

INDICADORES DE INCLUSÃO DIGITAL: UMA ANÁLISE DOS MULTILETRAMENTOS PROPICIADOS EM REDES SOCIAIS ONLINE A PARTIR DA ÓTICA DO POSICIONAMENTO¹

*Liliana M. Passerino**

Recebido em: 15 set. 2011 Aprovado em: 16 nov. 2011

*Bolsista produtividade CNPq. Pesquisadora do Centro Interdisciplinar de Novas Tecnologias na Educação – CINTED e professora da Faculdade de Educação – FACED/UFRGS. Porto Alegre, Brasil. E-mail: liliana@cinted.ufrgs.br

Resumo: Pesquisas desenvolvidas desde 2006 pelo nosso grupo mostram que socialização on-line pode ser um fator de inclusão social via Tecnologia de Informação e de Comunicação (TIC). O nível e grau de sucesso desta inclusão é algo ainda pouco mensurável. Embora existam alguns indicadores para medir a exclusão digital, em geral tais indicadores se embasam na lógica do capital e da produtividade. Nosso objetivo é delimitar o conceito de inclusão digital em termos de multiletramentos e apresentar um indicador construído a partir de uma pesquisa netnográfica com um grupo de sujeitos idosos participantes de uma comunidade online. Nesse estudo encontramos indícios, a partir do Interacionismo Simbólico, emergentes na análise de práticas culturais de multiletramento que apontam para o uso do posicionamento dos atores num espaço digital/virtual, como elemento central para compreender novas práticas culturais. A pesquisa encontra-se em desenvolvimento desde 2009 e permite, a partir da análise dos dados coletados, compreender mudanças de posicionamento na medida em que atores se apropriam de novas práticas culturais promovidas pela inserção numa comunidade virtual. Tais mudanças correlacionam-se com mudanças cognitivas e sociais e na

¹ Trabalho desenvolvido com apoio CNPq Edital Universal 2009 e Bolsa Produtividade em Pesquisa e Extensão Inovadora CNPq nível 2.

representação social dos próprios sujeitos e do grupo ao se apropriarem das práticas culturais promovidas nas redes sociais.

Palavras-chave: Inclusão digital. Teoria do posicionamento. Multiletramentos

INDEX DIGITAL INCLUSION: AN ANALYSIS OF MULTILITERACY IN SOCIAL NETWORK ONLINE THROUGH POSITIONING THEORY

Abstract: Researches developed since 2006 by our group show that socialization online can be a factor of social inclusion through Information and Communication Technology (ICT). The grade of success of this inclusion is something not yet very measurable. Although there are some indicators to measure the digital exclusion, in general, those indicators are based in the capital and productivity logic. Our goal is to delimit the concept of digital inclusion in terms of multiliteracy and to present indicator made from a netnographic research with a group of elderly individuals who are part of an online community. On that study, it is possible to find evidences, based in Symbolic Interactionism, that come from the analysis of cultural practices of multiliteracy, that point to the use of positioning of the authors in a digital/virtual space, as a central element to understand new cultural practices. The research is being developed since 2009 and allows, based in the analysis of the collected data, to understand the changes of placement as the actors appropriate with new cultural practices promoted by the insertion in a virtual community. Those changes correlate with social and cognitive changes in the social representation of the individuals and the group, once they appropriate the cultural practices promoted in the social networks.

Key words: Digital inclusion. Positioning theory. Multiletracy.

1 INTRODUÇÃO

Pesquisas² desenvolvidas desde 2006 pelo nosso grupo mostram que socialização on-line pode ser um fator de inclusão social via Tecnologia de Informação e de Comunicação (TIC) de diferentes grupos sociais. O nível e grau de sucesso desta inclusão, por outro lado, é algo ainda pouco mensurável, embora, autores como De Mattos e Chagas (2008) apresentem alguns indicadores para medir a exclusão digital. Tais indicadores se embasam na lógica do capital e da produtividade buscando medir o desenvolvimento sócio-econômico produzido pela inclusão digital com indicadores de inserção laboral, geração de renda, e relacionamento com poderes públicos, em termos de afirmação da cidadania. Os indicadores discutidos por De Mattos e Chagas (2008) serviriam, segundo os autores, para avaliação de Políticas Públicas no âmbito da Inclusão Digital. Sem desconsiderar a contribuição desses, percebe-se na literatura nacional uma precariedade de modelos de análise que permitam analisar o “nível de sucesso” em termos de inclusão digital de projetos em termos não econômicos, como é o caso de projetos que visam à melhoria de atividades da vida cotidiana e a participação em práticas culturais digitais. Nessa perspectiva, Warschauer (2006) alerta que a **Inclusão Digital** (ID) deve ser vista como uma faceta da inclusão social e que, portanto, uma análise da mesma deveria considerar mais indicadores dos que os diretamente observáveis (como infraestrutura ou impactos econômicos diretos). Segundo

² Blogs como ferramenta de socialização e inclusão para pessoas com necessidades especiais (PNE). Disponível em:
<<http://buscatextual.cnpq.br/buscatextual/visualizacv.jsp?id=K4728081Z0#ProjetoPesquisa>>.

o autor, a ID além de se preocupar com o direito de acesso ao mundo digital deve promover espaços para práticas culturais significativas que tornem os participantes letrados digitalmente, o que, em termos de indicadores podem ser mais difícil de mensurar.

Portanto, se considerarmos a perspectiva adotada por Warschauer (2006) o objetivo de propor um modelo de análise ou meramente um conjunto de possíveis indicadores mostra-se um grande desafio. Não somente porque tais indicadores são importantes e necessários quando se procura avaliar a implementação de políticas públicas macrossociais. Mas, também, em termos de micropolíticas, quando precisamos analisar processos individuais ou locais. O presente artigo objetiva descrever um possível indicador para uma análise micro da inclusão digital construído a partir de uma pesquisa netnografica do tipo *blended* desenvolvida com um grupo de sujeitos idosos frequentadores de uma comunidade online entre 2010-2011 na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Educação e Pós-Graduação em Informática na Educação.

O objetivo principal do presente artigo é apresentar o marco teórico que se constitui como *frame* de análise e mostrar uma análise preliminar de uma rede social a partir do tal marco que apontam para os posicionamentos percebidos num grupo de idosos a partir de um estudo semi-longitudinal que visava à inclusão digital do grupo.

O artigo inicia com uma discussão teórica sobre inclusão social e digital e posicionamento. Apresenta-se a metodologia desenvolvida na pesquisa e uma análise e discussão dos resultados a partir do marco teórico apresentado.

2 INCLUSÃO DIGITAL E MULTILETRAMENTOS EM REDES SOCIAIS ONLINE

Para Warschauer (2006) a relação entre tecnologia de informação e comunicação (TIC) e inclusão social não é linear, mas interacional envolvendo quatro subsistemas interrelacionados e que configuram a forma com a inclusão digital desenvolve-se num determinado projeto. O modelo de análise proposto pelo autor baseia-se, portanto, nesses subsistemas, sendo estes a) Infraestrutura; b) Conectividade; c) Letramento e d) Sistemas sociais e comunidades de prática. Os primeiros subsistemas referem-se aos artefatos e conexão com internet, elementos essenciais para iniciar qualquer processo de inclusão digital. Já o Letramento e os sistemas sociais têm relação com a cultura tanto em termos de práticas culturais como de estruturas comunitárias da sociedade que apoiam o uso das TIC. Para o autor, com o qual concordamos, processos de ID fracassam quando focam apenas a um subgrupo dos subsistemas.

A partir desta visão, consideramos a inclusão digital como fenômeno social que extrapola o direito de acesso ao mundo digital, e foca na participação significativa das pessoas em práticas culturais específicas em espaços digitais. Em outras palavras, trata-se não apenas em desenvolver capacidades técnicas de atuação no ciberespaço, mas capacidades de criação e produção de significados e sentidos nos espaços digitais.

Estudos anteriores mostraram que a inclusão digital pode promover processos de inclusão social, porém, este processo atravessado pelas TIC não é uniforme. Cada grupo social e indivíduo utiliza as TIC como instrumentos de socialização na configuração de redes sociais de forma diferente. A compreensão dessa configuração diferenciada deve ser encontrada nas

variáveis sócio-históricas e culturais que permeiam a subjetividades dos indivíduos (MONTARDO; PASSERINO, 2008).

Nossa experiência em investigações desenvolvidas sobre inclusão digital e redes sociais³ mostram que em se tratando de inclusão digital as pesquisas não podem se ater apenas em confirmar a apropriação tecnológica dos participantes é necessário incluir outras dimensões na análise desse fenômeno, uma das dimensões que adotamos é compreender a produção de sentidos e significados nesse espaço a partir da análise dos posicionamentos dos atores.

A concepção de inclusão digital adotada sob a ótica de Warschauer (2006) considera além dos modelos de infraestrutura e conectividade o conceito de letramento como modelo que privilegia as práticas culturais desenvolvidas com tecnologias. Neste contexto, consideramos letramento numa concepção sociocultural e define-se como “[...] um conjunto de práticas sociais que usam a escrita, como sistema simbólico e como tecnologia, em contextos específicos, para objetivos específicos” (KLEIMAN, 2008, p.18).

Numa outra concepção Buckingham (2003) propõe o letramento como o conjunto a conhecimentos, habilidades e competências necessárias para

³ As redes sociais online consideradas como o agrupamento de pessoas a partir de um *virtual settlement* (JONES, 1997) por meio do qual inicia-se ou não um processo de construção de comunidade virtual. Para uma ferramenta online ser considerada um virtual settlement segundo Jones (1997) precisa permitir ao menos quatro funcionalidades: 1) nível mínimo de interatividade; 2) variedade de comunicadores; 3) um espaço público virtual em comum e 4) nível mínimo de associação sustentada. Entre os *virtual settlement* existentes podemos citar Orkut, Facebook, MySpace, Elgg, Ning, entre outras. No presente artigo apresentamos um estudo desenvolvido numa comunidade cujo virtual settlement é o Orkut.

usar e interpretar mídias. Vemos as diferenças conceituais de ambas as abordagens, a primeira focada em contextos culturais e a segunda em aptidões individuais. Segundo Rojo (2009) esta última concepção refere-se ao enfoque autônomo do letramento que o vê como algo independente do contexto social e cultural enquanto o segundo enfoque, denominado de ideológico, considera as práticas de letramento intrinsecamente relacionadas com os contextos culturais e de poder nas quais se desenvolve.

Partindo da base epistemológica proposta e levando em conta a tendência de convergência de suportes linguísticos presente na Sociedade de Informação, entendemos letramento enquanto prática social de caráter narrativo que pode se apresentar com diferentes suportes ou multi-representações, sem se ater necessariamente à produção escrita, mas sim a uma síntese sincrética de oralidade/escrita⁴. Desta forma, o letramento implica na participação de práticas culturais que envolvem a linguagem em algumas de suas modalidades extrapolando apenas a visão de letramento “amarrado” à linguagem escrita. Esta abordagem leva a adotar o conceito de multiletramentos ou letramentos multissemióticos por considerar que além da escrita outras semioses se fazem presente nas mídias atuais (imagens, animações, sons, realidade aumentada, realidade virtual, etc.). Destacando que o conceito de multiletramento, segundo Rojo (2009) é ainda um conceito complexo e ambíguo na literatura, pois envolve, além da multitemiose, a

⁴ Um exemplo desse sincretismo pode ser evidenciado nas comunicações por mensagens instantâneas via celular. Este dispositivo pensado inicialmente para suporte à oralidade tornou-se cada vez mais utilizado na escrita, com características próprias em função de tamanhos, espaços e tempos que funde elementos da oralidade numa prática de letramento escrita.

multimodalidade das mídias digitais e "[...] pelo menos duas facetas: multiplicidade de práticas e multiculturalidade" (p.109). Assim, considerando os avanços tecnológicos e as múltiplas exigências da sociedade contemporânea os multiletramentos tornam-se práticas culturais a serem consideradas quando falamos de inclusão digital. Pois, como Warschauer (2006) afirma o acesso as TIC exige artefatos físicos, conteúdo relevante, habilidades, conhecimentos e atitudes adequadas dos usuários, e, finalmente, tipos certos de comunidade e apoio social. Em outras palavras, mais do que uma questão instrumental de manuseio de tecnologias é necessário uma apropriação cultural de tecnologias que são essencialmente sociais. Um exemplo dessa apropriação cultural é trazida por Buckingham (2010) que com relação às buscas na Internet, considera importante que os usuários tenham capacidade de analisar e criticar as fontes de informação, assim como, a intencionalidade por trás da veiculação de determinada informação na mídia e a representação intersubjetiva do mundo feita nesse contexto. Finalmente, destacamos que não existe apenas um tipo de letramento, sendo que o mesmo varia em contextos sociais específicos e que o letramento digital não está isolado de outros letramentos, pelo contrário, o letramento digital implica numa convergência de letramentos que sofrem mudanças qualitativas de acordo com as práticas culturais adotadas pelos diferentes grupos sociais.

3 TEORIA DO POSICIONAMENTO: UMA APROXIMAÇÃO NA MICRO-ANÁLISE DOS PROCESSOS DE INCLUSÃO DIGITAL EM REDES SOCIAIS

De acordo com Oliveira et al (2004), pensar as interações sociais como relações de papel é uma questão que aparece no século XIX e

posteriormente, integra-se a Psicologia no estudo da formação da consciência e da subjetividade, a partir do conceito de *self* de W. James e de trabalhos de outros psicólogos de diferentes correntes epistemológicas, como: Vygotsky, Mead, Janet, entre outros. Segundo James (1890 apud Oliveira et al, 2004), todo grupo de pessoas tem exigências específicas em relação aos outros sujeitos de acordo com as posições que ocupam dentro do grupo. Do ponto de vista individual, uma pessoa tem tantos “*social selves*” quanto sujeitos os reconheçam, por isso uma mesma pessoa pode ser mãe, professora, profissional, amiga, colega, vizinha, etc. Baldwin (1897) foi o primeiro autor que utilizou o conceito de papel principalmente para analisar relações conflitivas. Porém, foi Janet (1929) quem apontou para a importância do papel no desenvolvimento da personalidade. Segundo o autor, fatos sociais podem ser divididos em atos nos quais diferentes indivíduos representam ou desempenham para si ou para outros. Essa ação não é de forma alguma estereotipada, mas simbólica, pois a pessoa antes de agir seleciona sua ação conforme os valores e significados compartilhados e com intenções (implícitas ou explícitas) com relação ao foco da sua ação. Desta forma, toda pessoa age perspectivamente com relação ao “outro” num processo de desenvolvimento da consciência pela reflexão “dado que os papéis dos vários parceiros são organizados pelo indivíduo em atitudes representativas de um **outro generalizado**” (OLIVEIRA et al, 2004, p. 75).

Segundo Bazilli et al (1998) um papel é uma categoria de padrões de comportamento atribuídos para certas posições dentro de uma estrutura social. Assim, os papéis existem antes dos sujeitos. Enquanto o papel é estático e pré-definido de acordo com a construção cultural do mesmo, ele nunca se efetiva, pois, quando um papel é apropriado por um sujeito, este o

adapta de acordo com suas características e contextos particulares inserindo-o numa determinada posição dentro da estrutura social.

Enquanto que para alguns autores não há inconsistência em utilizar a noção de papel quando considerado como um construto que serve como forma de categorizar formas particulares de pessoas em interação, outros consideram que o conceito de papel traz em si uma noção de estaticidade contrária à noção de interação social. Apoiando esta última concepção, encontramos Oliveira et al (2004) que preferem o conceito de **posicionamento** como uma alternativa dinâmica na produção de sentidos e significações do mundo.

No presente trabalho, compartilhamos da concepção de Oliveira et al.(2004) e consideramos que o posicionamento poderá ser um construto útil para pensar a produção de sentidos e significações em termos de letramento enquanto participação em práticas culturais, no caso em particular, digital. Posição é, segundo Harré e Van Langnhove (apud OLIVEIRA et al, 2004), um conjunto de atributos pessoais genéricos e estruturado de formas diferentes que limitam as possibilidades de ação interpessoal, intergrupar e mesmo intrapessoal por meio da atribuição de direitos e deveres a um indivíduo. O posicionamento caracterizaria o processo discursivo no qual, os “*selves*” são construídos e que envolve não somente uma dimensão relacional (interpessoal) com os outros posicionamentos “[...] discursivamente construídos na relação conjunta” (2004, p.76), mas uma dimensão intra-pessoal. Esta última dimensão, de caráter reflexivo, permite analisar como as pessoas constroem suas identidades discursivamente na relação com os outros ao assumir posicionamentos para si mesmo ou os impor para os outros.

Porém, embora seja potencialmente admissível uma pessoa ter múltiplos posicionamentos, numa determinada interação as pessoas não podem assumir qualquer posição. A posição se define em função de direitos e deveres de discurso e de ação, associado ao que pode ser dito/feito por alguém numa interação. Desta forma, as posições não são fixas (como os papéis) e nem decididas individualmente, senão que são negociadas e totalmente dinâmicas redefinindo-se a cada interação e a cada situação interativa entre os participantes, mesmo envolvendo os mesmos participantes em situações diferentes.

Desta forma, posicionamento torna-se uma ferramenta conceitual que permite potencialmente analisar episódios sociais, no desenvolvimento da subjetividade dos indivíduos e que, portanto, pode ser relevante na análise de redes sociais na internet.

Complementando a posição como construto mencionado acima, a teoria do posicionamento se vale de mais dois construtos para compreender episódios sociais. (Estes são: a) a força social que é o ato de assumir para si mesmo e atribuir para os outros posicionamentos, e b) as linhas de história que se referem aos conjuntos de significados construídos (sentidos) pelos participantes associados às posições num determinado contexto interativo. Assim como as posições não são definidas livremente pelos sujeitos senão que negociadas na interação, as linhas de histórias dependem não somente do contexto interativo corrente, mas dos contextos anteriores, sejam estes presentes no grupo ou na cultura de forma geral. Assim, as linhas de história definem o sentido de uma posição num determinado contexto interativo, baseado não somente na definição atual de situação, mas considerando o “pano de fundo” da cultura na qual contexto e participantes estão imersos.

Para Oliveira et. al. (2004) pensar o posicionamento na tríade posição/força social da ação/linha de história “favorece a percepção da dinamicidade dos processos interativos e dos processos de significação” (p.78). A teoria do posicionamento (com a tríade de conceitos) apresenta elementos importantes para a análise de uma rede social, pois permitiria compreender o grau de inclusão e participação na rede ao analisar as posições negociadas ou atribuídas evidenciando direitos e deveres de discurso e de ação, dos participantes, fornecendo indícios de letramento e de inclusão digital.

4 RELATANDO UM ESTUDO DE CASO: POSICIONAMENTO NA ANÁLISE DA INCLUSÃO DIGITAL

O estudo aqui apresentado é uma pesquisa mista de caráter semi-longitudinal na qual o método principal é o Netnográfico do tipo *blended* (KOZINETS, 2010). A metodologia proposta neste trabalho é resultado do aprimoramento metodológico de pesquisas anteriores (PASSERINO; MONTARDO, 2007a) nas quais estabelecemos um método⁵ e um conjunto de categorias de análise decorrentes de dados empíricos e de teorias base⁶. No presente estudo, ampliamos as questões de categorias de análise para poder compreender o processo de inclusão digital enquanto prática cultural, seguindo o seguinte direcionamento: como os atores se apropriam das práticas culturais de letramento digital num processo longitudinal?

⁵ Basicamente nas pesquisas anteriores aplicamos a netnografia a grupos sociais determinados de forma a verificar como as comunidades pesquisadas já se encontravam constituídas e como seus atores se apropriavam e contribuíaam no capital social a partir de laços sociais diversos .

⁶ Goffman (1974; 1988), Putnam (1997) entre outros pesquisadores.

Considerando as particularidades do caso proposto (inclusão digital de sujeitos idosos num processo de interação por redes sociais), o domínio de saberes e fazeres digitais pode ser uma tarefa complexa. Desta forma, descartamos iniciar a pesquisa analisando comunidades de atores idosos previamente estabelecidas, pois, não seria possível compreender o processo de apropriação tecnológica desses atores nesse espaço. Assim, optamos por iniciar com um grupo de idosos que não estivessem participando de nenhuma comunidade virtual, mas tivessem uma “alfabetização digital” previa. A partir, então, da identificação de participantes de uma formação digital concluída em 2006⁷ que contou com aproximadamente 70 sujeitos numa faixa etária de 50 a 80 anos, foram contatados aqueles sujeitos que em 2009 tivessem acima de 60 anos⁸. O grupo selecionado participou de um diagnóstico inicial com vistas a verificar quais idosos permaneceram utilizando as TIC, e se participavam ou não de alguma rede social online⁹. Para a etapa inicial da pesquisa foram aplicados dois questionários um visando identificar a sociabilidade e outro para conhecer as competências tecnológicas de cada sujeito. Na segunda etapa, iniciamos a pesquisa netnográfica propriamente dita a partir da constituição de uma comunidade numa plataforma de relacionamento¹⁰.

⁷ Doll (2004) apresentou o universo digital a um grupo num processo de formação inicial.

⁸ Seguimos esse critério em função da classificação por idade definida pela OMS (Organização Mundial da Saúde)

⁹ O critério de não participação foi necessário para podermos acompanhar o processo de apropriação como idealizado na questão central.

¹⁰ A plataforma escolhida foi Orkut por possibilitar um manuseio simples e por ser, na época, uma das plataformas mais utilizadas.

Segundo Kozinets (1997, 2010), a netnografia exige combinação imersiva entre participação e observação cultural com relação às comunidades pesquisadas. Desta forma, o pesquisador deve ser reconhecido como um membro da comunidade que por meio da prática de observação participante, coleta de dados através da observação direta, de longa duração, junto ao grupo escolhido. Quanto aos tipos de comunidade virtuais, Kozinets (1997) afirma que comunidades virtuais puras são aquelas cujas relações sociais se dão apenas na comunicação mediada por computador. Nesse caso, sugere o uso puro da netnografia por parte do pesquisador, cuja participação deve ser total nessas comunidades. Porém, no nosso caso o tipo escolhido foi o blended, pois a comunidade em função de competências tecnológicas limitadas dos sujeitos, não pode ser constituída como totalmente virtual. A Netnografia do tipo blended é uma mistura entre etnografia e netnografia sugerida pelo autor no caso em que é necessário complementar abordagens, especialmente, quando as relações não se limitam à comunicação mediada por computador. Desta forma, nosso principal instrumento de coleta foi a observação direta no espaço virtual, complementada com observações e entrevistas em encontros presenciais do grupo¹¹.

Finalmente, destacamos que na presente pesquisa todos os cuidados com questões éticas foram providenciadas e, portanto, não divulgaremos o nome da comunidade, trazendo os recortes com nomes fictícios dos membros¹².

¹¹Os encontros acontecem com periodicidade quinzenal e não são organizados como aulas, com conteúdos pré-definidos, mas para trocas permitindo que o grupo expresse suas expectativas com relação à comunidade.

¹²O projeto tem aprovação do CEP/UFRGS e os participantes foram devidamente esclarecidos sobre os riscos inerentes à pesquisa manifestando sua concordância por meio da assinatura de um Termo de Consentimento Livre e Informado.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Um estudo netnográfico pela sua natureza produz uma diversidade e complexidade de resultados que são permanentemente analisados e (re) interpretados à luz dos construtos teóricos constantemente revisitados e influenciados pelo processo de imersão cultural no grupo analisado. Desta forma, apresentamos a seguir um recorte das análises a partir de alguns elementos emergentes nas observações. O recorte aqui apresentado refere-se à dimensão posicionamento enquanto indicador da inclusão digital na comunidade estudada.

Dos sujeitos e dos momentos

Para ilustrar nossa análise escolhemos dois sujeitos do grupo, um do sexo masculino e outro do feminino. A escolha intencional se dá em função das diferenças de posicionamento perante a tecnologia, e não de gênero. Não é intuito do presente trabalho fazer um estudo de gênero e inclusão digital. A análise são em três momentos diferenciados, no começo da pesquisa, após um ano de participação no grupo e a após 18 meses.

i) Sujeito A: do sexo masculino, 66 anos, casado. Tem uma filha e mora com esposa e filha. Num estudo sobre o perfil tecnológico foi possível constatar que o sujeito utiliza o computador ocasionalmente, e quando o utiliza, o faz em casa. As únicas atividades que realiza são navegar na internet e utilizar serviços de e-mail. Com relação às interações sociais, o sujeito não costuma interagir com muitas pessoas, quando o faz, prefere a interação face a face, por telefone ou carta (menos de 10). Em seu contato diário, possui maior relacionamento com pessoas do gênero feminino, conhecendo a maioria a mais de 20 anos (faixa dos 55 aos 64 anos). Com a

maioria mantêm contatos esporádicos, podendo ser de uma a duas vezes ao ano.

ii) Sujeito Z: é do sexo feminino, com 65 anos de idade, namorando. Tem 3 filhos e no momento mora com namorado. Num estudo sobre o perfil tecnológico foi possível constatar que o sujeito utiliza o computador todos os dias em sua casa. A principal atividade que realiza é navegar na internet. Quando a internet não está disponível, utiliza outras ferramentas disponíveis. Com relação ao grupo social, interage diariamente com 1 a 5 pessoas. Com estas dispende até 1h em conversa. Seu meio mais usual de contato é a interação face a face. Em seu contato diário, possui maior relacionamento com pessoas do gênero feminino, conhecendo a maioria a mais de 20 anos. Esta maior parcela possui menos de 50 anos. Com a maioria mantêm contatos regulares, sendo estes, pelo menos, uma vez por semana. Os assuntos mais recorrentes em suas interações são turismo, música, doméstico e lazer.

Primeiro posicionamento:

Para identificar o primeiro posicionamento destes sujeitos iniciamos com uma análise dos dados coletados há cinco anos no primeiro contato com as tecnologias de informação e comunicação do grupo, complementado com um perfil tecnológico e social traçado no começo desta pesquisa.

Com relação ao sujeito A percebemos que, por um lado, mantinha uma relação de medo, insegurança com relação à tecnologia, numa posição de não autorizado, de usuário passivo, como no seguinte depoimento de 2006.

*Pois é, pois é o que eu to falando você pega o celular, eu vejo, celular... eu só sei atender... liga, nem lê... como é que fala ... mensagem... não sei fazer.
(Sujeito A)*

Esta posição reflete em direitos e deveres que o sujeito assume junto com a posição, pois considera que não tem condições de aprender como podem ser percebidos nos seguintes trechos de depoimentos do mesmo ano:

eu sou ansioso, eu quero resolver com um botão entende? E o negócio é devagar, conhecimento, experiência, aprendizagem, tem que ver, tem que ter paciência, tem que compreender, entender... não é...[Sujeito A]

minha consciência me fez... me fez mudar a maneira de ser, a maneira de ver, a maneira de pensar, então é... cada coisa é cada coisa, não adianta querer... de fato eu levei a minha inteira querendo fazer as coisas de uma forma que eu achava que tinha que ser e não é... na base da força, e é e não é na força, é na inteligência da cabeça... tem que ser devagar.[Sujeito A]

Seu posicionamento com relação a esta nova aprendizagem é o de incapacidade, o sujeito A não se permite aprender, se posiciona como incapaz.

Agora eu tô legal, então eu tô fazendo esse curso... ao básico, porque na realidade pra mim, eu tô vendo que eu não vou aprender nada, mas vou aprender o principal. Aí eu vou aprender em casa... entendeu? [Sujeito A]

O que falta na realidade, pra mim, é o entendimento. Que eu já melhorei muito com esse negócio da setinha, que eu nunca segui a setinha. Então pra mim não acho que vai ser fácil, mas vai ser mais fácil porque não tem ninguém. Fico sozinho em casa e eu peço a pastinha aqui e vou mexer.[Sujeito A]

Este posicionamento passivo e de dificuldade de aprendizagem encontra pontos de conflito com o que ele deseja, pois ao falar da tecnologia, o conflito se estabelece. Entende tecnologia como juventude e, como Peixoto

e Clavairolle (2005) afirmam, busca essa apropriação por uma pressão social, de assumir um posicionamento “mais moderno”.

A informática, pra mim, nada mais nada menos de que modernidade. Tudo igual, só muda de lugar. É tudo igual. Tudo é em internet e internet eu não sei lidar. Então pra mim é tremendamente útil.[Sujeito A]

Com relação ao sujeito Z, percebe-se que busca na tecnologia a interação e seu posicionamento é de autonomia, de direito à prática cultural negada no contexto familiar.

Primeiramente eu quero comprar um computador, primeiro... porque no deles eles não me deixam tocar, não tem, pode ser que agora depois que eu, fazendo o curso pode ser que eles me deixem tocar, porque eles acham que eu vou estragar, que eu vou tirar fora do ar, né... então primeiro, a princípio eu quero comprar um pra mim né e conversar com os amigos, viajar muito na internet e turismo né, que eu gosto muito né, viajo muito né... é mais pro lazer né, depois aí o que precisar, do tipo de trabalho que a gente tá querendo fazer...[Sujeito Z]

Quando questionada sobre sua relação com a tecnologia e expectativas com a formação que aconteceu em 2006 a mesma responde mostrando seu posicionamento de aprendiz.

muito curiosa, muito tensa por querer aprender rápido né...[Sujeito Z]

Novos Posicionamentos:

A seguir mostramos os posicionamentos¹³ que os sujeitos apresentam após um ano de formação, encontros na comunidade e práticas culturais promovidas pelo grupo de investigação. Considerando os posicionamentos

¹³ Estes posicionamentos foram coletados em março de 2011.

iniciais de cada sujeito veremos como seus posicionamentos mudaram ou não a partir de um processo que apoiou o letramento e as comunidades de prática como estratégias para a ID.

Com relação ao sujeito A, o mesmo participou do processo de apropriação de tecnologias para redes sociais por um ano aproximadamente. Nesse processo, novas tecnologias e processos foram explicitamente apresentados para todos sujeitos, procurando inserir tais tecnologias e processos em práticas culturais adaptadas. Assim, quando questionado novamente sobre a tecnologia, percebemos que sua concepção e posicionamento permanecem semelhantes há 5 anos atrás. Ainda numa posição de incapacidade de se atualizar, de aprender.

Tecnologia, hoje, pra mim, um novo horizonte, um outro mundo. Ou seja, tem que conhecer, se não fica para trás. Que nem eu no caso.[Sujeito A]

Sobre utilizar o computador identificamos que o primeiro processo de ID (formação há cinco anos) não foi suficiente para instaurar uma prática cultural, pois no começo de nossa pesquisa ele não utilizava essa tecnologia. Ainda no momento prefere práticas culturais não digitais para suas interações

Primeiro contato cara a cara, ta na frente é mais fácil, não? Segundo, ai sim vem o telefone. [...] Agora tamo entrando na era do email, né, que é mais prático.[Sujeito A]

Mas mostra indícios de uma mudança de posicionamento, ao mostrar uma relação diferente com a tecnologia:

(uso) Mais ou menos, duas horas por dia [...] Antes nem ligava, eu não sabia..era como uma parede nos olhos, eu não enxergava..

Todos os dias eu uso. Em casa. [...] Na verdade, você vai dar risada, mas eu tenho que responder a verdade. Sabe o que eu faço? Eu gosto muito de esporte. Então eu pego o blog do Milton Neves, presidente, e eu vou entender coisas que eu nunca entendi na minha vida. O que fazia, onde estão os caras..Mais ou menos este perfil. Entendeu?[Sujeito A]

Novamente, sua posição é de submissão o que fica evidenciado quando explica suas práticas culturais com essa tecnologia, que é mais voltada para o consumo (ao estilo das tecnologias de massa como TV e rádio)

Porque na realidade hoje, eu procuro mais pensar,ver o que os pessoal falam, o que estão dizendo do que..pra mim ainda está limitado [...].Eu não tenho expansão pra isso..então vou captando assim o que cada um vai dizendo. Sendo que, deveria falar, escrever pra vocês o que que eu acho, o que que eu faço e o que, como eu penso. Muitas vezes isso dai, como é que eu vou dizer..é, me deixa tímido nisso ai. Por que? Porque eu não sei, não conheço.[Sujeito A]

O ponto positivo é que o sujeito A participa, mesmo que eventualmente, de uma comunidade online, mas ainda não ousou procurar outras comunidades.

[questionado sobre se participa de mais comunidades]

Não, não. Eu to tentando agora, que eu to tentando descobrir, tentando ver, tentando saber onde, quem que ta falando. Eu tenho um amigo que mora em São Paulo que tava me perturbando, falando até pra mim assim, to em horário e quero falar contigo.

Apesar do uso limitado, segundo o próprio sujeito, atualmente se relaciona com 20 ou 30 pessoas. Mas continua num posicionamento de incapacidade, de não aprendizagem que impedem que o mesmo tenha oportunidade de ocupar novas posições que não se permite. Um exemplo pode ser verificado:

Eu sou um cego, burro e mudo. Então você tem que fazer para eu ver. Em outras palavras, eu tenho que aprender decorando. Eu não aprendo com

raciocínio vis. Oh, por exemplo eu tenho dificuldade em desenho. Entendeu como é que é? Tem gente que ve o desenho e pronto, já sabe como fazer. [...] Então eu sou mais de, por exemplo você aperta assim, assim e assim e eu decoro tudo o que você falou. Mas se for, se você ficar lá e falar faz isso e isso, eu já não sei. Entendeu como que é? Se vocês fizer, olha, faz isso, isso, isso é isso, isso é isso, eu já aprendo. Mas se voce falar, num exemplo. Junto, ai eu não aprendo. Pra mim é difícil, eu tenho é que estudar .

[Sujeito A]

.... Em outras palavras, eu sei ligar e desligar eu sei ouvir o que ta la, eu não sei criar, ta entendendo? Se você fizer alguma coisa, eu já não...por exemplo, você cansou de falar pra mim, eu via, não é questão de ...resposta,resposta, do bilhetinho do terceira idade. E eu não sabia o que era isso. Como é que eu consegui esses bilhetinhos? Malditos bilhetinhos. Eu não conseguia. Eu clicava no bilhetinho e cade o bilhetinho?[Sujeito A]

Com relação ao Sujeito Z, vemos que seu posicionamento é de abertura, de aproveitar a oportunidade, de direito a participar.

foi valiosa, por infelicidade, só agora eu tive a oportunidade de poder entrar ne, nessa magia ne? [...] Porque antes eu tinha muita dificuldade, principalemnte para a leitura, e agora, no caso este da informatica, ta me sendo muito util, [...] ainda não consegui, mas vou conseguir, para poder arquivar meus textos, ai la em casa era uma infinidade de papel jornal, era a, a briga la em casa era para eliminar aquele, aquele lixo, eles diziam que aquilo era um lixo...

E nesse sentido, mostra uma ampliação das suas práticas culturais, ao incorporar o mail como meio de comunicação. Porém, neste ponto percebe-se claramente que não basta uma pessoa ter acesso a um letramento digital se os sistemas sociais e de comunidades de práticas também não estão inserido. Como afirma Warschauer (2006) um processo de ID deve contemplar os quatro subsistemas (equipamento, conectividade, letramento e comunidade de prática). No caso do sujeito Z mesmo ela conhecendo e estando apropriada do processo de troca de mail situações de conectividade ou de falta de comunidades de prática não favorecem o uso dessa prática cultural, como vemos no depoimento abaixo, coletado em 2011

então é mais, mas o telefone também é muito usado, email, eu ainda não, ainda não to bem, sabe o que, porque eu posso tanto tempo fora de casa, pq qdo eu venho pra usar o email é de noite, aí o meu horário é o madrugada, e o delas, são, né, muitas tbm não tem ainda, não conseguiram ainda fazer um curso, e adquirir, né, essa ferramenta como se diz, né... [Sujeito Z]

Mesmo com essas limitações evidencia-se um posicionamento de uso intensivo, e críticas a esse posicionamento em função de direitos e deveres de ação com relação ao grupo familiar, vejamos:

é, eu tava usando diariamente, tava ficando viciada ... tanto o meu marido falar, ãh, tu não sai mais da frente deste computador" ..e aos poucos eu fui... entao as vezes eu, quando eu tenho tempo, qdo chego em casa cedo, eu dou uma olhadinha, que as vezes tem uns recadinhos, umas coisas assim. mais agora ja to mais..ja to conseguindo me dominar..antes eu nao tava, ja tava viciada.Tava ficando viciada. [Sujeito Z]

(sobre quando utiliza e tempo de uso) ... quase todos os dias, quase todos os dias... é, bastante horas. não é todos os dias, mas no dia que eu vou.. eu vou .. mais é no orkut, [Sujeito Z]

Sobre a participação em comunidades virtuais, o sujeito Z que não participava de nenhuma comunidade em 2010, hoje conta com mais de 16 comunidades, e nelas apresenta posicionamentos diferenciados. Na nossa, sua posição de liderança assumida e reconhecida pelos colegas tem se afirmado nos últimos meses (agosto/2011)

Sujeito Z: muitas, muitas comunidades..

Pesquisadora: eu vi, alem da nossa tem quantas?

Sujeito Z: eu acho que eu estou com umas 16 comunidades.

Pesquisadora: e vc começou a partir do nosso trabalho...

Sujeito Z: sim, a partir do de vcs, eu nao sabia, para entrar no orkut eu nao sabia utilizar o orkut.

Pesquisadora: vc visita todas elas?

Sujeito Z: todas elas mais ou menos umas 60 pessoas que eu assim, que é fixo [...] A maioria são conhecidos, aquela coisa, que tu conhece, e vai conhecendo outro, e vai conhecendo outro...

O posicionamento de Z de autonomia e controle de seu espaço se manifesta na forma como o sujeito admite ou não novas pessoas no seu grupo de relacionamento:

...só que eu ainda tenho muito receio e muito medo, tem as vezes que entra pessoas que eu nao sei, da onde é que surgem, né? ai eu procuro nas outras, nas outras comunidades, para ver se sao amigos de outros amigos meus... pra ver se é, se não é, se não vejo, se nao encontro ali, eu excludo...

Com relação às práticas culturais de letramento Z relata:

primeiro vou ver os meus recadinhos, olho ali, vejo se tem recadinho, vou la, vejo os meus recados, ai ja respondo imediatamente, e depois nas outras comunidades, é a participação, ne agora as vezes as trocas, ne de, como vou dizer, os eventos, que abrem, coisas assim...

e as fotos, tambem agora eu estou conseguindo, ja tenho 27..e outra coisa, agora eu tambem quero o video, o video e musica, pq eu gosto muito de videos e musicais..

(falando sobre o msn) eu uso com os parentes, com a familia.. com a familia que mora no interior; nao é, entao é mais facil assim ne, de se comunicar ne, e fica mais assim, como que eu vou te dizer,

e'...tem certas coisas que nao se da no orkut, nao da para tu....comentar, pq se nao a pessoa fica ti...tu pensa que nao tao , mas ti...

minha filha...ela disse ah mae, por telefone, pro inteiror é aquela coisa, tem que pagar operadora, é aquela coisa, e tu que conversa muito com a tia A..., é bom tu entrar no msn, por causa que ai vcs conversam assim, ai...mas agora eu achei que o gmail é melhor do que o...

é,eu achei o do gmail melhor...é que ali é automatico, enquanto tu ta ali digitando, tu ja ve que ela ja ta..ali, já te respondendo..o msn nao, tu manda, e fica ali aguardando..o gmail eu achei melhor.

Z mudou seu posicionamento de forma bastante grande, mostrando-se autonoma e crítica na escolha do que, com quem e com que ferramenta irá trabalhar. Já o sujeito A embora mais incipiente tem apresentado mudanças importantes no posicionamento, ainda não se permitindo considerar com

potencial de aprendizagem, mas no momento tem duas comunidades nas quais participa.

REFERÊNCIAS

- BALDWIN, J. Determinate evolution. **Psychological Review**, Washington, v. 4, p.393-401, 1897.
- BAZILLI, C. et al. **Interacionismo simbólico e teoria dos papéis**: uma aproximação para a psicologia social. São Paulo: EDUC, 1998.
- BUCKINGHAM, D. **Media education**: literacy, learning and contemporary culture. Cambridge: Polity, 2003.
- _____. **Mas allá de la tecnologia**: aprendizaje infantil em la era de la cultura digital. Buenos Aires: Manantial, 2008.
- _____. Cultura digital, educação midiática e o lugar da escolarização. **Educação Realidade**, Porto Alegre, v. 35, n. 3, p. 37-58, set./dez., 2010. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/edu_realidade>. Acesso em: 09 ago. 2011.
- DE MATTOS, F.; CHAGAS, G. Desafios para a inclusão digital no Brasil. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 67-94, jan./abr., 2008.
- DOLL, J. A inclusão digital de trabalhadores mais velhos – quais são os desafios? **RENTE – Revista Novas Tecnologias em Educação**, Porto Alegre, v. 2, n.1, p. 1-8, 2004.
- GOFFMAN, E. **Frame analysis**. New York: Harper and Row, 1974.
- _____. **Estigma**: notas sobre a manipulação da identidade. 4. Ed. Rio de Janeiro: LTC, 1988.
- HARRÉ, R. LANGENHOVE L. Van (eds.). **Posisiotining theory**: moral context of intentional action. Oxford: Blackwell, 1999.
- JAMES, W. **Principles of psychology**. New York: Holt, 1890.
- JANET, P. **L'evolution psychologique de la personaité**. Paris: Chachine, 1929.
- KLEIMAN, Ângela. Modelos de letramento e as práticas de alfabetização na escola. In: _____. (Org.). **Os significados do letramento**. Campinas: Mercado de Letras, 2008.

KOZINETZ, R. V. **On netnography**: initial reflections on consumer research investigations of cyberculture. Evanston, Illinois, 1997.

_____. **Netnography**. Doing ethnographic research online. London: Sage Publications, 2010.

JONES, Quentin. Virtual-communities, virtual settlements & cyber-archaeology: a theoretical Outline. In: **Journal of Computer-Mediated Communication**, v. 3., no. 3., 27 maio 2007.

MONTARDO, S.P. ; PASSERINO, L.M. . Espelhos quebrados no ciberespaço: implicação de rede temáticas em blogs na Análise de Redes Sociais.. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO, 17., 2008, São Paulo: UNIP, 2008. v. 1. p. 1-10

OLIVEIRA, Z. M.; GUANAES, C.; COSTA, N. R. A Discussão do conceito de “jogos de papéis”: uma interface com a “teoria do posicionamento”. In: ROSSETTI-FERREIRA, M. C.; AMORIM, K.; SILVA, A.P.; CARVALHO, A M. (Org.). **Redes de significações e o estudo do desenvolvimento humano**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

PASSERINO, L. M. ; MONTARDO, S. P. Análise de Redes Sociais em Blogs de Pessoas com Necessidades Especiais (PNE). **RENOTE - Revista Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre, v. 5, p. 1-12, 2007a.

PASSERINO, L. M.; MONTARDO, S. Inclusão social via acessibilidade digital: proposta de inclusão digital para pessoas com necessidades especiais (PNE). **E-Compós**, Brasília, v. 8, p. 1-18, 2007b.

PEIXOTO, C.; CLAVAIROLLE, F. **Envelhecimento, políticas sociais e novas tecnologias**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

PUTNAM, R. D. **Comunidade e democracia**: a experiência da Itália moderna. Rio de Janeiro: FGV, 1997.

ROJO, R. **Letramentos múltiplos, escola e inclusão social**. São Paulo: Parábola, 2009.

WARSCHAUER, M. **Tecnologia e inclusão social**: a exclusão digital em debate. Tradução Carlos Szlak. São Paulo: Senac, 2006.