

Contribuições dos Estudos de Uso de Redes Eletrônicas para a Avaliação do Uso Cidadão da Internet

Míriam G.Moraes¹

Jornalista, com especialização em Novas Tecnologias de Comunicação

Mestranda em Ciência da Informação na UFMG

Assessora da Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte/Prodabel

Áreas de interesse: Informação e Sociedade, Comunicação, Internet

PALAVRAS-CHAVE

Redes eletrônicas- Informação pública- Cidadania

RESUMO

O objetivo deste artigo é identificar estratégias metodológicas para mensurar o uso cidadão da Internet no Brasil a partir de três estudos de uso de redes eletrônicas, conduzidos no início dos anos 90, nos EUA, no contexto não relacionado ao trabalho e associado às tentativas de organizar atividades cidadãs e de possibilitar a participação dos usuários na tomada de decisões no âmbito público.

1. INTRODUÇÃO

Os estudos de uso de redes eletrônicas já apresentam considerável amadurecimento no campo da pesquisa das aplicações das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), tanto que estes já foram sistematizados em categorias que nos ajudam a identificar métodos para abordagens de um objeto tão recente, em se tratando da pesquisa científica, e de difícil mensuração que é o uso cidadão da Internet.

Foram identificadas seis categorias nas abordagens científicas do uso de redes eletrônicas, e os estudos de uso para fins de cidadania se enquadram na categoria das pesquisas de uso de redes eletrônicas relacionado às atividades extra-trabalho, mais precisamente na área associada às tentativas de organizar atividades cidadãs e de participação na tomada de decisões por teledemocracia.

¹ E-mail: mgontijo@pbh.gov.br

As pesquisas nessa categoria investigam aspectos que diferem de outras categorias de pesquisa do uso de rede. Uma das diferenças está em não partir de premissas já consagradas como a de que as novas tecnologias, notadamente de redes eletrônicas, promovem o alargamento dos desníveis de informação, baseados no *status socioeconômico*, principalmente quando a nova tecnologia de comunicação é relativamente cara, e quando a inovação de comunicação é introduzida em um contexto de forças de mercado.

Para os pesquisadores do uso de redes eletrônicas na organização de atividades cidadãs, a ampliação do hiato de informação não é inexorável, e na justificativa dos seus trabalhos, os autores pontuaram que os governos locais americanos começaram não só a aplicar tecnologia de informação para acelerar o processamento de dados mas também para melhorar a prestação de seus serviços, ajudar nas interações dos cidadãos com os governos locais, e potencialmente aumentar a participação política.

Os três estudos aqui referenciados não compõem um tipo de pesquisa longitudinal,² apesar de todos terem o *Public Electronic Network* (PEN) da cidade de Santa Monica como objeto de estudo, pois são estudos com problemáticas diferentes e autônomas.

O objetivo deste artigo é identificar estratégias metodológicas para mensurar o uso cidadão da Internet no Brasil a partir desses três estudos de uso de redes eletrônicas conduzidos no início dos anos 90, nos EUA, no contexto não relacionado ao trabalho e associado às tentativas de organizar atividades cidadãs e de possibilitar, ou até mesmo aumentar, a participação dos usuários na tomada de decisões no âmbito público. Entre as contribuições desses estudos destacam-se a criação de um *arquétipo* de sistema de informação pública, que pode ser usado como um indicador para análise de outros sistemas, e a do conceito redes cívicas que nos auxilia a identificar quando o uso de redes eletrônicas aponta para alcançar as populações não servidas do acesso à informação.

2. PRINCIPAIS ABORDAGENS DA PESQUISA DE USO DE REDES ELETRÔNICAS

Numa tentativa de sistematizar os estudos na área de redes eletrônicas, *Reijo Savolainen* (1998) aponta para seis principais abordagens da pesquisa empírica de uso de redes eletrônicas, a partir do cruzamento de dois critérios: o contexto principal de uso da rede (contextos do trabalho e não relacionado ao trabalho) *versus* nível social de variáveis (individual e em grupo). Segundo o autor, o primeiro critério, contexto principal de uso, pode ser descrito a partir da dicotomia *relacionado ao trabalho e não relacionado ao trabalho*, derivada de

² Pesquisa que acompanha um mesmo fenômeno por um período maior de tempo.

análises que agruparam os estudos. Tal dicotomia serve para fins analíticos porque às vezes o uso de serviços de rede conhece ambas as necessidades. O segundo critério, nível social de variáveis, descreve o âmbito dos estudos de uso: individual, grupo/organizacional, nacional/regional e global.

Nível social das variáveis no âmbito dos estudos de uso	Contexto principal do uso de redes eletrônicas	
Global	A Pesquisa global	
Nacional/regional	B Pesquisa Nacional Regional	
	Relacionado ao trabalho	Não relacionado ao trabalho
Grupo/organizacional	C Pesquisa de uso em grupo relacionado ao trabalho	E Pesquisa de uso em grupo não relacionado ao trabalho
Individual	D Pesquisa de uso individual relacionado ao trabalho	F Pesquisa de uso individual não relacionado ao trabalho

Tabela1 - Principais abordagens da pesquisa empírica
de uso de redes eletrônicas

As *pesquisas de uso de rede* dos tipos A e B estão interessadas na quantidade de uso relacionada aos fatores como idades de usuários, sexo e educação. Além das quantidades, podem ser estudadas as atitudes para com os serviços e experiências subjetivas de uso. Perguntas do tipo “quais dos seguintes serviços você usa e com que freqüência?” são comuns a estes tipos de pesquisa. Tipicamente eles aproximam as perguntas de uso do ponto de vista da provisão disponível de serviços, são mais centrados no sistema, e o papel dos indivíduos é reduzido a consumidores desses serviços. Na maioria dos casos, os critérios são geográficos para amostras aleatórias de pessoas adultas.

Aqui podemos citar o exemplo, como sendo do tipo B (nacional/regional), do estudo descritivo do uso de Prairienet (um sistema comunitário para o acesso a informações e serviços via computador, desenvolvido na *Graduate School of Library and Information Science na Universidade de Illinois*, EUA), dos autores *Gregory B. Newby e Ann Peterson Bishop* (1996). Os autores publicaram artigo reportando os resultados da pesquisa cuja questão fundamental endereçada era “Até que ponto Prairienet está a serviço do seu propósito de ser um recurso da comunidade para a comunicação de rede e para o acesso à informação?” Segundo os autores, a pergunta está longe de ser respondida com o resultado da análise de

dados obtidos nesse estudo exploratório, uma vez que o estudo só endereçou a pergunta para a análise de padrões de uso. No entanto os resultados apontaram para a necessidade de uma pesquisa de usuário e a discussão das atividades de serviço para que o sistema Prairienet alcançasse melhor suas metas.

Retomando *Savolainen* (1998), ainda *as pesquisas dos tipos A e B* descrevem as características globais e as tendências de uso do serviço. Tais pesquisas podem ajudar no planejamento de redes indicando qual tipo de serviço é mais demandado, e os resultados da pesquisa podem trazer sugestões úteis para negócios na rede. O principal problema apresentado por esses tipos de pesquisa é a rápida obsolescência dos dados.

Foi o caso do estudo envolvendo o *FreeNet Capital Nacional*, no Canadá, que teve como objetivo administrar uma pesquisa de usuários da rede com enfoque nas características demográficas, no uso e no impacto dos serviços sobre os usuários.

Segundo o autor, *Andrew S. Patrick*, o resultado principal desse estudo foi constatar que os serviços de comunicações (correio eletrônico e discussões públicas) são os mais usados nesse sistema, com implicações para o planejamento de *marketing* de serviços *on-line* comercial. Também segundo o autor, a análise proporcionada pelos resultados ficou limitada pela constante atualização do sistema.

As pesquisas de uso de redes dos tipos C e D têm-se preocupado com a freqüência de uso de vários serviços de rede entre grupos de profissionais; o papel dos serviços na comunicação organizacional; e os aspectos comportamentais no trabalho. Analisam uma ampla gama de serviços de rede, priorizam aspectos quantitativos, são mais focadas e têm mais tradição.

As pesquisas de uso de rede dos tipos E e F ainda são minoria, mas a tendência é o crescimento delas. Um dos problemas associados com o conceito de não-trabalho ou extra-trabalho é que isso implica no entendimento de que não-trabalho é algo que permanece acima dos assuntos primários da vida de trabalho diário. E tal problema também aparece quando se refere aos estudos preocupados com o uso da rede para trabalhar em casa, uma vez que esse uso não é necessariamente igual à categoria do não-trabalho. Para resolver este problema foram identificadas quatro principais áreas onde o uso de rede não relacionado ao trabalho pode ser encontrado:

1. *hobbies* ou atividades de lazer
2. soluções para os problemas cotidianos tais como saúde, consumo e desemprego
3. monitorando o dia-a-dia da mídia
4. associado com tentativas de organizar atividades cidadãs e participar de tomadas de decisões por teledemocracia.

Este grupo de pesquisas será o escolhido para um aprofundamento dos métodos utilizados na abordagem do uso cidadão da Internet. Algumas das pes-

quisas escolhidas, apesar de não tratarem diretamente da mensuração do uso cidadão da Internet, trazem contribuições significativas.

3. OS ESTUDOS DE USO DA INTERNET NO CONTEXTO NÃO RELACIONADO AO TRABALHO E ASSOCIADO ÀS TENTATIVAS DE ORGANIZAR ATIVIDADES CIDADÃS

Nesta categoria encontram-se três estudos de uso, realizados na década de 90, nos EUA, com problemáticas diferentes, mas com algumas identidades.

O primeiro deles foi desenvolvido por *Everett M. Rogers*, do *Departament Of Communication and Journalism, University of New Mexico, NM*; *Lori Collins-Jarvis* do *Departament of Communication, Rutgers University, New Brunswick, NJ*; e *Joseph Schmitz* do *Department of Business Communication, University of Southern California, Los Angeles, CA*, e que teve como objetivo investigar os aspectos socioeconômicos e a igualdade de gênero no uso do *Public Eletronic Network* (PEN), um serviço de acesso a informações públicas suportado em rede de computadores desenvolvido pelo governo local em *Santa Monica*, Califórnia, e colocado em operação a partir de fevereiro de 1989.

Tal estudo se baseou também em várias publicações relacionadas à pesquisa sobre o sistema PEN conduzida pela Universidade do Sul da Califórnia *Annenberg Escola para Comunicação*, dos autores *Guthrie et al.* (1990), *Schmitz et al.* (1994) e *Collins-Jarvis* (1993). A apresentação desse estudo foi feita originalmente à Sociedade americana para Ciência de Informação, em *Pittsburg, PA*, em 1992.

O estudo examinou as seguintes questões:

1. Como o PEN foi projetado para ser um sistema tecnológico e democrático de informação.
2. Quais os impactos desse projeto na equalização do acesso e participação entre representantes de grupos sociais (como “sem-casa” e grupos mulheres) que normalmente não usam sistemas de redes eletrônicas.

Os autores partiram contrapondo a constatação de que com as novas tecnologias de comunicação disponíveis para o público, os primeiros a adotá-las foram homens e de alto *status* econômico social (*Rogers, 1986*). Como consequência, os benefícios dessas novas tecnologias provêm primeiro homens de alto *status* em um sistema e alargam o desnível de informação, de forma que esses que já são ricos em informação fiquem relativamente mais ricos. Este é um padrão geral de desníveis de informação que tem ocorrido nas recentes décadas para tecnologias, tais como televisão a cabo, VCRs, computadores domésticos, e serviços de videotexto (*Dutton, Rogers, & Jun, 1987; Kominski, 1992; Rogers, 1986*).

Para os autores, a ampliação do hiato de informação, no entanto, não é inexorável e eles foram buscar na experiência do PEN de *Santa Monica*, a comprovação de tal hipótese.

A primeira pergunta colocada para investigação “Como o PEN foi projetado para ser um sistema tecnológico e democrático de informação”, reflete um dos méritos deste estudo que é o de estipular a relação entre a concepção de projeto e a democratização do acesso à informação.

Entre as informações obtidas, os autores assinalaram um forte compromisso assumido pelos projetistas do PEN para criar uma rede eletrônica de computadores baseada na comunidade.

A crucial decisão tomada pelos projetistas do PEN em 1988, quando ele foi planejado, era possibilitar aos moradores da cidade o acesso livre ao sistema através de terminais públicos ou de equipamentos privativos equipados com *modens*. Eram 18 terminais públicos localizados em bibliotecas da cidade, centros para cidadãos de terceira idade, centros de recrutamento, centros de suporte à vizinhança e outros edifícios públicos.

Para criar um sistema que poderia ser acessado através de tecnologia disponível publicamente, os idealizadores do PEN asseguraram que a participação individual no sistema não era limitada aos proprietários de computadores. Ao criarem um sistema com a capacidade de suportar conferências interativas, os idealizadores do PEN também asseguraram que a participação individual neste não poderia ser limitada a uma transmissão ou recepção de informação unidirecional.

Os idealizadores do PEN então encorajaram o amplo acesso ao sistema, e facilitaram sua adoção por membros de grupos sociais tais como os “sem-casa”, os desempregados, e mulheres, os quais usualmente não tinham acesso a computadores e *modens*. Por causa dessa capacidade de ampliar a participação, o PEN serviu como um meio para a troca de diversas perspectivas entre homens e mulheres, bem como entre indivíduos representando grupos socioeconômicos de níveis alto e baixo. Essas perspectivas foram trocadas em conferências interativas via computador que endereçaram até mesmo pressões em assuntos políticos tais como o debate da falta de moradia e a igualdade de gênero.

Um outro aspecto avaliado pelos autores foi a participação no PEN. O perfil demográfico do usuário do PEN, como indicador exclusivo das capacidades democráticas do sistema, poderia conduzir as pessoas a concluírem que este beneficia só uma elite homogênea. Uma pesquisa conduzida em 1990, depois de um ano de operação do PEN (*Guthrie et al.*, 1990), encontrou que os inscritos no PEN, geralmente, refletiam as características demográficas da população de *Santa Monica* (*Donnelly Demographics*, 1990). A renda doméstica média dos inscritos no PEN (US\$ 50 mil ao ano) era visivelmente mais alta que a média da população de *Santa Monica* como um todo (US\$ 45 mil por ano).

No entanto, o fato de 20% dos inscritos no PEN manterem rendas domésticas abaixo de US\$ 30 mil, sugere que o PEN atraiu uma relativamente alta proporção de grupos de adeptos de *status* socioeconômico baixo, uma vez que um estudo nacional sobre proprietários de computadores revelou que uma média de 10% dos domicílios com renda abaixo de US\$ 35 mil eram dotados de computadores (*Kominski, 1992*).

Aproximadamente 30% dos inscritos no PEN, e quase 60% dos mais freqüentes ou usuários pesados, expressaram um alto nível de interesse em política, se comparados aos 15% dos cidadãos de Santa Monica não inscritos no PEN. Os inscritos no PEN eram também mais ativos em cada um dos 7 tipos de atividades locais, tais como assistir reuniões de assembleia municipal e contatar funcionários da cidade(*Guthrie, 1990*).

Os usuários do PEN têm os atributos que freqüentemente caracterizam os primeiros usuários de uma tecnologia de informação nova. Porém, quando os autores consideraram como o PEN foi usado, e compararam-no com outros sistemas de informação eletrônicos em rede públicos e privados, o impacto democrático do PEN tornou-se evidente. A disponibilidade de terminais de acesso público, por exemplo, encorajou os membros de grupos sociais, pouco representados na maioria dos sistemas de informação, a tornarem-se adeptos.

De acordo com o Departamento de Sistema de Informação de *Santa Monica*, 50 mil dos 250 mil acessos ao PEN ocorridos da primeira vez em que ficou disponível de 1989 até 1992 foram originados dos terminais públicos. Então, os *log-ons* dos terminais públicos constituíram 23% de todos os acessos. Como o número de inscritos no PEN cresceu, também aumentou a porcentagem de inscritos que informou não ter um computador e *modem* em casa ou no trabalho. Durante o primeiro ano de operação, só 19% dos inscritos não tinham computador e *modem* necessários para usar o PEN. Depois do segundo ano, a porcentagem aumentou para 27%. A partir de junho de 1992, um terço dos inscritos no PEN não tinha um computador e *modem*. A maioria dos indivíduos que não tinham o hardware necessário e não usavam freqüentemente o PEN incluía várias pessoas “sem-casa” que tinham sido extremamente ativas.

A pesquisa de 1990 avaliou o nível dos entrevistados do uso do PEN e os meios primários deles para tal uso. Terminais públicos representaram os meios primários de acesso ao PEN para 15% da amostra total de 225 inscritos. Terminais públicos também representaram os meios secundários de acesso para outros usuários que ordinariamente têm acesso ao PEN de casa ou do trabalho.

A pesquisa revelou ainda que uma larga proporção de usuários dos terminais públicos foi usuária na categoria mais “pesada” do que aqueles usuários que informaram não fazerem uso dos terminais públicos como seus primeiros meios de acesso ao PEN. Quase 40% dos usuários de terminais públicos informaram que fizeram mais de cinco acessos por mês ao PEN. O que se conclui é que os termi-

nais públicos foram usados tanto pelos indivíduos que não tinham acesso a computadores como por indivíduos que os usaram para complementar o uso de casa ou do trabalho.

Uma investigação dos mesmos autores revelou, seis meses depois do início de operação do PEN, que aproximadamente 30% dos inscritos eram mulheres. Esta proporção parece particularmente grande se considerarmos que essas usuárias foram inscritas no estágio inicial do PEN, quando somente os indivíduos mais ligados às tecnologias tendiam a adotar tais sistemas.

O que levou a esta relativamente alta taxa de adoção feminina do PEN? A acessibilidade do PEN via terminais públicos é uma explicação, segundo os autores, mas estudos passados mostraram que homens tendem mais que as mulheres a se educarem no uso de computador, a pertencerem a organizações sociais centradas no computador e a possuírem e ou regularmente usarem um computador pessoal e *modem*.

Uma outra pesquisa realizada pelos autores em 1989 sobre os usuários do PEN mostrou que os terminais públicos encorajaram as mulheres a adotarem o sistema. Mais de 40% das mulheres inscritas que registraram o uso do sistema não o acessaram por computadores pessoais e/ou *modem* através do qual elas poderiam usar o PEN também de casa ou do trabalho. A proporção de inscritos femininos que não tinham acesso era também significativamente grande em relação à proporção de homens inscritos que não tinham acesso (19% dos homens inscritos).

O exame que os autores fizeram do PEN confirmou que os sistemas de redes eletrônicas podem prover um outro canal, para as mulheres, através do qual elas possam participar da vida pública em sua comunidade. O PEN permitiu que algumas mulheres usuárias desenvolvessem apoio social de rede com outras mulheres que também estavam ativas na arena política local. Para poucas mulheres, no entanto, o PEN representou um novo modo de envolvimento político, incluindo uma nova fonte de informação, especialmente uma fonte alternativa de apoio social.

O segundo estudo, desenvolvido pelos autores *Guthrie e Dutton* (1992), consiste na comparação entre escolhas feitas pelas administrações de quatro cidades da Califórnia, nos EUA, para projetar e implementar sistemas públicos eletrônicos de informação, e foi levantada a hipótese de que o uso eletrônico da informação pública como uma inovação tecnológica pode alterar o modo de participação dos cidadãos no processo político.

O estudo incluiu três cidades que adotaram projetos de rede eletrônica para o uso de informação pública como *Santa Monica, Pasadena, e Glendale*, todas na Califórnia, e uma cidade que não aderiu ao projeto, *Irvine*.

As questões colocadas pelos autores são:

Que escolhas políticas estão embutidas no projeto de tais sistemas? Por que eles foram escolhidos? Eles poderiam ajudar neste momento para o aparecimento de políticas de utilidades públicas?

Eles estenderam a pesquisa fazendo uma análise comparativa de quatro casos para incorporar as seguintes variáveis: escolhas políticas, contexto social e contexto político para explorar os fatores que poderiam responder por essas escolhas de política tecnológica.

As implicações políticas desta tecnologia poderiam variar de acordo com as escolhas feitas por projetistas ao optarem por um sistema de uma única mão (um sistema de radiodifusão) ou de duas mãos no modo tecnologia interativa. Essas escolhas estão em algumas considerações que legislam o conteúdo e fluxo de informação em comunidades.

A comparação feita nesse estudo destaca escolhas de políticas-chave de tecnologia (incluindo a escolha de não desenvolver este tipo de aplicação), as quais são resumidas por um índice que reflete o grau para o qual cada cidade aproximou sua visão de um sistema de informação pública.

Os autores identificaram oito escolhas de políticas-chave que nortearam os projetos de sistema de informação pública, e a partir daí traçaram um *arquétipo* de sistema de informação pública que teria as seguintes características:

ESCOLHA POLÍTICA	ARQUÉTIPO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO PÚBLICA
Capacidade do sistema em termos de memória e número de usuários suportados	Grande capacidade de guardar informação e de atendimento aos usuários
Arquitetura dos canais de comunicação vertical ou horizontal ou radiodifusão	Alcance máximo de canais de comunicação
Acessibilidade baseada na dispersão de terminais e custo monetário de uso	Ampla acessibilidade
Conteúdo orientado ou não por questões públicas	Ênfase no público, em lugar de informação comercial
Modelo de controle editorial (centralizado ou descentralizado)	Não controle editorial
Propriedade pública ou privada, sem fins lucrativos ou a combinação entre as opções	Propriedade pública
Financiamento público, comercial ou baseado em subscrição	Financiamento não baseado em taxas

Tabela 2 - Arquétipo de sistema de informação pública

O sistema PEN de *Santa Monica* aproximou-se mais do *arquétipo* de um sistema de informação pública. Foi projetado com uma capacidade maior, tanto em termos de memória como em número de usuários a ser suportado; uma arquitetura mais flexível, permitindo comunicação horizontal; acesso menos restrito; um alcance mais amplo de conteúdo, inclusive a discussão de negócios públicos; menor controle editorial pelo provedor; propriedade pública; e recursos oriundos de fundos públicos. O INFONET de *Glendale* foi o que se apresentou mais distante desse *arquétipo*. O INFONET foi projetado com menos capacidade, um alcance mais restrito de serviços de informação, e acessibilidade menos pública.

Os autores exploraram vários jogos de fatores que poderiam explicar as escolhas de cidades. Em sua análise, eles destacaram o papel de paradigmas tecnológicos e culturas políticas locais moldando aproximações municipais para o desenvolvimento de sistemas de informação pública em redes de computadores.

Os autores administraram uma série de entrevistas semi-estruturadas com os indivíduos envolvidos nos respectivos projetos de utilidades de informação, como também com as pessoas que representam interesses envolvidos.

Eles identificaram que um sistema de informação pública pode ser projetado para bloquear ou facilitar a interação entre seus usuários. As implicações políticas de tais alternativas são constantes, até mesmo se os responsáveis falham em reconhecê-las entre as opções.

Os projetistas não basearam suas decisões apenas no que era tecnicamente possível mas também em terrenos social e político, nenhum deles determinados pela tecnologia. Na fase inicial da pesquisa, os autores esperavam encontrar concepções normativas de participação democrática moldando o projeto de sistemas eletrônicos de informação. Então, eles esperavam que a *cultura política* de comunidades locais tivesse influência principal no projeto do sistema de informação. Outras características locais que eles acreditavam estar moldando as preferências tecnológicas, incluíram *fatores econômicos, grupos de interesse, arranjos organizacionais* e a *infra-estrutura tecnológica existente*.

FATORES	TIPO DE INFLUÊNCIA
O papel dos paradigmas tecnológicos	A opção por um paradigma propiciou uma independência maior do sistema em relação aos outros fatores
A cultura política	Identificada associação entre a tendência do eleitorado e o grau de aproximação do sistema ao arquétipo. Cidades cujo sistema se aproxima do arquétipo revelam eleitor mais exigente em relação ao governo local, principalmente quanto a inovações. O nível de participação política na comunidade afetou a concepção dos projetos quanto aos atributos dos usuários e tipo de informação.
Fatores econômicos	Representaram um papel marginal no projeto de sistema de informação pública. Identificaram que a riqueza da comunidade ou governo local era menos determinante que a prioridade política. A cidade mais rica optou pela não implementação desse tipo de sistema
Grupos de interesse	As demandas de grupos a serem acomodadas nos projetos variaram de cidade para cidade, e nas cidades em que o sistema se aproximou mais do arquétipo, a influência de grupos empresariais foi menor
Arranjos organizacionais	Nas 4 cidades não foram envolvidos os cidadãos e grupos de comunidade no desenvolvimento dos sistemas. Em todas a iniciativa partiu dos governos locais

Tabela 3 - Fatores e tipo de influência

O terceiro estudo, intitulado “Redes Cívicas: Benefícios Sociais de Comunidades *Online*”, se refere a uma pesquisa em que os autores *Sally Ann Lawe* e *Brent Keltner* se debruçaram sobre o assunto de estender o acesso de redes para as populações não servidas, e com a expressão “populações não servidas” eles se referiam freqüentemente a grupos chamados “*haver-nots*” pela imprensa popular por exemplo, *Schrage* (1993) e *Williams* (1995).

Estes grupos incluem aqueles com baixos níveis de renda e educação, minorias étnicas, os da terceira idade e os fisicamente deficientes. Mais adiante, os autores

examinam como o acesso *online* - para pessoas, grupos, e a informação pertinente podem e estão ajudando organizações de setor sem fins lucrativos e organizações públicas a operarem mais efetivamente. Finalmente, eles abordam como o acesso *online* - para representantes governamentais locais e federais, como também para organizações não-governamentais - pode aumentar a participação dos cidadãos em negócios públicos e se tal acesso oferece benefícios aos sócios de comunidade.

Outro conceito levantado pelos autores é o de redes cívicas. Segundo eles, a maioria das redes cívicas aponta para alcançar as populações não servidas descritas acima.

Os resultados informados aqui estão baseados em estudos detalhados de cinco redes cívicas. Sintetizando os resultados achados nos estudos de cinco redes, os autores tentam responder preliminarmente a duas perguntas:

1. Quais são os benefícios para o indivíduo, grupos e sociedade (e desvantagens potenciais) do acesso a tecnologias de comunicação de rede, especialmente para os indivíduos e grupos não servidos; e
2. O que podemos aprender com a implementação de redes cívicas que nos ajudarão a entender como levar o acesso *online* a todos os grupos da sociedade?

Ao selecionarem as redes para um estudo detalhado, a meta dos autores era criar algo que servisse de ilustração no lugar de uma representativa amostra de redes cívicas. Elas foram escolhidas de um grupo maior de organizações semelhantes que operam ao redor dos EUA usando tecnologia de rede para apoiar uma ampla variedade de atividades publicamente orientadas. A amostra final refletiu uma tentativa para incluir redes apontadas no sentido de alcançar comunidades não servidas, como moradores pobres e minorias étnicas, como também redes cuja meta é promover a “democracia“ eletrônica e facilitar a entrega *online* de serviços governamentais.

A amostra resultante incluiu cinco redes cívicas com as seguintes características:

REDES	FUNDAÇÃO	OBJETIVOS
Public Electronic Network de Santa Monica, CA	1988	Aumentar a consciência dos cidadãos e a participação em negócios governamentais; promover a democracia eletrônica através da comunicação mais efetiva entre cidadãos e governo local; e permitir aos cidadãos administrar suas demandas de serviços públicos na forma <i>online</i> .
Rede Comunidade de Seattle, Seattle, WA	1994	Nutrir a construção de uma comunidade <i>online</i> provendo um fórum para compartilhar ideias entre seus moradores, inclusive minorias pobres e étnicas.
Blacksburg Aldeia Eletrônica, Blacksburg VA	1993	Criar comunidade virtual, envolvendo as instituições principais da comunidade real.
Latinonet , São Francisco,CA	1994	Prover serviços <i>online</i> a organizações latinas e servir como meio de interação entre as mesmas
Playing to win, Boston, MA	1993	Prover serviços <i>online</i> a organizações sem fins lucrativos como recurso tecnológico

Tabela 4 - Características das Redes Cívicas

Entrevistas semi-estruturadas serviram como método primário para a coleta de informação contextual sobre as características das cinco redes cívicas, sobre o alcance da oferta de seus serviços. Em cada rede o objetivo estava em entrevistar pelo menos um indivíduo em cada uma das seguintes cinco categorias:

- diretor de projeto ou o administrador sênior;

- gerente de operações;
- especialista de apoio técnico;
- um empregado envolvido;
- um ou mais usuários representativos.

Os resultados do estudo são apresentados em duas seções principais. Na primeira seção, os autores descrevem como o acesso ao *e-mail* e a outros serviços *online* está afetando as pessoas em seu modo de viver, trabalhar e negociar. Na segunda, eles discutem as principais implicações de implementação associadas com o *e-mail* e a entrega de serviços *online* a várias populações designadas, particularmente os tradicionalmente não assistidos.

Os Benefícios do Acesso a Redes Cívicas

Segundo os autores, há quatro categorias principais de benefícios associados ao acesso ao *e-mail* a outros serviços *online* providos através de redes cívicas. Esses benefícios são semelhantes a muitos descritos em vários artigos de pesquisa e na imprensa. O notável aqui, porém, é que dentro do contexto de redes cívicas, todos os benefícios são empacotados juntos e são potencialmente atingíveis por todos os cidadãos, apesar das características que tradicionalmente limitam o acesso, como renda, educação, raça, etc. As quatro categorias são:

CATEGORIAS	BENEFÍCIOS DO ACESSO A REDES CÍVICAS
1	Melhora a comunicação
2	Provê recurso de informação
3	Facilita a formação e reestruturação de organizações sem fins lucrativos
4	Reestrutura a prestação de serviços públicos elevando a consciência do cidadão, encorajando sua participação no processo político

Tabela 5 - Categorias dos benefícios

Os autores organizaram os resultados de acordo com as categorias de benefícios descritas. Em cada caso, eles dão exemplos de como as diferentes redes cívicas estão percebendo esses benefícios para os sócios delas.

CATEGORIA	CARACTERÍSTICAS
1. Melhora a comunicação	Através do uso do e-mail os indivíduos e grupos se comunicam independente do tempo e lugar e sem discriminação. Todas as redes pesquisadas oferecem contas de e-mail a custo baixo.
2. Provê recurso de informação	A tecnologia de redes facilita o acesso para uso e distribuição de informação de bancos de dados <i>online</i> . Universidades e organizações de pesquisa estão entre os provedores de informação mais representados na Internet. Todas as redes pesquisadas permitem a seus usuários fazer buscas e carregar arquivos
3. Facilita a formação e reestruturação de organizações sem fins lucrativos	Tecnologia de rede facilita a comunicação intra-organizacional, contribuindo para a colaboração na solução de problemas, além de permitir distribuição de informação a custo baixo
4. Reestrutura a prestação de serviços públicos	Promove entrega mais eficiente de serviços e aumenta a conscientização cidadã

Tabela 6 - Características dos benefícios

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A principal provocação desses estudos para a pesquisa das aplicações das tecnologias de informação no Brasil é investigar como está se dando o uso de tais tecnologias, indo além das constatações estatísticas de que estas só seriam acessíveis a parcelas da população de maior *status socioeconômico*, compatíveis com a lógica de mercado. Identificar o uso cidadão da Internet no Brasil é um campo para a pesquisa que se coloca como um desafio.

Em 95, a Rede Mundial de Computadores/Internet no Brasil deixou de ter um uso estritamente acadêmico, passando a abranger toda a sociedade brasileira, configurando-se, inclusive, como uma nova mídia no cenário nacional.

A partir de uma análise preliminar da estruturação da Internet no Brasil, seja enquanto infra-estrutura para a consolidação de uma esfera pública, seja como

mídia do futuro, constata-se que apesar de quase 90% dos domínios hoje registrados no Brasil serem da categoria de negócios (com.br) no ano de 97 houve um crescimento dos domínios identificados como não-governamentais (org.br), da ordem de 13,65% contra 15,19% referentes ao primeiro (www.cg.org.br).

Também constata-se que a política de implementação da inserção brasileira na rede mundial aponta para a participação de toda a sociedade civil, através de grupos de trabalhos criados pelo Comitê Gestor, ou até mesmo a instituição de um Fórum de Usuários, que permite a estes mesmos tornarem públicas suas críticas, queixas e sugestões.

Fenômeno recente na história brasileira e da humanidade, a Internet se consolidou na década de 90, com a necessidade de transferência de grandes quantidades de informação para pontos distantes (condições econômicas) e a facilidade de utilização de recursos disponíveis (condições tecnológicas).

A Internet, no que diz respeito ao ambiente WWW (*world wide web*), apresenta diversos serviços e aplicações identificados como pesquisa, entretenimento, negócios, informação e também manifestações cidadãs.

Apesar das diferentes realidades, ao que se assiste hoje no Brasil é a construção de uma infra-estrutura de uma esfera pública que propicia a oportunidade do uso cidadão da mesma, com reflexo ainda não mensurado em se tratando de sociedade brasileira. No entanto, esse projeto pode estar comprometido na medida em que a consolidação da Internet no país, enquanto instrumento do exercício de cidadania, possa estar ameaçada por projetos que tenham como propósito apenas a reprodução do sistema capitalista, cuja lógica do mercado se sobrepõe às iniciativas, que contribuem para ampliar o exercício da cidadania no país.

KEYWORDS

Electronic nets- Public information- Citizenship

ABSTRACT

The objective of this article is to identify methodological strategies for measuring the use citizen of the Internet starting from a revision of studies of use of electronic nets, driven in the beginning of the nineties, in the USA, in the context not related to the job and associated to the attempts of organizing activities citizens and of facilitating, or even increasing, the users' participation in the taking of decisions in the public ambit.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANDERSON, R.H.; BIKSON,T.K.; LAW,S.A ; & MITCHELL, B.M. (1996). *Universal Access to e-mail: Feasibility and Societal Implications.* Santa Monica, CA: RAND. Available: <http://www.rand.org:80/publications/MR/MR650>
- BIKSON,T.K.;LAW,S.A .(1993). "Electronic Mail Use at the World Bank: Messages from Users". *The Information Society*, v.9, n. 2, p.89-124.
- COLLINS-JARVIS, L. (1993). Gender Representation in an Eletronic City Hall: Female adoption of Santa Monica's PEN System. *Journal of Broadcasting and Eletronic Media*, 37, p.49-65.
- DONNELLY DEMOGRAPHICS (1990). Market Profile Database. Anahein, CA: *Donnelly Demographics*.
- DUTTON,W.H; ROGERS,E.M;& JUN,S.(1987). Diffusion and Impacts of Personal Computers. *Communication Research*, 14, p.-219-250.
- GUTHRIE,K.K.;SCHMITZ,J.;RYU,D.;HARRIS,J.;ROGERS,E.M,&DUTTON,W.H. (1990) Communication Technology and Democratic Participation: The PEN System in Santa Monica. *Paper presented at the Meeting of the Associating for Computing Machinery, Washington, DC*
- GUTHRIE,K.K.(1990). *The Politics of Citizen Access Technology: The Development of Community Communicatin and Information Utilities in Four Cities.* (Unpublished doctoral dissertation, University of Southern California, Los Angeles, CA.
- GUTHRIE,K.K.; DUTTON, W.H. (1992). The politics of citizen access technology: The development of public information utilities in four cities. *Policy Studies Journal*, 20, p.574-597.
- KANN,M.E.(1986). Middle-class Radicalism in Santa Monica. *Philadelphia: Temple University Press*.
- KOMINSKI,R.(1992).Computer Use in the United States: The Bureau of the Census Survey. *Paper presented at the meeting of the American Society for Information Science*.
- NEWBY, G.B; BISHOP, P. (1996). *Community System Users and Uses. Proceeding of the 59th ASIS Annual Meeting*, Baltimore, Maryland, October 21-24. Global Complexity: information, chaos and control. Medford,NJ: Information Today Inc. p.118-126.
- PATRICK, A S. *Services no the Information Highway: subjetive measures of use and importance from the National Capital FreeNet*. Avaliasse <http://debra.dgbt.doc.ca/services-research/survey/services>
- PATRICK, A S.(1997) Media Lessons from the National Capital FreeNet. *Communications of the ACM*, 40. p.74-80.
- PATRICK, A S; BLACK, A . *Implications of access methods and frequency of use for the National Capital FreeNet* . Available: <http://debra.dgbt.doc.ca/services-research/survey/impacts>
- ROGERS,E.M. (1986). *Communication Technology: The New Media in Society*. New York, The Free Press.
- ROGERS, E.M; COLLINS-JARVIS,L.;SCHMITZ,J.(1994). The PEN Project in Santa

- Monica: Interactive Communication, Equality and Political Action. *Journal Of the American Society for Information Science*,45, p.401-410.
- SAVOLAINEN, R. (1998). Use Studies of Electronic Networks: A Review of Empirical Research Approaches and Challenges for Their Development. *Journal of Documentation*, v.54, no 3, june, p. 332-351
- SCHMITZ,J.(1988b) *Unpublished field notes of interviews with Ken Phillips, Director of Information Services, Santa Monica, City Council Member Abdo; and minutes of two Santa Monica Staff meetings with the City Manager and Dpto Heads to Implement PEN*. Annenberg School for Communications, University of Southern California, Los Angeles, CA.
- SCHRAGE,M. (1993). "Information Age Passes Up Gold by Ignoring Silver", *Los Angeles Times*, section. D1, p.12.
- WILLIAMS, L. (1995) "Computer Gap Worries Blacks", *New York Times*, section B1,p.4.