

Dissertação de Mestrado

O Uso Cidadão da Internet: estudo exploratório dos usuários do Procon de Belo Horizonte

Míriam Gontijo de Moraes¹

Mestre em Ciência da Informação

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação/UFMG

Área de concentração Informação e Sociedade

31/08/2000

PALAVRA-CHAVE

Internet – Cidadania – Usuários - Administração pública

RESUMO

O uso da Internet pela administração pública amplia a consciência cidadã? Em Belo Horizonte, a disponibilização de informações e serviços públicos através da Internet contribuiu para o uso cidadão dessa tecnologia de informação?

A pesquisa realizada nesta dissertação pretendeu abordar este problema sob o foco da Ciência da Informação e a partir de um estudo de usuário. Esta pesquisa, no entanto, não pretendeu responder *in totum* à questão colocada de que o uso da Internet possibilita a ampliação da cidadania. A partir de um estudo de uso realizado no período de 1999/2000, pretendeu-se aferir esta realidade dentro da sua limitação, uma vez que a noção de cidadania nos mostra que o uso das novas tecnologias de informação e comunicação, por si só, não é suficiente para garantir tal ampliação, pois esta depende de inúmeros fatores, e principalmente de um mínimo de igualdade social.

No entanto, assistimos à construção da infra-estrutura de uma esfera pública no país, com a estruturação da Internet, mas a sua utilização, demonstrada nas estatísticas oficiais, nas pesquisas sobre o perfil do internauta brasileiro e até mesmo pela mídia, não é suficiente para mensurar a dimensão e analisar os reflexos da Internet em se tratando *da ampliação da cidadania*. Fomos buscar nos estudos de uso das redes eletrônicas realizados nos EUA, na década de 90, os parâmetros para a abordagem do uso cidadão da Internet em Belo Horizonte, a partir dos usuários da *homepage* do Procon-BH.

¹ E-mail: mgontijo@pbh.gov.br

O perfil demográfico dos usuários internet do Procon-BH não os identificou como um grupo especializado na comunidade, uma vez que se constatou um razoável equilíbrio entre os sexos, amplas faixas de escolaridade, etária e de renda, sinalizando a inserção dessa tecnologia junto à população da capital, indicando que, apesar da desigualdade social no país, o acesso ao *site* da PBH e à *homepage* do Procon é possível a todos.

A principal constatação feita é a de que a existência de mais um espaço público, mesmo que virtual, reforça o exercício da cidadania. Os usuários Internet do Procon-BH, que informaram residir na capital, apontaram para a contribuição desse acesso no envolvimento das questões da comunidade e na melhoria do conhecimento sobre a ação da PBH.

Aqueles que apontaram para a contribuição do uso da *homepage* na melhoria do conhecimento sobre a atuação da administração municipal, acusaram também a melhoria da qualidade de vida.

Se essas constatações apontam para a ampliação da condição cidadã do usuário Internet do Procon-BH, o seu exercício ainda é muito restrito, como ficou demonstrado pelo uso precário visando a uma interação maior com a comunidade através dos recursos que a Internet oferece.

KEYWORDS

Internet – Citizenship – Users – Public administration

ABSTRACT

Does the Internet's use by the public administration enlarge the citizen conscience? In Belo Horizonte, the information and public services disponibilization through the Internet did contribute to the citizen use of that information technology ?

The research intended to approach this problem under the Information's Science focus. This research, however, didn't intend to answer " in totum" the placed subject that the Internet use facilitates the citizenship amplification. Starting from an use study to explain this reality was intended inside of its limitation, once the citizenship notion places us that the information and communication new technologies use , by itself, are not enough to guarantee such amplification, because this depends on countless factors, and mainly a minimum social equality.

However, we see the construction of a public sphere infrastructure in the country, with the Internet structuring , but its use, in the official statistics, in the researches on the profile of the Brazilian's users and even by the media demonstrated, it is not enough to mensure the dimension and to analyze the Internet reflexes about the citizenship amplification .

Looking for in the use of the electronic nets studies in the USA, in the 90's , we found the parameters to analyze the Internet's use citizen in Belo Horizonte, starting from the homepage's Procon-BH users .

The Procon-BH's users demographic profile didn't identify them as a specialized group in the community, once a reasonable balance was verified among the sexes, wide education, age and income levels, signalling a wide capital populations's representation , indicating that in spite of the social inequality in the country, the PBH's site and the Procon's homepage access is possible the whole ones.

The main verification is that the public space existence , even if virtual, it reinforces the citizenship's exercise . The Procon-BH Internet's users informing to reside in the capital, pointed for that access contribution in the community's subjects involvement and the knowledge improvement about the PBH's action.

Those that pointed the homepage's use contribution in the knowledge improvement about the municipal administration's performance, also accused the quality's life improvement .

If those verifications point the amplification citizen's Internet Procon-BH user condition, its exercise is still very restricted, as it was demonstrated by the precarious use seeking a larger interaction with the community through the Internet's resources offered.