem dados e informações) nos fios, a de enlace à transferência de dados entre elementos de rede vizinhos (PPP, ethernet), já a de rede ao roteamento de pacote de dados de origem ao destino, a de transporte refere-se a transferência de dados entre sistemas terminais (TCP, UDP) e por fim a de aplicação suporta as aplicações de rede (FTP,SMTP, HTTP) (ABELÉM, [s.d]).

A camada que mais interessa ao usuário é a de aplicação, onde milhares de pessoas utilizam o protocolo HTTP, para visualizar páginas de HTML, com conteúdos dos mais variados e com múltiplas formas de interação.

### 3.4 Estrutura de busca

Sabemos que com o advento das tecnologias, temos a maior eficácia e rapidez na busca de informações. Vejamos o que nos diz Lopes (2002, p. 60)

o acesso aos grandes sistemas de recuperação da informação, também denominados de bancos de dados e, conseqüentemente, às suas bases de dados veio ampliar significativamente a qualidade das buscas bibliográficas, visto que essas bases proporcionam diversificados pontos de acesso à informação.

Estes bancos de dados contemplam as mais diversas áreas do conhecimento, e estarão de acordo com a área/assunto a ser tratado, bem como finalidade da instituição ou organização a qual estas pertençam ou estejam vinculadas.

Desde o início da Internet, atentou-se para a criação de ferramentas de busca para localizar informações. Exemplo disto está nos buscadores da Internet. Graças a estes subsídios temos a possibilidade de pesquisar e encontrar informações sobre qualquer área do conhecimento.

Temos com isso também a necessidade de filtrar/selecionar estas informações, papel no qual o bibliotecário pode (e deve) atuar. É o caso do próprio Google que tem em sua equipe, profissionais bibliotecários. Isto auxilia desde o usuário que está em sua casa e necessita de informação a respeito de um assunto específico, como também à bibliotecas/unidades de informação, empresas, organizações que necessitem também atender às demandas informacionais de seus usuários. Esta é também uma boa alternativa tanto para bibliotecas que não possuam acervos numerosos como também para aquelas que desejam disponibilizar mais ferramentas aos seus usuários, disponibilizando informações mais atualizadas.

Por outro lado, ressaltamos que devido ao imenso fluxo de informações circulando na Web, vemos um imenso caos informacional durante a buscas/pesquisas dos usuários. Ocasionalmente um volume imenso de informações que não contemplam as necessidades informacionais dos usuários. Um ponto relevante que gostaríamos de levantar é o fato de que a maioria da população (pelo menos se levando em conta a realidade brasileira) não tem conhecimento mais aprofundado acerca de onde e como buscar a informação que desejam. É comum que as pessoas conheçam um ou outro site em que buscam, porém não tem conhecimento de outros buscadores, principalmente os especializados, fato que os limitam.

Existe uma diversidade de catálogos de busca na Internet. Dentre os mais conhecidos e utilizados estão: Yahoo, Google, Radar Uol, MSN, Cadê, Altavista. Dentre os especializados destacam-se os Portais de Universidades, o Portal de Periódicos da CAPES, Prossiga e etc.

Os dois tipos mais comuns de ferramentas de busca são: os motores de busca e os diretórios. Os diretórios foram a primeira solução proposta para organizar e localizar recursos informacionais da Web. Estes trabalham com volume mais limitado de sites, organizando-os em categorias e subcategorias, além de utilizar também os cabeçalhos de assunto. Há uma equipe de profissionais (bibliotecários e especialistas de área específica) que realizam este trabalho para os diretórios. Já os motores de busca (também chamados de robôs), utilizam palavras-chave (linguagem natural) para efetuar a busca. Os indexadores extraem as informações dos documentos e constroem a base de dados dos motores.

Dentre as diferenças de uma ferramenta para outra, temos que os diretórios têm bases de dados menores, com inclusão mais lenta (manual), porém com informações mais relevantes, já os motores de busca tem bases de dados maiores, com inclusão mais rápida (automática), porém com forte tendência a acumular um volume enorme de informações que não são relevantes à pesquisa do usuário. Assim, para uma busca ser completa, necessariamente há de se usar mais de uma ferramenta (CENDÓN, 2001, p.46).

### **3.5 Interação-interatividade**

O termo interatividade no contexto atual de nossa sociedade vem sendo correntemente utilizado. Porém para que possamos entendê-lo é importante que saibamos primeiramente o que vem a ser interação.

A palavra interação (inter + ação) significa “ação entre”; e “conforme Moraes, quando falamos em interação [...] há de se pressupor que está presente uma relação entre, no mínimo, dois agentes; [de forma a estabelecer uma] ação mútua” (MORAES, 1999 *apud* MIELNICZUH, 2001, p.173). A interação humana (a qual nos referimos aqui) está intimamente ligada à comunicação interpessoal.

Segundo Thompson (1998 *apud* OLIVEIRA NETO, 2006, p.16-18) há três tipos de interação: face a face, mediada e quase-interação mediada. Na primeira os participantes estão imediatamente presentes e partilham o mesmo referencial de tempo e espaço. Assim emissor e receptor dialogam e simultaneamente são produtores e receptores de mensagem.

Esse contexto permite a utilização de deixas simbólicas (como gestos) pelos indivíduos afim destes se fazerem entendidos.

Thompson (1998, p.67) ainda nos diz que

durante a maior parte da história humana, a grande maioria das interações sociais foram face a face. Os indivíduos se relacionavam entre si principalmente na aproximação e no intercâmbio de formas simbólicas, ou se ocupavam de outros tipos de ação dentro de um ambiente físico compartilhado.

Já na interação mediada há a utilização de algum meio técnico, para o estabelecimento da interação, por exemplo, carta, telefone. Assim, se reduz as possibilidades de deixas simbólicas, porque neste caso os indivíduos já não dividem o mesmo espaço e tempo. A interação mantém o caráter dialógico (ambos continuam sendo produtores e receptores das mensagens), porém perde-se a simultaneidade.

Assim como na interação mediada, a quase-mediada também é caracterizada pela desterritorialização e perda de sincronia, porém se difere pelo fato de permitir a comunicação de um para muitos, como exemplo temos a televisão e o rádio, enfim os meios de comunicação de massa.

Na interação cada agente depende do outro, cada um influencia o outro. Lemos (1997 *apud* MIELNICHUZ, 2001, p. 178) diz que experimentamos todos os dias, formas de interação ao mesmo tempo técnica e social. Onde, a social diz respeito à relação homem-homem, a que chamamos comumente de interação e a técnica refere-se à relação homem-técnica, denominada interatividade, esta se caracteriza pela ação dialógica entre o homem e a máquina (acreditamos homem-homem mediada pela máquina).

Mielniczuh (2001, p.172) afirma que “interatividade é um termo que ganhou expressão na atualidade com a disseminação das novas tecnologias de comunicação e tem sido utilizado com sentidos muito diversos”. Sendo assim é comum as pessoas relacionarem os termos (interação e interatividade) como sinônimos, ou equivalentes. Mas Lemos e Vittadini (1997; 1995 *apud* MIELNICHUZ, 2001, p. 174) nos mostra que há uma diferenciação de um para o outro; os autores colocam que a interação está relacionada ao contato interpessoal (face a face), já a interatividade seria uma interação mediada.

Primos e Cassol (1999) concordam e dizem que “o conceito ‘interatividade’ é de fundamental importância para o estudo da comunicação mediada por computador, da educação à distância, da engenharia de software e de todas as áreas que lidam com a interação homem-máquina e homem-homem via computador”.

Assim a interatividade seria um tipo de comunicação possível graças às potencialidades específicas do aparato tecnológico, cujo objetivo é imitar, ou simular a interação (entende-se aqui a face a face) entre pessoas. Nesse sentido a Internet oferece diversas ferramentas que estão cada vez mais presentes no cotidiano de seus usuários.

### 3.6 As ferramentas de interação

Neste trabalho buscamos verificar a relação das ferramentas de interação e comunicação que a Internet oferece com o que estas trouxeram de mudanças para o nosso dia-a-dia, suas interferências na maneira de nos comunicarmos e interagirmos, neste contexto atual.

A Internet contém inúmeras ferramentas de interação e comunicação. Dentre elas destacaremos as mais utilizadas por seus usuários. Estas são: e-mail, chats, grupos de discussão, redes de amigos, blogs, fotologs, messenger, livros de visita, portais especializados. Sobre estas se definem assim:

**E-mail:** endereço de correio eletrônico utilizado para o envio de mensagens e arquivos de forma rápida de um usuário para outro (ou para diversos). Pode-se dizer que o e-mail foi a primeira ferramenta imediata (destas citadas) de interação na Internet e foi um dos primeiros passos para sociabilização de indivíduos na rede.

É a porta de entrada do usuário na Internet, quase todos os usuários que acessam a rede tem um (ou vários) endereço eletrônico. Além da troca de mensagens “formais” (mensagem textual simples), é possível a troca de arquivos, músicas, imagens, etc. A

possibilidade de interação é facilitada, visto que a qualquer hora que o outro usuário acesse sua caixa de e-mails ele verá a mensagem e poderá dar retorno imediatamente.

A produção de e-mails supera a de cartas devido à rapidez, enquanto uma carta leva três dias para chegar a seu destino, o e-mail leva segundos. Devido às vantagens do mesmo, muitas empresas estão usando este recurso para sua comunicação interna (entre funcionários). Antigos ofícios, solicitações, comunicados que se amontoavam em pilhas de papel são substituídos pelo e-mail e tudo é resolvido através da troca de mensagens entre funcionários.

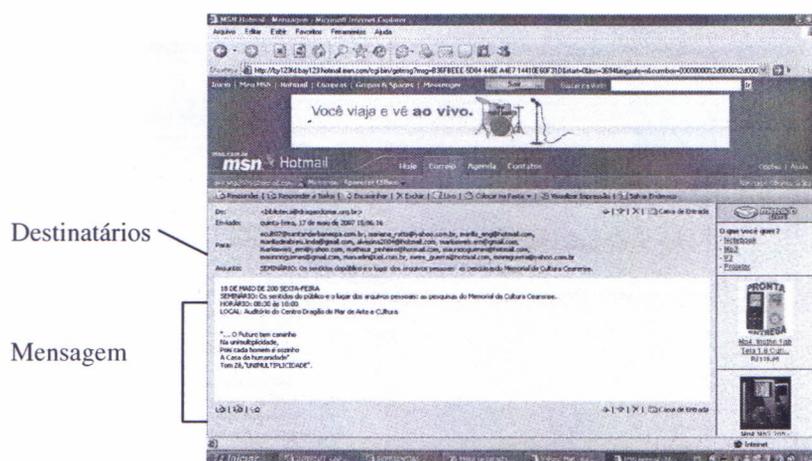


Figura 1 – Ferramentas de Interação: e-mail  
Fonte: MICROSOFT, 2007a.

**Chats:** também chamados de salas de bate papo. São ambientes virtuais que permitem que diversos usuários (independente de serem conhecidos ou não) têm a possibilidade de conversar sobre diversos assuntos.

São definidos perfis também que variam de acordo com idade, cidade, preferência sexual e etc. Para tornar a conversa mais próxima de uma interação face a face, são utilizados também os emotions que expressam sentimentos e ações como alegria :-), tristeza :-), surpresa :-O, paquera ;-), indiferença :-|, beijo :-\*, risada :-D e etc. Estes são utilizados nos chats e em outras ferramentas da Internet.

Por mais que a comunicação seja em ambiente virtual, nos chats as pessoas também procuram os referenciais físicos, que segundo Ribeiro (2001, p.144) são

transmitidos de duas formas: intencional; quando se busca saber sexo, idade, altura, aparência; e contextual; através do estilo da narrativa e vocabulário empregado, etc. Esses elementos ajudam a construir a “identidade social” do usuário na interação com o outro sujeito.

Goffman (1996 *apud* RIBEIRO, 2001, p. 145) alerta também que “devido à natureza do meio e às práticas comumente adotadas (anonimato, uso de apelidos, etc), os usuários das salas [têm] um leque bastante ampliado de possibilidades de combinações de características para a composição [dessa identidade social]”. O que lhe possibilita criar várias identidades (ou personagens) diferentes de seu contexto normal.

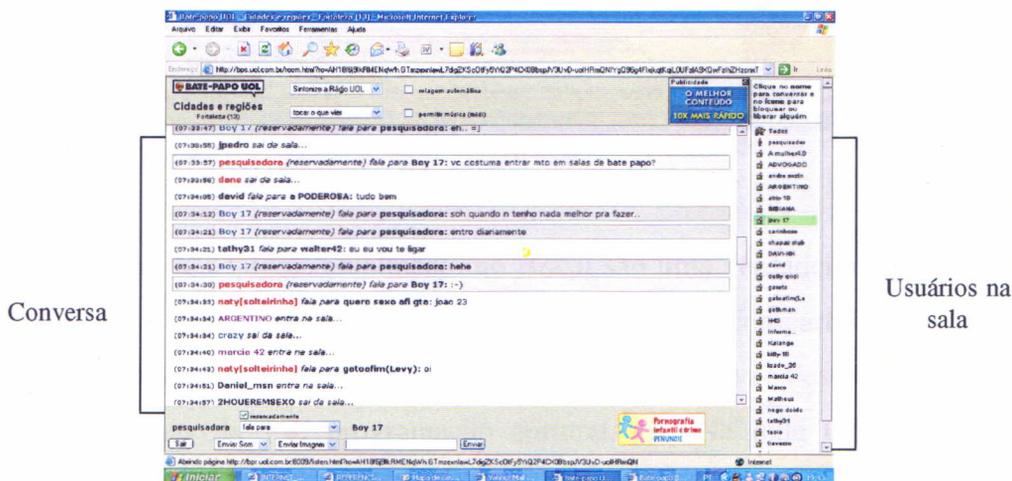


Figura 2 – Ferramentas de Interação: chat  
Fonte: UNIVERSO ONLINE, 2007.

**Grupos de discussão:** ambiente onde grupo de pessoas com interesses em comuns discute assuntos específicos. Semelhante aos fóruns, porém estes têm duração reduzida em relação aos grupos.

As mensagens são enviadas por e-mail e esta chega a todos os membros do grupo, que discutem, opinam, etc. A discussão dá-se através da troca de e-mails, onde um usuário membro (ou o moderador do grupo) inicia a discussão de um assunto e assim envia a mensagem para o grupo (cada membro a recebe em sua caixa de e-mails) e os demais participam das discussões, expondo seus pontos de vista, ou simplesmente acompanhando as discussões.

Além disso, há o espaço do grupo na Web com indicação de links, lista de associados, enquetes, fotos, arquivos, etc. Assim ampliam-se as possibilidades de atuação de seus membros, bem como busca reunir os associados em torno de interesses comuns.

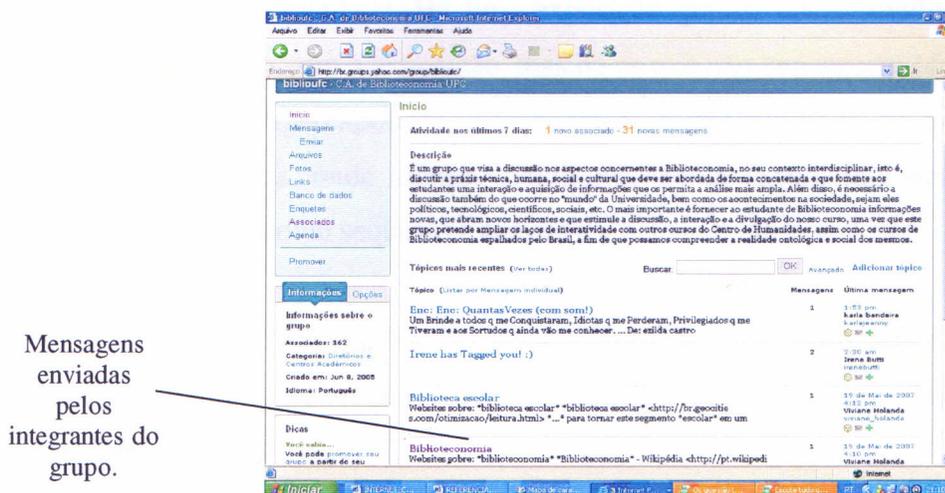


Figura 3 – Ferramentas de interação: grupo de discussão  
Fonte: YAHOO BRASIL, 2007.

**Redes de amigos:** atualmente no Brasil são uma verdadeira “febre”. Estas são redes sociais para iniciar ou manter contato com pessoas, compartilhar interesses (por exemplo, através da participação de comunidades virtuais) que vão desde Música, Filosofia, Negócios, Programas de TV, programação cultural, etc. Na rede Orkut, os brasileiros representam hoje 74,02% dos usuários, superando até o número de usuários dos Estados Unidos (8,43%), onde surgiu esta rede.

As redes de amigos (principalmente “Orkut”) estão amplamente difundidas. Através delas os usuários interagem com pessoas do mundo todo, fazendo novas amizades, mantendo vínculos, reencontrando colegas de escola, trabalho. É importante notarmos que nesta ferramenta os usuários também estão na vitrine da Web, onde além de espaço para mensagens, há o álbum (características do fotolog) e as comunidades virtuais, que vão desde assuntos mais fúteis como “Eu odeio perder a ponta do dux” à assuntos como Música, Informática, Empregos, Serviços e etc. Tudo é uma questão de gosto e afinidade.

Além de descobrir interesses em comum ou encontrar (e re-encontrar) pessoas, por conter assuntos de todos os tipos é possível tirar pequenas dúvidas do dia-a-dia, como

programação de uma casa de shows, preço de determinado produto ou serviço, tirar dúvidas com outros membros. Profissionalmente também se divide experiências, divulgam-se vagas de emprego, organizam-se eventos, etc.

Outro ponto que devemos levantar a respeito desta ferramenta é não só a quebra como invasão da privacidade. Há uma exposição grande dos indivíduos, há pessoas que conseguem lidar bem com a exposição, mas há os que não conseguem (daí vê-se os namoros desfeitos devido à superexposição). A exposição é muito grande, há pessoas que expõem “totalmente” sua vida, onde moram, familiares, o que fazem; fato que em excesso pode acarretar problemas como seqüestros e outros.

Além de ferramenta de interação entre pessoas, essas redes também servem de agenda (lembretes de aniversários), espaço para divulgação de vídeos, busca de indivíduos e informações.

Descrição da comunidade (no caso Biblioteca Nacional).

Membros da comunidade (interesse comum).

Figura 4 – Ferramentas de Interação: rede de amigos

Fonte: ORKUT, 2007.

**Blogs:** espécie de diário na Internet. Contém textos, fotos, espaço para comentários. Além de funcionar como “diário” público para muitos usuários, contempla assuntos diversos, como poesia, literatura em geral, humor, arte e etc. Qualquer tipo de conteúdo pode ser utilizado num blog. Outra vantagem que este apresenta é o fato de não requerer conhecimento técnico especializado na construção da página. Dependendo do provedor, este serviço pode ser pago ou gratuito.

A característica marcante do blog é essa forma de diário digital. Interessante pontuarmos que, se antigamente o grande atrativo dos diários era guardar segredos, manter a privacidade dos textos, na Internet isto se modificou. Há usuários que fazem do blog, sua “vitrine” para o mundo. Neste espaço os “blogueiros” (usuários proprietários de blogs) expõem suas vidas, idéias, objetivos, etc.

Existem blogs com diversos fins; pessoais, de homenagens a ídolos, divulgação de bandas, de pessoas que compartilham idéias e experiências sobre vícios, gostos e atividades que desenvolvem.

As pessoas não aceitam a passividade e com as ferramentas disponibilizadas hoje, cada vez mais esta é rejeitada. Não basta utilizar é preciso participar, se apropriar. O usuário não quer só receber “a mensagem”, ele quer receber, opinar, e ser a própria mensagem.

Vejamos o depoimento de C.J. Silvério (web design e programadora de Web), 34 anos. Ela começou a escrever com 30 anos o diário “Ceej’s Black Book”: “decidi escrever meu diário porque eu queria tocar outras pessoas diretamente, intimamente. Porque eu estou fascinada pela idéia de deixar que outras pessoas saibam o que se passa em minha mente” (CARVALHO, 2001, p.233).

Conforme apontamos, o usuário quer ser produtor e consumidor na rede. Sendo assim, o blog vira lugar de partilha, expressão de idéias e pensamentos e com a quantidade enorme de blogs presentes na rede “o desafio de quem publica [...] na Internet é, cada vez mais, arrebatrar pessoas interessadas em conhecer o conteúdo do que é publicado” (CARVALHO, 2001, p.246).

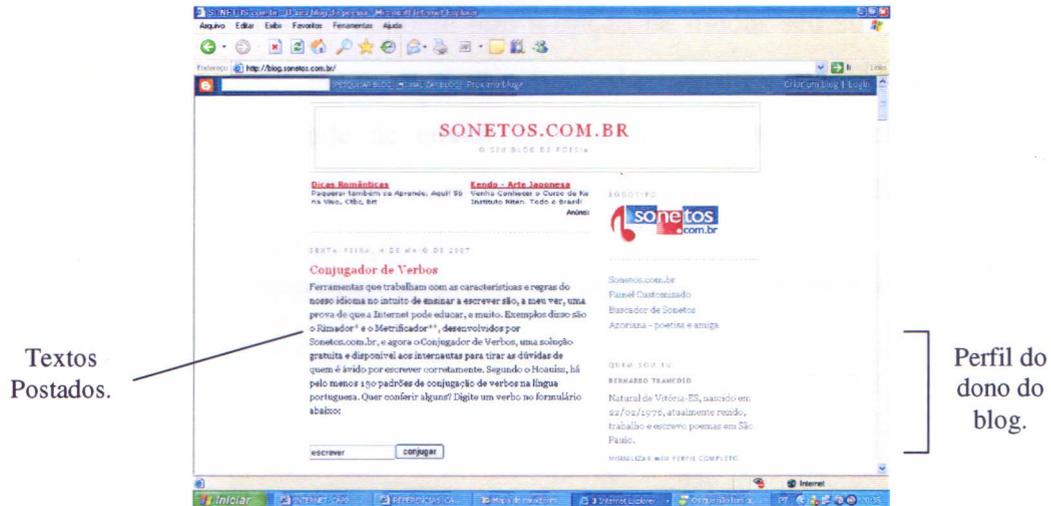


Figura 5 – Ferramentas de Interação: blog  
Fonte: BLOGGER, 2007.

**Fotologs:** funcionam da mesma maneira dos blogs, porém seu conteúdo são fotos. Permite a publicação de fotos com facilidade e rapidez. A maioria dos fotologs são individuais, de fotógrafos que expõem seus trabalhos ou de pessoas que gostam de mostrar fotos de si mesma e de amigos e familiares. Neste último caso, os “flogueiros” (usuários proprietários de fotologs) fazem constroem seu diário todo baseado em imagens.

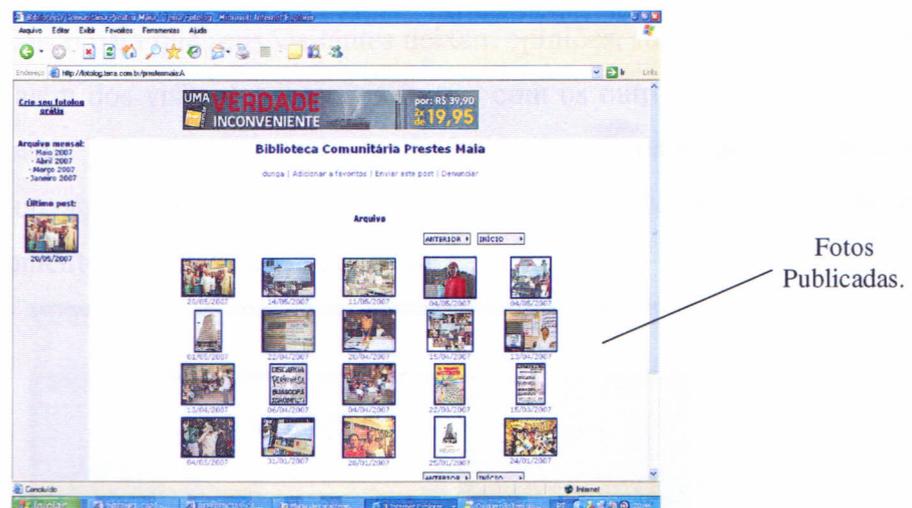


Figura 6 – Ferramentas de Interação: fotolog  
Fonte: TERRA, 2007.

**Messenger:** serviço de envio de mensagens instantâneas é utilizado para conectar pessoas (em geral conhecidas como amigos, familiares, colegas de trabalho). Funcionam como os chats, mas com a facilidade de que os usuários só entram em contato uns com outros através de permissões.

Nestes o usuário também tem a opção de mudar seu status para conversação, como online (disponível para conversa), ocupado, ausente, etc. Além da conversa, os usuários têm a possibilidade de enviar arquivos de forma imediata, além de poderem adicionar outros meios à conversa, como microfone e câmera, tornando assim a interação o mais próxima possível da interação face a face.

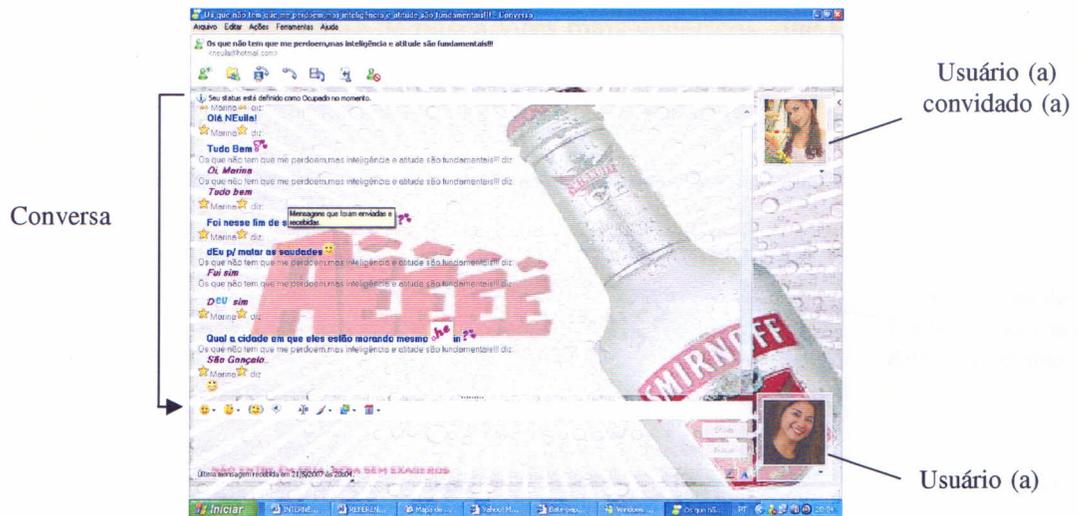


Figura 7 - Ferramentas de interação: messenger  
Fonte: MICROSOFT, 2007b.

**Livros de visita:** também chamados guestbooks. São utilizados nos sites de modo a promover espaço para que seus visitantes deixem opiniões, sugestões, críticas acerca de seus conteúdos, além dos visitantes interagirem uns com os outros. Assim, os livros de visita são o “feedback” dos sites. No mundo de hoje, tão marcado pela comunicação interativa, há a valorização da opinião do “cliente”, é preciso saber se o conteúdo e/ou atividades estão a contento daquele que vai utilizá-la.

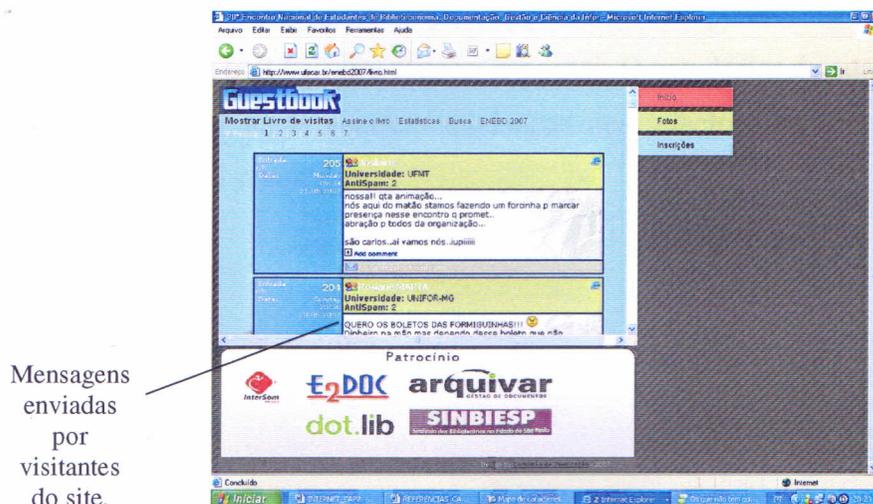
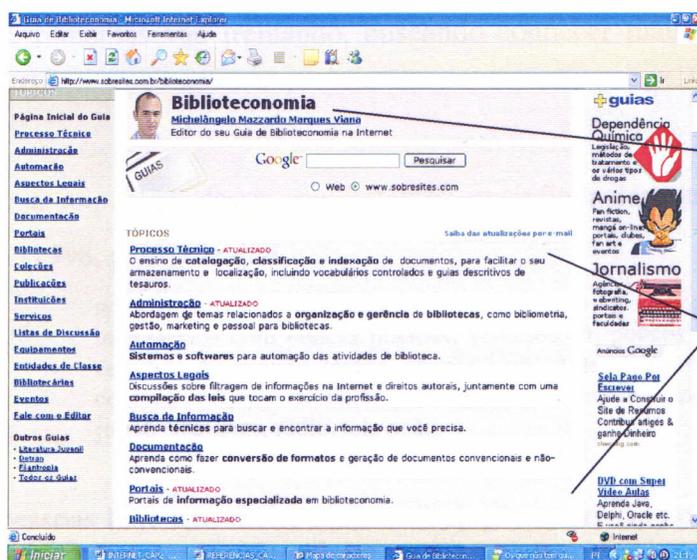


Figura 8 – Ferramentas de Interação da Internet: livros de visita  
Fonte: UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS, 2007.

**Portais especializados:** bastante utilizado no meio acadêmico. Remetem a diversos sites que tratam de assuntos específicos de interesse de áreas científicas. São valiosíssimos para quem trabalha com áreas do conhecimento.

Na busca de informação específica (especializada) este “filtra” o volume de informações inúteis, diferentemente de buscadores mais genéricos, que levantam um volume enorme de informações não pertinentes aos interesses dos usuários.



Grande Área de Interesse (no caso Biblioteconomia).

Sites de assuntos específicos da Biblioteconomia.

Figura 9 – Ferramentas de Interação da Internet: portal especializado  
Fonte: SOBRESITES, 2007.

Através destas ferramentas prolonga-se a possibilidade de contato, criando uma sensação de que as pessoas estão 24 horas por dia disponíveis a interagir se fazendo sempre presentes no espaço virtual, ou seja, ampliam-se as possibilidades de interação e comunicação e quebra-se a barreira espaço-temporal. O uso destas é cada vez mais maciço e a forma com que isto se dá acarreta mudanças nos relacionamentos sociais. Sobre esta questão adentraremos a seguir.

### 3.7 Relação usuários-ferramentas

Falamos em internet e das múltiplas ferramentas ofertadas por esta a seus usuários. Nesse momento buscamos então refletir acerca de como se dá o relacionamento dos usuários com estas ferramentas. É fato que hoje temos mais familiaridade com estas

ferramentas, visto que elas fazem parte do nosso dia-a-dia e que cada vez mais se procura assemelhar a comunicação nos chamados ambientes “real” e “virtual”.

A Internet apresenta-se com interfaces amigáveis, atraindo a atenção do usuário e conseqüentemente influenciando no cotidiano das pessoas. Se antes o usuário tinha que ter conhecimento técnico para “adentrar” em tal espaço e poder utilizar as ferramentas disponíveis, hoje é bem mais simples, pode-se começar a utilizar com instruções básicas de Informática. Além disso, nota-se que os próprios usuários ao se familiarizarem com a Internet e suas ferramentas vão treinando, buscando conhecer mais e assim tendo menos dificuldades.

Com a expansão desse uso notamos as influências que isto traz ao nosso cotidiano. Moran (1998, p.75) diz que

nosso contato com o mundo é relativamente pequeno, em termos presenciais: interagimos com poucas pessoas, vivemos em poucos lugares, ocupamos poucos espaços. Ao mesmo tempo, estamos em contato com o mundo inteiro através da comunicação por satélite, pelo cabo, pela Internet, pelo telefone celular, pelos jornais, revistas, rádio, televisão.

As pessoas hoje têm muito mais atribuições, correria no trabalho, um ritmo de vida mais dinâmico (e estressante) que impossibilita muitas vezes a presença face a face. O que passa a ser comum no caso é acabar recorrendo ao e-mail ou ao chat, para estabelecer ou manter contatos. Há quem acredite que o uso intensivo de tecnologia e o acesso desenfreado da Internet, possam vir a distanciar as pessoas, diminuindo as interações face a face. Concordamos com a colocação de Gibson (*apud* OLIVEIRA, 2003, p.103) que diz que “o virtual pode aumentar nossa realidade física, jamais substituí-la.”. Exemplo disto são os shoppings, que embora as compras realizadas na Internet cresçam, estão sempre lotados.

A Internet é um espaço com os mais diversos tipos de relações virtuais. Para ilustrar nossa afirmação temos a educação à distância, compras online (e-commerce), negócios (business), relacionamentos, atividades individuais e coletivas. Devido a forma intensa (e desenfreada) com que estas relações ocorrem surgem problemas como a questão de direitos autorais (músicas, textos), ética (utilização indevida de imagem de pessoas públicas), infrações da lei (sites com conteúdo pedófilo). Estes são levados ao debate da sociedade em busca de soluções, sobre isto adentraremos adiante.

Sem dúvida existem muitas questões que merecem atenção no uso da Internet. Por outro lado, se há quem afirme que ela está afastando as pessoas do convívio social, os usuários cada vez mais ressaltam as “benfeitorias” da Internet, como a manutenção e o aprofundamento das relações humanas. É o caso de pessoas que por alguma razão deixam o convívio de suas famílias indo morar longe dos mesmos. Estes afirmam que através do e-mail e outras ferramentas da rede tem facilidade em se comunicar com amigos e parentes, devido à velocidade com que chega a mensagem (diferentemente de uma carta que demora a chegar ao destinatário e com a necessidade do remetente se deslocar aos Correios) e o baixo custo se comparado à ligação telefônica.

Nicolaci-da-Costa (1998, p.213) concorda e diz que

através dos novos recursos tornados disponíveis pela Internet [...], familiares e amigos podem continuar tendo a sensação de proximidade e intimidade, apesar da distância que os separa. Estas relações, até pouco tempo atrás, tendiam a se deteriorar ou a se tornar distantes com o passar do tempo. Agora, no entanto, podem ser constantemente atualizadas e mantidas [praticamente] no mesmo nível de proximidade e intimidade de antes da separação.

Além do “baixo” custo, velocidade e comodidade, um outro aspecto é bastante apreciado pelos usuários da rede, que é a facilidade em se manter no anonimato. Percebemos isto fortemente nos chats, onde as pessoas conversam com outras sem receio, sem medo de serem julgadas, com liberdade para falar e agir como quiser protegidos pela tela do computador.

Na Internet os internautas (assim chamados os usuários da Internet) passam a vivenciar um espaço múltiplo, cheio de possibilidades, que quebra as barreiras presentes no espaço “real”. Assim estes passam a experimentar outras formas de construção de relacionamentos sociais, num espaço de simulação onde é possível criar e exercer vários papéis e/ou sujeitos diferentes.

Dentre os relacionamentos sociais da Internet não podemos deixar de citar as amizades e namoros “virtuais”. Estes se iniciam na rede e não raros se estendem ao cotidiano “real” das pessoas. Há casos desses namoros virem a se tornar casamentos, outros acabam terminando antes mesmo de começar. Interessante que estes relacionamentos mexem com o imaginário das pessoas, procura-se vislumbrar como será a outra pessoa.

Palacios (1996, p.93 *apud* RIBEIRO, 2001, p. 139) aponta as diferenças da maneira como estes relacionamentos se constroem e diz que

nos processos sociais da “vida real”[...] estamos acostumados a encontrar fisicamente as pessoas, conhece-las pouco a pouco e, à medida que aprofundamos tal conhecimento, vamos cada vez mais intercambiando informações, identificando áreas de interesse comum e interagindo em função delas e, nesse processo, conhecendo-as. [Na Internet] o processo parece inverter-se: interagirmos inicialmente, de maneira muitas vezes profunda, em função de interesses comuns previamente determinados, conhecemos as pessoas e, só então, quando possível, encontramos fisicamente tais pessoas.

Como afirmamos anteriormente a Internet propicia a criação de personagens e isto também acarreta decepção e frustração para com usuários porque muitas pessoas mentem, criam uma personagem na rede e constroem relações baseadas nessa “nova identidade”. Quando a relação se expande para o espaço físico e/ou o fato é percebido, vem o desengano e o sentimento de impotência. Outros casos mais sérios são os de pessoas que utilizam a Internet para envolver crianças e adolescentes e assim praticarem ações criminosas com os mesmos.

Assim como na “vida real”, os relacionamentos em ambiente virtual têm pontos positivos e negativos. O fato é que estes fazem parte desse novo contexto que estamos inseridos e devemos buscar aprender a lidar com os efeitos que isto traz á nossa sociedade.

### 3.7.1 Problemas da rede

Em meio a essas relações no espaço virtual existem outras questões relacionadas à Internet. Conforme expusemos acima o uso da Internet também traz problemas à sociedade dentre os quais sites com conteúdos pedófilos, apologias à violência, drogas, nazismo, prostituição.

Um dos pontos mais interessantes (e marcantes) da rede é a falta de controle total, o que a torna livre, democrática e autônoma. Porém esta mesma falta de controle abre brechas para conteúdos que vão ao encontro de patologias sociais.

Citaremos alguns casos, dentre eles podemos indicar os sites que infringem a lei, como os que apresentam conteúdos pedófilos, exibindo imagens de exploração infantil, como também conteúdos que incentivam e/ou fazem apologia ao uso de drogas, à prostituição, à anorexia.

Outro exemplo que podemos citar é a questão dos direitos autorais. Sabemos que esta questão é discutida há muito tempo, mas é importante que tenhamos a sensibilidade de entender de que se é difícil controlar estes direitos com a circulação de livros e cd's (tomados como exemplo), na Internet com o fluxo desenfreado de informações e conteúdos isto fica bem mais difícil.

No caso das músicas fica difícil não somente o controle dos direitos autorais, bem como sua reprodução, para comprovar este fato tem-se a queda nas vendas de discos, a pirataria na indústria fonográfica.

Citamos também outro problema que está presente na rede que é o uso indevido de imagens (especialmente de pessoas públicas). Isto vem gerando um número considerável de processos na Justiça. É quando artistas (atrizes pro exemplo) que vêem suas imagens sendo vinculadas à pornografia (através da montagem de fotos), estes se sentindo lesados, procuram com a ajuda das autoridades cabíveis descobrirem os criminosos, porém nem sempre isto é possível.

Daí tem-se o grande dilema e a discussão vem à tona. Que mecanismos de controle podem ser utilizados para banir (ou pelo menos diminuir) estas práticas e até que ponto isso vem a ser controle ou censura.

São questões complexas que a sociedade precisa discutir e avaliar. Ao mesmo tempo surgem outros questionamentos. A Internet se diferencia de outros espaços justamente por essa liberdade e autonomia dada ao usuário. Por outro lado este controle também não iria descaracterizá-la?

Essas questões não podem ser respondidas neste trabalho, mas aqui suscitamo-las porque não queremos mostrar somente os aspectos positivos da Internet, mas

também os negativos, com vistas a um discurso coerente. Ao mesmo tempo em que a Internet é tida como instrumento dinamizante dos caminhos da informação (produção, disseminação e acesso), espaço rico de interação e comunicação; também é tida (como todo o aparato tecnológico) como ativadora de intenções capitalistas de dominação e massificação social.

Como fenômeno complexo que é a Internet, esses conflitos são conseqüências dos usos, do modo como as pessoas a utilizam e da forma como nos comportamos diante desses fenômenos. A Internet não é um produto acabado, mas algo dinâmico e mutável, que interfere em nossas vidas, mas que por sua vez também sofre interferências nossas.

## 4 INTERAÇÃO E MUDANÇAS NA COMUNICAÇÃO

### 4.1 As influências das ferramentas de interação da Internet na sociedade

Observamos que a inserção das NTIC's neste novo contexto que nossa sociedade se apresenta acarretou diversas mudanças na sociedade e que seu uso passou a estar presente nos diversos segmentos da mesma, fazendo com que percebêssemos uma nova realidade em nosso dia-a-dia.

Vimos que o novo modelo de geração de riqueza a partir da revolução tecnológica e da centralidade adquirida pela informação e comunicação nas sociedades contemporâneas, trouxe consigo mudanças na sociedade. A desterritorialização do tempo e do espaço assim como a pluralidade de formas de mediações comunicativas trouxe aos cotidianos outras formas de comunicação que – a despeito da tão propalada “democratização da informação” não existir de fato – vêm interferindo nos contextos das pessoas.

Notadamente, verificamos uma maior facilidade na comunicação, permeada do aumento da interação e da interatividade. Contudo, faz-se necessário apontarmos aspectos que nos passam despercebidos acerca do que aqui chamamos de “mito da interatividade”. Podemos citar como exemplo, o que acontece dentro das redes de amigos, onde por mais que tenhamos em nossos contatos um número grande de pessoas, nossas interações com essas pessoas, não ocorrem no mesmo nível, com mesma frequência e intensidade. Muitas delas estão como “figurantes” nos perfis, sem haver um estabelecimento maior de interação.

A facilidade de interação e interatividade é exemplificada por Silva, L. (2001, p.154) ao apontar que com as ferramentas que a Internet disponibiliza hoje, esta se torna um espaço antropológico alternativo, visto que diante de uma virtualização do espaço público tradicional esta apresenta a possibilidade da multiplicação das formas de mediação.

Assim o autor exemplifica as facilidades de comunicação na Internet, inclusive, fazendo um comparativo em que as possibilidades de interação de indivíduos que não se conheçam e que estejam, por exemplo, num café ou lanchonete, na mesa ao lado são bem

menores do que a comunicação entre os mesmos através de um chat. Isso ocorre devido ao fato de pessoalmente os mesmos encontrarem valores como receios, anseios, que o impedem de envidar a iniciativa de diálogo, enquanto no chat esses valores diminuem em virtude de questões como o anonimato e a possibilidade de construção de personagens e identidades no ciberespaço.

Vimos também que o ciberespaço é marcado nitidamente pela não-linearidade e que isto faz com que seus usuários tracem os caminhos que vão percorrer. Porém devemos explicitar que embora os caminhos percorridos não sejam iguais por todos os usuários, e que tenhamos esta autonomia para escolher aquilo que nos interessa, não deixamos de estar sendo controlados. A cada site visitado, deixamos nossos “rastros” e abrimos brechas para que sejamos controlados, assim de acordo com nossos assuntos de interesse nos são enviados diversos e-mails de propagandas, como por exemplo, os spams.

Outro ponto que é interessante levantarmos é a questão do hibridismo cultural presente na Internet e nas suas ferramentas. É assim que encontramos facilidades de interação com indivíduos de outras culturas, que vivenciam realidades diferentes das nossas. Pontuando o caráter híbrido da Internet, Silva, L., (1999, p.62 *apud* SILVA, L., 2001, p.151) diz que “o sujeito vive a possibilidade de ambivalência entre o local e o global, entre o eu e o anonimato, entre o eu e o pseudônimo, entre a pertença e o desenraizamento, entre o ser produtor e consumidor de conhecimentos à escala global, entre a nacionalidade e o cosmopolitanismo, etc”. Assim são criadas (e recriadas) as identidades e as práticas culturais.

Kerckhove (1997, p.123 *apud* SILVA, L., 2001, p.156) é otimista e diz que “à medida que os povos se vão globalizando, enfatizarão também cada vez mais as suas identidades locais”. Aqui chamamos atenção para a dualidade que existe, visto que por um lado verificamos isto que Kerckhove afirma, quando percebemos que os usuários têm contato com outras culturas, mas também usam a internet para manifestar sua própria cultura. Porém, por outro lado verificamos também a imposição de uma (ou várias) cultura dominante sobre a nossa, havendo o processo inverso, ou seja, o desenraizamento que Silva, L. colocou.

Se tomarmos a realidade brasileira, veremos que não é de hoje, que há uma imensa fragilidade com que é lidada a preservação da cultura deste país. E isto tomado deste

fenômeno tão imediato e complexo que é a Internet faz com que “de certa forma” haja uma crise de identidade cultural. Já que as “trocas” que ocorrem entre os sujeitos não têm a garantia de serem democráticas.

Rocha (2007, p.04) explica isto ao dizer que

estamos diante de um pluralismo cultural, o qual põe em confronto diferentes visões de mundo e formas de conduta. Podemos afirmar que a tecnologia dos meios de comunicação “aproxima” o sujeito do contato com culturas diferentes da sua, pondo em sinergia uma abertura de significados que outrora não era possível. Por outro lado, é importante ressaltar que a crise de sentido é vivenciada por aqueles sujeitos que ainda possuem laços mais sólidos com suas estruturas de significação.

Interessante que Wolton (2003, p.22) diz que “a globalização da informação [e da comunicação], ao invés de aproximar os pontos de vista, é mais frequentemente um acelerador das divergências de interpretação, simplesmente porque se havia esquecido a heterogeneidade dos receptores”.

Como não temos uma base cultural fortalecida, como ao ter contato com outras culturas teremos a maturidade de conhecê-las, de nos aproximarmos e ao mesmo tempo fortalecermos a nossa cultura e não nos deixarmos influenciar por essa, se desde o início de nossa colonização sofremos com a imposição e “supremacia” cultural dos países dominantes, fazendo-nos adotar uma cultura que não é nossa.

Ao falar em coabitação cultural, Wolton (2003, p.23-24) tece considerações interessantes sobre esta questão do hibridismo cultural. Assim, defende que o binômio cultura-comunicação deve ser entendido como desafio político fundamental, pois acredita que não há comunicação intercultural e gestão da diversidade cultural possíveis sem projeto político. Desta maneira, o triângulo identidade-cultura-comunicação deverá vir a ser completado por um projeto político, buscando evitar que a coabitação cultural caia no recuo comunitário ou no culturalismo agressivo.

Continuando, o autor fala também que a coabitação cultural depende de três ações: a regulação jurídica em níveis nacional e internacional; o reforço das instituições para regular a globalização; e que o triângulo (identidade-cultura-comunicação) seja considerado nas relações internacionais. Desta forma, os Estados-nação poderiam reduzir os deslizos

identitários, comunitários ou étnicos, se constituindo em uma condição para lidar com as heterogeneidades contemporâneas.

De acordo com os comentários do autor, percebemos que alguns fatores são pertinentes para análise: o desafio político, recuo comunitário ou culturalismo agressivo e o reforço das instituições para regular a globalização. Com relação ao primeiro aspecto podemos afirmar que a política estruturada por alguns países tem a preocupação principal na expansão e sobreposição econômica em detrimento de outros países. Já no que se refere ao segundo fator percebemos que é uma consequência do primeiro, uma vez que os países dominantes econômica e politicamente arbitram uma cultura diante da outra. O último aspecto parece ser algo obviamente mencionado pelo autor, mas que apresenta difícil solução: é evidente que a globalização apresenta fenômenos (desenvolvimento das NTICS, por exemplo) que aparentam aproximar as culturas, porém, a intenção principal da globalização é a imposição dos interesses econômicos e políticos dos países dominantes, o que dificulta consideravelmente a sua regulação.

Somente com o interesse dos Estados-nação em pensar primordialmente no interesse público da humanidade, em promover necessidades básicas da humanidade, tais como: subsistência alimentar, educação, acesso a informação de qualidade, podemos pensar na regulação da globalização.

Outro ponto levantado é a necessidade em manter as dimensões tradicional e moderna, sem escolha de hierarquia, mas em igualdade. Visto que, quanto mais há abertura para o mundo, mais se tem a necessidade de pontos referenciais, encontrados nas tradições. Este acredita também que a partir do viés político dado ao binômio cultura-comunicação haverá a valorização do próprio conceito de comunicação. Porque Wolton defende que podem existir técnicas mundiais, mas não comunicação mundial, ou seja, as particularidades deste processo (comunicação) devem ser respeitadas.

Por fim, Wolton fala da organização de maneira pacífica e democrática da questão referente à relação com o outro, representados por sujeito-cultura, onde esta, não está distante, mas também não nos é totalmente familiar e compreensível, ou seja, por mais proximidade que o sujeito tenha com outra cultura não dá para conhecê-la com profundidade. O autor coloca então a importância neste ponto das malfadadas mídias de massa que segundo

ele, constituem trunfos para enfrentar a abertura e a diversidade cultural já que através delas pode-se ao mesmo tempo preservar as identidades coletivas e sensibilizar o outro. Ele encerra dizendo que “quanto mais se é exposto, mais se tem a necessidade de raízes” (WOLTON, 2003, p.24).

#### **4.2 A postura comportamental da sociedade com relação às ferramentas de interação da Internet**

Com base no que apontamos anteriormente, podemos afirmar que a presença e as influências das ferramentas de interação da Internet no cotidiano das pessoas acarretam uma “nova” postura para a sociedade. Esta questão perpassa pelo viés do acesso à Internet (e consequentemente suas ferramentas de interação), já que esta é a forma dos dominantes massificarem o uso da Internet e assim atingirem os objetivos capitalistas. Não obstante a isso, as marcas desse uso cada vez maior ocasionam mudanças comportamentais, notadamente no âmbito das trocas de informação.

Sabemos que o acesso e uso da informação e geração de conhecimento é fator de suma importância para o desenvolvimento da sociedade, sua conscientização e “libertação”. Por isto não acreditamos no interesse “ingênuo” em disponibilizar tecnologia, ampliar o acesso a informação (mais precisamente a Internet a qual nos deteremos aqui), sem que para isto esteja embutido os interesses econômicos e políticos dos que detém o poder.

Primeiramente devemos ter claro que a expansão tecnológica que está ocorrendo tão velozmente traz consigo o objetivo de obtenção de lucros com sua comercialização para os países desenvolvidos e que estas no contexto atual, indiciam o desenvolvimento ou subdesenvolvimento de um país. Sérvio (2007, p.01) ainda coloca que estas “representam hoje, para os países periféricos. Aquilo que outrora os primeiros produtos industrializados representaram quando estes eram colônias”. Ou seja, o encantamento com os produtos gera o interesse em consumi-los e consequentemente lucros aos seus donos. Neste caso aos países subdesenvolvidos cabe consumir estes produtos (as tecnologias) para dar lucro aos países desenvolvidos que sempre detiveram o poder.

Assim, Barbero (2004, p.182 *apud* SÉRVIO, 2007, p.02-03) complementa e observa que nos países latino-americanos, o computador, a TV Digital, o celular e tantos outros artefatos são fetichizados, embebidos por uma esquizofrenia do progresso. Onde ao crermos estar buscando o progresso, na verdade estamos mantendo nossa condição de dependência. Aqui temos o sentimento da falsa idéia de igualdade com aqueles que nos dominam.

Assim há uma visão reducionista que acredita que a tecnologia por si só resolve todos os problemas da sociedade. Percebemos isto com as práticas políticas que ignoram as diferenças culturais e as imensas desigualdades econômicas ao adotarem ações imediatistas e vazias sem uma análise mais profunda da realidade de nossa sociedade. Onde o diferente é ignorado.

Os problemas da sociedade não estão reduzidos à questão do acesso, pois é importante entender que

o simples acesso aos artefatos tecnológicos de 'comunicação' não garante: o recebimento de informações desejadas; conhecimentos necessários a uma formação cidadã; capacidade de decodificação; a sociedade do conhecimento; a oportunidade de avançar do papel de 'receptor' para produtor de conteúdos o que requer também, ter legitimidade de voz"(SÉRVIO, 2007, p.06).

Aqui percebemos uma questão de Educação (da qualidade desta), relacionada não só ao recebimento de informações necessárias, mas de receber conteúdos e ter capacidade de conhecer e reconhecer conteúdos necessários e assim dominar a tecnologia para seus próprios interesses e valores.

Não obstante a difusão da Internet está ocorrendo de maneira desigual pelo planeta. Castells (2003, p.213-214) aponta que as parcelas de usuários da Internet nos países desenvolvidos são imensamente maiores do que as dos subdesenvolvidos, porém são nestes que se concentram a maior parte da população mundial, fato este que demonstra que a maioria da população mundial está excluída. Além disso, a forma veloz com que o paradigma tecnológico muda faz com que países mais atrasados retrocedam por não terem condições de competir com os mais avançados.

Castells (2003, p.215) ainda aponta que "as condições sob as quais a Internet está se difundindo na maioria dos países estão criando uma divisão digital mais profunda. Os

centros urbanos vitais, as atividades globalizadas e os grupos sociais mais educados estão sendo incluídos nas redes globais baseadas na Internet, ao passo que a maior parte das pessoas são descartadas”, ou seja, apesar do número de usuários dos países subdesenvolvidos está crescendo cada vez mais, prevalece a exclusão dos grandes centros urbanos para com os usuários que moram em outras cidades.

Exploradas as bases capitalistas do desenvolvimento digital, retomamos agora o fio reflexivo dos comportamentos sociais no mundo digital e as interações. Assim chegamos à questão das mudanças na comunicação tomando por base as ferramentas de interação da Internet.

Conforme Maffesoli (2003, p.13-14), comunicação e informação são etiquetas em voga. A comunicação nos liga ao outro, que no vocabulário do próprio autor, significa religação. A informação também tem o papel de ligar, unir, juntar. Segundo o autor, ambas servem de cimento social. Ele alerta também que

a sociedade da informação [...] pode até fazer crer que o mais importante são os seus jornais, televisões e rádios, mas no fundo o que conta é a partilha cotidiana e segmentada de emoções e de pequenos acontecimentos. Mesmo na Internet o aspecto interativo predomina sobre o utilitário [...]. Nisso tudo, claro, há informação. No entanto, o essencial está em reconhecer-se, em ver-se, em fazer parte de uma comunidade presencial ou virtual (*id. Ibid.*, p.15).

Isto nos dá margem para aqui já inferir uma mudança, “as pessoas não querem só informação na mídia, mas também e fundamentalmente ver-se, ouvir-se, participar, contar o próprio cotidiano para si mesmas e para aqueles com quem convivem”( *id. Ibid.*, p. 15), ou seja, se antes as pessoas gostavam de ver só o que vem de outros países (culturas), elas agora também procuram se reconhecer na mídia, ver as coisas que fazem parte do seu cotidiano ali expressas também.

Outro ponto a levantarmos é a segmentação que está ocorrendo na comunicação, onde se trabalha com a idéia de público-alvo, grupos, comunidades, focando interesses e/ou motivações. Maffesoli (*id. Ibid.*, p.16) exemplifica isto com os jornais (ou revistas) dirigidos ao público homossexual, onde fala que muito mais do que as informações veiculadas, o que mais atrai as pessoas é o fator identificação, o emocional.

Sem dúvida, a Internet trouxe para a comunicação a simultaneidade, onde podemos fazer várias coisas ao mesmo tempo, com extensões indefinidas de tempo e espaço. Rocha (2007, p.02) complementa e diz que “em tempos atrás, nossas relações estavam completamente dependentes das coordenadas espaço-temporais para se realizarem, ou seja, para que qualquer tarefa ou atividade fosse efetivada precisávamos coincidir tempo e espaço”.

Outra mudança acarretada pelas ferramentas de interação da Internet na sociedade, é o fato de praticamente “todos” os segmentos estarem na Internet, desde bancos, órgãos do governo, universidades, empresas que prestam serviços ou comercializam produtos e etc. Estas encontram na Internet um espaço de extensão e interação entre estas e a sociedade.

Como vimos no decorrer deste trabalho, notadamente as ferramentas de interação da Internet criam um novo espaço de sociabilidade (ou socialidade), ocasionando reformulações nas relações sociais. Sobre estas relações, Rocha (2007, p.07) complementa e diz que “os sujeitos que se relacionam via Internet constroem seus pactos baseados em afinidades e interesses em comum. Movidos por empatia, eles estabelecem seus vínculos, realizando trocas simultâneas de informações, características pessoais, atividades, pensamentos, etc”.

Porém, neste mesmo desenrolar verificamos que as interações e as relações sociais na Internet são permeadas de alteridade, decepção e estigmas, conforme aponta Santos, H. (2005, p. 42). Primeiramente, para que possamos compreender isto é necessário que entendamos que nas interações simbólicas há a presença da interpretação dos atos e a permutação de papéis.

A alteridade é a relação do eu com o outro, esta implica percepção e reconhecimento do outro. De modo que a alteridade é indispensável no processo interativo, “mas não garantia de que um tal processo se desenvolva de forma justa, ética ou simétrica, ou seja, de que os sujeitos envolvidos nesse processo se beneficiam igualmente dos dividendos interativos” (SANTOS, H., 2005, p.43). Visto que alteridade traz consigo o

“duplo processo de construção e de exclusão social” (JODELET, 1998, p.47 *apud* SANTOS, H., 2005, p.43) a partir do estigma.

Trazendo este princípio à luz das ferramentas de interação da Internet, Santos, H., diz que estas se afirmam na medida em que há a percepção do eu e do outro, ou seja, a percepção da identidade e da pluralidade. Porém, esta percepção não está orientada para a integração das pluralidades no processo interativo e exemplifica isto através das comunidades virtuais, onde as vê como tentativa de exclusão da diferença, abrindo espaço para o convívio com o semelhante e não com o distinto.

O estigma é utilizado para designar status moral, características tidas como “normais e anormais” dentro de uma sociedade. O autor chega a exemplificar com a categorização que existe nas salas de bate papo (cidades, idade, opção sexual, etc). Já a decepção, segundo Santos, H. (2005, p.44) “tem lugar quando, no processo interativo, percebemos uma contradição entre o que um ator assume ser e seus atos subseqüentes”, ou seja, quando um usuário percebe que o outro não corresponde àquilo que ele o levou a crer, como nos bate papos.

As ferramentas de interação da Internet trazem consigo simultaneidade e ao mesmo tempo superficialidade para as relações sociais, dada a facilidade com que são contruídos e destruídos os relacionamentos, como exemplo temos novamente os chats, onde é possível encerrar contato rapidamente com a mudança de nick (apelido usado em salas de bate papo) ou apenas trocando de “sala”; e nos messenger através do bloqueio dos contatos.

Outra mudança que sentimos em nosso dia-a-dia, por exemplo, são as formas com que os aniversários são lembrados, desde lembretes nos e-mails, nas redes de amigos; estes fazem com que muitas vezes percamos o costume da tradicional agenda de aniversários, aproveitando a comodidade de sermos “lembrados” por estas ferramentas; porém ao dependermos delas corremos o risco de esquecer o aniversário de um amigo, colega de trabalho, etc.

Para aqueles que não esquecem, têm-se a comodidade e facilidade de enviar um belo cartão virtual, este é composto não só pelo texto, mas por imagens, animações, fundos musicais, são diversas as ofertas para todos os tipos de ocasião.

A Internet é este espaço então marcado pela pluralidade, e conseqüentemente cheia de conflitos como as próprias relações humanas que suas ferramentas de interação buscam simular. É importante que ressaltemos seus aspectos positivos, porém, devemos ter consciência de que em nossa sociedade, marcada por imensas desigualdades sociais, é difícil neste momento falar que a Internet é totalmente democrática, já que para que um dia isso seja atingido faz-se necessário primeiro uma grande reestruturação social.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que foi exposto neste trabalho, vimos que inegavelmente, as tecnologias fazem parte do dia-a-dia de nossa sociedade, se fazendo presente em todos os setores e atividades desta. Assim, com o novo paradigma da informação, as tecnologias corroboram fortemente para produção, disseminação e acesso à informação, bem como possibilitam também (especialmente através da Internet) um novo paradigma para a comunicação.

Com base em nossos objetivos, percebemos que a sociedade vem cada vez mais fazendo uso das ferramentas de interação da Internet e através delas, as pessoas têm interagido com outros indivíduos, estabelecendo novos relacionamentos sociais. Porém, como espaço plural que é a Internet, estes relacionamentos são carregados de contradições, pois nem tudo ocorre de forma positiva conforme é “pregado”. As NTIC’s, a Internet e suas ferramentas de interação estão presentes no cotidiano das pessoas, mas ainda de forma desigual, e porque não dizer “reafirmando” as desigualdades sociais.

Trazendo para a realidade brasileira, percebemos que a maior parte da população, assim como em outros países subdesenvolvidos, não tem acesso à tecnologia, menos ainda à Internet, e quando o tem seu uso é feito de modo superficial sem explorar outros interesses.

Salientamos também, que é importante que se pense não só numa política de expansão do acesso, mas também de munir a população para fazer uso de forma proveitosa e “coerente” da Internet e de suas ferramentas. Sem preocupar-se só com o quantitativo (como é típico dos governantes brasileiros), mas principalmente com o qualitativo. Visto que não adianta investir só em políticas de expansão de uso (ou acesso), se para tal a população não conta com uma Educação de qualidade (e enfrenta tantos outros problemas sociais) para torná-la apta a ter “bagagem” educacional para fazer uso das informações que circulam, bem como buscar aquilo que traga contribuições para sua vida. Somente com este tipo de “olhar” caminharemos para uma real democratização da informação e comunicação.

Outro ponto que gostaríamos de salientar é que as tecnologias foram impostas, e a população tem que se adequar a usá-las, a ela não é dada a oportunidade de optar; já que

estas se fazem presente fortemente em nossa sociedade, seja no dia-a-dia, no trabalho, etc. Portanto, é essencial que seja dado subsídios à sua utilização. Não queremos aqui, rejeitar as NTIC's e afirmar que estas só trazem prejuízos, pelo contrário, acreditamos que estas também trazem muitos aspectos positivos, como elucidamos neste trabalho, mas aqui chamamos atenção para outros pontos que não podem ser esquecidos.

Quanto às mudanças na comunicação, àqueles que têm a oportunidade de acesso e uso tem nas ferramentas de interação da Internet, a possibilidade de construção e manutenção de relacionamentos sociais, trocas de informação, etc. Isto dá-se desde a relação do usuário com outras pessoas, por exemplo, numa conversa num chat, até o debate de interesses comuns num grupo de discussão ou numa comunidade virtual. Além de através destas os usuários terem o espaço para tornar público suas opiniões, pensamentos e idéias, não somente isto como exporem sua vidas pessoais, o que varia de acordo com os interesses dos mesmos.

Assim, outras constatações que podem ser feitas no presente trabalho são: a sociedade atual é denominada de "sociedade da informação", porque tem a informação como elemento norteador de suas atividades, acarretando mudanças em seus diversos setores (econômico, político, social); em consequência deste paradigma, destaca-se o papel das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação como fator impulsionante para a produção, disseminação e acesso à informação; com isto tem-se a Internet para facilitar o intercâmbio de informações e a comunicação; assim esta se apresenta como ciberespaço, no qual ocorrem interações, construção e manutenção de relacionamentos sociais em espaço virtual; devido à natureza deste espaço, as interações e os relacionamentos na Internet apresentam algumas particularidades (vistas no decorrer deste trabalho); com isto observamos mudanças no modo das pessoas interagirem e se comunicarem, estas mudanças não ficam somente no âmbito virtual, mas trazem interferências no cotidiano da sociedade.

É claro que objetivando comunicação e interação no ambiente virtual, no uso destas ferramentas há conflitos e disparidades, já que estas são baseadas nas relações humanas. O mais importante é que os debates se aprofundem e que haja com isto a busca para diminuir as ambigüidades e desigualdades existentes neste(s) fenômeno(s).

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABELEM, Antônio. **Rede de computadores e a Internet**. Belém: [s.d]. Disponível em: <[http://www.cultura.ufpa.br/abelem/disciplinas/redes\\_espDI/cap1.pdf](http://www.cultura.ufpa.br/abelem/disciplinas/redes_espDI/cap1.pdf)>. Acesso em: 15 maio 2007.
- AFONSO, Carlos A. Internet no Brasil: o acesso para todos é possível? **Policy Paper**. n. 26. Set. 2000. Disponível em: <http://www.idrc.ca/uploads/userS/10245206800panlacafoant.pdf>. Acesso em: 10 maio 2007.
- BARRETO, Aldo de Albuquerque. A oferta e a demanda de informação: condições técnicas, econômicas e políticas. **Ciência da informação**. Brasília, v. 28, n.2, p.168-173, maio 1999. ISSN: 0100-1965.
- BASTOS, Cleverson; KELLER, Vicente. **Aprendendo a aprender**: introdução à metodologia científica. 16. ed. Petropolis: Vozes, 2002.
- BLOGGER. **Sonetos.com.br**: o seu blog de poesia. Disponível em: <<http://blog.sonetos.com.br>>. Acesso em: 20 maio 2007.
- BRAGA, Regina Lúcia da Silva. Gestão da informação: uma estratégia para a qualidade. **Revista Controle**. Fortaleza, CE, ano 5, n. 1, p.49-57, fev. 2005.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Sociedade da informação no Brasil: livro verde**. Brasília: MCT, 2000.
- \_\_\_\_\_. **Programa Sociedade da Informação**. Brasília: 2003. Disponível em: <<http://ftp.mct.gov.br/temas/Socinfo/default.asp>>. Acesso em: 20 mar. 2007.
- BRASIL. PORTAL DE INCLUSAO DIGITAL. **Pesquisa mostra resultados sobre o uso da internet no Brasil**. Divulga as ações do Governo Federal quanto à inclusão digital. Disponível em: <<http://www.inclusaodigital.gov.br/inclusao/noticia/pesquisa-mostra-resultados-da-pesquisa-sobre-o-uso-da-internet-no-brasil/>>. Acesso: 15 mar. 2007.
- CARVALHO, Rosa Meire. Diários íntimos na era digital: diário público, mundos privados. In: LEMOS, André; PALACIOS, Marcos (Org.). **Janelas do ciberespaço**: comunicação e cibercultura. Porto Alegre: Sulina, 2001.p. 232-253. ISBN: 85-205-0278-4.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 2.ed. vol.1. São Paulo: Paz e terra, 1999.
- \_\_\_\_\_. A divisão digital numa perspectiva global. In: \_\_\_\_\_. **A galáxia da Internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003. p. 203-224. ISBN: 85-7110-740-8.
- CENDÓN, Beatriz Valadares. Ferramentas de busca na Web. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 30, n.1, p. 39-49, jan./abr. 2001. ISSN: 0100-1965.
- DEMO, Pedro. Ambivalências da sociedade da informação. **Ciência da Informação**. Brasília, vol.29, n.2, p.37-42, maio/ago. 2000. ISSN: 0100-1965.

DUPAS, Gilberto. **Ética e poder na sociedade da informação**: de como a autonomia das novas tecnologias obriga a rever o mito do progresso. São Paulo: Ed. UNESP, 2000. ISBN: 8571393516.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos das Ciências Sociais**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOUVEIA, Luís Manuel Borges. **Sociedade da informação**: notas de contribuição para uma definição operacional. In: Homepage LMBG, 2004. Desenvolvida pelo Prof. Dr. Luís Manuel Borges Gouveia da Universidade Fernando Pessoa (Portugal), onde divulga seus trabalhos e de outros pesquisadores. Disponível em: <[http://www2.ufp.pt/~lmbg/lg\\_textos.htm](http://www2.ufp.pt/~lmbg/lg_textos.htm)>. Acesso em: 17 mar. 2007.

LASTRES, Helena M. M. Informação e conhecimento na nova ordem mundial. **Ciência da Informação**. Brasília, vol.28, n.1, p.72-78, jan. 1999. ISSN: 0100-1965.

LEVY, Pierre. **O que é o virtual?** São Paulo: Ed. 34, 1996.

\_\_\_\_\_. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999. 260p. (colecão trans) ISBN: 8573261269.

LOPES, Ilza Leite. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. **Ciência da Informação**. Brasília, v.31, n.2, p.60-71, maio/ago. 2002. ISSN: 0100-1965.

MAFFESOLI, Michel. A comunicação sem fim: teoria pós-moderna da comunicação. **Revista FAMECOS**: mídia, cultura e tecnologia. Porto Alegre, n. 20, p.13-30, abr. 2003. ISSN: 1415-0549.

MICROSOFT. **MSN Hotmail**. Disponível em: <[www.hotmail.com](http://www.hotmail.com)>. Acesso em: 20 maio 2007.

\_\_\_\_\_. **MSN Messenger**. Disponível em: <<http://get.live.com/messenger/overview>>. Acesso em: 20 maio 2007.

MIELNICHZUH, Luciana. Considerações sobre interatividade no contexto das novas mídias. In: LEMOS, André; PALACIOS, Marcos (Org.). **Janelas do ciberespaço**: comunicação e cibercultura. Porto Alegre: Sulina, 2001.p. 172-185. ISBN: 85-205-0278-4.

MIRANDA, Antonio. Sociedade da informação: globalização, identidade cultural e conteúdos. **Ciência da Informação**. Brasília, v.29, n.2, p.78-88, ago. 2000. ISSN: 0100-1965.

MORAN, José Manoel. Novas tecnologias e o re-encantamento do mundo. **Tecnologia Educacional**, Rio de Janeiro, vol.23, n.126, p.24-26, set./out. 1995. ISSN: 0102-5503.

\_\_\_\_\_. **Mudanças na comunicação pessoal**: gerenciamento integrado da comunicação pessoal, social, e tecnológica. São Paulo: Paulinas, 1999.

MOREIRA, João Gomes. **Manual Básico para elaboração de projeto de pesquisa**. Ariquemes:2003. Disponível em: <[www.alturbo.com.br/clientes/faar/arquivos/copex/manualtcc01.doc](http://www.alturbo.com.br/clientes/faar/arquivos/copex/manualtcc01.doc)>. Acesso em 30 mai. 2005.

MOURA, Rosa Maria. O papel da tecnologia de informação. In: ALBERTIN, Alberto Luiz; MOURA, Rosa Maria (Org.). **Tecnologia da informação**. São Paulo: Atlas, 2004.

NICOLACI-DA-COSTA, Ana Maria. **Na malha da rede**: os impactos íntimos da internet. Rio de Janeiro: Campus, 1998. 284 p. ISBN: 85-352-0258-7.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de. Sociedade da informação, comunicação e democracia. In: \_\_\_\_\_. **T.I.C.: tecnologias da informação e comunicação**. São Paulo: Érica, 2003. Cap.7, p.85-111. ISBN: 85-7194-944-1.

OLIVEIRA NETO, Aldonso Palácio de. **O futuro da publicidade sob a ótica de Minority Report**: cibercultura, novas tecnologias e interatividade. 2006. 64 f. Monografia apresentada ao Curso de Comunicação Social da Universidade Federal do Ceará para obtenção do grau de Bacharel em Publicidade e Propaganda.

ORKUT. **Fundação Biblioteca Nacional**. Disponível em: < <http://www.orkut.com/Community.aspx?cmm=374831>>. Acesso em: 20 maio 2007.

PEREIRA, Viviane de Oliveira. Bate papo na Internet. In: \_\_\_\_\_. **Bate-papo na Internet**: algumas perspectivas educativas. 2004. p. 09-20. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal do Ceará, 2004.p. 09-20.

PRIMO, Alex Fernando Teixeira; CASSOL, Márcio Borges Fortes. **Explorando o conceito de interatividade: definições e taxonomias**. Artigo publicado na Revista Informática na Educação: teoria & prática. [1999?] Disponível em: <<http://www2.dem.inpe.br/ijar/ConceitoMidia.doc>>. Acesso em: 31 mar. 2007.

REIS, Alcenir Soares dos; RIBAS, Cláudia S. C.; PEDROSO, Ana Paula F. **Novas Tecnologias de e Comunicação no Processo de Educação a Distância**: possibilidades, limites e desafios. Artigo publicado na Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación. 2007. Disponível em: < [www.eptic.com.br](http://www.eptic.com.br)>. Acesso em: 10 abr. 2007.

RIBEIRO, José Carlos S. Um breve olhar sobre a sociabilidade no ciberespaço. In: LEMOS, André; PALACIOS, Marcos (Org.). **Janelas do ciberespaço**: comunicação e cibercultura. Porto Alegre: Sulina, 2001. p.138-150. ISBN: 85-205-0278-4.

ROCHA, Aline Maria Matos. **Comunicação e tecnologias**: notas introdutórias à compreensão das novas sociabilidades. 2007. 10 f. Artigo apresentado à disciplina de Comunicação e Tecnologias do Curso de Especialização em Teorias da Comunicação e da Imagem do Departamento de Comunicação Social da Universidade Federal do Ceará.

SANTOS, Gildásio Mendes de. **A realidade do virtual**. Campo Grande: UCDB, 2001. 93 p. ISBN: 85-86919-47-0.

SANTOS, Hermílio. Alteridade, decepção e estigma no ciberespaço: desdobramentos da interação social mediada. **Revista FAMECOS**: mídia, cultura e tecnologia. Porto Alegre, n.26, p.41-46, abr. 2005. ISSN: 1415-0549.

SÉRVIO, Pablo Petit Passos. **O acesso, inclusão, conexão e seus vazios**. 2007. 15 f. Artigo apresentado à disciplina de Comunicação e Tecnologias do Curso de Especialização em Teorias da Comunicação e da Imagem do Departamento de Comunicação Social da Universidade Federal do Ceará.

SILVA, Lídia Oliveira. A Internet: a geração de novo espaço antropológico. In: LEMOS, André; PALACIOS, Marcos (Org.). **Janelas do ciberespaço: comunicação e cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2001. p. 151-171. ISBN: 85-205-0278-4.

SILVA, Maria das Graças. **Metodologia Científica**. Belém: UEPA, [s.d]. Disponível em <[http://www2.uepa.br/necad\\_ftp/matedidatico/Matodologia%20cientifica%20fj.pdf](http://www2.uepa.br/necad_ftp/matedidatico/Matodologia%20cientifica%20fj.pdf)>. Acesso em 17 jun. 2007.

SILVEIRA, Henrique Flávio Rodrigues da. Internet, governo e cidadania. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 30, n. 2, p. 80-90, maio/ago. 2001. ISSN: 0100-1965.

SOBRESITES. **Guia de Biblioteconomia**. Disponível em: <[www.sobresites.com.br/biblioteconomia](http://www.sobresites.com.br/biblioteconomia)>. Acesso em: 20 maio 2007.

TEIXEIRA, Cenivalva Miranda de Sousa; SCHIEL, Ulrich. A Internet e seu impacto nos processos de recuperação da informação. **Ciência da Informação**. Brasília, v.26, n.1, 1997. Disponível em:<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19651997000100009&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651997000100009&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 24 maio 2007. Pré-publicação.

TERRA. **Biblioteca Comunitária Prestes Maia**. Disponível em: <<http://fotolog.terra.com.br/prestesmaia:A>>. Acesso em: 20 maio 2007.

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia**. Petrópolis: Vozes, 1998.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS. **Encontro Nacional de Estudantes de Biblioteconomia, Documentação, Ciência e Gestão da Informação**. Disponível em: <<http://www.ufscar.br/enebd2007/livro.html>>. Acesso em: 20 maio 2007.

UNIVERSO ONLINE. **Bate papo UOL**. Disponível em: <[www.uol.com.br/batepapo](http://www.uol.com.br/batepapo)>. Acesso em: 20 maio 2007.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, vol.29, n.2, p.71-77, ago. 2000. ISSN: 0100-1965.

WIKIPÉDIA. **Inclusão Digital**. [Desenvolvido por Wikimedia Foundation], 2007. Apresenta conteúdo enciclopédico. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Inclus%C3%A3o\\_digital&oldid=5422359](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Inclus%C3%A3o_digital&oldid=5422359)>. Acesso em: 29 abr. 2007.

\_\_\_\_\_. **Transmission Control Protocol**. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Transmission\\_Control\\_Protocol](http://pt.wikipedia.org/wiki/Transmission_Control_Protocol)>. Acesso em: 15 maio 2007.

WOLTON, Dominique. A globalização da informação. **Revista FAMECOS: mídia, cultura e tecnologia**. Porto Alegre, n.20, p.21-25, abr. 2003. ISSN: 1415-0549.

YAHOO BRASIL. **Grupos**. Disponível em: <<http://br.groups.yahoo.com/group/biblioufc>>. Acesso em: 20 maio 2007.

YOUSSEF, Antônio Nicolau; FERNANDEZ, Vicente. **Informática e sociedade**. 2.ed. São Paulo: Ática, [2003?]. ISBN: 85-08-02809-1.