

Convênio MCT/IBICT – UFRJ/ECO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
Mestrado

Área de Concentração:
Política e Gestão do Conhecimento e da Informação

Linha de Pesquisa:
Configurações Sociais e Políticas da Informação

ESTUDO DE USUÁRIOS ON LINE:
BARREIRAS NO PROCESSO DE INTERATIVIDADE

Por

BRUNO MACEDO NATHANSOHN

Orientadora:

ISA MARIA FREIRE

Doutora em Ciência da Informação

Fevereiro de 2003

Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
Programa de Pós-Graduação em Ciência e Tecnológica
Convênio CNPq/IBICT - UFRJ/ECO

Mestrado

ESTUDO DE USUÁRIOS ON LINE:
BARREIRAS NO PROCESSO DE INTERATIVIDADE

Por

BRUNO MACEDO NATHANSOHN

Dissertação apresentada ao Programa de
Pós-Graduação em Ciência da Informação,
como requisito parcial para a obtenção do
grau de Mestre em Ciência da Informação

Orientadora:
Professora Doutora Isa Maria Freire

RIO DE JANEIRO

2003

NATHANSOHN, Bruno Macedo. *Estudo de usuários on line: barreiras no processo de interatividade*. Rio de Janeiro: Convênio CNPq/IBICT – UFRJ/ECO, 2003.

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, como requisito parcial a obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Aprovada pela

BANCA EXAMINADORA

Profa. Liz-Rejane Issbener Legey
Doutora em Engenharia de Produção (UFRJ/COPPE)

Profa. Vânia Maria Rodrigues Hermes de Araújo
Doutora em Comunicação e Cultura (UFRJ/ECO)

Profa. Isa Maria Freire (Orientadora)
Doutora em Ciência da Informação (CNPq/IBICT - UFRJ/ECO)

Dedicatória

Dedico o resultado deste enorme esforço a Deus,
Criador de todas as coisas, Senhor de mim,
meu escudo e minha espada. Aos meus pais,
que serviram de instrumento em Suas mãos
para a minha existência. Ao meu pai pela
perseverança e à minha mãe pelo equilíbrio.

AGRADECIMENTOS

Abro a lista de agradecimentos fazendo referência ao *staff* técnico-administrativo do DEP/IBICT, que foram profissionais que atenderam, com muita generosidade, requisições para a solução de problemas ligados às questões tecnológicas e burocráticas. São eles:

Abnéser, pelo auxílio ao meu posicionamento em relação às datas e prazos para inscrições e temas afins, e pela assessoria para assuntos aleatórios; Selma, que foi a ponte entre nós, estudantes, e eles..., o cérebro dessa máquina burocrática; Cláudio, Rose e à ex-estagiária, a competente Suzy, agradeço pela paciência e eficiência na hora da resolução dos problemas tecnológico; e finalmente, ao pessoal da xeros: Toninho e sua equipe. A todos, um muito obrigado.

Dentre os profissionais do IBIC, destaco todos aqueles que apoiaram com sabedoria e amor meu empreendimento, mesmo que de forma indireta...Professores Geraldo, Rosali, Aldo e a coordenadora Lena Vânia.

Às agências financiadoras, CNPq e CAPES, que possibilitaram o meu sustento financeiro, viabilizando o andamento da minha vida pessoal e semi-profissional.

Aos inesquecíveis companheiros de PPGCI:

À Carmem e à Carla, pelo enorme empenho na resolução metodológica do projeto e no apoio emocional... consolo. Ana Carla, Fabiana, Mônica, Pedro e Nilton, pela sensibilidade em saber o momento certo de oferecer ajuda, e pela atenção dispendida, com conselhos e indicações extremamente pertinentes.

Muito obrigado aos amigos para sempre.

Obrigado aos meus avós, que me proporcionaram um teto, o alimento diário e toda a estrutura necessária para que eu pudesse desenvolver meus estudos com calma.

Aos meus pais, não só dedico este trabalho, como também agradeço por se preocuparem comigo, pelo esforço em me proporcionar uma boa formação, e por terem me ensinado a beijar antes de dormir.

Àquelas pessoas que me revelaram uma outra sabedoria, a sabedoria de esperar em Deus e a colocar em Suas mãos o meu jugo, amando-o de todo o meu coração. À representante maior dessa 'FAMÍLIA' espiritual, Maria ('Nina), todo o meu amor e carinho, por sua beleza, atenção, apoio, e por ser minha fonte de inspiração.

E, por fim, à minha querida orientadora, Isa Freire, responsável por meus melhores momentos de reflexão. Pelo enorme trabalho de destrinchar as grandes questões impostas por um objeto de estudo absolutamente intangível, mas que tornava íntimo pela facilidade com que domina os caminhos teóricos e metodológicos. Mas agradeço, principalmente, pela dedicação e disponibilidade total prestada aos seus orientandos, oferecendo, não só o conhecimento adquirido em alguns bons anos de produção acadêmica, mas também, pelos conselhos e sugestões para o enobrecimento da alma.

Muito obrigado.

EPÍGRAFE(S)

"O Temor do Senhor é o princípio do conhecimento, mas os loucos desprezam a sabedoria e a instrução" (Prov. 1:7).

"O homem carnal busca mudar os homens através da mudança do mundo. O homem espiritual busca mudar o mundo através da mudança dos homens... O conhecimento somente dá trabalho, a não ser que ele traga mudança de vida" (Rick Joyner).

RESUMO

Trata-se de um estudo de usuários baseado na perspectiva da responsabilidade social da Ciência da Informação, considerando um agregado de informação disponível na Internet. O objetivo foi o levantamento do perfil dos usuários, para detectar suas preferências em relação ao sítio, assim como a investigação sobre o uso que se faz de um espaço que produz informação política, econômica e social. Para tanto, foram desenvolvidos mecanismos de interatividade para que, ao mesmo tempo que houvesse a coleta de dados por parte do profissional da informação, proporcionasse a participação, por parte dos usuários, para a possibilidade de transformar a estrutura desse agregado. Processo que se baseou na metodologia da Pesquisa-Ação, identificando e apresentando as barreiras na comunicação, como resultado final do processo de intervenção científica.

ABSTRACT

This is an User Study based on the perspective of the Science of Information's social responsibility, taking into account na information aggregate available on the Internet. The goal was acquiring info about the users, to detect their preferences related to the site, as well as finding out how it is used a space where political, economical ans social information is found. Towards that, interactive mechanisms were developed in order to allow the professional to acquire data from user, while promoting the user's participation with the possibility of rearranging the structure of this aggregate. This process was based on the Research-Action methodology, identifying and presenting the barriers in the communication process, as a final result of the scientific intervention process.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dados sobre sexo por faixa etária

Tabela 2 - Dados sobre grau de instrução por faixa etária

Tabela 3 - Dados sobre frequência ao sítio por faixa etária

Tabela 4 - Dados sobre frequência ao sítio por grau de instrução

Tabela 5 - Dados sobre tempo de permanência na Internet por faixa-etária

Tabela 6 - Dados sobre tempo de permanência na Internet por grau de instrução

Tabela 7 - Dados sobre como os usuários 'descobriram' o sítio por faixa-etária

Tabela 8 - Dados sobre formas de descoberta do sítio por grau de instrução

Tabela 9 - Avaliação do conteúdo do sítio por faixa-etária

Tabela 10 - Avaliação do conteúdo do sítio por grau de instrução

Tabela 11 - Avaliação do design do sítio por faixa etária

Tabela 12 - Avaliação do design do sítio por grau de instrução

Tabela 13 - Frequência por tempo de visita ao sítio

Tabela 14 - Grau de informação na Web por frequência de visita ao sítio

Tabela 15 - Permanência na Internet por regularidade no acesso

Tabela 16 - Regularidade de acesso à Internet por frequência de visita ao sítio

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Seções preferidas por faixa-etária

Quadro 2 - Seções preferidas por grau de instrução

SUMÁRIO

Agradecimentos
Resumos/Abstract
Lista de tabelas
Lista de quadros

Introdução	12
1. Sociedade da Informação em rede	16
1.1 Breve reflexão sobre as tecnologias digitais	16
1.2 A responsabilidade social da Ciência da Informação	23
2. Internet, a teia mundial da comunicação	29
2.1 Adentrando o ciberespaço	29
2.1.1 O processo de interatividade na Internet	35
2.1.2 Estudo de Usuários	38
2.2 Contextualizando o <www.clippirata.com.br>	41
2.2.1 Da memória	45
2.2.2 Da estrutura	49
3. Objetivos	52
4. Metodologia	53
4.1 Primeiros Passos (o propósito da pesquisa)	55
4.2 Avaliação preliminar e sugestões	56
4.3 Pé na Estrada (os procedimentos)	59
4.4 Na infovia com <JimmySky>	64
5. Resultados e comentários	67
5.1 barreiras no processo de pesquisa	88
6. Considerações Finais	93
Bibliografia	102

Anexos	107
1- Esquema de abordagem: modelo de Barreto (1994)	107
2- Avaliação preliminar do Clip Pirata	109
3- Roteiro da entrevista com o editor do Clip Pirata	116
4- Relatório sobre Barreira Institucional no processo da pesquisa	120
5- Tabulação dos dados	127

Introdução

O trabalho destaca como foco principal um estudo de usuários em um informativo virtual, que aborda temas ligados às relações humanas. Pensa-se que a transformação de determinada estrutura informacional encontra seu espaço de investigação nessa área de estudo da Ciência da Informação. Potencializando o processo de interatividade, baseados nas perspectivas desenvolvidas por teóricos da área como: Barreto, Wersig e Neveling, Belkin e Robertson, Araújo e Freire. Modelos que têm expressão em dois mecanismos implementados para tal fim, a saber:

1. o primeiro, com a elaboração de campos de preenchimento com perguntas objetivas, onde os usuários respondem por múltipla escolha, e perguntas subjetivas, onde os usuários possam elaborar respostas, expondo sua opinião de forma integral e autônoma, redigindo suas próprias idéias em forma de sugestões para a melhoria do sítio;
2. o segundo, é referente ao espaço concedido aos usuários, para que possam elaborar artigos de sua própria autoria, expondo com mais desenvoltura suas idéias, sem o compromisso de julgar a estrutura do sítio. Apenas registrando sua participação para um possível processo de transformação dessa estrutura.

Dessa forma, o trabalho apresenta, primeiramente, o contexto social no qual surgem as novas tecnologias da informação, de cunho digital e interacional. No capítulo 1, são apresentadas as tecnologias que se originaram e ajudaram a construir a sociedade da informação em rede, a partir de um novo paradigma técnico-científico, e foram capazes de agilizar as condições de desenvolvimento do processo de comunicação, além de contribuírem à uma lógica de produção e organização social em outras bases políticas e econômicas. Para tanto, é feita uma breve reflexão sobre as mudanças ocorridas nas relações entre Estados-Nações, do ponto de vista das contradições entre local e global, e seus papéis na dinâmica do mercado financeiro, que é exemplo da intermitência dos fluxos de informação.

Nesse mesmo capítulo, identifica-se o papel da Ciência da Informação como campo de estudos capaz de explicar as diversas transformações ocorridas na infocomunicação. Nesse sentido, por estar de acordo com a perspectiva da produção de informação para o desenvolvimento do bem estar social, destaca-se a teoria da *responsabilidade social* (Wersig e Neveling, 1975; Freire, 2001), onde o sítio pode ser abordado como agregado de informação com a dupla função de produzir e transferir informação com a competência de gerar novos conhecimentos (Barreto, 1994).

Entretanto, nada disso seria possível sem a ferramenta da Web chamada Internet, que está definida no capítulo 2. Pois é nela que a dinâmica da comunicação da informação ganha nova vida. Através dos milhões de laços [links] interconectados, e dos bilhões em potencial ainda por se conectar, forma-se um espaço especial para a troca de idéias entre os milhões de computadores espalhados pelo mundo que funcionam como suportes midiáticos, diferenciados porque instantâneos. Os computadores são os *nós* que, interligados, formam a grande teia de comunicação e dá lugar a uma nova concepção de espaço, o ciberespaço. O que permite que a cultura ganhe nova roupagem.

A denominada cibercultura é a expressão máxima das inúmeras possibilidades de relação entre os indivíduos e os grupos, baseada na cooperação e no comprometimento em torno de determinadas idéias. É a expressão de hábitos, pensamentos e comportamentos compartilhados, que é o processo de interatividade que se quer definir e está inserido na perspectiva da Internet. Ainda no capítulo 2, o estudo de usuários ganha destaque como processo para captação de dados, de modo que os profissionais da informação saibam para que público estão elaborando seu conteúdo. A captação de dados é concomitante a elucidação de possíveis críticas e sugestões que os usuários queiram fazer em relação à estrutura do sítio e à Internet, e que é explicada mais detalhadamente nos procedimentos da metodologia.

O capítulo 2 apresenta, também, o contexto no qual foi concebido o <www.clippirata.com.br>, dentro da possibilidade aberta pela Internet, de interação total entre indivíduos e grupos. Aqui estão expostos os fatores que levaram à criação de um sítio como esse, a linha ideológica que foi adotada, o modelo de formatação escolhido e o

tipo de abordagem que foi contemplado. E estão explicitadas as idéias do criador do sítio, cuja entrevista, pode ser consultada em Anexos; a estrutura do sítio então vigente (maio de 2002) e as mensagens dos internautas, que serviram de estímulo ao desenvolvimento de mecanismos de interatividade; e a descrição da avaliação preliminar e sugestões para a elaboração de uma nova estrutura de sítio.

Os objetivos são apresentados no capítulo 3. Por ser uma pesquisa que tem por objetivo acompanhar de perto as opiniões dos usuários, achou-se por bem adotar uma metodologia que fosse capaz de tornar flexível a relação entre pesquisador e universo pesquisado. A metodologia escolhida mostrou-se compatível com a proposta da pesquisa, que compreende a investigação de um informativo virtual que divulga informação relevante do ponto de vista político, econômico e social.

Nesse sentido, o capítulo 4 Metodologia, está seqüenciado da seguinte maneira:

- **Primeiros Passos (o propósito da pesquisa):** onde é relatado o que se pretendeu desenvolver, o para quê e o por quê da pesquisa;
- **Avaliação preliminar e sugestões:** descrição do processo de avaliação que foi realizada antes da implementação dos mecanismos de interatividade, e que está disponível em Anexos;
- **Pé na Estrada (os procedimentos):** onde é relatado como foram pensados e desenvolvidos os mecanismos de interatividade. A parte técnica do desenvolvimento da pesquisa;
- **Na infovia com <JimmySky>:** continuação da descrição da parte técnica da pesquisa, com a descrição da estratégia e usos dos recursos tecnológicos que foram aplicados para o desenvolvimento dos mecanismos de interatividade (*Enquete e Painel do Leitor*).

No capítulo 5 estão os resultados e comentários, com a apresentação dos dados e de seus respectivos gráficos setoriais, que foram consequência do trabalho de coleta de

dados da *Enquete*, e de sua apuração, ou tabulação, com o intuito de classificá-los e ordená-los para posterior análise final.

O capítulo 6 contém as considerações finais, com as impressões do pesquisador sobre o que ficou de todo o andamento da pesquisa. Do pensamento preliminar sobre como realizar o trabalho até seus resultados, com descrições e análises das barreiras que foram identificadas na pesquisa. Aqui, a síntese de meses de busca, de reflexão sobre tantos textos lidos, de trabalho e re-trabalho sobre os construtos e instrumentos da pesquisa. E nos Anexos, o complemento, o detalhe que não cabe nesta exposição mas cabe, por direito, na narrativa do processo.

1. Sociedade da informação em rede

1.1 Breve reflexão sobre as tecnologias digitais

Segundo Castells, atualmente o contexto sócio-político está baseado na ordem dos fluxos. Uma clivagem que aponta para um novo caminho, um novo paradigma técnico-produtivo, chamado 'Revolução da Tecnologia da Informação', onde informação e conhecimento são os pilares de qualquer projeto de desenvolvimento econômico e social. E tudo isso começa depois da Segunda Guerra Mundial, quando o mundo assiste a uma 'explosão da informação' decorrente do intensivo desenvolvimento da tecnologia militar, que se estendeu às outras áreas do conhecimento e ganhou fôlego com a emergência da Guerra Fria. O momento de tensão entre dois blocos de poder no sistema internacional foi o cenário à corrida pela liderança política, econômica e militar do mundo entre EUA e URSS. Disputa que tinha como uma de suas estratégias o domínio do espaço sideral.

Nesse contexto, um evento de ampla repercussão contribuiu para o acirramento desse embate, que foi o lançamento, pela URSS em 1957, do primeiro satélite artificial à órbita da Terra. Depois, o astronauta Iuri Gagarin marcou uma nova etapa na corrida tecnológica, obrigando os EUA a repensarem sua política para o setor científico e tecnológico. A relevância do tema possibilitou, em 1962, a realização do congresso no *Georgia Institute of Technology (Georgia Tech)*, nos EUA, onde se discutiu os rumos a serem tomados pela ciência e pela tecnologia à luz de uma melhor percepção e utilização da informação como elemento de agregação de valor. Este encontro marcou os rumos da política de ciência e tecnologia a ser adotada pelos EUA, onde a informação passou a ser vista como insumo estratégico e aplicável à área militar, produtiva, cultural, científica, além da tecnológica, ou seja, como parte integrante da inserção do país no sistema de poder internacional. Ao mesmo tempo, o mundo assiste à extensão do uso de satélites artificiais para a recepção e transferência de informação, — que deu impulso ao enorme processo de transnacionalização dos conteúdos informativo-culturais, dinamizando os vários setores de transmissão comunicacional — como o *Sputnik* soviético e o *Early Bird* norte-americano. Tecnologia essa que foi fundamental para a globalização das comunicações e para o aparecimento dos computadores, como máquinas cada vez mais

eficientes ao processamento dessa mesma informação, além dos cabos de fibra ótica (década de 70) que possibilitaram a rápida conexão entre estruturas de informação.

No compasso da difusão tecnológica dos meios de comunicação, e da demonstração de sua força no impulsionamento produtivo, uma série de informes institucionais foram produzidos a partir da década de 90, apresentando como ponto central a preocupação em tentar encampar politicamente os rumos da globalização. Exemplo disso foram as publicações do ‘Livro Branco’, pela Comissão Delors, em 1993, que tentava resgatar um modelo de crescimento, emprego e produtividade. A versão europeia de um projeto de desenvolvimento político foi o informe ‘A Europa e a Sociedade Contemporânea’ (Informe Bangeman), e a publicação, por parte da Fundação IDATE¹, do ‘A sociedade face à multimídia’. Trabalho que parece se preocupar mais com os efeitos econômicos, industriais, sociais e culturais da era da informação, servindo como documento ao planejamento das políticas a serem adotadas pelos governos.

Outro destaque é a queda do Muro de Berlim, esfacelamento de fronteiras e ideologias até então muito bem definidas entre o Leste e o Oeste, entre a “liberdade” e a “opressão”, capitalismo x comunismo em uma partilha bipolar. A Agenda internacional cresceu somando novas demandas, as quais destacaria: a crescente produção informacional; o crescimento do poder comunicacional, retratado pela oligopolização de mega-empresas do setor; a emergência de novas instituições político-econômicas; a especulação financeira; as “intervensões humanitárias”; e o terrorismo. Todas, sem exceção, são potencializadas pela eficiência técnica dos meios info-comunicacionais, utilizando-se da tecnologia digital como logística à ação estratégica.

No campo político-econômico, esse desenvolvimento tecnológico está acompanhado pela generalização de uma forma particular de produção e de consumo, que é o de bens intangíveis que, segundo Teixeira, se iniciou com

“a intensificação da concorrência intercapitalista sob a hegemonia norte-americana. O mercado financeiro aqui é essencial, pois, nesse

¹ Citado em Vilches, 1997, p.78.

período seu caminho está livre de regulamentações nacionais. Transcendendo as fronteiras nacionais tornava ineficazes as políticas econômicas de qualquer país e criava as condições para a febre especulativa” (Teixeira, 1999, pp.182-184).

Os mercados financeiros transformam-se em principal modelo de funcionamento da vida social, tendo como sustentáculo ideológico a produção das tecnologias da informação, na forma de uma comunicação universal. Nesse contexto, a verdadeira face da globalização se dá através da desterritorialização de espaços e mercados nacionais em favor de espaço e mercado mundiais sob o controle das corporações multinacionais.

O evento que atingiu em cheio a economia mexicana, em 1994, chamado ‘Efeito Tequila’, evidenciou o grau com que o capital especulativo, por meio de redes informáticas, controlam os destinos da economia internacional, valorizando alguns mercados em detrimento de outros. O caso do México demonstrou o forte e decisivo papel da virtualização, que está sobre e entre as principais atividades humanas, na contemporaneidade. No aspecto econômico talvez isso seja mais grave pela importância que é atribuída à economia e sua ideologia do livre mercado, que ignora custos sociais e regulamentações nacionais, abarcando todas as esferas institucionais e suas políticas intervencionistas na sociedade.

“Se a era atual apresenta alguma excepcionalidade na história global humana não é unicamente devido ao fato de a esfera das relações econômicas se ter tornado dominante, mas pelo fato de a economia se ter tornado uma área separada e autônoma, não mais incrustada nas relações sociais. São agora as relações sociais que passaram a ficar incrustadas no sistema econômico. E essa constituição da esfera econômica em uma área autônoma no interior do tecido social não se limita à delimitação de um território separado, circunscrito no interior de fronteiras determinadas, mas implica uma invasão de todo o conjunto do social” (Pacheco, 2001, p.132).

E foi assim que o Estado tradicional, arraigado em suas fronteiras e em sua noção de soberania nacional, foi substituído por uma formação de Estado em rede, passível da descontrolada circulação do capital transnacional; de um espaço político gradualmente multilateralizado por instituições supranacionais e da regionalização e municipalização da autoridade. Não que haja desaparecido o Estado, mas que há a necessidade de uma constante readaptação de suas atribuições em relação aos novos atores sociais. E este tem

sido o papel das novas tecnologias e da lógica de um mercado que promovem a desterritorialização e, com ela, a injustiça da competição desenvolvimentista entre Norte e Sul, entre países ricos e pobres.

E nessas circunstâncias, Sodré (1997, p.133) destaca o mesmo aspecto que Fiori², ao observar como o discurso hegemônico atua na deslegitimação do Estado-nação como entidade representativa de uma determinada comunidade, que foi construída historicamente. Onde a política seria um impedimento às leis naturais do mercado em resolver a crise do Estado. Este último, no discurso neoliberal, seria o único meio viável para a resolução de conflitos que seriam produzidos pela política. Esta é a visão que, na verdade, tende a produzir um tirano mais poderoso, porque não precisa necessariamente das armas para implantar seu domínio; e ubíquo, porque está em todos os lugares ao mesmo tempo em um apertar de botão. É o capital que se movimenta em um piscar de olhos; é a ação de grupos terroristas sem-Estado; é a intervenção militar de Estados terroristas sobre países produtores de petróleo e papoula, matérias-primas para a produção de energia, armas e alucinógenos, mantenedores do sistema capitalista; é o controle sobre os indivíduos, nacionais e estrangeiros para a manutenção da segurança institucional, através de instrumentos jurídicos.

Assim, a produção de conteúdos comunicacionais nada mais é que a plataforma propagandística, justificadora dessas ações. Esses conteúdos, produzidos pelas agências de informação, para a massa, se enquadram como instrumentos reacionários aos movimentos que defendem o discurso do desenvolvimento autóctone, e valorizam o resgate do Estado-nação. De qualquer modo, perde-se o mais importante, que é o debate público com a participação de indivíduos comprometidos e ativos, como ocorreu na formação da União Européia e como foi no processo de mudanças na legislação norte-americana de comunicações. Vê-se que os projetos políticos não seguem os discursos comunicacionais, mas os acompanham paralelamente.

² Em palestra proferida no CCBB (Centro Cultural Banco do Brasil do Rio de Janeiro), em 02 de maio de 2002, com o tema: “Fundamentalismo x Ocidentalismo”. Contou com a participação do escritor paquistanês Tariq Ali.

Como essência dessa lógica, verifica-se que os espaços de tomada de decisão e das trocas ganham novas características, e um outro elemento ganha projeção, a velocidade. Velocidade entre quem pensa determinado projeto, e quem tenta executá-lo, para uma sociedade cada vez mais conectada aos canais de informação eletrônicos. Os avanços na microtecnologia desenvolvidos nos grandes pólos tecnológicos, como o Vale do Silício, i.e., possibilitou o aumento da capacidade dos computadores em processar uma quantidade cada vez maior de informação. Mas, para a compreensão dessas transformações tecnológicas, não se deve isolar o desenvolvimento da técnica e a capacidade humana em assimilar o que está sendo produzido. As duas coisas andam juntas, se estiver claro que uma nova noção de tempo permeia esta condição. O tempo, neste caso, não se mede mais pela distância, mas sim pelo espaço produzido pela informação, pelo espaço-informação, que é regido tanto pela tecnologia em si quanto pela produção humana, definida pelo conteúdo e pela programação. Entretanto,

"A velocidade da evolução das tecnologias ultrapassa a capacidade de assimilação humana e social...A velocidade da luz representa o tempo de uma história e de um tempo na Terra reduzido à instantaneidade...A trilogia mercado-técnica-mídia encarna o novo destino incontável, que se regula a partir de uma ordem para além de todo o controle".
(Pacheco, 2001, p.245)

Neste sentido, as chamadas tecnologias da informação e as tecnologias avançadas (biotecnologia, materiais avançados, química fina e mecânica de precisão) passam a ser significativas para que a informação e o conhecimento sejam contemplados como fatores de desenvolvimento e acumulação. Para tanto, e apesar dos efeitos colaterais sócio-políticos que possam acarretar, as tecnologias da informação contribuem para que o conhecimento, parte integrante da nova economia, seja viabilizado por um novo modelo tecnológico que possibilite uma maior abrangência em seu processo de elaboração, assim como sua inter-relação com o sistema produtivo.

A independência de matéria física para a produção e distribuição de produtos é uma marca da economia da informação. O valor do produto, neste caso, não estaria vinculado a um determinado complexo físico para sua elaboração. O que estaria em jogo como medida de valor de um bem seria o conteúdo de conhecimentos agregados.

Portanto, pode-se dizer que os custos associados aos recursos materiais (físicos e energéticos) estariam embutidos nos conhecimentos digitalizados eletronicamente.

“Qualquer análise de viabilidade política, econômica ou social de um produto de informação está condicionada a premissa básica que envolve a relação entre informação e geração do conhecimento” (Barreto, 1998, p.69)

A produção, processamento e disseminação da informação passam a ser atividades de uma etapa alcançada pelo desenvolvimento capitalista contemporâneo, em torno das quais as atividades humanas essenciais à vida econômica e social se organizam. E para que os fluxos de informação ganhem em eficiência, transformando-se em valor produtivo, todos os mecanismos para uma maior acessibilidade dependeriam, por exemplo, de uma nova infraestrutura de transporte. Presa aos novos vínculos comerciais que a impulsiona, a informação seria transmitida e seus dados decodificados pelas ‘info-vias’. Do ponto de vista produtivo, é característica do novo paradigma a articulação em tempo real entre organizações, indivíduos e instâncias geograficamente distantes, assim como a descentralização e a interação interna para alcançar vantagem competitiva.

“...por meio do uso e da aplicação de ‘tecnologias flexíveis’, que implicam em (e se sustentam por) unidades descentralizadas de produção, coordenadas estrategicamente, o que é permitido e estimulado pela telecomputrônica” (Moraes, 1997, p.33).

Castells aponta que, ao mesmo tempo em que o ‘espaço dos fluxos’ tende a sobrepor-se ao ‘espaço dos lugares’ há uma redefinição do local sob a influência das redes informacionais, que estabelecendo-se em escala planetária, lhe proporcionaria densidade comunicacional, informacional e técnica. Albagli (1999) destaca que há importantes repercussões sobre o local, bem como seu papel no cenário mundial, a partir do processo de globalização e suas inerentes transformações nos vários campos da atividade humana. Nesse sentido, Santos (1997) enxerga o local, e sua base territorial, como elementos fundamentais para a dialética entre o tradicional e o moderno, pilares do desenvolvimento das atividades humanas.

De fato, essa interrelação é clara e se fundamenta em um espaço-informação que precisa do poder triádico baseado na política, nas finanças e nas forças armadas. Portanto,

se configura também como um poder físico, articulado como uma megalópole. Essa megalópole não se categoriza como uma grande cidade, mas sim como um conjunto de locais, cada um com uma atribuição logística, que concentra uma das pontas do poder hegemônico. Seria catalisadora e atribuidora da arte de harmonizar discursos e práticas hegemônicas de cunho globalizante em um espaço local que engendra características culturais típicas e variadas, com forte teor identitário.

“Na realidade, é um planeta direcionado por dois movimentos: de padronização e de produção diversificada (até mesmo, especialização), ambos potencializados por altas taxas de inovação e renovação científico-tecnológica” (Dreifuss, 1997, p.230).

Nesse contexto, a interação entre local e global pode ser avaliada a partir da ação das redes que, por serem redes, obedeceriam à uma interface, onde tudo o que ocorre em um espaço tem reflexo em outro. Com isso, a globalização pode ser vista como um prolongamento não somente das relações de troca, de cunho comercial, mas também das relações sociais praticadas no nível local, ao mesmo tempo em que as decisões globais seriam determinantes para que o local, enquanto espaço vital do cotidiano, possa elaborar políticas governamentais e dirimir conflitos sociais. Um exemplo disso é a comunicação, que concorre globalmente, e encontra, em uma das pontas, os destinatários que negociam localmente o significado simbólico das mensagens. Portanto, o espaço global se mostra fortemente vinculado à capacidade do espaço local em absorver novas tecnologias, sua disponibilidade de infraestrutura e de mão-de-obra. Esses elementos constitutivos do espaço local como campo do desenvolvimento global são essenciais à produção de conhecimento, fator que realimenta esse mesmo desenvolvimento.

No espaço local haveria uma espécie de fio invisível cultural que unificaria o conjunto da sociedade em torno de projetos autóctones de desenvolvimento, vinculando o indivíduo ao seu espaço, tornando essencial e peculiar a identidade comunitária. Pode-se dizer, então, de uma ampliação da consciência sobre a diversidade cultural, que seria consequência do desenvolvimento de redes de comunicações.

Os meios de comunicação assumem um papel central atualmente no mundo globalizado e forma, ao lado do aparato institucional do Estado e das megacorporações

financeiras e industriais, o tripé da hegemonia capitalista mundial. Há uma interação permanente entre o que é veiculado por esses meios com o discurso adotado pelo poder hegemônico, e que conduz dogmaticamente todas as ações humanas à lógica do Mercado. Desse modo, submetendo todo o pensamento humanista como simples apêndice no processo de desenvolvimento político. Há em curso um modelo que deslegitima toda e qualquer proposta ideológica alternativa, contemplando o que Fredric Jameson chama de um ‘discurso para o mercado’, onde permeia uma razão competitiva nas ações práticas para o controle real das sociedades.

“Os modernos meios de comunicação reordenam o espaço e o tempo de nosso mundo. Esta reordenação tem-se realizado através das novas redes virtuais e de suas conexões. Pressupõe uma situação de interatividade tecnológica social de todo inédita, cujos efeitos concernem, entre outros, à interdependência global do universo da informação e da comunicação” (Moraes, 1997, p.79).

1.2 A responsabilidade social da CI

Para estabelecer uma relação entre a lógica do sítio, como proposição de um espaço interativo, e a Ciência da Informação, que tem como pilares a função produção e a função transferência, em um agregado que produz informação relevante, na conceituação de Barreto, torna-se necessária uma definição do que é informação.

Pinheiro (1999) procura definir a Ciência da Informação como uma ciência social por excelência, onde seu objeto de estudo, a informação, apresenta-se estreitamente vinculada aos diferentes contextos produzidos pelo Homem: engendrando elementos formulados segundo a história de vida do indivíduo que está inserido em determinado contexto sócio-político e proporcionando uma relação entre indivíduo e informação variável e inconstante. Isto estaria ligado à uma cultura ocidental, que contempla, de certo modo, o relacionamento da ciência com outras formas do conhecimento e outras criações do espírito humano.

A vertente soviética, por sua vez, tendo à frente Mikhailov, preocupa-se com os impactos da informação no homem e na sociedade, destacando princípios relacionados à

uma certa dose de espiritualidade, ou seja, considerando a informação como um elemento lógico, assimilado pelo processo cognitivo que, por sua vez, é o reflexo da experiência humana e é utilizada na prática sócio-histórica.

De acordo com essa conceituação da Ciência da Informação, torna-se primordial uma nova modalidade de comunicação que contemple a pluralidade discursiva. O princípio do diálogo torna híbrido o espaço formado pela emissão e a recepção, dois termos antagônicos se pensados na realidade dos meios de comunicação de massa tradicionais. Nos meios de comunicação tradicionais, ou *mass media*, a relação estabelecida entre emissor e receptor está baseada em um controle da produção e comunicação da informação de forma monopolizada.

A Ciência da Informação estaria interessada nos mecanismos contidos nos canais que operam textos, física ou intelectualmente para colocá-los em uma forma conveniente para transferência. Se as pessoas, antes, eram obrigadas ao deslocamento em direção ao saber, hoje, com o advento das redes, pela alta velocidade da transferência interativa, o saber virtualmente se move em direção às pessoas.

Como as relações humanas são instáveis, inconstantes, e esse comportamento reflete diretamente no modelo de estrutura informacional que se pretende construir, se pensada sob a lógica de um ambiente interativo, a concepção de uma estrutura que se abre à intervenção do usuário deve ser eivada de significância, no que Barreto denomina de estrutura significante. Significante porque provoca modificações na estrutura cognoscível do indivíduo enquanto indivíduo e, este, enquanto parte de um grupo social, de uma coletividade.

“É neste sentido que a informação sintoniza o mundo, pois referencia o homem ao seu semelhante e ao seu espaço vivencial”
(Barreto, 1994, p.3).

Nessa lógica, destaca-se uma das áreas de interesse do cientista da informação, constituída pelos “canais de comunicação da informação”, que é a produção textual, o

exame de sua estrutura estabelecida entre emissor e receptor e as transformações operadas nessa estrutura pelas atividades e pelos mecanismos que as produzem e sustentam³.

“A Ciência da Informação se preocupa com os princípios e práticas da produção, organização e distribuição da informação. Assim como com o estudo da informação desde sua geração até a sua utilização, e a sua transmissão em uma variedade de formas através de uma variedade de canais” (The Institute of Information Scientists apud Barreto, 1997, p.4)⁴

Dessa forma, a essência da proposta defendida em relação à transformação do canal de comunicação virtual, inserido na visão de um processo tecido socialmente, converge para o arcabouço conceitual apresentado por Wersig e Neveling de que há *responsabilidade social* na ação de transmitir conhecimento para aqueles que dele necessitam. O que abre a perspectiva da abordagem do conhecimento como um fenômeno social⁵.

“Atualmente, a transmissão de conhecimento para aqueles que dele necessitam é uma responsabilidade social, e essa responsabilidade social parece-nos ser o fundamento em si para a Ciência da Informação” (Wersig & Neveling apud Freire, 1995, p.133).

Ao potencializar o sítio como um espaço interativo, novas questões foram formuladas pela ampliação do campo perceptivo desses profissionais, proporcionada pela valorização da perspectiva da Ciência da Informação, ou seja, a visão de que possibilitam a oferta de conhecimento. Procuram disponibilizar informação para que seja assimilada por um público específico e se transforme em conhecimento, modificando o indivíduo, o grupo social e a sociedade.

A informação, como fator de produção na sociedade contemporânea, revela todo o seu sentido a partir da visão da Ciência da Informação. De acordo com sua atuação, ela se define como a função social de facilitar a comunicação de mensagens entre um emissor e um receptor humanos. Nessa relação, a fonte emissora está vinculada à noção de produto do conhecimento, pela produção de mensagens, que seja capaz de promover mudanças

³ Ver Belkin e Robertson, 1976.

⁴ Ver esta citação no endereço eletrônico: <http://www.alternex.com.br/~aldoibct/rbb.htm>

nas estruturas cognitivas de um receptor. Considerada como estrutura, na perspectiva de Belkin e Robertson, a informação ganha valor enquanto o próprio sentido da produção textual. Assim, a área de maior interesse para os cientistas da informação são os canais e os meios de comunicação, que hospedam o texto como potencial transformador da estrutura-imagem de um receptor.

Portanto, a comunicação social promove a interação entre informação e as estruturas cognitivas do receptor, com o objetivo de tornar compreensível o sentido da mensagem, como um fenômeno que ocorre com-e-nos indivíduos e sociedades humanas. Nessa concepção, Barreto enxerga a informação como ação nos grupos e indivíduos na sociedade, que necessitam de conhecimento.

"[Mas a informação] só possui poder de ação quando adquire a condição de mensagem, com a intenção específica e assimilação possível..." (Barreto apud Freire, 2000, p.103).

Ao passo que, toda a informação que não é traduzida ou assimilada cria excedentes nos estoques, conduzindo a um elevado custo social. Portanto, essa noção leva à necessidade do compartilhamento da informação, essencial para facilitar o processo de comunicação. É assim que, além da função de 'mediadores', os cientistas da informação exercem a função de 'facilitadores' da comunicação do conhecimento. Nesse sentido, o "fundamento para uma ação racional"⁶ está relacionada à distribuição do conhecimento para um receptor que dele necessita. Dessa forma, o conceito de agregado de informação, de Barreto, que funciona como um conjunto de estoques, ganha força de produção social se estiver ao alcance de seus usuários potenciais.

Nesse aspecto, o fator informação possui significado como insumo à produção social. Para a elaboração de um informativo virtual, assim como para os próprios profissionais que atuam nessa estrutura, a informação possui um valor que só tem sentido se contemplar a produção de conhecimento através de sua efetiva transferência. A informação, nesse caso, é identificada na relação direta entre o suporte informacional e o

⁵ Ver Pinheiro, 1999, p.157.

⁶ Wersig, G., 1993.

usuário que o acessa, possibilitando a adaptação ou transformação da realidade de cada usuário.

“...mais do que organizar e processar a informação, é importante prover seu acesso através dos mais diversos canais de comunicação, de maneira que esse novo fator de produção social possa estar ao alcance [de] todos os grupos sociais que dele necessitem” (Freire e Araújo, 1999, p.4).

Entretanto, o acesso aos estoques estáticos não garantem adquirir conhecimento. São potencialmente produtores de conhecimento, mas por si só não o realiza, a não ser que se efetive a assimilação da informação pelos usuários, e seja aceita e percebida como tal, e que a utilizem para sua ação no mundo. Porque, possibilitar o acesso à informação através dos mais diferentes meios de comunicação, torna-se fundamental na melhoria das condições de vida de nosso povo.

Nesse sentido, a Ciência da Informação apresenta este sítio como um agregado de informação disponível, ou seja, um conjunto de estoques estáticos que, por sua vez, é uma reunião de estruturas ou itens de informação, que se caracteriza por serem instrumentos de gestão da informação e com conteúdo que seja de interesse de uma comunidade de receptores. Ainda segundo Barreto, o agregado de informação em si possui duas funções⁷: a) função de produção de informação; b) função de transferência ou distribuição da informação. A primeira está ligada a uma racionalidade prática — reunião, seleção, processamento e armazenamento da informação — e a segunda à questão estratégica, de definição de rumos, de caráter contextual — produção ou geração de conhecimento inserida numa razão reflexiva. A partir destas funções, os estoques estáticos passam a ser estruturas significantes, pois estão dentro da lógica de um fluxo contínuo, e que se viabiliza através da implementação de mecanismos de interatividade.

A informação, nesse aspecto, por se configurar em um potencial insumo à produção de conhecimento, engendra todas as perspectivas do Homem. Assim, ela possui tantas vertentes quantas demandarem suas necessidades. Apresenta-se, portanto, como

⁷ Ver Barreto, 1996. O esquema de abordagem teórica baseada no modelo do autor, e que é fundamental para o enquadramento do objeto de estudo na perspectiva da Ciência da Informação, está apresentada no Anexo 1.

reflexo do espaço social, político e econômico, ao mesmo tempo em que dá sentido ao processo de comunicação.

“É no espaço social, político e econômico que ocorre o fenômeno da produção e circulação da informação. Há uma fonte geradora de informação [um emissor], os canais de transmissão do ‘texto e sua estrutura’ e um usuário [um receptor], no processo de comunicação social” (Freire, G., 2000).

Em suma, a necessidade de informação é entendida como valor que é imputado pelo usuário ao conteúdo informacional que lhe está sendo transferido, no contexto da comunicação. Portanto, contemplam-se, nesta abordagem, aspectos inerentes ao meio ambiente do qual o indivíduo faz parte e às relações entre os próprios indivíduos.

2. Internet, a teia mundial da comunicação

2.1 Adentrando o ciberespaço

Nesse capítulo são identificadas três passagens históricas que, de certa forma, contribuíram para o advento da Internet como uma rede capaz de interligar o público comum ao sistema de comunicação mundial. O primeiro deles foi contextual e definidor dos rumos que o processo de comunicação iria seguir desde então, ou seja, a ‘explosão informacional’ (ou documentária) que se deu após a 2ª Grande Guerra; o segundo momento foi o desenvolvimento dos computadores, como máquinas capazes de processar múltiplas informações em curto espaço de tempo e em um mesmo espaço físico; o terceiro fator foi a criação da ARPANET como uma rede de comunicação interna do Departamento de Defesa norte-americano para pesquisa no setor militar. Posteriormente, tornou-se possível projetar a potencialidade de transformação humana em um espaço que se fez múltiplo, instantâneo e não-linear. Com a difusão desta tecnologia na área acadêmica a troca de informações entre cientistas ganhou novo impulso, principalmente pela instantaneidade da comunicação, assegurada por sua manifestação no espaço global através da tecnologia World Wide Web (www).

Dessa forma, as redes de comunicação da informação passaram a fazer parte do cotidiano de milhões de pessoas, que possibilitou a conexão entre os milhões de sítios ('nós') do espaço virtual. Em um longo processo que envolveu descobertas científicas e o desenvolvimento da tecnologia das comunicações desde o século XIX, como o cabo submarino (1866), o telefone (1876), o telégrafo sem fio (1894) e as transmissões transatlânticas de ondas de rádio (1901), tornou-se possível a configuração de um eficiente sistema global de comunicação.

O espaço social originado com o advento da Sociedade da Informação tem como característica marcante o fato de além da sua estrutura real, baseada nas relações de produção, ser formado por uma versão virtual baseada na tecnologia de comunicação em rede, em especial a Internet. Desse modo, uma formação social muito peculiar se desenvolveu na competitiva e individualista sociedade industrial, a partir de uma lógica que privilegia a potencialidade da cooperação e da solidariedade comunitária. Nesse sentido, e no contexto do presente trabalho, as perguntas que não querem calar são: Como transformar essa potencialidade em realidade? Como fazer com que a realidade possibilitada pelas relações comunicativas virtuais esteja de acordo com as normas e hábitos daqueles que a utilizam? Como transformar um primário contato de interface tecnológica em participação efetiva, através da cobertura das necessidades de informação demandadas pelos usuários?

“Redes são dispositivos tecnológicos que propiciam a coleta , o armazenamento, o processamento e a distribuição veloz e ‘on line’ (muitas vezes em tempo real) de informações. Tais dados podem ser acessados instantaneamente e compartilhados simultaneamente por um número indeterminado de usuários. As redes unificam sistemas técnicos e incorporam vários tipos de sinais de transmissão - som, imagem e vídeo. Compõem malhas invisíveis de distribuição de dados, desmaterializando as relações interpessoais e interinstitucionais”. (Drucker apud Moraes, 1997, p.14).

São questões que emergem quando se enfoca a Internet de forma diferenciada, ou seja, de acordo com sua estrutura específica e tipo de relações políticas. O chamado *ciberespaço*, nessa perspectiva, pode ser visto como *campo de trocas intelectuais*⁸, valorizando o tipo de tecnologia empregada de acordo com a ideologia que se quer

⁸ Sugerido pela professora Isa Maria Freire, durante reunião de orientação desta pesquisa.

empreender. Nesse sentido, uma abordagem dialética torna-se primordial para a compreensão de um sistema de comunicação que se quer claro e amplo ao fluxo das idéias. Mas de que idéias está se falando? Podemos supor que daquelas que estão longe da consciência distorcida da realidade. Nesse sentido, podemos adotar uma perspectiva que esteja mais próxima da proposta original da Web e que não diz respeito somente às trocas comerciais, mas à participação e (re)construção de estruturas físicas (tecnológicas) e, também, de estruturas ideológicas. Pois já há a convicção, corroborada por Barbrook⁹, de que “*o centro da Internet não é o mercado e a comercialização de informações, mas, pelo contrário, a circulação livre de informação*” (Barbrook, 1999, p.4).

O ciberespaço representa, nesse sentido, o campo onde se dá esse potencial de transformação, tendo como instrumental de acesso os meios tecnológicos, e como característica essencial a desterritorialização da vida, onde a grande rede traduz-se na concatenação de partes que se interconectam na intermitência de dados, textos e imagens. O espaço que permite, ao mesmo tempo, a reciprocidade na comunicação e a partilha de um contexto em um dispositivo comunicacional ‘todos para todos’. Entretanto, não se pode falar da Internet sem descrever a estrutura na qual ela está inserida, observando-a, acima de tudo, como um instrumental possibilitado pelo ciberespaço. Apontá-la como uma conseqüente manifestação de um amplo processo de interconexão entre indivíduos e entre grupos em torno de seus interesses. A busca que se faz é em torno da confiança e do comprometimento. Não há normas ou quaisquer outras garantias à reciprocidade, senão a confiança na própria reciprocidade possibilitada pela ilimitada rede mundial de informação disponível.

Nesse espaço, uma constante inventividade é distribuída através de mecanismos sócio-técnicos, possibilitados por um dispositivo de comunicação ao mesmo tempo coletivo e interativo baseado na conexão dos computadores do planeta. Caracteriza-se, assim, como uma forma de usar as infra-estruturas existentes e de exploração de seus recursos, ou seja, como um processo tecno-social. Há nisso, uma tendência a privilegiar relações transversais entre os pontos conectados, assim como a fluidez dessas relações.

⁹ Richard Barbrook é coordenador do *Hypermedia Research Centre*, da Universidade de Westminster.

Portanto, o ciberespaço é a concretude de um projeto que veio se estabelecendo ao longo da história do desenvolvimento técnico humano. A técnica como extensão do corpo e da mente, o ferramental constantemente transformado segundo as necessidades do homem. Mas a técnica não se encerra na técnica e não só produz como efeito a tecnologia, mas está imbuída de todas as atividades ligadas à produção humana.

“O desenvolvimento do digital é, portanto, sistematizante e universalizante não apenas em si mesmo, mas também, em segundo plano, a serviço de outros fenômenos tecno-sociais que tendem à integração mundial: finanças, comércio, pesquisa científica, mídias, transportes, produção industrial etc”. (Pierre Lévy, 1999, p.113).

Dessa forma, o ciberespaço não é só o resultado, ou uma representação tecnológica, mas a manifestação do sentido que o homem dá à própria vida, através da cultura, da economia, da política etc.. Na verdade, o conceito de ciberespaço foi formulado por William Gibson, em seu romance ‘neuromancer’, entendido como um ambiente artificial gerado pelo computador, projetado para maximizar a liberdade de movimento e a imaginação do usuário. Dessa forma, em síntese, esse conceito transborda as fronteiras da tecnologia em si, e atinge todas as ligações possíveis através de uma rede de troca solidária e interativa.

“O ciberespaço surge como a ferramenta de organização de comunidades de todos os tipos e de todos os tamanhos em coletivos inteligentes, mas também como o instrumento que permite aos coletivos inteligentes articularem-se entre si” (Lévy, 1999, p.133).

Toda essa prática na busca por interesses comuns e universais possui um significado, como já visto, que vai além da técnica em si e transforma mentes e hábitos dos usuários. Essa transformação é essencialmente cultural e, por isso, mais abrangente, especificando técnicas (materiais e intelectuais), práticas, atividades, modos de pensamento e de valores. A cibercultura, nesse aspecto, é o que dá sentido aos projetos e à visão de mundo de cada grupo e indivíduo, e se desenvolve juntamente com o crescimento do ciberespaço. Esse potencial compartilhamento do saber, baseado na troca de interesses comuns aponta ao sistema não-linear da Internet, onde a busca pelo conhecimento é livre.

Assim, historicamente, a Internet surgiu como instrumento que possibilita o acesso da comunidade científica às mais novas tendências do pensamento, assim como às mais recentes descobertas no campo experimental. Trata-se aqui de um canal de comunicação não-hierárquico, que produz uma relação todos-todos, onde a resposta de muitos se dá proporcionalmente à produção de muitos. Identifica-se aqui que o tipo de relação entre emissor e receptor está diretamente vinculado ao grau de abertura do sistema de comunicação, ou seja, ao modo como se dá a produção e a transferência da informação. Nesse sentido, a Internet seria um sistema potencialmente diferenciado porque contemplaria de forma simultânea a produção do emissor e do receptor. É a construção de um contexto comum progressivo e cooperativo, diferente de outros modelos, que possuem um centro emissor, e onde não há interação com os receptores.

“A imprensa, o rádio e a televisão são estruturados de acordo com o princípio um-todos: um centro emissor envia suas mensagens a um grande número de receptores passivos e dispersos. O correio ou o telefone organizam relações recíprocas entre interlocutores, mas apenas para contatos de indivíduo a indivíduo ou ponto a ponto”.
(Pierre Lévy, 1999, p.63)

A não-linearidade seria, portanto, expressão da criatividade pois determina-se pela busca (browse) da informação de acordo com a importância que lhe é dada pelo usuário. Respeito às idiossincrasias baseadas no que Barreto (2001) define como “estruturas cognitivas do receptor”. Diferentemente dos chamados *mass media*, a Internet possibilita ao usuário fazer a informação, pode-se dizer, através de uma ‘construção horizontal’ do texto.

“...uma constante construção e reconstrução de ramificações de informação, relacionadas a pessoas e grupos, tem sido uma característica marcante da sociedade da informação” (Freire e Freire, 1998).

Como proposto inicialmente por Vannevar Bush, em sua obra clássica *As We May Think*, o hipertexto torna-se um instrumento de flexibilização da estrutura informacional compatível com um contexto dinâmico e instável. O *link*, neste caso, possibilita o desdobramento em várias outras páginas. Segundo Mostafa e Oliveira (1997), *links* são como relacionamentos, onde pode-se “revelar formas sociais de construção do conhecimento...” (p.141-142). Como conexões, os *links* permitem organizar o

conhecimento que foi fortalecido com o advento das novas tecnologias e da linguagem em hipertexto. Ligam estoques informacionais que possuem afinidades entre si, coerência em relação aos seus conteúdos em um processo intertextual. Com isso, produzindo relacionamentos entre o que Barreto define como “estruturas significantes”. Significantes quando as mensagens transferidas pelos canais de comunicação são necessárias ao usuário, dentro daquilo que concebem como reflexo de seus valores culturais e regras sociais.

Nesse aspecto, pode-se entender a formação de redes, como um espaço da conectividade organizado pelo discurso, mas deve-se reconhecer que há desigualdades sociais no uso das redes e é diverso o papel dos agentes no processo de controle e de regulação do seu funcionamento em relação ao aproveitamento social. Destarte, a rede possui uma potencialidade que está sendo pouco explorada, que é o da interatividade, portanto, torna-se necessário contemplá-la a partir de uma maior participação do usuário, onde o indivíduo construa junto com o produtor, para que o espaço da produção em massa se abra à produção coletiva, em rede.

“A Internet se diferencia dos meios tradicionais por sua interatividade efetiva. Os cibercibernetas ou navegadores das redes da Internet constituem uma comunicação que supõe variações no tempo, na distribuição e no tipo de mídia. A comunicação se nutre de cada participante que se conecta à rede através dos protocolos e do mercado de cliente-servidor na comunicação de dados” (Vilches, 1997, p.101).

Há uma reivindicação, por parte das interações sociais nas redes, por um lugar na arena de interlocução com as demais mídias globais. Projeto esse que se delinea, não por países ou instituições, mas por uma sociedade virtual que se sobrepõe e subverte a sociedade real. A interação tecida pela associação dos nós na rede provoca o surgimento de um hiperdocumento, pautado naquilo que Saracevic chama de “relevância”. A procura do usuário por informação de acordo com suas necessidades se relaciona, dessa forma, com o hiperdocumento, visto como um posicionador do autor, provocando a interlocução [inter-ação] entre fonte e emissor.

“No contexto da Ciência da Informação, relevância é considerada como uma medida de efetividade do contato entre uma fonte e um destinatário no processo de comunicação” (Saracevic apud Freire e Freire, 1998, p.5).

Entretanto, a relevância como uma medida contempla não só uma efetividade técnica, mas também social. É a possibilidade de transformar um estoque informacional, com todas as limitações que lhe são inerentes, em um instrumento de comunicação, de modo a contribuir para que os estoques de informação disponíveis possam ser difundidos e utilizados no processo de produção social.

“A vida da sociedade não constitui um todo homogêneo; compõe-se de grupos sociais parciais em meio aos quais as relações são múltiplas e complexas. De uma maneira bastante esquemática e global, poderíamos defini-las como um conjunto de conflitos e colaborações” (Goldmann apud Freire, 1995, p.137).

O quadro teórico de Wersig e Neveling contempla o entendimento da estrutura como um espaço que valoriza o coletivo. Nessa perspectiva, a estrutura é concebida como a fonte geradora de conteúdo em sua interrelação com o usuário, expressão do mundo real, do meio ambiente onde ocorrem elaborações cognitivas e suas interações. Neste caso, essa estrutura possui como essência o que Lucien Goldmann chama de possibilidade de uma consciência coletiva, que é desenhada pelos diferentes membros do grupo social e expressa, não particularmente, por um autor. São as múltiplas visões de mundo que se traduzem em “formas”, na elaboração de Lukács (apud Freire, 1995), onde coerência e adequação dão sentido às mais variadas habilidades humanas e, nesse contexto, “[é possível] *tirar proveito do grande volume de informação, [re]elaborando-a de acordo com seu potencial de transformação para um dado usuário*” (Freire e Freire, 1998, p.7).

2.1.1 O processo de interatividade

Há um processo interativo em curso no mundo, baseado na interconexão de seres humanos e instituições, através da revolução do digital. E aí se encontra a interatividade em uma nova perspectiva.

O conceito de interatividade, na era da Internet, está baseado no processo de constante conexão entre nós, entendidos aqui como estruturas de informação e comunicação, e, a partir disso, na construção de uma grande rede virtual, sem fronteiras. Mas ela não é estruturada massivamente, é muito individual, ponto-a-ponto, pessoa-a-pessoa. Não havendo um centro emissor dominante e decisivo, que dê a palavra final do

que deve ser dito, mas estabelece-se como um constante relacionamento, possível com a introdução daquilo que Johnson¹⁰ chama de ferramentas criativas.

Nesse sentido, os computadores fornecem condições para que o internauta atue no ciberespaço de forma, ao mesmo tempo, autônoma e cooperativa. São eles que possibilitam a construção de elos, uns com os outros, na Web. Tudo aquilo que o internauta produz em sua máquina pode ter acesso através de outra por meio de linguagens e protocolos de arquivos. Essas linguagens e protocolos estão ligados também à produção e transferência de arquivos. E tudo que for referente à ligação dos nós na Internet, passa pelos computadores como suportes físicos de comunicação.

Dessa forma, o acesso em tempo real é feito através do que cada um vê como sendo interessante às suas expectativas, à sua própria busca. Sem intermediários, o usuário atua no espaço virtual de forma anárquica mas proveitosa porque não depende de filtragens ou comentários de terceiros. Os contatos entre os nós da Rede são diretos e fundamentados na busca autônoma do internauta pelo seu próprio espaço de relacionamento. Reforça-se uma relação onde o tempo é uma construção, e é ditado, pela forma e no momento em que há o contato entre o usuário e a estrutura de informação.

O acesso dos usuários aos estoques é instantâneo e de tendências múltiplas, porque em um único estoque podem ser encontradas muitas estruturas. Assim, as relações entre os usuários e essas estruturas podem variar de acordo com o interesse dos usuários, ou dos produtores, podem variar de acordo com os temas abordados, ou mesmo com a forma de escrita ou de formatação de texto e de design.

“A interatividade representa a possibilidade de acesso em tempo real pelo usuário a diferentes estoques de informação, às múltiplas formas de interação entre o usuário e as estruturas de informação contidas nestes estoques. A interatividade modifica a relação usuário-tempo-informação. A interatividade reposiciona os acervos de informação, o acesso à informação e a sua distribuição, e o próprio documento de informação ao liberar o receptor dos diversos intermediários que executavam estas funções em linha e em tempo linear passando para um acesso on-line e com linguagens interativas” (Barreto, 1997, p.2).

¹⁰ Ver Johnson, p. 2001.

Portanto, o tempo é redefinido pelo grau com que é efetivada a troca de saberes, e que se liga diretamente ao interesse com que este saber é buscado pelo usuário. Mas tudo isso exige uma ação prática que está vinculada ao trabalho de [re]elaboração dos acervos informacionais e o modo pelo qual as linguagens interativas se mostram ao usuário. Como vêm a estrutura da informação exposta é como será definida a relação interativa entre eles, o tempo e a informação produzida.

Atualmente, o indivíduo se vê impossibilitado, e reconhece sua impossibilidade, em obter um conhecimento universal pelo grande volume de informação que é produzido e pelo grande poder de cálculo das novas tecnologias da informação. Nem tudo aquilo que lhe é oferecido através dessas tecnologias pode ser processado. Portanto, é necessário contemplar o tipo de público que demanda determinado tipo de informação e averiguar se o meio que oferta a informação está adequado à perspectiva desse público.

“A interatividade assinala muito mais um problema, a necessidade de um novo trabalho de observação, de concepção e de avaliação dos modos de comunicação, do que uma característica simples e unívoca atribuível a um sistema específico” (Lévy, 1999, p.82).

E é nesse sentido que se pretende produzir o sítio <www.clippirata.com.br>, com um olho em seu meio (digital) e outro no meio ambiente (real) de seus usuários. Nesse processo, a importância que é dada à relação espaço-tempo só adquire sentido se houver interação harmônica entre o sistema (sítio) e o usuário-leitor, pois fala-se de quem se utiliza de determinada estrutura (espaço) em determinado momento (tempo).

Por isso, a regra é oferecer a quantidade de informação certa no momento certo. Esta seria a melhor forma de atender ao usuário sem comprometer a credibilidade de um sítio, o que se torna mais um dos paradoxos da vida atual. Pois, se no passado era necessário muita informação para a fundamentação de idéias e projetos, hoje é essencial que a informação seja a mais relevante possível, o que diminui o aspecto quantitativo e amplia o foco na qualidade da relação entre sistema e usuário.

Portanto, o mecanismo de interatividade pode ser um meio capaz de criar fatos e condições para um hipotético fortalecimento da participação dos usuários em um novo espaço de troca dentro da nova perspectiva gerada pelo paradigma técnico-científico.

2.1.2 O Estudo de Usuários

Tudo o que envolve a descoberta do indivíduo, que necessita da informação, e do uso que se faz da informação por parte dele, está ligado diretamente ao estudo de uso e de usuários, que são

“... investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber se as necessidades de informação por parte dos usuários de um sistema de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada” (Figueiredo, 1994, p.7).

É o desvelamento de canais de comunicação entre o sistema de informação (sítio) e a coletividade. Isso não só adquire importância para o usuário, como também para o sistema, pois permite o rearranjo da estrutura informacional de acordo com a demanda que a impulsiona. Por isso a preocupação do gestor do sítio em conhecer e acessar informações relevantes relacionadas aos problemas dos usuários, destacando suas necessidades e limitações e, a partir disso, comunicar-lhes o que precisam e o que podem utilizar. Além de transformar a própria estrutura do sítio.

Assim, a participação do usuário no sítio está afinada com a proposta deste estudo, na medida em que esclarece problemas observados em um sistema particular, de acordo com o ponto de vista do usuário, ou seja, é uma simbiose que se revela na medida da ampliação do espaço participativo, através dos mecanismos de interatividade. É a partir desta intervenção que se vislumbra a possibilidade de analisar elementos como, por exemplo: frequência de uso de uma página (seção) e o tempo gasto na busca.

Nesse sentido, o objetivo desse trabalho está dirigido à tentativa de capacitar o agregado de informação em fornecer aquilo que o usuário acredita que pode conseguir, acessando o sítio. Tendência que converge com as conclusões de Woods (apud

Figueiredo), em seu artigo publicado sobre revisão de estudos de usuários, e que podem ser adaptados como critérios associados ao uso de sítios na Internet. O que envolve:

1. facilidade de uso como critério mais importante do que o valor em potencial da informação;
2. a necessidade dos usuários em receber instrução de como usar os estoques que fazem parte do agregado de informação disponível;
3. a premência dos sítios em ‘vender’ seus produtos e serviços aos usuários.

Pode-se dizer que estas características estão diretamente vinculadas à facilidade de acesso que se pretende incorporar ao sítio, para que o projeto cubra os pontos observados por Woods. Esse processo já começou com a iniciativa de fazer uma extensa avaliação do agregado disponível, a partir de estudos comparativos com outras estruturas virtuais que privilegiam a interatividade com seus usuários. Dessa forma,

“acessibilidade e facilidade do uso são os fatores mais determinantes para a utilização, ou não, de um serviço de informação; o canal mais acessível, embora não o melhor, é escolhido primeiro e assim, considerações sobre qualidade e confiabilidade são secundárias. Por outro lado, a percepção da acessibilidade da informação por parte do usuário é influenciada pela experiência pessoal, ou seja, quanto mais experiência no uso de um canal, mais ele se torna acessível para o usuário” (Figueiredo, 1994, p.26).

Portanto, para evitar as possíveis limitações nos estudos de usuários, faz-se necessária a apresentação instrutiva do agregado de informação, mostrando ao usuário o que está à sua disposição, como o conteúdo, a extensão e a sua profundidade. Esta fase torna-se primordial na medida em que o estudo está inserido em um método dialético, de permanente troca entre emissor e receptor, o que permite a resolução do problema levantado por Menzel no primeiro artigo de revisão do ARIST, sobre estudos de usuários, em 1966, que é definido como, *“a dificuldade de se medir o efeito da informação, pois que não há relação entre a obtenção da informação e/ou o uso feito dela”* (Menzel *apud* Figueiredo, 1994, p.18).

Nesse sentido, os estudos de usuários devem levar em consideração fatores decorrentes da necessidade de informação e que foram encontradas no trabalho de revisão do *Centre for Research on User Studies CRUS* (1977), e que envolvem a interação entre

usuários e agências de informação e uso da informação. Dessa forma, necessidades de informação estão ligadas à disponibilidade das fontes de informação, às formas de uso da informação oferecida, às características individuais do usuário, aos contextos sociais, político, econômico e cultural que afetam o usuário e seu trabalho e, às conseqüências do uso da informação.

Ou seja, no processo de troca que se pretende demonstrar entre emissor e receptor e na importância depositada na capacidade do receptor em ser co-autor e, conseqüentemente, transformador de determinada estrutura, estabelece-se, de certa forma, o esclarecimento entre a demanda pela informação e o uso da informação. Enriquecendo a natureza da pesquisa, a partir do momento em que juntam-se duas fases apontadas por Figueiredo, contemplando a relação entre a motivação e a busca da informação e a relação entre fatores de personalidade, criatividade e produtividade. Uma tentativa que, segundo a autora, ainda não foi vinculada aos estudos de usuários e, em determinado momento, poderá ser possível com a intensa participação dos usuários do sítio. Para tanto, torna-se necessário descrever alguns aspectos essenciais para o desenvolvimento desses estudos:

1. dirigir as pesquisas à identificação da demanda da informação, relacionando-a à demanda de páginas;
2. levar em consideração a ideologia do sítio;
3. observar características pessoais dos usuários do sítio e relacioná-las às formas de acesso, especialmente em relação à participação.

Segue-se, de acordo com essa estrutura, uma pesquisa que congregue dois caminhos como manifestações, que são, do processo de interatividade: um, ligado à descoberta do perfil dos usuários que acessam o sítio, e o outro relacionado ao aprimoramento deste sítio para melhor atender às expectativas dos usuários. São duas perspectivas, dois olhares que exigem tarefas científicas diferenciadas, no momento da decisão sobre uma abordagem específica e na utilização do instrumental teórico a ser construído simultaneamente à elaboração da pesquisa.

“...deve haver um constante feedback para que os serviços do centro de informação possam ser planejados e ir ao encontro das necessidades

presentes e continuadas dos seus usuários” (Ford apud Figueiredo, 1994, p.32).

Mas o que efetivamente está em jogo como objetivos do projeto é a demonstração de que tanto o levantamento dos usuários, que será realizado, quanto a elaboração de artigos por parte dos mesmos, são o resultado da abertura de espaço em um canal de comunicação na Internet. O valor dessa experiência está em demonstrar que há uma potencialidade intrínseca na rede das redes que nenhum outro *media* apresenta, e por estabelecer uma estreita relação entre fonte emissora e receptor.

2.2 Contextualizando o <www.clippirata.com.br>

Seattle'99 transformou-se em um marco histórico na utilização da Internet como espaço de participação e reivindicação social. Longe de ser uma novidade em termos de utilização do espaço virtual para compartilhamento de idéias e mobilização social — em 1982 a organização não-governamental EcoNet foi a primeira rede de caráter militante, possibilitando o intercâmbio de informação e de experiências entre participantes de movimentos sociais —, mas muito próximo ao ideal de participação proporcionado pelo novo canal, e assim se fez. Pois, no momento em que líderes governamentais e representantes institucionais se reuniam para discutir os termos de uma nova agenda econômica internacional, no âmbito da OMC (Organização Mundial do Comércio), uma enorme manifestação foi colocada em marcha por manifestantes que exigiam a paralisação dos trabalhos dentro de uma reivindicação mais profunda que se baseava em uma mudança drástica no tratamento dos países ricos em relação aos países pobres.

Essencial ao novo modelo globalizante, a Internet paradoxalmente ganha fôlego com os novos movimentos sociais que dela se utilizam como um canal de comunicação alternativo aos tradicionais *mass media*, que impõem sua agenda informacional a um público não-participante e mais passivo em relação à fonte emissora. Dessa forma, a rede se torna um instrumento de contestação possível e mais abrangente porque leva a articulação tecida nos espaços físicos para o espaço virtual e vice-versa.

E o <www.clippirata.com.br> nasce no tempo desses movimentos de contestação, em Fevereiro de 1999¹¹. Contestação à uma mudança que é induzida ‘de cima para baixo’ e coloca a informação como uma mercadoria, concentrando no seu interior todas as contradições de qualquer mercadoria, mas, com a peculiaridade de gerar desdobramentos políticos e sociais. Por outro lado, seu surgimento é o resultado da transformação que tende a sofrer os canais de comunicação em meio às alterações significativas da estrutura social mais ampla. Portanto, este informativo é entendido como espaço de conscientização e também como uma unidade de produção que apresenta um formato que se encaixa em nova perspectiva econômica, se opondo ideologicamente à observação de Marx de que “as idéias da classe dominante são as idéias dominantes”¹². Uma iniciativa que pensa em transformar a potencialidade da Internet em uma realidade, em um espaço real de participação.

Operacionalmente, o <www.clippirata.com.br> é uma estrutura informacional. Um conjunto de estoques que forma um agregado disponível. Segundo a conceituação de Barreto¹³, um agregado de informação significa um conjunto de estoques de informação. Todos esses estoques são estáticos e são potencialmente produtores de conhecimento. Por si só eles não realizam conhecimento, a não ser que efetivem uma transferência de informação para os usuários que dele necessitam. Nesse aspecto, a necessidade é entendida pelo valor que é imputado pelo usuário ao conteúdo informacional que está sendo transferido. Uma questão que vai além do valor econômico e perpassa todos os setores da vida social nos quais o indivíduo está inserido. Portanto, contemplam-se aspectos inerentes ao meio ambiente do qual o indivíduo faz parte e das relações entre os próprios indivíduos. Essa perspectiva, ligada à uma experiência em um canal de comunicação virtual, apresenta uma trajetória histórica que tem no correio eletrônico o principal personagem.

¹¹ Ver entrevista com editor, em Anexos.

⁸ Ver: K.Marx e F.Engels, *L'ideologie allemande*. Editions Sociales, Paris, 1953.

¹³ Ver capítulo 1 e esquema do modelo teórico, em Anexos.

Foi através desse processo de comunicação que surgiu a idéia para a implementação dos mecanismos de interatividade¹⁴. Dessa forma, foram esperadas respostas mais específicas dentro das linguagens interativas propostas.

Portanto, a experiência com o sítio foi uma pesquisa sobre algumas dessas “transformações associadas à interatividade no relacionamento dos receptores com a informação”. Propondo-se, através dos procedimentos adotados, as mutações diagnosticadas por Barreto (1997), como:

a) mudanças na estrutura de informação:

A proposta foi a transformação de todos os estoques e de uma reavaliação da estrutura inicialmente definida, baseando-se nos resultados obtidos através da Enquete.

b) mudanças no fluxo de informação:

Acredita-se que a facilidade no acesso aos estoques (seções) sejam um reflexo das opiniões manifestadas pelos usuários para a modificação do sítio, compatibilizando sua mensagem com a compreensão e aceitação por parte do usuário. Nas palavras de Barreto,

“O fluxo da informação entre os estoques ou espaços de informação e os usuários permeiam dois critérios: o da tecnologia da informação que almeja possibilitar o maior e melhor acesso a informação disponível e o critério da ciência da informação, que intervém para, também, qualificar este acesso em termos das competências para assimilação da informação, como sendo uma condição, que deve ter o receptor da informação acessada em elaborar informação para seu uso, seu desenvolvimento pessoal e dos seus espaços de convivência” (Barreto, 1997, p.3).

c) o homem de informação e o trabalho em ciência da informação:

Aposta-se nas amplas possibilidades de criação no ciberespaço, tanto com a criação de um método de análise específico quanto com a criação de novos campos de atuação profissional na área informacional.

¹⁴ Ver Resultados e Comentários, capítulo 5.

Nessa perspectiva, estaria realizado o objetivo da Internet de ser um espaço dissonante na padronização que domina o sistema de comunicação atual. Para tanto, torna-se necessário ampliar a visão sobre a função da Internet como um espaço em permanente elaboração, como instrumento à troca de informação. A rede poderia, assim, ser vista sob a ambivalência de sua identidade, como um repositório de informação a ser recuperada e como um canal de comunicação.

“Na perspectiva dos canais de comunicação, a Internet tem dupla função: permite a ligação entre pessoas, de forma livre ou em relação a temas de interesse, ao mesmo tempo em que oferece acesso a documentos, como um serviço de informação ou uma biblioteca fariam” (Freire e Freire, 1998, p.9).

Desse modo, a forma que se lê coloca o leitor no processo de construção do texto, observando-se todo o arcabouço histórico que lhe é inerente. Por sua vez, o texto como mediação estaria intimamente sintonizado com a lógica do <www.clippirata.com.br> como canal de comunicação que se pretende interativo, e essa proposta abre caminho para que haja um modelo de cooperação gestado sob palavras e imagens, ao estabelecer uma relação de credibilidade que suporta a partilha mais equitativa do conhecimento, enfiando em uma gradual e mais ampla formação científica e cultural.

“Somam-se aos elementos pretextuais para a confiabilidade da fonte outros elementos agora propriamente eletrônicos como nível de interatividade da página (ou fonte) — já que a Internet é um ambiente interativo — e o nível de meta-informação da mesma” (Mostafa e Terra, 1998, p.55).

Dessa forma, com a adoção do arcabouço teórico da Ciência da Informação, e da perspectiva de Barreto, em particular, foi possível construir uma estrutura teórica, agora para um projeto científico. Assim, tornou-se o espaço onde será realizada a experiência prática com o sentido de viabilizar seus objetivos, que estão diretamente relacionados com o estudo de usuários. Portanto, o <www.clippirata.com.br> transformou-se no campo em potencial à atuação de seus usuários e sobre o qual seu gestor, analista e editor desenvolveram o processo de interatividade.

Assim, duas dessas questões foram: a quem se destina a informação que está sendo produzida pelo informativo? O que se pode esperar de um projeto que não conhece

e não responde ao seu usuário? Destacam-se aqui a necessidade de uma revisão de sua estrutura, de acordo com o arcabouço teórico da CI, assim como do conhecimento do perfil de seus usuários.

A mudança, desse modo, ocorre na estrutura info-comunicacional, através da ampliação do espaço à participação política do usuário. Ou seja, o que legitima um projeto de ação prática para a transformação de uma estrutura, baseada no conceito de *responsabilidade social* da Ciência da Informação¹⁵, é a intervenção no sítio, com o intuito de conhecer os usuários e suas necessidades.

2.2.1 Da memória

A entrevista a seguir expõe como foi desenvolvida a idéia para a realização do informativo virtual, na visão de seu idealizador, editor e webdesigner, Carlos Roberto Nathansohn¹⁶. Essa entrevista tem o intuito de descrever, na visão de um profissional da informação, os caminhos percorridos para a produção, tratamento e transferência de um conteúdo específico, voltado para um determinado perfil de usuário. Objetiva também demonstrar as fases de elaboração de sua estrutura, a partir de uma experiência pessoal e, ao mesmo tempo coletiva, dentro de um ambiente comunicacional novo, que apresenta novas possibilidades de atuação em uma perspectiva de interconexão cooperativa. A experiência na formação da rede *off line*, levada adiante através de uma publicação de caráter *on line* e interativo. A adequação tecnológica, através da ampliação do estoque de conhecimento. A apresentação do perfil do sítio, de acordo com sua lógica de inserção na Internet.

Para este profissional da informação, a realização de um sítio como o Clip Pirata é o resultado de uma forma de encarar a vida, ou seja, expressa-se como uma visão de mundo que somente quem elabora pode o reconhecer como tal. Mas é uma experiência que abrange um contexto muito mais amplo, que transcende a esfera do individual e passa a fazer parte da realidade de uma vida compartilhada, pensada e concretizada em uma coletividade.

¹⁵ Ver capítulo 1.2 A *responsabilidade social* da Ciência da Informação.

Baseia-se em uma gestação histórica, que precisou passar por todos os grandes momentos da revolução cultural que varreu a década de 60. Com uma juventude marcada pelos impactos da guerra do Vietnã e do Golpe de 64, no Brasil, e dos movimentos estudantis de 68 em todo o mundo, a personalidade de quem viveu isso, entendeu que a transformação das relações humanas dependia do compartilhamento da informação. E cita toda a sua experiência ao longo desses anos, com a participação em informativos comunitários desde a adolescência. Tudo começou como uma ‘farra’ entre amigos, com a turma da rua, com a turma da praia.

O tino para a pesquisa acompanhou o talento e a vontade para a produção escrita. Colecionava recortes de jornal sobre a guerra do Vietnã. Assim, através da pesquisa e do interesse pelo assunto, percebeu que estava só entre os da sua idade. A informação tinha que ser compartilhada. As pessoas que o cercavam precisavam saber o que estava acontecendo. Bom para todo mundo e, principalmente, bom para ele, que ao compartilhar a informação construía um espaço para a discussão política através do debate. Considerava-se um contestador.

Da turma da rua e da praia, passou a atuar em um espaço maior. Na década de 80, acompanhando seu amadurecimento e experiência de vida, dessa vez participando ativamente do movimento social, percebeu novamente a necessidade da utilização da mídia comunitária como um atrator participativo, e como um contraponto aos tradicionais meios de comunicação de massa. Isso ocorreu com a criação e sua atuação no informe da Associação de Moradores e Amigos de Vargem Grande (AMAVG). Semanalmente era produzido um número novo, rodado em estêncil eletrônico, distribuído nas manhãs de domingo, em frente a padaria do bairro. O que se manteve por quase 100 quinzenas, portanto, por quase 5 anos.

Dez anos se passaram para que fosse pensada uma proposta no novo suporte de comunicação, a Internet. A vontade ao engajamento esbarrava no desconhecimento do mundo virtual do momento. A tecnologia passou a ser vista como um longo processo de

¹⁶ A estrutura da entrevista poderá ser vista em Anexos.

aprendizado, para que se viabilizasse a já consagrada produção de conteúdo. Portanto, a questão que se impunha com o desconhecimento total da Internet, não se sustentava, pois o ponto central não estava na capacidade de navegar, mas de ‘dar rumos à gestão do conteúdo. A navegação viria com a tomada do timão’.

O projeto foi inicialmente concebido para ser um jornal de idéias, com frequência diária, com editoriais e colunas assinadas, além de entrevistas exclusivas, que exigiria uma estrutura de recursos materiais, tecnológicos, humanos e financeiros que não dispúnhamos (refere-se à equipe). Necessitava-se, para isso, de um *software* que fizesse o jornal e produzisse a inserção automática na Internet, o que tornava urgente uma preparação tecnológica da equipe. Por isso, após a troca de idéias com consultores da incubadora ‘Gênesis’, da PUC-RIO, chegou-se à conclusão sobre o formato de um *clipping*, que apresentaria maior simplificação em relação aos recursos materiais e técnicos a serem utilizados, o que provocou uma mudança de rumos.

A partir daí, a equipe ganhou autonomia na capacidade de editar o primeiro número, com a adequação e o treinamento tecnológico sobre um *software* assistente para a elaboração de páginas na Web. “A equipe ganhava vôo próprio”.

Como a proposta do sítio envolve o compartilhar da informação, é uma tendência que se opõe ao que a mídia tradicional oferece com oportunismo, na hora que quer e na intensidade que deseja, segundo seus interesses corporativos. Entretanto, houve uma concentração excessiva, por parte dos profissionais da informação, em torno do aparato tecnológico, ou seja, pensou-se no produto antes de qualquer contato prévio com o meio e com o tipo de usuário que se utilizaria desse serviço. Mas, o que frustrou as expectativas, foi a crônica falta de sustentabilidade econômica mínima ao empreendimento.

No entanto, a Internet como meio de comunicação alternativo, deu a certeza de estar diante de um instrumento de comunicação instantâneo, aliando a disponibilidade de conteúdo para o ‘butim’ permanente, com a fértil criatividade pelo imediato enfeixamento com a imagem.

Tendo em vista a crônica deficiência da comunicação no movimento social, vislumbra-se o papel da nova mídia em artigo escrito por Henrique Antoun, para o Jornal do Brasil e re-publicado pelo Clip Pirata, cujo título é: "Informação: a arma do ativismo na Internet", onde consagra a Internet como o canal de comunicação pelo qual o ativismo reúne o trabalho vivo para a realização vital. A partir dela são organizadas as grandes manifestações de contestação ao modelo econômico mundial. Através dela são desenvolvidas tecnologias capazes de burlar o sistema oficial, comandado pela Microsoft NT, oferecendo sistemas operacionais alternativos e gratuitos. O espaço onde são promovidas publicações (revistas), programas de rádio, serviços on line, encontros periódicos e hipertexto. Antoun completa, dizendo: "O que mantém as comunidades ativistas é uma potência local difusora e conectiva que rompe o poder integrador das grandes corporações".

É isso que mantém a independência do sítio, um processo dinâmico vivo, pela liberdade que o profissional tem em escrever e publicar o que pensa, ao contrário dos profissionais dos grandes meios, que têm o dinheiro e ligações estreitas com o poder, mas não têm essa liberdade.

O processo de aprendizado do sítio teve início na fase adiantada da sua concepção. Para tanto, foi essencial a conexão com uma grande rede de produtores de conteúdo, principalmente analistas. E com a dedicação exclusiva aos sítios de conteúdo, tornou-se possível chegar aos portais de busca. O que se revelou uma grande surpresa, pois não foi uma ação promovida pelos profissionais do Clip Pirata mas, sim, resultado da própria dinâmica cooperativa da Web, onde há o interesse por contato.

Como é um projeto contestador ao neoliberalismo, a informação produzida tem um cunho ideológico decisivo. Por isso, há a influência de pensadores de várias partes do mundo nesse processo, que representam a vertente que é defendida pelo sítio. E como esses pensadores, também os movimentos sociais de rua e os grandes fóruns têm seu sítio, que servem de fonte para o desenvolvimento do *clipping*. Sempre tendo em mente a defesa da integridade da notícia, através da checagem da fonte de geração do texto.

O maior obstáculo, como já citado, é a falta de recursos financeiros, o que atinge o fator produção. A tradução de artigos é um bom exemplo disso. Pois há uns bons artigos em sítios alternativos de língua estrangeira, alguns que exigem assinatura, mas que necessitam de uma boa tradução para manutenção da integridade do conteúdo. Mesmo assim, há um esforço dos editores para que sejam feitas traduções do espanhol e do inglês.

O método de trabalho para a elaboração do sítio é o seguinte:

- leitura de fontes noticiosas diárias (jornais, revistas, informativos etc.);
- confrontação entre notícias diárias e notícias passadas, além de artigos ligados ao tema abordado;
- a partir dessa confrontação, há a elaboração de artigos próprios;
- elaboração de pequenas análises sobre determinados assuntos;
- busca, tratamento e publicação integral de artigos de fontes *on line* ou *off line*.

Interessante observar que o trabalho de pesquisa e busca conta com a colaboração dos mais assíduos internautas do informativo, que escrevem e sugerem artigos, via correio eletrônico. As mensagens enviadas pelos usuários e respondidas pelos profissionais do sítio, via correio eletrônico, no início de suas atividades, possibilitaram pensar um horizonte mais amplo no campo da interatividade por causa da efetividade das trocas e reposicionamentos 'on line'. A apresentação dessas mensagens enviadas para o <clippirata@clippirata.com.br>, tem por objetivo mostrar a importância da opinião do leitor, ou seu discurso, no auxílio ao processo de elaboração do informativo, antes do início da pesquisa. Algumas dessas mensagens foram selecionadas, organizadas e são apresentadas em Anexos.

2.2.2 Da estrutura

Na lógica proporcionada pela função produção e pela função transferência, pensou-se na possibilidade de transformação do sítio a partir da intervenção direta dos usuários. Chegou-se à conclusão que isso só seria possível se os profissionais da

informação conhecessem esses usuários: seu perfil pessoal, suas preferências e hábitos na Internet e, mais especificamente, seu tipo de relação com o sítio em foco.

Para tanto, viu-se a necessidade de se obter uma visão completa da estrutura do sítio, tanto de seu design quanto de seu conteúdo. Assim, elaborou-se, antes de qualquer coisa, uma avaliação minuciosa da arquitetura do sítio denominada “Avaliação Preliminar do Clip Pirata”¹⁷. Neste estudo, foram apresentadas sugestões ao aprimoramento do espaço informacional para uma tentativa de tornar mais claro o campo que sofreria a intervenção e que pontos deveriam ser atacados pelos profissionais da informação.

Trata-se aqui de mostrar como estava disposto o sítio com relação à sua estrutura informacional antes do início da pesquisa proposta com a inserção da Enquete e do Painel do Leitor. Para tanto, há a formulação de resumos explicando os objetivos de cada um desses estoques. Um processo anterior à perspectiva proposta pela implementação dos mecanismos de interatividade — essência técnica da pesquisa científica — e que, de certa forma, iniciou a abertura à participação virtual e às primeiras mudanças no conteúdo e no design.

A seguir, a descrição dos estoques de informação do <www.clippirata.com.br>

- **Missão e Valores:** apresenta o significado das palavras Clipping e Pirata; um pequeno histórico e a proposta do informativo.
- **Bússola:** *Index* para orientação do usuário na busca das seções e seus artigos. A seção das seções do sítio.
- **Economia:** Voltada à informação crítica em relação às políticas adotadas pelo país (Brasil) e pelo mundo, principalmente àquelas em torno da ideologia neoliberal, cuja essência está no livre comércio.

¹⁷ Ver a Avaliação Preliminar em Anexo 2, e sua descrição mais detalhada no capítulo 4.2

- **Brasil:** Informação devotada ao país, contemplando a crítica em relação ao seu posicionamento no cenário político-econômico internacional e às propostas apresentadas pelo atual governo federal.
- **Opinião:** Espaço dedicado à publicação de artigos que apresentem propostas alternativas ao modelo político-econômico vigente, escritos por autores acadêmicos e políticos comprometidos com um projeto alternativo.
- **Mundo:** Publicação de artigos sobre a atual situação política, econômica, social e militar. Descrevendo as áreas de conflito e sempre as relacionando às estratégias dos grandes blocos de poder (sejam países ou empresas) em relação às suas áreas de atuação. Contemplam-se notícias sobre os movimentos sociais que atuam contra o livre comércio defendido pelo neoliberalismo, assim como a descrição dos encontros e fóruns que ditam a tônica do atual regime.
- **Encontros:** Relatos, discursos e análises sobre fóruns e reuniões de grande impacto nacional, regional ou mundial, relacionados a temas políticos, sociais e econômicos.
- **Papo:** Entrevistas com grandes personalidades ligadas ao pensamento e à política.
- **Em Tempo:** Notícias da semana comentadas pela equipe editorial do sítio. Contém o discurso ideológico do *www.clippirata.com.br*.

3. Objetivos

3.1 Objetivo Geral:

Investigar as barreiras de comunicação existentes no processo de interação entre o <www.clippirata.com.br> e os usuários.

3.2) Objetivos Específicos:

3.2.1 identificar mecanismos de interatividade;

3.2.2 identificar o perfil dos usuários-leitores do <www.clippirata.com.br>;

3.2.3 identificar quais são as seções mais acessadas pelos usuários;

4. Metodologia

A metodologia está diretamente vinculada ao modelo de estrutura informacional que se pretende construir, ou seja, há uma relação estreita entre a definição (formato) do objeto de estudo, baseada na necessidade de interatividade com o usuário, e a construção da estrutura metodológica do projeto científico. Acredita-se, nessa pesquisa, que uma intervenção científica em um canal de comunicação, com as características da Internet, é possível através de uma relação direta entre o pesquisador e o pesquisado. Pretende-se, com isso, desvelar o que as pessoas implicadas têm a dizer. Assim, tanto a implementação do mecanismo de interatividade no sítio quanto a avaliação da participação dos usuários, colocam o projeto na órbita da Pesquisa-Ação. Por seu caráter participativo, interativo e argumentativo, optou-se por essa prática metodológica, que se define como:

“a descrição de situações concretas e para a intervenção ou a ação orientada em função da resolução de problemas efetivamente detectados nas coletividades consideradas” (Thiollent, 2000).

Com o objetivo de resolver determinada situação de ordem coletiva, a Pesquisa-Ação possui como pedra angular a intervenção empírica. Ela supõe uma participação e uma forma de ação planejada que atinja os vários elementos das atividades humanas: sociedade, educação, tecnologia etc.. Portanto, está diretamente associada ao que é desenvolvido na dissertação, na medida em que viabiliza a ação coletiva, pautada pela resolução de problemas e por objetivos de transformação.

Por isso, a importância em se deter nas interações entre estrutura (de informação e comunicação) e usuário; entre os usuários; entre estrutura e meio ambiente e; entre usuário e meio ambiente. Este é o amplo quadro referencial no qual se adota a Pesquisa-Ação para equacionar problemas relevantes dentro da situação social pesquisada. O caráter prático de determinada pesquisa deve ser o mote para a implantação desse método, seguindo as características de cada coletividade social. Por isso, a investigação orienta-se pela relevância de ações não-triviais.

Sendo uma das hipóteses da pesquisa a potencialidade de transformação a partir do usuário, esta metodologia nos possibilita investigar como essa ação ocorre no quadro referencial arquitetado pelo modelo teórico de Barreto (1994), onde um agregado de informação significa um conjunto de estoques de informação.

A necessidade em se obter dados sobre determinados elementos advém de forma conjunta à implementação da pesquisa, que se traduz nas demandas dos usuários em relação ao serviço que está sendo gerado pela estrutura de informação. O objeto de estudo, como espaço de produção relevante, possui justamente os aspectos considerados pela metodologia da Pesquisa-Ação como os mais importantes, que são os aspectos sócio-políticos, em uma abordagem que valoriza a interação social.

Nesse sentido, deve-se contemplar a observação e a ação em campos delimitados, para a intervenção. No caso desta pesquisa, no campo da comunicação, onde é produzida, tratada e transmitida a informação.

“Em certos casos, trata-se de ações de caráter prático dentro de uma atividade coletiva, por exemplo, o lançamento de um jornal popular ou de outros meios de difusão no contexto da animação cultural”
(Thiollent, 2000, p.15).

A elaboração do mecanismo foi possibilitada pela implantação de um instrumento de coleta de dados, com o intuito de apresentá-los aos profissionais da informação que analisam e gerenciam o agregado produzido para a Internet, que se originou através da troca de experiências com um profissional da tecnologia da informação.

Dessa forma, o método da Pesquisa-Ação nos parece estar afinado com a perspectiva de valorização do usuário, a quem é dada a possibilidade de ser um transformador do conteúdo, um elaborador de mensagens, o regente de uma tessitura constantemente (re)elaborada. Entretanto, para que este discurso seja verdadeiro, precisa estar coerente com o que pede a Ciência da Informação, ou seja, precisa ser constantemente reconstruído dentro de uma lógica interativa.

4.1 Primeiros Passos (o propósito da pesquisa)

A primeira etapa para a viabilização de um estudo de usuários, foi esboçar os rumos iniciais, baseados em uma nova perspectiva analítica do sítio, avaliando sua arquitetura e as possibilidades de transformação para, em um primeiro momento, facilitar o acesso do usuário, atraindo sua atenção para a participação da pesquisa.

Para tanto, a pesquisa se ancorou na idéia de um estudo de usuários *on line*. Entretanto, o www.clippirata.com.br não dispunha de mecanismos próprios para esse fim. Então, a primeira questão que se impôs foi a implementação de um instrumento que possibilitasse efetivar esse estudo. Foi elaborada uma Enquete para coletar dados sobre o usuário, baseada em um questionário, de cunho qualitativo, com perguntas estruturadas na forma de campos de preenchimento, respondidas e enviadas por correio eletrônico.

- A **Enquete** foi um instrumento construído sobre o fundamento das Ciências Sociais para que ficasse evidente ao profissional da informação (gestor do sítio), quem são esses usuários e como se utilizam do agregado de informação disponível.

Para tanto, foram desenvolvidas as seguintes questões:

1. a que grupos sociais pertencem estes usuários?;
2. que outras fontes de leitura são utilizadas pelos usuários?;
3. quais os assuntos mais lidos?;
4. quais os assuntos de maior interesse?;
5. quais as seções mais lidas e por quem?

Entretanto, essa análise ora produzida, não tinha a intenção de obter somente insumo para um melhor posicionamento desse profissional, mas também, analisar e aprimorar o processo de produção, tratamento e transferência da informação do sítio. Portanto, abrangia também a organização estrutural, ou seja, forma e conteúdo do agregado disponível. Como complemento à Enquete, foi implementado um outro mecanismo denominado Painel do Leitor. O Painel objetivava a construção de uma ponte entre a elaboração por parte do emissor e, dessa forma, a [re]elaboração, por parte do usuário, através de um espaço ideologicamente fechado — tendo em vista a manutenção da linha ideológica do sítio.

- O **Painel do Leitor** seria a síntese entre a produção do emissor e do receptor. O verdadeiro espaço de participação do usuário que se realizou, teoricamente, para possibilitar a exposição das idéias do leitor. Essa é a linha final, justificadora de todo o processo de transformação informacional operada no sítio e resultado do instrumental científico desenvolvido e refletido nas questões propostas na Enquete.

Dessa forma, Enquete e Painel do Leitor se complementarim, o que não foi possível por razões operacionais causadas por variáveis intervenientes, destacando-se a barreira tecnológica.

4.2 Avaliação Preliminar e Sugestões

A avaliação consistiu em apresentar um conjunto de propostas e sugestões para o desenvolvimento de uma arquitetura alternativa à que está vigorando atualmente no sítio <www.clippirata.com.br>¹⁸. Dessa forma, a primeira etapa teve início com a melhoria da apresentação do projeto, para que o usuário soubesse exatamente em que terreno estava pisando. Traduz-se na proposta do sítio e no que se espera por parte dos usuários. Está vinculado à essa proposta a mudança da seção **Missão e Valores**, que contaria com a perspectiva ideológica do **Novo Projeto Histórico para as Maiorias**.

Nesse sentido, a seção **Missão e Valores** deveria seguir como modelo a estrutura do sítio do **Fórum Social Mundial** (<www.forumsocialmundial.org.br>), que privilegia uma estrutura que valoriza o que é e como é o projeto; quem são seus profissionais; uma carta de princípios; sua história; relações e ideais e; endereços para contato.

Para que houvesse uma melhor resolução no acesso dos usuários aos estoques do agregado, foram propostas ações no sentido de tornar mais clarividente a organização dos artigos, diminuindo a quantidade deles e ampliando espaços para discussão sobre os artigos que foram publicados. Que nessa fase do Clip Pirata, como objeto de estudo, ficassem mais visíveis os mecanismos de interatividade.

A colocação de endereços e correios eletrônicos em uma só página, facilitaria o contato dos usuários do sítio com outros sítios que produzissem temas afins, ao passo que traria para o Clip Pirata os usuários dos outros sítios. Essa proposta daria mais dinamismo ao processo de interconexão que sustenta o ciberespaço.

Pensou-se em concentrar, na seção **Papo**, todas as entrevistas publicadas para facilitar, mais uma vez, o acesso dos usuários. Nesse caso, deixaria de haver a relação direta entre artigo publicado e entrevista, para contemplar uma seção inteira dedicada à exposição de idéias. E se caso houvesse relação entre os dois, que fosse estabelecido um *link*, para fazer a ponte entre o tema e seu fundamento. São personalidades políticas e intelectuais que ganhariam um espaço pela re-publicação de suas propostas.

¹⁸ A justificativa para a avaliação pode ser vista em Anexos.

A exploração demasiada de um único tema, exigiria a criação de um encarte especial. Uma manchete deveria ser exposta na página principal, em destaque, para que o leitor soubesse o que seria abordado como carro-chefe do informativo. Essa seção se chamaria **Especial**.

A criação de uma **Agenda de Eventos e Mobilizações** colocaria o sítio no circuito dos principais encontros e acontecimentos que têm relação direta com os temas que são desenvolvidos. Além disso, promoveria uma interconexão mais estreita com os sítios que desenvolvem temas afins aos do Clip Pirata. A construção e o fortalecimento de um círculo de relações, possibilitaria encontrar mais alternativas para a [re]elaboração do agregado como um canal de comunicação cooperativo.

Um mapa, para que o usuário se orientasse no sítio, tornaria-se obrigatório dentro de uma arquitetura que se pretende mais clara e objetiva. Seria denominada **Carta Náutica** a apresentação da estrutura do informativo e como ele funciona.

Em relação à sustentabilidade do Clip Pirata, haveria parcerias comerciais, que se desenvolveriam através da venda de livros ligados aos temas abordados pelo informativo. O estabelecimento dessa parceria seria feita através da troca de *banners* para divulgação do sítio que os comercializa. Por meio de *links*, os usuários acionariam esses *banners*, e visitariam a livraria virtual, enquanto o Clip Pirata ganharia uma porcentagem nas vendas. No Clip Pirata, a relação dos principais livros seria estabelecida por uma **lista bibliográfica**, no formato de um Banco de Dados, que indicaria a ficha técnica e o local de venda. Essa parceria comercial, não só poderia trazer uma certa sustentabilidade econômica do sítio mas, principalmente, poderia ampliar a quantidade de usuários.

Para o estímulo ao usuário, pensou-se em conceder uma premiação àquele que produzisse o melhor artigo. Esse prêmio seria concedido quinzenalmente, que é o seu período de publicação.

Os recursos operacionais são essenciais para o desenvolvimento desse sítio, que se utiliza de *softwares* especializados para a sua diagramação, como programas para o tratamento de imagens e animação. Esses recursos dão maior dinamismo operacional no

momento de sua formatação. Esse conjunto de ferramentas, por sua vez, necessitaria de um equipamento que processasse com rapidez e eficiência essas linguagens¹⁹. Sua utilização serviria como apoio à viabilização dos mecanismos de interatividade que foram implementados no agregado.

A colocação do sítio na *Web* é feita através do FTP (sigla em inglês para Protocolo de Transferência de Arquivos). Mecanismo através do qual um usuário pode ter acesso a inúmeros ‘depósitos’ de arquivos (textos, imagens, sons e programas) situados em computadores remotos de instituições públicas e privadas. Estes arquivos não são visualizados imediatamente no computador do usuário e sim ‘carregados’ (*download*) para a unidade de disco local.

4.3 Pé na Estrada (os procedimentos)

Toda essa fase, objetiva explicitar como foi idealizado o processo de interatividade e suas etapas de elaboração, pela atuação do gestor da informação e; implementação tecnológica, através do trabalho realizado por James Donohue para a viabilização, no formato **On Line**, dos mecanismos da Enquete, como instrumento de coleta de dados, e do Painel do Leitor, como espaço para a participação efetiva do usuário (embora não tenha realizado seu papel participativo).

- **Trabalho do Gestor da Informação**

A primeira etapa consistiu em avaliar a estrutura original do sítio²⁰. Essa avaliação projetou para o profissional da informação a forma como estava constituído o espaço virtual, como estava definida sua arquitetura, através de uma abordagem empírica e interpretativa de todas as alternativas possíveis para uma mudança no sentido do agregado receber os instrumentos necessários, tanto para o levantamento de dados quanto para a constituição do espaço à interatividade. Foi o momento onde o profissional procurou se colocar no lugar do usuário e, a partir daí, levantar questões e provocar o debate junto aos

¹⁹ O hardware e os softwares que são utilizados atualmente para a elaboração do sítio, assim como a proposta para a aquisição de novos hardware e software, podem ser vistos no Anexo 2.

²⁰ Ver avaliação estrutural do sítio no Anexo 2

pares para melhor compreender e traçar os caminhos que levam à relação entre o que está sendo produzido e seus consumidores.

As mensagens enviadas pelos usuários e respondidas pelos profissionais do sítio, no início das atividades do Clip Pirata, possibilitaram pensar um horizonte mais amplo no campo da interatividade por causa da efetividade das trocas e reposicionamentos ‘on line’. Mas como a pesquisa científica exige uma certa formalidade no tratamento dos dados e da análise dos mesmos, houve a necessidade de criar especificidades teórico-conceituais e regras para a participação do usuário, fechando e direcionando de forma mais sistemática as questões da pesquisa.

Portanto, a segunda etapa consistiu na troca de experiências com profissionais da tecnologia da informação, onde chegou-se à proposição de uma estrutura que privilegiasse majoritariamente questões objetivas (pré-determinadas) e algumas poucas subjetivas (que pedem sugestões a respeito da estrutura do sítio), que foi a Enquete.

Dessa forma, além do direcionamento das questões para o tipo de relação que o usuário tem com a Internet e com o tipo de estrutura proposta no <www.clippirata.com.br>, tornou-se necessária a divulgação do sítio para o potencial público leitor, de forma indutiva. Nessa fase da pesquisa, todos os instrumentos foram utilizados para que fosse atingido o objetivo de alcançar o maior número de pessoas possível, contando muito com as relações de conhecimento dos próprios profissionais envolvidos em sua elaboração.

Assim, com os mecanismos já definidos, no papel, iniciou-se o processo de divulgação da pesquisa científica, que envolveu:

- a busca por espaços que pudessem concentrar usuários em potencial do sítio;
- o envio de mensagens por correio eletrônico para potenciais usuários do sítio;
- o contato pessoal.

Entre esses instrumentos de divulgação, ou formas de chamamento utilizadas, estão: o “boca-a-boca”, através da panfletagem feita em locais específicos onde, potencialmente, pudesse ser encontrado um público afinado com as idéias propostas; a

Internet, onde a divulgação do sítio encontra maior eco através dos *links* vinculados em sítios com temas afins ou através dos serviços de busca e; através da indicação de terceiros (amigos, parentes, companheiros de trabalho etc.).

Os locais (ou espaços) em questão, são aqueles que promovem seminários, reuniões, palestras e conferências, sobre temas abordados pelo informativo virtual. Através do contato pessoal, é possível a troca de endereços e correios eletrônicos e números de telefone, além da possível formação de uma rede de relações, através do conhecimento por indicação. Pela Internet, foram enviadas 117 mensagens, somente para os internautas do JB (Jornal do Brasil). O envio de mensagens envolveu também amigos, ou até mesmo, contatos por indicação.

A partir disso, foram possíveis os acessos direcionados especificamente para a pesquisa, que contou, na *home page*, com *banners* (links apresentados como ilustrações elaboradas em softwares para arte gráfica) que levavam a um texto de apresentação, e que servia também como um guia para que os leitores pudessem responder às questões da Enquete e escrever um artigo ideologicamente convergente, no Painel do Leitor, com maior eficiência.

• Trabalho do Tecnólogo

Para a viabilização, tanto da Enquete quanto do Painel do Leitor, foi necessária a utilização da linguagem de programação ASP²¹. A decisão em utilizar essa tecnologia foi coerente com a proposta do projeto, ou seja, em possibilitar a elaboração de um modelo de perguntas onde o usuário desse respostas rápidas e precisas. Sem deixar de lado as perguntas que exigiam respostas descritivas.

Com isso, vislumbrou-se uma tecnologia flexível que se moldasse aos objetivos esperados na pesquisa em um quadro propositivo que está, segundo Donohue²², diretamente vinculado ao comportamento do usuário da Internet, que “acessa e se utiliza rapidamente dos estoques virtuais disponíveis, não permanecendo muito tempo na Rede, pela falta de tempo e paciência”. Essa preocupação possibilitou, tecnicamente, e como

²¹ Ver o que é, e o significado da sigla ASP, no sub-capítulo 4.4 Na infovia com <JimmySky>.

²² Ver sub-capítulo 4.3 Pé na Estrada

função precípua, fornecer dados ao pesquisador, para serem coletados, apurados e apresentados, para a análise e a gerência de um agregado produzido especificamente para a Internet, para uma possível transformação nos processos de produção e transferência da informação.

Por isso, a importância de se descrever o tipo de tecnologia aplicada e uma planilha,²³ dedicada à exposição das etapas deste trabalho, que, ao lado da proposta interativa do objeto em estudo, trás à tona a importância do computador como ferramenta que propõe uma interpretação linear do texto e de sua desterritorialização. Procedimentos necessários para a intervenção na avaliação realizada anteriormente à intervenção científica.

Como resultado da adoção do formato ASP, a Enquete apresentou a seguinte estrutura:

3X4 do Usuário (dados pessoais)

Serviu para fazer um levantamento da origem e do perfil do usuário, como: idade; gênero; nível de instrução e; o contexto regional no qual está inserido. Esse bloco foi organizado no sentido de oferecer ao profissional da informação o perfil pessoal de cada usuário respondente, através das respostas por escolhas objetivas, como: Sim ou Não; M (masculino) ou F (feminino) etc..

Nas perguntas formuladas dentro da variável **3x4 do Usuário**, o usuário pôde fazer as seguintes escolhas:

a) em relação à idade:

menos de 20 anos / entre 30 e 40 anos / entre 40 e 50 anos / entre 50 e 60 anos / mais de 60

b) em relação ao gênero:

m / f

c) em relação ao nível de instrução:

²³ Ver Planilha no sub-capítulo 4.4

nível técnico / 1º grau / 2º grau incompleto / 2º grau completo / superior incompleto / superior completo / pós-graduação

Retrato de Corpo Inteiro (grau de relação com a Internet e com o sítio)

Possibilitou obter dados referentes à relação do usuário com a Internet e com o sítio, como: nível de informação na Web; regularidade no acesso; tempo de conexão na Internet; meio pelo qual conheceu o sítio; o tempo de frequência ao sítio; frequência de acesso ao sítio.

Nas perguntas formuladas dentro da variável **Retrato de Corpo Inteiro**, o usuário pôde fazer as seguintes escolhas:

a) em relação ao nível de informação na Web:

sim / não / mais ou menos

b) em relação à regularidade no acesso à Internet:

sim / não

c) em relação ao tempo de conexão na Internet:

menos de 1h. / entre 1 e 3hs. / mais de 3hs.

d) em relação ao meio pelo qual descobriu o sítio:

boca-a-boca / Internet (link e serviço de busca) / indicação

e) em relação ao tempo de frequência ao sítio:

menos de 1 ano / 1 ano / 2 anos / 3 anos

f) em relação à frequência de acesso ao sítio:

diária / por semana / por quinzena / por mês

O Mapa da Mina (dados sobre a estrutura do sítio)

Expôs o grau de aceitação, por parte do usuário, das seções e temas apresentados pelo sítio; a descrição de tema preferencial; sua avaliação em relação à forma e ao conteúdo do texto e do design. Além disso, apresentou um espaço específico para a elaboração de sugestões para sua transformação.

Nas perguntas formuladas dentro da variável **Mapa da Mina**, o usuário pôde fazer as seguintes escolhas:

- a) em relação ao nível de aceitação das seções: conceitos de 1 a 7
- b) em relação ao tema preferencial, é exigida uma resposta descritiva por parte do usuário
- c) em relação à avaliação de conteúdo e de design: sim/não
- d) em relação à sugestão, é exigida uma resposta descritiva por parte do usuário

O Painel do Leitor apresentou uma estrutura inteiramente voltada para a resposta descritiva, pois em seus campos de preenchimento constavam o **nome do usuário**, o **correio eletrônico do usuário** e o **espaço** para que o usuário pudesse elaborar seu artigo, cujo tema tinha que estar ligado à linha ideológica do sítio. Como orientação, foi feito um pequeno texto com a proposta desse espaço e como deveria ser feito.

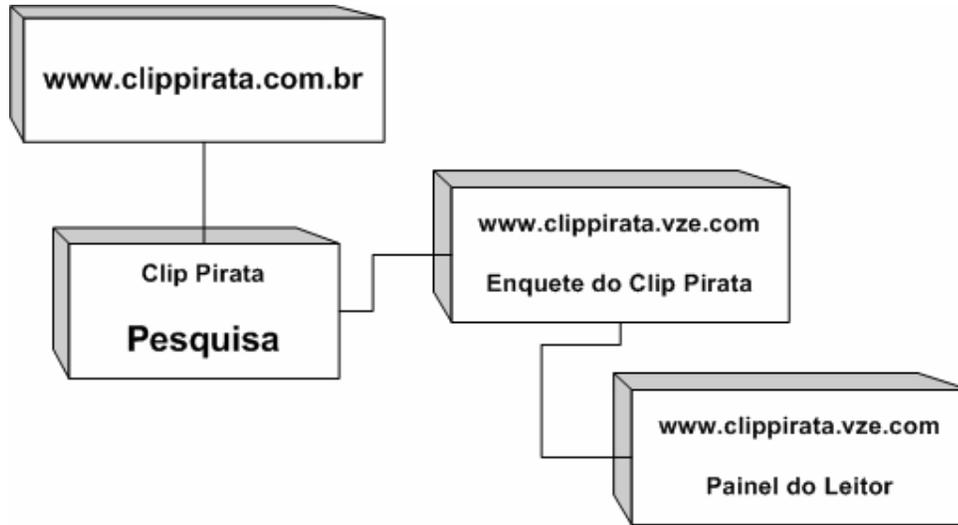
4.4 Na infovia com <JimmySky>

Tecnologia:

A Enquete e o Painel do Leitor foram criados através da linguagem de programação ASP (Active Server Page), para maior interatividade com o usuário. A fórmula de captação de dados do usuário é relativamente simples, mas efetiva.

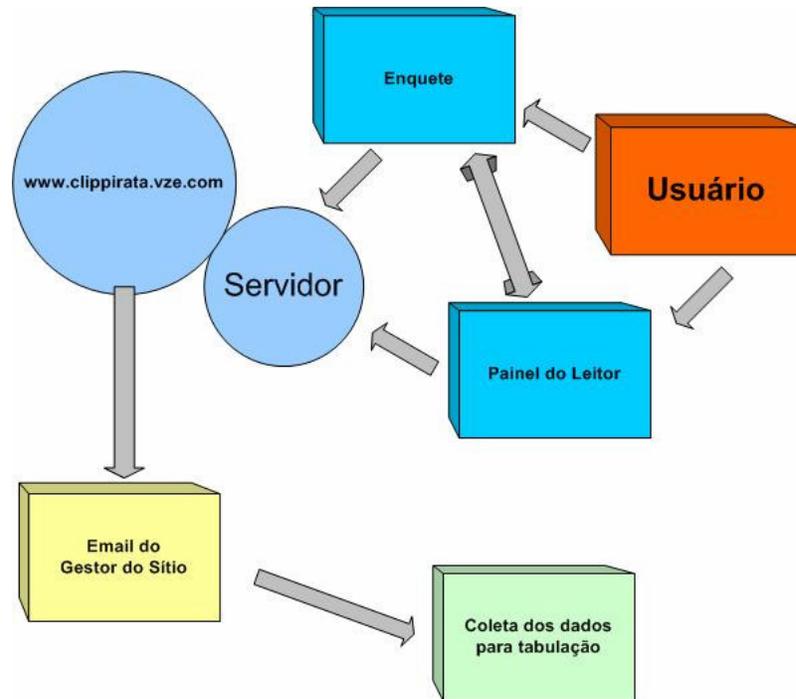
Essa linguagem é hospedada em uma plataforma **Windows Server/NT**. O denominado **www.clippirata.vze.com** foi o recurso encontrado para estabelecer a ligação entre o servidor do Clip Pirata e a linguagem ASP. A razão está na incompatibilidade entre a plataforma **UNIX** do **www.clippirata.com.br** e a plataforma Windows Server/NT do **www.clippirata.vze.com**.

- Veja a ilustração abaixo:



Os caminhos que levam à pesquisa:

Ao responder à Enquete e ao Painel do Leitor, o usuário envia automaticamente os dados para o email do gestor do sítio, através do servidor. Uma vez enviado para o email **Target**, o gestor pode coletar os dados para tabulação, e posterior apuração e análise.



Os Caminhos de “JimmySky”:

Continuando com o design original do www.clippirata.com.br, fiz um formulário usando **html** simples para a captação de informações. A partir desse momento, as informações dos usuários foram coletadas e enviadas através de um *relay*²⁴, feito com a linguagem de programação “ASP”. Uma vez as informações captadas foram enviadas para o servidor; o servidor gera um código em “HTML” e insere as informações do usuário dentro de um correio eletrônico (email target) que é enviado, por sua vez, para o “Gestor”.

A única diferença na captação de informação do usuário entre a “Enquete” e o “Painel do Leitor” é que a “Enquete” tem opções pré-determinadas, que são as respostas das perguntas objetivas, já relacionadas no formulário. Ao contrário o “Painel do Leitor”, não apresenta opções de respostas pré-determinadas.

²⁴ A palavra *relay* significa suprimento. No caso da pesquisa, é a manutenção do suprimento ao processo de comunicação, ou seja, entre a Enquete, programada em html, e o servidor, com plataforma Windows.

5. Resultados e Comentários

Este capítulo apresentará a apuração e análise dos dados coletados pela Enquete. São destacados aqui os obstáculos que se colocaram ao desenvolvimento para uma produção e transferência da informação mais eficientes, considerando a Internet como um canal de comunicação informal que produz e transfere informação formal, para aqueles que dela necessitam e compreendem seu significado. Nesse sentido, enfatiza-se o processo de comunicação em todas as atividades que o envolve dentro do espectro da Ciência da Informação, tomando como objeto de estudo os problemas existentes na função produção e na função transferência, como focos da pesquisa.

O resultado apresentou uma razoável participação dos usuários para responder a Enquete, registrando um total de 43 (quarenta e três) respondentes e uma tímida participação no espaço aberto à interatividade, que foi o Painel do Leitor, registrando apenas 1 (um) artigo escrito. Nos dois quadros representados, o número total de respondentes não obedece à lógica do número total de respostas dos usuários verificados na tabulação. Nesse caso, não houve como referenciar esses números porque os usuários puderam fazer mais de uma escolha, provocando variação do número total.

Nesse capítulo estão apresentadas as tabelas de dupla entrada como parte do processo de exposição dos dados (a análise completa, com gráficos, encontra-se em Anexos). A dupla entrada é formada por temas ligados ao nível de instrução, faixa-etária, nível de informação na Internet, tempo de acesso à Internet, tempo permanência na Internet, tempo de visita ao sítio, avaliação do conteúdo do sítio, avaliação do design do sítio, frequência de acesso ao sítio. Após a apresentação dos dados, há a análise qualitativa com os comentários relativos à análise quantitativa, com comparações de dados e levantamento de hipóteses para uma possível transformação do sítio.

Quase todas as tabelas são formadas pela relação entre o ponto que se quer levantar para análise e a faixa-etária ou o grau de instrução do usuário, baseados na tabela inicial, que diz respeito à faixa-etária por sexo. Portanto, faixa-etária e grau de instrução são as linhas mestras para as várias relações das tabelas de dupla entrada aqui descritas,

analisadas e comentadas. Estão excluídas desses estudos as dez respostas que serviram como testes, feitas antes de elaborar a versão final da Enquete.

Tabela 1 – Dados sobre sexo por faixa etária

N=31

Sexo	Faixa-Etária	
	Jovens	Adultos
Masculino	7	18
Feminino	3	3
Total	10	21

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Na apuração dos dados na **tabela 1**, verificou-se que houve 31 respondentes, e 12 usuários que não responderam as questões. Entre os que responderam, 25 são homens e 6 são mulheres. Entre os homens, a porcentagem dos usuários jovens é de 28% e são 72% os usuários adultos. Entre as mulheres, as jovens e as adultas apresentam o mesmo índice, 50%. No total apurado, são 32% de jovens e 68% de adultos.

Tabela 2 – Dados sobre grau de instrução por faixa etária

N=29

Faixa-Etária	Grau de Instrução	
	Jovem	Adulto
1º grau	-	-
2º grau	2	1
3º grau	7	19
Total	9	20

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Na **tabela 2**, na análise da **faixa-etária por grau de instrução**, houve um total de 29 respostas, e 14 usuários não responderam as perguntas. Nesta tabela, a representação dos adultos é maior que a dos jovens, respondendo por 69% dos usuários, contra 31% do total de jovens. Na relação com o grau de instrução, o grupo de usuários jovens com o 2º grau, corresponde a 22%, enquanto 78% possui o 3º grau. Entre os adultos, 5% possui o

2º grau, e a maior concentração representativa, entre todos os grupos, está entre os adultos que possuem o 3º grau, são 95% dos usuários. Portanto é a maior porcentagem de um grupo, correspondendo ao seu total. Na comparação porcentual entre jovens e adultos, 67% dos que possuem o 2º grau são jovens e 33% adultos; entre os que possuem o 3º grau, 27% são jovens e 73% são adultos.

Quadro 1 - Seções preferidas por faixa etária

Preferência de Leitura	Faixa-Etária	
	Jovens	Adultos
Economia	3	7
Brasil	9	11
Opinião	3	7
Mundo	6	6
À Deriva	2	1
Em Tempo	3	3
História	3	6
Papo	-	1
Quinzena	-	1
Bússola	-	-
Missão e Valores	-	1

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Com este **quadro 1**, da **preferência de leitura por faixa-etária**, é identificado o grupo que tem maior preferência por cada uma das seções do informativo. Ela está disposta da seguinte forma: em uma das entradas, primeira coluna da esquerda para a direita, estão as seções do sítio. As outras três colunas apresentam as faixas-etárias. Caracterizando-se como uma avaliação comparativa inter-grupos, este cruzamento de dados foi baseado na escala estabelecida para medir a preferência de acessos às seções correspondentes. São escalas medidas de 1 a 7. Neste caso, as notas 6 e 7, por serem as mais altas, foram as escolhidas para representar a mais alta preferência.

A seção Economia é preferida por parte dos Adultos, que representam 70% dos usuários que acessam esta seção. Seguem-se os Jovens, que representam 30% dos internautas. Dos internautas que acessam a seção Brasil, 55% são adultos, e 45% dos usuários são jovens. Na seção Opinião, a maior contingência de usuários que preferem

este espaço aparece no grupo dos adultos, que respondem por mais da metade dos acessos (70%), e os jovens respondem por 30%. A seção Mundo apresenta uma divisão equitativa na preferência entre os grupos, onde jovens e adultos compartilham metade dos acessos (50%).

A seção História tem a preferência de 67% dos Adultos e 33% dos Jovens. As outras seções não obtiveram representatividade para que fossem expostas as porcentagens de acesso dos usuários. Apenas as seções que apresentaram diferenças valorativas expressivas foram contempladas nessa análise.

No aspecto geral, o público leitor do <www.clippirata.com.br> possui um alto nível de alfabetização, principalmente entre aqueles que estão na faixa-etária acima dos 30 anos. Correspondem aos níveis de instrução os graus Superior Incompleto, Superior Completo e Pós-Graduação.

Quadro 2 – Seções preferidas e grau de instrução

Preferência de Leitura	Grau de Instrução	
	2º grau	3º grau
Economia	1	9
Brasil	3	17
Opinião	1	8
Mundo	2	11
À Deriva	1	3
Em Tempo	1	3
História	2	14
Papo	1	2
Quinzena	1	5
Bússola	1	1
Missão e Valores	1	1

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Em relação ao **quadro 2, preferência de leitura por grau de instrução**, há um tipo de avaliação que pretende indicar, de certa forma, a qualidade do que está sendo produzido, considerando que há evidente diferença, por exemplo, entre o nível de conhecimento de uma pessoa que possui o 2º grau e aquela que alcançou o nível superior.

Dessa forma, o cruzamento é realizado do seguinte modo: cada seção é relacionada com todos os graus de instrução, a partir daí constrói-se o gráfico setorial com a percentagem de cada grupo no universo da seção. É uma avaliação comparativa inter-grupos.

Em praticamente todas as seções verifica-se que há uma ampla preferência por parte dos usuários que possuem o 3º grau:

- A seção Economia apresenta uma ampla preferência por parte dos usuários que estão no terceiro grau (90%), enquanto 10% dos usuários estão no segundo grau;

- A representação majoritária dos usuários que possuem o terceiro grau permanece em relação à seção Brasil, com 85% das preferências, contra 15% dos usuários que possuem o 2º grau;

- Na seção Opinião obtém-se quase a mesma distribuição porcentual que na seção Economia, com 89% dos usuários que possuem o terceiro grau sendo o grupo com a mais alta preferência, seguido de longe pelos usuários com o segundo grau, com 11%;

- A seção **Mundo** continua a apresentar a esmagadora maioria do terceiro grau sobre os outros níveis de instrução como grupo que prefere a referida seção. A observação a ser feita é que a distribuição porcentual dos usuários de terceiro grau (85%) e os usuários de segundo grau (15%) é a mesma que na seção Brasil;

- A seção **À Deriva** indica a tendência que vem sendo apontada em todos os índices anteriores, com a maioria possuindo terceiro grau (75%), o segundo grau representado por 25% e o primeiro grau sem resposta. Embora a diferença entre aqueles que possuem o 2º grau e aqueles que possuem o 3º grau seja menor em comparação às diferenças apresentadas em outras variáveis;

- **Em Tempo** possui as mesmas características apontadas pela variável anterior. Portanto, não há nenhum comentário específico a ser feito;

- Os resultados relativos à seção **História** apresentam ampla preferência por parte dos usuários que possuem o 3º grau, como um fenômeno que vem sendo apontado ao longo da apresentação desta Tabela. São 87% de usuários com o 3º grau e 13% de usuários que possuem o 2º grau;

- Apesar de manter a tendência de maioria absoluta dos usuários com o 3º grau (67%), como o grupo que tem a maior preferência pela seção **Papo**, a porcentagem dos usuários que possuem o 2º grau é significativamente maior que os números apresentados nas linhas anteriores. São 33% dos usuários que mais preferem a seção **Papo**.

- A seção **Quinzena** mantém a tendência, com 83% dos usuários que mais preferem freqüentá-la sendo do grupo com o 3º grau e 17% como o grupo que possui 2º grau.

- A seção **Bússola** apresenta dados interessantes, bem diferentes do que os apresentados nas linhas anteriores. A maior preferência está distribuída exatamente à metade entre os que possuem o 2º grau e o grupo de usuários que possui o 3º grau. São 50% para cada lado.

- Os resultados sobre a seção **Missão e Valores** segue a tendência da seção anterior, com a maior preferência bem distribuída entre o 2º grau e o 3º grau.

Invariavelmente, os resultados identificaram a participação majoritária de usuários que possuem o terceiro grau, seja ele superior incompleto, superior completo ou pós-graduação, sobre os que responderam estar cursando, ou já possuir, segundo grau completo. Os campos referentes ao primeiro grau não foram respondidos porque não houve usuários que possuíssem somente o 1º grau.

Tabela 3 – Dados sobre frequência ao sítio por faixa etária

N=29

Faixa-Etária	Frequência ao Sítio			
	Diária	Semanal	Quinzenal	Mensal
Jovens	-	4	2	3
Adultos	1	5	1	13
Total	1	9	3	16

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Em relação à **tabela 3, frequência ao sítio por faixa-etária**, 29 usuários responderam as questões e 14 não responderam. O grupo dos jovens tem uma distribuição mais equitativa na frequência dos usuários que o grupo dos adultos. 45% deles frequentam o sítio **semanalmente**; 22% dos usuários jovens frequentam o sítio **por quinzena** e; 33% o frequentam **mensalmente**. Na linha referente aos adultos, há uma maior concentração no grupo que frequenta o informativo **por mês** (56%); 31% dos usuários adultos acessam o sítio **por semana**; 10% deles o acessam **por quinzena** e apenas 3% deles estão **diariamente** no sítio. Assim, contemplando uma visão geral, comparativa entre os dois grupos, verifica-se que os usuários se concentram de forma mais intensa em dois pólos principais: **frequência por semana** (31%) e **frequência por mês** (56%). Demonstra-se nesses dados, que em números absolutos, o grupo que mais frequenta o sítio é o dos adultos, que são usuários que estão acima dos 30 anos.

Tabela 4 – Dados sobre frequência ao sítio por grau de instrução

N=25

Grau de Instrução	Frequência ao Sítio			
	Diária	Semanal	Quinzenal	Mensal
2º grau	-	1	-	1
3º grau	1	6	3	13
Total	1	7	3	14

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Em relação à **tabela 4, frequência ao sítio por grau de instrução**, 25 usuários responderam as perguntas e 18 não o fizeram. O gráfico correspondente aos usuários que possuem o 2º grau mostra uma distribuição igualitária entre aqueles que frequentam o

sítio **por semana** e os que acessam **por mês** (50% para cada um); os dados referentes à frequência dos usuários **por dia** e os que acessam o sítio **a cada quinze dias** não são significativos.

A distribuição referente ao grupo de usuários que possui o 3º grau é maior em relação a todas as frequências, em comparação ao gráfico setorial anterior. O número de usuários que frequentam o sítio por mês é majoritário, contribuindo com mais da metade do público que acessa o informativo. São 57% do público leitor; 26% dos usuários frequentam o sítio **por semana**; 13% frequentam **a cada quinze dias**; e 4%, a minoria, acessa o sítio **diariamente**. Caracterizando-se como um público com elevado nível de instrução e com pouco tempo para acessar a Internet, qualquer transformação a ser realizada deve levar em conta a manutenção da qualidade, com um aumento da facilidade dos mecanismos para o acesso e maior eficiência no processo de transferência da informação.

Tabela 5 – Dados sobre tempo de permanência da Internet, por faixa etária

N=29

Faixa-Etária	Permanência na Internet		
	Menos de 1 h	Entre 1 e 3h	+ de 3h
Jovens	3	3	3
Adultos	2	13	5
Total	5	16	8

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Em relação à **permanência na Internet por faixa-etária** dos usuários, na **tabela 5**, houve 29 respondentes e 14 que não responderam. A linha setorial referente ao grupo dos jovens se apresenta muito bem distribuída. Entre aqueles que permanecem **menos de 1 h.** na Internet, concentram-se 34% desses usuários. Os usuários jovens que permanecem **entre 1 e 3h.** e **mais de 3 h.** estão igualmente distribuídos, representando 33% do grupo total. São 65%, ou seja, a ampla maioria dos adultos, aqueles que permanecem **entre 1 e 3h.** na Internet, contra 10% dos usuários que permanecem **menos de 1h.** e 25% dos usuários adultos que permanecem **mais de 3h.** na Rede.

Na realidade apresentada no grupo dos jovens, apenas **33%** dos usuários permanecem **entre 1 e 3h.** em Rede e **33%** no grupo que permanece **mais de 3 h.** Apesar de serem índices proporcionais, se forem comparados, pode-se dizer que são índices que desmistificam o pensamento dominante, onde é apresentado um domínio dos jovens no acesso à Rede. Pelo menos, em um sítio com características iminentemente informacionais, ou seja, que busca, produz, trata e publica informação, com o intuito de produzir conhecimento.

Esse fato, mesmo baseado em usuários da Internet, que teoricamente têm uma maior potencialidade de intervenção na produção informacional, não demonstra, necessariamente, que há maior politização, ou elevado grau de participação em informativos políticos ou em mecanismos que favorecem a discussão desse tema. Entretanto, revela uma quantidade razoável de usuários que permanecem **mais de 3 h.** na Rede. São usuários que, em sua maioria, permanecem em um período de tempo razoável, **entre 1 e 3h.** Portanto, traçando uma relação, não há vínculo entre os usuários que descobriram o sítio por contato direto, e aqueles que permanecem por mais tempo na Rede.

Tabela 6 – Dados sobre tempo de permanência da Internet, por grau de instrução

N=27

Grau de instrução	Permanência na Internet		
	Menos de 1h	Entre 1 e 3h	+ de 3h
2º grau	1	1	-
3º grau	5	14	6
Total	6	15	6

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Em relação à **permanência na Internet por grau de instrução**, na **tabela 6**, 27 usuários responderam as questões e 16 não responderam. A linha correspondente ao 2º Grau, revela uma distribuição igualitária entre os usuários que permanecem **menos de 1h.** (50%) e aqueles usuários que permanecem **entre 1 e 3h.** na Internet (50%). Nenhum usuário que possui o 2º Grau permanece **mais de 3 h.** em Rede.

Houve uma amostra mais dividida, no grupo de usuários que possui o 2º Grau. Nesta fase, **50%** dos usuários permanecem **menos de 1h.** em Rede, enquanto **50%** deles permanecem **entre 1 e 3h.** Comparativamente, o grupo de usuários que possui o 3º Grau, é o que apresenta uma distribuição menos equitativa entre os tempos de permanência do que o grupo anterior. Entretanto, é amplamente majoritária a permanência dos usuários **entre 1 e 3h.**, que representa mais da metade dos usuários, com **56%**; o índice de usuários que possui o 3º Grau e permanece **menos de 1h.** está em **20%** da representação total desse grupo, assim como os usuários que permanecem **mais de 3h.** que está em **24%**.

Tabela 7 – Dados sobre como os usuários ‘descobriram’ o sítio, por faixa etária

N=30

Faixa-etária	Descoberta do Sítio		
	‘boca-a-boca’	Internet	Indicação
Jovens	5	5	-
Adultos	10	1	9
Total	15	6	9

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Em relação à **descoberta do sítio por faixa-etária**, na **tabela 7**, 30 usuários responderam as questões e 13 não responderam. O grupo dos jovens apresenta-se bem equilibrado, com 50% dos usuários tomando conhecimento do sítio por meio do contato direto, através do **boca-a-boca**. Os outros 50% se utilizaram das ferramentas da Web para chegar ao endereço. Dessa forma, os links e os serviços de busca contribuíram para essa tarefa. Nenhum usuário jovem obteve acesso ao sítio, através de indicação. Entre os adultos, metade dos usuários (**50%**) conheceram o sítio via **boca-a-boca**. Índice acompanhado de perto pelos usuários que conheceram o sítio por indicação de terceiros, o que representa **45%** dos internautas; apenas **5%** dos usuários chegaram ao endereço do informativo via **Internet**.

Assim, no quadro geral, o meio mais eficaz pelo qual o sítio é descoberto e acessado é através do **boca-a-boca**. Torna-se o mecanismo mais eficiente pela maior

valorização que se dá para relações construídas pelo contato direto. Como este procedimento é realizado pelos profissionais do sítio em locais que desenvolvem temáticas ligadas à sua proposta ideológica, a probabilidade de encontrar potenciais usuários é, em tese, maior. Portanto, paradoxalmente, os contatos realizados para a utilização de informações na Internet ainda possui maior expressão de divulgação em locais fora da Rede.

Tabela 8 – Dados sobre formas de descoberta do sítio, por grau de instrução

N=27

Grau de instrução	Descoberta do Sítio		
	'boca-a-boca'	Internet	Indicação
2º grau	1	2	-
3º grau	13	3	8
Total	14	5	8

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Em relação à **descoberta do sítio por grau de instrução**, na **tabela 8**, houve 27 respondentes e 16 não responderam. A tabela demonstra que quem possui até o 2º Grau, busca este tipo de informação produzida pelo sítio, se utilizando dos próprios recursos disponíveis na Internet, como os *links* e os serviços de busca, **67%** dos usuários, sem contar que há um grande índice daqueles que valorizam o contato direto, via **boca-a-boca**, **33%** do público de 2º Grau. O contato direto continua a ser decisivo para o conhecimento do sítio, para **54%** dos usuários que tem o 3º Grau, seguido de perto pela **indicação**, que pode tanto ser através da Rede, como através do contato pessoal, e alcança **33%** dos usuários; **13%** dos usuários que têm nível superior, ou mais, teve conhecimento da informação do sítio pelos mecanismos disponíveis da Internet.

Isso mostra que, apesar da abordagem a um empreendimento voltado ao ciberespaço, a grande parte dos contatos realizados entre os profissionais da informação, que elaboram o sítio, e seus potenciais usuários, para a divulgação da informação disponível **on line**, foram através do boca-a-boca, por meio de conversas e panfletagens

em locais específicos. Locais que tivessem, potencialmente, usuários que lessem esse tipo de conteúdo. São as trocas pessoais, informais, entre amigos ou pares que compartilham os mesmos ambientes e idéias.

A busca através de mecanismos na Internet não se mostrou determinante para que o usuário acessasse o sítio, ou seja, apesar de se utilizarem da Web para a busca de informação, não sabem, não gostam ou não confiam nas ferramentas oferecidas para tal finalidade, como os *links* e os serviços de busca. Assim, cruzando alguns dados, pode-se abrir uma hipótese de que as ferramentas desenvolvidas no sítio são relativamente eficientes, tendo em vista a avaliação positiva dos usuários em relação ao seu design (diagramação).

Tabela 9 – Avaliação do conteúdo do sítio, por faixa etária

N=32

Faixa-Etária	Avaliação do Conteúdo		
	Ruim	Regular	Bom
Jovens	2	-	8
Adultos	4	3	15
Total	6	3	23

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Em relação à **avaliação do conteúdo por faixa-etária**, na **tabela 9**, 32 usuários responderam as questões e 11 não responderam. A avaliação do sítio é muito bem conceituada pelos usuários das três faixas-etárias. Assim, se nos grupos Jovens e Adultos há uma alta porcentagem de usuários que avaliam o conteúdo do sítio como Bom (80% entre os jovens e 68% entre os adultos). Apenas uma pequena fatia dos usuários adultos, 14%, o consideram Regular; e um índice razoável de internautas jovens e adultos o acham Ruim 18%. Assim, a forma de escrita e o tipo de informação produzida e transferida agrada mais, teoricamente, ao grupo com um maior nível de amadurecido de vida e experiência profissional. Ao mesmo tempo que concentra maior poder de crítica ao abordar tal modelo de sítio. A avaliação do sítio é muito bem conceituada pelos usuários das duas faixas-etárias.

Tabela 10 – Avaliação do conteúdo do sítio por grau de instrução

N=28

Grau de instrução	Avaliação do Conteúdo		
	Ruim	Regular	Bom
2º grau	-	-	2
3º grau	6	-	20
Total	6	-	22

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Em relação à **avaliação do conteúdo por grau de instrução**, a **tabela 10** revela que, quanto maior seu nível, maior a aceitação por parte dos usuários. Foram 28 usuários a responder as questões e 15 o número dos que não responderam. Assim, 100% dos usuários que possuem o 2º grau avaliam o conteúdo do sítio positivamente, achando-o Bom. No terceiro grau, essa tendência aumentou, e mesmo com uma porcentagem grande de usuários que avaliam o conteúdo do sítio como sendo Ruim (23%), a quantidade dos que o avaliam como sendo Bom é majoritária (77%), tanto em uma comparação absoluta, quanto proporcional, em relação ao 2º grau. A avaliação máxima do conteúdo, por parte dos usuários que possuem o maior nível de instrução, revela que o sítio corresponde às expectativas na produção de informação para o conhecimento.

Tabela 11 – Avaliação do design no sítio, por faixa etária

N=32

Faixa-Etária	Avaliação do Design		
	Ruim	Regular	Bom
Jovens	4	-	6
Adultos	2	2	18
Total	6	2	24

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Em relação à **avaliação do design por faixa-etária**, na **tabela 11**, 32 usuários responderam as questões e 11 não responderam. A pesquisa mostrou uma preocupação maior dos usuários acima dos 30 anos, com a diagramação apresentada pelo sítio. Entre os dois grupos etários, o grupo dos adultos, em sua grande maioria, avaliou positivamente a atual disposição, enquanto a minoria dividiu-se na crítica à forma de exposição da

informação-imagem. Foram 9% os usuários adultos que avaliaram o design como **Ruim**, e a mesma porcentagem para aqueles que o acharam **Regular**. A grande maioria dos usuários adultos, 82%, consideram **Bom** o design. No grupo dos jovens, houve maior equilíbrio entre o **Ruim** e o **Bom**. Essas informações ratificam o posicionamento dos profissionais da informação que atuam no sítio, que apostaram em um design diferenciado entre os informativos virtuais. O fato do público mais velho avaliar positivamente o sítio, nesse caso, desmistifica o estereótipo conservador dessa faixa-etária, que chega aos que têm mais de 60 anos. A aparente desordem da forma não afeta o gosto e atração pela notícia entre os usuários mais velhos do sítio.

Tabela 12 – Avaliação do design do sítio por grau de instrução

N=29

Grau de Instrução	Avaliação do Design		
	Ruim	Regular	Bom
2º grau	1	-	2
3º grau	5	1	20
Total	6	1	22

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Em relação à **avaliação do design por grau de instrução**, na **tabela 12**, houve 29 respondentes e 14 não responderam as questões. Nesta tabela há um grande equilíbrio entre os usuários que possuem o 2º grau. Entre aqueles que acham o formato Ruim (33%) e aqueles que o consideram Bom (67%). No grupo que tem o 3º grau, esse índice apresenta-se bem diferenciado com números mais elásticos em comparação ao grupo anterior. Aqui, tanto de forma absoluta quanto proporcional, os usuários que avaliam o design como sendo Bom, alcança ampla maioria do total desse grupo, atingindo 77% dos usuários. Esses dados mostram que, do ponto de vista do nível de instrução, há grande satisfação do público em relação à forma com que o sítio é apresentado. Revelando a hipótese de que há uma nova expectativa criada entre os usuários com um maior nível intelectual, que, teoricamente, investe mais tempo lendo e, precisando acessar informativos virtuais, encontra na diagramação do sítio um arranjo mais ‘agradável’, mesmo com o grande volume de artigos escritos, em comparação a outros informativos publicados na Internet.

Tabela 13 – Frequência por tempo de visita ao sítio**N=18**

Tempo de Visita ao Sítio	Frequência			
	Diária	Semanal	Quinzenal	Mensal
Menos de 1 ano	1	4	1	7
2 anos	-	1	2	-
3 anos	-	-	-	2
Total	1	5	3	9

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Na **tabela 13**, em relação à **frequência por tempo de visita ao sítio**, 18 usuários responderam as questões e 25 não responderam. O maior índice registrado entre todas as combinações possíveis, está nos usuários que visitam o sítio a **menos de 1 ano** e o frequentam mensalmente. Entre eles, 31% o frequentam semanalmente, enquanto uma minoria se divide em um grupo com período de leitura diário e outro a cada quinze dias (8% para cada grupo). Os usuários que visitam o sítio a **2 anos** apresentam uma frequência concentrada a cada quinze dias, ou seja, 67% dos usuários, em quase-equilíbrio com o público que o acessa por semana. Aqueles que visitam a **3 anos**, tem o ritmo de leitura em um período de frequência mais amplo, mas coerente. Todos eles o frequentam mensalmente (100%).

Tabela 14 – Grau de informação na Web por frequência de visita ao sítio**N=28**

Grau de informação na Web	Frequência ao sítio			
	Diária	Semanal	Quinzenal	Mensal

Considera-se bem informado	-	7	-	9
Considera-se mal informado	-	-	1	-
Considera-se mais ou menos informado	1	2	2	6
Total	1	9	3	15

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Em relação a **frequência por grau de informação na Web**, na **tabela 14**, 28 usuários responderam as questões e 15 não responderam. A **tabela 14** mostra uma aparente contradição. Quem se sente **bem informado** na Web, frequenta o sítio mensalmente. Esse índice é o maior entre todas as combinações apresentadas na tabela referente, ou seja, 56% dos usuários frequentam de vez em quando o sítio. Enquanto isso, 44% deles apresenta uma frequência mais assídua, acessando o sítio semanalmente. Os usuários que se consideram **mal informados** é a minoria em relação ao grupo geral, mas são coerentes com a resposta preenchida na Enquete, frequentando o sítio quinzenalmente. A mesma coerência é encontrada nos usuários que se sentem **mais ou menos** informados na Web. Nesse grupo específico, a maioria, ou 55%, respondeu que acessa a Internet por mês; 18% respondeu que a frequenta a cada quinze dias; 18% que acessa a Internet por semana e; 9% que a acessam diariamente. Essas informações mostram que, em geral, os usuários da Internet se sentem bem informados, apesar da baixa assiduidade na conexão. A maior coerência está no grupo de usuários que se sente bem informado e frequenta a Internet semanalmente. Isso mostra, de certa forma, que a Internet ainda não se apresenta como um espaço legítimo de informação.

Tabela 15 – Permanência na Internet por regularidade no acesso

N=29

Regularidade no acesso	Permanência na Internet		
	Menos de 1h	Entre 1 e 3h	Mais de 3 h.
Regular	4	12	7

Não-regular	2	3	1
Total	6	15	8

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Em relação à **permanência na Internet por regularidade no acesso**, na **tabela 15**, 29 usuários responderam as perguntas e 14 não responderam. Um grande número de usuários se encontra entre aqueles que acessam algum informativo na Internet com regularidade e permanecem **entre 1 e 3h.**, o que representa 53% do total. Entre os que mantêm a regularidade, também um grande número permanece **mais de 3h.** na Internet, ou seja, 30% dos usuários; 17% permanecem **menos de 1h.** Comparativamente, este quadro apresenta um equilíbrio maior, onde poucos usuários não mantêm uma regularidade no acesso, mas, de igual modo a maioria permanece na Internet **entre 1 e 3h.**, ou 50% dos usuários; 33% permanecem **menos de 1h.** e; 17% **mais de 3h.**

Essa situação, de um modo geral, mostra que a manutenção de uma regularidade está relacionada a um período de permanência maior na Internet por parte do usuário. Há, de certa forma, uma relação fiel do público que mantém maior regularidade no acesso. O que apresenta, hipoteticamente, duas situações: uma em que o usuário se utiliza de forma eficiente dos recursos que a Internet oferece, mesmo permanecendo pouco tempo e; a outra, em que o usuário permanece muito tempo, mas não possui um plano de navegação definido, se perdendo em meio à profusão de informações ofertadas.

No outro quadro, por sua vez, a não-regularidade dos usuários, que permanecem **entre 1 e 3h.** na Internet, pode demonstrar que há um plano bem definido de navegação, onde o usuário sabe exatamente aonde ir e que informação buscar. Assim, pode se revelar um usuário extremamente eficiente ao navegar na Internet. Um dado que pode revelar isso, é a porcentagem de usuários que permanecem **mais de 3 h.** no ciberespaço (17%).

Tabela 16 – Regularidade de acesso à Internet por freqüência de visita ao sítio

N=27

Regularidade no Acesso à Internet	Freqüência ao Sítio			
	Diária	Semanal	Quinzenal	Mensal

Regular	1	7	2	11
Não-regular	-	1	-	5
Total	1	8	2	16

Fonte: Pesquisa de campo, 2002

Nesta **tabela 16**, em relação à **frequência ao sítio por regularidade no acesso à Internet**, 27 usuários responderam as questões e 16 não responderam. O quadro mostra que, entre aqueles que acessam regularmente a Internet, costumam frequentar mensalmente o sítio 52% dos usuários. Esse grupo, especificamente, mostra a hipótese desses usuários não serem leitores assíduos do sítio, pois acessam a Internet regularmente mas frequentam o sítio de vez em quando, ou com um intervalo bem maior do que o período em que costuma ser publicado, ou seja, **a cada quinze dias**.

Entretanto, também é nesse grupo de acesso regular, que está um grande contingente dos usuários que frequentam o sítio **por semana** (33%). Portanto, se utilizam da informação disponível com assiduidade, demonstrando ser o grupo mais coerente entre todos os que acessam a Internet regularmente. Se houver alguma medida para o grau de fidelidade do usuário em relação ao sítio, ela pode ser exemplificada por aquela minoria que acessa regularmente a Internet e frequenta **diariamente** o sítio. O que representa 5% dos usuários. E apenas 10% dos usuários procuram acompanhar o sítio a cada período de renovação, ou seja, **quinzenalmente**.

Entre os usuários que não acessam a Internet regularmente, o maior grupo está concentrado entre aqueles que frequentam o sítio por mês, representando 83%. Fato que pode demonstrar uma certa sintonia com o período de publicação do sítio. Nesse caso, uma das hipóteses é que esse usuário acessa o sítio no mesmo período em que acessa a Internet. Portanto, pode-se supor que há aceitação por parte do usuário à proposta do sítio, entre os informativos publicados na Web. Assim, a falta de regularidade pode indicar assiduidade na frequência dos usuários à informação que é produzida e transferida pelo sítio, tão ou mais importante que os outros informativos visitados. Outro dado que pode indicar assiduidade e fidelidade à informação do sítio, é o daquele usuário que o frequenta **semanalmente**. Pois, se esse usuário não acessa a Internet regularmente, mas frequenta o sítio a cada semana, isso pode indicar que, para uma minoria (17%), a proposta está sendo

viável em um nível que pode ser competitivo entre os sítios que produzem informação para o conhecimento.

Em relação às **questões subjetivas**, que exigem a elaboração da resposta por parte do usuário, a análise é descritiva e classificatória. Dessa forma, foram classificados três temas preferenciais para melhor facilitar a análise das opiniões dos usuários. As descrições estão inseridas nas seguintes classificações:

1. História
2. Sociedade
3. Política

Como as fronteiras entre os temas não são bem definidas, principalmente por fazerem parte de assuntos que envolvem questões ligadas às relações humanas, algumas descrições podem estar inseridas em mais de uma classificação ao mesmo tempo, como por exemplo, o tema Brasil, que pode ser tratado na perspectiva de sua história, sociedade ou política.

A partir dessa explicação, o processo classificatório identificou:

3 (três) temas ligados à História, que são:

1. história do brasil;
2. américa latina;
3. sócio-economia, história e estado

10 (dez) temas relacionados à Sociedade, que são:

1. drogas, criminalidade e paz internacional;
2. cultura;
3. educação;
4. cotidiano;
5. tecnologia;
6. museus;
7. ecologia, sócio-economia, estado;
8. corrupção;
9. meio ambiente;
10. américa latina

8 (oito) temas ligados à Política:

1. política;
2. amazônia, desenvolvimento, ciência e tecnologia;
3. brasil;
4. financiamento de P&D;
5. crônicas políticas;
6. sócio-economia, história e estado;
7. manipulação dos grandes meios de informação;
8. américa latina

Entretanto, entre as descrições supracitadas, algumas se encaixam nas 3 classificações. São elas:

1. Brasil;
2. sócio-economia, história, estado;
3. américa latina

Dessa classificação, pode-se destacar a grande importância dada pelos usuários às questões ligadas a temas macro da Política e da Sociedade, o que de certa forma, mantém o estilo de abordagem do informativo, pois não visa entrar em temas relacionados ao comportamento local, em fatos que não têm conexão com o resto do mundo. Também não entra no mérito do detalhe 'técnico', a não ser que abra perspectivas para o desenvolvimento de análises mais globais. Nesse caso, a busca por detalhes, de modo geral, é delegada aos próprios usuários, que podem, através dos mecanismos da Rede, conectarem-se a sítios que ofereçam os temas que desejam de forma mais precisa.

Outra característica das respostas é a escolha de temas voltados a questões ligadas ao dia-a-dia, ao cotidiano, sem cair na rotina. Drogas, criminalidade, paz internacional, corrupção, manipulação dos meios de informação, ecologia, tecnologia, cultura e financiamento de P&D, são temas que se destacam por estarem diretamente relacionados à forma como o mundo se estrutura e às formas de organização das sociedades. São preocupações inerentes à maioria dos povos e suas instituições e que estão de acordo com o perfil dos usuários do informativo. Há uma valorização por temas que atingem diretamente os grupos aqui pesquisados, em seus centros de pesquisa, em suas empresas,

em suas escolas ou universidades, sejam eles estudantes ou profissionais; jovens, adultos, ou idosos; com vários níveis de instrução.

Por isso, a relevância crítica das respostas estar em alguns temas, que, se estivessem sendo desenvolvidos, poderiam elevar o número de usuários, por tornar o sítio não só mais abrangente, mas também, mais prestativo em termos de serviços, produzindo conhecimento para aqueles que dele necessitam. Os usuários do <www.clippirata.com.br> são, em sua maioria, homens adultos, entre 30 e 60 anos, que está cursando, ou já concluiu, o 3º grau, vive nos grandes centros urbanos da região Sudeste do país, principalmente Rio de Janeiro. São profissionais de pesquisa e interessados na área cultural e a todos os assuntos que envolvem o Brasil, sua inserção no mundo e o processo histórico. Frequentam o sítio mensalmente, permanecendo na Internet entre 1 e 3h.. Mantêm fortes vínculos *off line*, valorizando o contato direto sob a forma de comunicação pessoal. Avaliam positivamente o conteúdo e o design do sítio. São bem informados na Web e possuem regularidade no acesso à Internet, mas visitam o sítio a menos de 1 ano.

5.1 Barreiras na comunicação

Entretanto, por ser uma potencialidade, propostas de alterações só serão efetivadas se forem superadas barreiras na comunicação identificadas durante a análise dos resultados da pesquisa, referentes tanto à produção quanto à transferência da informação. O estudo de usuários permite expor deficiências na produção do sítio porque está inserido no modelo de análise proposto por Wersig (1970), que propõe uma abordagem da realidade, que ele denomina como mercado, baseado em categorias de dados que envolvem:

- 1) dados demográficos, como: idade, sexo e localização geográfica. Além do dado nível de instrução, apresentado pela pesquisa;
- 2) comportamento: que envolve hábitos de informação (uso de canais de comunicação pessoais e impessoais), linguagem e modelos de apresentação da forma e do conteúdo da informação, e facilidade de busca;
- 3) conhecimento: sobre o conhecimento prévio do usuário, para fornecer um assunto mais adequado e para permitir o fluxo da comunicação para uma melhor compreensão do receptor.

Nesse aspecto, as barreiras na comunicação são categorias identificadas, tendo por fundamento o arcabouço teórico de Wersig (1970), a partir de uma perspectiva da comunicação, também adotada por Araújo (1978) em sua abordagem dos canais de transferência da informação. Uma visão que valoriza a atuação do profissional da informação, visto como um agente capaz de promover um encontro proveitoso entre oferta e demanda de informação na sociedade, o que tira, de certa forma, a base documentária como principal centro da análise do mundo da informação.

"A importância dos profissionais da informação para a sociedade industrial, é, assim, decorrente de seu papel de ligação entre fontes e usuários do conhecimento, através da interação com muitos outros canais pelos quais a informação pode ser transferida, particularmente os contatos sociais" (Araújo apud Freire, 1987, p.22).

Dessa forma, há a adoção de uma perspectiva social da informação, enfocando os efeitos provocados na sociedade, tendo em vista a prática comunicacional, que une várias disciplinas. É traduzida como uma ação eficaz para superar ou contornar barreiras que impedem ou dificultam o processo de transferência da informação. Nesse sentido, a primeira das barreiras na comunicação identificadas por Wersig (1970) e abordadas por Freire (1987), em sua pesquisa sobre a transferência da informação tecnológica, foi a linguagem. No processo de transferência, a linguagem deve ser vista como um problema básico, relacionado à otimização de todo recurso de informação disponível, como observado por Araújo (1979).

"Wersig adota uma perspectiva do valor social da informação, pelos seus efeitos na sociedade industrial à qual está ligada, colocando como problema básico no uso ótimo de todo recurso de informação disponível a existência de barreiras à transferência de informação, seja quanto à criação de uma ampla consciência da informação em todos os níveis da sociedade (e não apenas científico e tecnológico), seja quanto à organização de fontes de informação que possam atender satisfatoriamente necessidades decorrentes dessa conscientização" (Freire, 1987, p.23).

Assim, o conhecimento que for produzido e transmitido pelo emissor e assimilado e aceito pelo receptor, deve ser colocado em uso, através da facilidade proporcionada pela linguagem. A partir daí, desenvolve-se a relação das barreiras na comunicação

categorizadas por Wersig e observadas na pesquisa através do estudo de usuários na Internet, sendo elas:

- **de tempo:**

A obsolescência da informação produzida provoca a busca, por parte do usuário, de novos dados para incrementar seu conhecimento, e colocá-lo no mesmo nível do conhecimento disponível no mercado. Portanto, envolve o longo espaço de tempo gasto entre a produção e sua transmissão pelo meio de comunicação.

- **de eficiência:**

Envolve dois pontos de vista: a) do agente de informação, que empreende um “esforço para informar” e; b) dos esforços no uso dos serviços de informação, por parte dos usuários, com todas as variantes que lhes são impostas, como: custos financeiros, tempo, estratégias de busca etc..

- **de consciência e conhecimento da informação:**

O atendimento da demanda apenas com informação por ela conhecida.

- **de responsabilidade:**

A produção de informação deve estar voltada para os interesses e usos que os usuários possam fazer em sua atividade profissional. Portanto, o uso da informação depende da atividade do usuário e de sua capacidade em fazer uso ativo do conhecimento.

- **de recursos financeiros:**

A falta de recursos financeiros gera um obstáculo no sentido da implementação de novas tecnologias e na falta de recursos humanos para regularizar a publicação do sítio, agilizando sua produção.

- **tecnológicas:**

Sem tecnologia adequada, o sítio perde na implantação de mecanismos eficientes de produção da informação e na viabilização de mecanismos de interatividade que possam ampliar a participação do usuário.

Wersig (1970) e Freire (1987) abordam essas barreiras como decorrentes de uma situação originária da comunicação indireta, onde a mensagem obedece à uma estrutura que envolve comunicador, mediador e receptor, transformada em outros sinais e transportada por outros meios. A mensagem é mediatizada por um suporte físico que pode provocar uma mutação em seu sentido através da criação de 'ruídos' ou distúrbios no processo de transmissão. Assim, se a decodificação for adequada, o processo de transmissão de sinais será reconhecido como o processo de comunicação. No caso da comunicação indireta, há uma falta de conhecimento entre emissor e receptor que dificulta a possibilidade de uma compreensão imediata entre eles. Assim,

"Para Wersig (1976), em cada caso onde há uma necessidade específica de informação e deve ser empreendida alguma ação que implique em transferência da informação, por canais pessoais e impessoais de comunicação, pode existir um conjunto de barreiras" (Freire, 1987, p.26).

Em suma, as barreiras aqui descritas podem ser superadas com a mudança de comportamento do sítio, observado como um agregado de informação e seus agentes, que, ao estudar o perfil e as necessidades de seus usuários, e forma de uso de seus mecanismos, criam condições para uma transferência efetiva da informação. Portanto, deve-se adequar a mensagem produzida pelo aspecto disponível às condições de compreensão do receptor, o que está inserido nas seguintes ações propostas por Freire.

"...no processo de socialização (educação geral) dos usuários; no comportamento das agências de informação, que devem criar oportunidades para transferência efetiva da informação, seja através da identificação das necessidades existentes nos grupos de usuários e das fontes de informação capazes de atendê-las, seja através do reconhecimento da análise das barreiras existentes e das estratégias capazes de superar essas barreiras (como o controle da linguagem, entre outras)" (apus Freire, 1987, p.27).

Nesse sentido, este capítulo teceu as questões mais relevantes em torno de um processo que somente tem sentido na interrelação entre a estrutura informacional e seus

usuários. Parte-se do pressuposto de que o sítio funciona como um espaço social, onde o usuário encontre condições de encontrar informação relevante para promoção de uma mudança na qualidade de suas relações entre si e com o meio em que estão inseridos (Barreto, 1999, p.2). Por isso, identificar as barreiras na comunicação significa a possibilidade de traçar novas diretrizes ao aprimoramento da interatividade entre emissor e receptor, dentro da perspectiva da responsabilidade social que existe em uma informação produzida em um canal de comunicação eletrônico como a Internet.

6. Considerações Finais

A pesquisa chega ao fim com o processo de investigação realizado. O que envolveu, também, objetivos específicos voltados para a viabilização prática. Todos eles direcionados para a identificação das barreiras para a efetivação de um estudo de usuários, que se fundamenta na interrelação entre estrutura informacional e usuários. Assim, o trabalho ora apresentado se traduziu em projetar um informativo virtual na arena científica como objeto de estudo, possuidor de sentido ideológico e que tivesse sua forma baseada no conceito de responsabilidade social na perspectiva da CI.

Dessa forma, o agregado de informação caracterizado pelo sítio procura diferenciar-se de outras estruturas (diagrama e conteúdo) contemplando, inicialmente, a assimilação no caos, como demonstrado em sua *home*. A articulação de cores sob *banners* ao mesmo tempo em que contribui a uma melhor visualização, se observados individualmente, provocam a confusão na medida em que se colocam uns ao lado dos outros de forma desorganizada (não-linear), levando à uma profusão de cores que inibem o leitor a uma busca eficiente e proveitosa do sítio. A vantagem para o leitor é observada quando do acesso ao seu conteúdo. Valoriza-se a elaboração de texto sobre cor, produzida com o recurso do próprio *software* assistente.

É um agregado, na medida em que são articuladas todas essas microestruturas (textos) à uma estrutura intermediária, que são os estoques de informação. O conjunto desses estoques formam o agregado. A síntese da *home* torna-se exemplar desse modelo,

na medida em que apresenta todas as possibilidades de acesso por parte do usuário. Estão nela, os *banners*, que representam as principais notícias contidas em determinado estoque; acima, à esquerda, estão os estoques, que hospedam alguns desses *banners*; além da Bússola que, pode-se dizer, é um mecanismo de busca que disponibiliza todos os estoques e suas notícias (conteúdo propriamente dito), formando, nessa medida, a confluência de tudo o que contém o sítio.

Nesse sentido, para que fosse viabilizado o estudo de usuários, observou-se também a necessidade de contextualizar histórica, social e politicamente a emergência das novas tecnologias (traduzidas pela nova mídia), em comparação aos *mass media* (a mídia tradicional). Uma diferenciação que indica o reposicionamento da relação entre emissor e receptor. Na pesquisa, o papel do receptor está diretamente vinculado ao de co-produtor, na medida da abertura propiciada pelo emissor. Foi a proposta de estabelecer dois espaços com o mesmo sentido:

1. Enquete como ferramenta de coleta de dados dos usuários, um espaço para exposição de suas críticas e sugestões;
2. Painel do Leitor como espaço de participação do leitor como co-autor da informação, esperando, como consequência, difundir, através do mecanismo de hipertexto, o conteúdo produzido para outros espaços de troca discursiva, pois acredita-se na dialética como fundamento do ciberespaço.

O intuito foi [re]conhecer o usuário para, posteriormente, [re]elaborar a fonte emissora para que o potencial usuário co-produzisse o informativo, dentro da propalada lógica de que a Internet é um potencial espaço para a troca de idéias e efetiva participação política.

Para tanto, foram elaboradas questões, através de questionário, exigência primordial ao levantamento do perfil do usuário e do [re]conhecimento de suas necessidades. A elaboração de um formulário (denominado Enquete), específico para o ambiente interativo da Internet, foi totalmente baseado em perfil sociológico. Portanto, onde estiver a busca de informação como uma necessidade social aí estará também a

utilização de ferramentas de medição das Ciências Sociais, como abertura para a perspectiva analítica²⁵.

Dessa forma, através de campos de preenchimento, foram elaboradas questões fechadas e abertas. A diferença entre elas é que, as perguntas abertas (ou subjetivas) proporcionaram ao usuário expor críticas e sugestões de forma descritiva. As perguntas fechadas (ou objetivas) exigiram respostas diretas, convergindo com os objetivos elaborados pelo pesquisador.

Desse modo, a prova de que a escolha da Pesquisa-Ação como a metodologia do projeto foi a mais acertada para essa empreitada, esteve na própria descoberta das barreiras, durante a análise dos resultados, e na possibilidade de expô-las no momento dessa análise. A descrição dos avanços e dos problemas encontrados para a viabilização da pesquisa foram contemplados no mesmo espaço de aferição, e isso deu força ao método como instrumento viável para a sua realização.

E, assim, o estudo de usuários envolveu as seguintes etapas:

- Avaliação preliminar da estrutura do sítio;
- Coleta de dados através das respostas objetivas e subjetivas em campos de preenchimento;
- Apuração dos dados via tabulação, a partir da divisão por variáveis;
- Análise dos dados com a elaboração de tabelas de dupla-entrada

Essas etapas expuseram, como resultado, um usuário que busca informação fora do âmbito científico e tecnológico. A identificação do usuário, dessa forma, teve que se submeter ao olhar de um determinado conteúdo que vem sendo produzido. O que proporciona um modelo de análise que está voltado à informação e ao processo de comunicação não-científico e não-tecnológico, convergindo mais com o pensamento que defende o aspecto social da transmissão de conhecimento.

²⁵ Ver explicação sobre mecanismos de interatividade na Metodologia.

Para tanto, a parte teórica foi desenvolvida no sentido da aplicação do método, para tentar alcançar o objetivo geral, que foi a investigação de barreiras no processo de interatividade. Apresentando resultados que não convergiram com o anseio do pesquisador, que seria o de ampliar o nível de participação do usuário na produção do sítio, vigorando apenas como uma proposta a ser desenvolvida posteriormente em outra oportunidade

As barreiras diagnosticadas e apresentadas são, de certa forma, uma depuração das categorias de Wersig, através da classificação e de uma hierarquização funcional estabelecida por Freire (1987) que foram orientadas ao longo da pesquisa. Assim, deve valer uma exposição das barreiras encontradas, dentro da classificação proposta por Freire, que trabalha com níveis de barreiras, que chama de *estruturais* (nível da sociedade), *institucionais* (nível da agência de informação) e *personais* (nível dos usuários finais), que se aplicam na interrelação entre o sítio e seus usuários, e estão descritas da seguinte maneira:

- ***barreira estrutural:***

A sociedade brasileira ainda não está habituada ao *modus operandi* da Internet. Não houve ainda um ‘despertar’ para o que essa ferramenta tem a oferecer em relação à produção da informação e à perspectiva de um espaço para a participação e a intervenção social. Dessa forma, apesar do que é produzido na Internet possuir responsabilidade social na transformação de uma determinada realidade, essa potencialidade precisa da aceitação por parte do indivíduo, do grupo social e da sociedade, o que envolve o aprendizado de funcionamento da Rede, a assimilação e a compreensão do que está sendo produzido, através do processo de transferência. O que se revela como um problema de adaptação tecnológica, política e social do usuário em relação ao novo meio.

- ***barreira institucional:***

O sítio não está preparado para atender à demanda dos usuários por falta de infraestrutura, que envolve: recursos financeiros, recursos humanos e recursos tecnológicos. A falta de **recursos financeiros** apresenta-se como uma grande barreira para a realização de um informativo virtual. Sem o devido aporte financeiro, torna-se inviável manter a

regularidade da publicação, nem tanto pela inserção do sítio na Internet, mas pela manutenção de uma certa regularidade na produção e na transferência da informação. Aspecto este que condiciona a aquisição e manutenção de outros recursos necessários para tais fins, como: a) recursos humanos e; b) recursos materiais.

Os **recursos humanos** envolvem profissionais capazes de executar tarefas que exijam a produção de ítems de informação para a elaboração de estoques, como: jornalistas, sociólogos, bibliotecários, cientistas da informação etc. Além de profissionais para a manutenção dos recursos materiais, ou seja, toda a tecnologia da informação ligada a este empreendimento. Os **recursos materiais** estão ligados aos suportes tecnológicos para a produção da informação e sua transferência pelo processo de comunicação. Contemplando, dessa forma, o computador como suporte midiático capaz de transmitir mensagens, e que é formado pelo *hardware* e seus *softwares* (programas operacionais). A deficiência dessas tecnologias, causada pela falta de recursos financeiros, leva ao atraso e conseqüente obsolescência do conteúdo. Esta barreira está diretamente ligada à barreira tecnológica exposta a seguir.

Em relação à **barreira tecnológica** identificada na pesquisa, houve uma decisão em torno da linguagem tecnológica que deveria ser usada. No desenvolvimento de conversas impessoais com especialistas na tecnologia da informação, chegou-se à conclusão de que a linguagem CGI (Common Gateway Interface) não respondia às reais necessidades dos profissionais envolvidos, que apostaram em uma alternativa que pudesse definir os rumos da pesquisa na prática. Procurou-se por uma linguagem alternativa, e mais atual, que foi a ASP, apesar da incompatibilidade com o provedor do <www.clippirata.com.br>. Além disso, ela propiciou maior flexibilidade, se ajustando perfeitamente aos objetivos propostos pelo projeto, ou seja, de implementar um estudo de usuários através do método da Pesquisa-Ação, que exigia mudanças na estrutura da pesquisa, sempre que necessário. Enfim, permitia apresentar questões baseadas em uma metodologia sociológica que pudesse persuadir os usuários a preencher os espaços em branco, respondendo a perguntas que enfeixavam na temática adotada.

Apesar dessa barreira ter sido contornada, esse processo envolveu a busca por infra-estrutura²⁶, a observação de questões relacionadas à estrutura de diagramação do sítio e a tentativa de resolução das divergências ideológicas entre os profissionais envolvidos na situação. Como resultado prático desse obstáculo, foi observado o mau posicionamento do banner de chamada para a pesquisa. Dessa forma, divergências internas foram identificadas no processo de elaboração de um sítio virtual. O que pode ocorrer se houver envolvimento direto de um único e mesmo profissional no processo de criação e na produção da lógica necessária à uma melhor eficiência técnica. Na experiência para a elaboração do sítio, no momento de implementação da pesquisa científica, observou-se que uma orientação determinada por um único profissional, que domina os meios tecnológicos e o ‘como fazer’ pode acarretar o engessamento das propostas provenientes de outros profissionais que participam do informativo, pela centralização no processo de tomada de decisão. Essa falta na forma de convocação para a pesquisa do sítio está inserida na barreira de comunicação, tendo em vista as próprias mensagens dos internautas, expressando suas dificuldades em encontrá-la. A questão que se coloca é a seguinte: quantos internautas (usuários ou não) desistiram de responder à Enquete por não terem encontrado o *banner*? Nesse caso, a dificuldade de acesso está ligada ao excesso no uso dos recursos tecnológicos. O banner elaborado em animação pode ser muito útil para chamar a atenção para assuntos de alta relevância, mas seu excesso junto com a profusão de cores, característica do sítio estudado, pode levar à confusão e à perda de sentido no processo de busca por parte do usuário. Porque a leitura que é feita pelos profissionais do sítio, acostumados com os meandros de sua função produção, não é a mesma que é feita por seus usuários, na medida da sua função transferência.

Neste caso, deve haver uma divisão de tarefas para que, juntos, baseados na dialética, os profissionais da informação possam chegar a um consenso a respeito dos caminhos a serem seguidos pelo sítio. Portanto, uma sugestão seria a divisão de tarefas naquilo que cada um sabe fazer, de acordo com seu conhecimento e experiência profissional. Esses profissionais se reuniriam no momento de implementação de seus conhecimentos na elaboração do sítio, apresentando cada um a sua proposta e

²⁶ Ver Anexo 4.

contribuindo para sua tessitura. Nesse sentido, identificou-se um problema de comunicação entre a edição e a gestão do informativo que deve ser superado pela mudança de comportamento da instituição e de seus agentes, os quais devem criar oportunidades para transferência efetiva de informação usando, segundo Freire²⁷, técnicas de marketing para identificar as necessidades existentes no grupo de usuários.

A variável **tempo**, pode ser encontrada em mais de um nível de barreira. Nesse caso, envolveu a falta de atualização do sítio, provocando a obsolescência da informação produzida e o conseqüente desinteresse por parte do usuário que, em uma análise subjetiva, tem à sua disposição um número enorme de fontes capazes de criar demanda. Por isso, a atualização deve ter como essência o formato original do informativo proposto, apresentando suas características de diagramação, mas com uma estrutura que possibilite uma transferência mais eficiente da informação, através de uma arquitetura mais comum da Web. No mundo informacional a oferta cria demanda, mas muitas são as ofertas e cada uma com seu formato de texto e imagem.

- **barreira pessoal:**

O usuário não vê o sítio como espaço de transformação, por não acreditar que possa intervir efetivamente em sua estrutura, pela publicação de seus textos; o usuário está acostumado ao ritmo da Internet, ou seja, de obter informação de forma rápida e eficiente, o que está intimamente ligado à sua falta de tempo disponível para navegar em uma única página; o usuário não está habituado à leitura na tela do computador. A variável **tempo**²⁸, no nível pessoal, está ligada à permanência do usuário na Web. Em relação a um sítio na Internet, os usuários possuem como característica básica a curta permanência nos estoques informacionais, o que exige maior clareza das informações, sejam elas texto ou imagem, o que facilita o acesso e permite uma maior interatividade entre emissor e receptor. O que é produzido ganha maior dimensão, porque melhor estruturado e avaliado pelo usuário. Com isso, as chances de serem obtidas respostas de qualquer iniciativa proposta pelos gestores aos usuários pode aumentar. O sítio ganha em eficiência no processo interacional na relação emissor-receptor.

²⁷ Wersig *apud* Freire, 1987.

As dificuldades aqui descritas estão ligadas ao ponto de vista do profissional da informação, nos obstáculos encontrados por ele em todos os momentos da pesquisa. Portanto, foram barreiras que se desenharam na perspectiva do produtor, e não do receptor. Não coube aqui identificar as barreiras encontradas pelos usuários. O estudo de usuários foi a forma encontrada pelo profissional de levantar o perfil de quem frequenta o sítio e para saber se suas necessidades de informação estavam sendo satisfeitas.

Enfim, a experiência técnica para a Internet é algo específico, que deve ser adquirido. Na Internet, a criatividade não sobrevive sem a técnica de intervenção e vice-versa. Portanto, a intervenção deve ser estimulada por meio do estudo de usuários que tem a capacidade de servir também como instrumento para tornar mais eficiente o espaço de informação virtual. A consequência disso é a tendência à uma maior relevância da informação produzida na Rede, como insumo para a produção de conhecimento.

A relevância como necessidade para a produção do conhecimento esteve diretamente ligada à proposta do projeto nos seguintes pontos:

- na valorização do idioma nacional, de origem do sítio (neste caso, da língua portuguesa);
- na valorização do sítio como espaço sintonizado com a proposta da Internet, ou seja, de possibilitar ampla abertura para que os internautas participem de sua formulação e possam, em algum momento, transformar sua estrutura, após a superação das barreiras de comunicação;
- na valorização de assuntos que contribuam para a melhoria do bem estar social;
- na valorização da informação útil aos mais variados profissionais e estudantes;
- na valorização da troca livre e cooperativa de idéias entre os nós da Rede.

Os resultados e seus comentários não refletiram a potencialidade conferida pelo sítio, ou seja, do usuário ser co-autor do conteúdo de um sítio com o formato (conteúdo e diagramação) do <www.clippirata.com.br>. Na verdade, essa tornou-se a missão mais complexa, além de ser o desafio mais importante após ter alcançado todos os objetivos

²⁸ Ver capítulo 2.1.2 Estudo de Usuários.

específicos, que envolveram: implementar mecanismos de interatividade; identificar quem são os usuários-leitores do sítio; identificar quais são as seções mais acessadas pelos usuários no informativo e; analisar o modo de participação dos usuários.

E essa avaliação não se tornaria viável pelas dificuldades encontradas e descritas nos resultados da pesquisa. Para tal tarefa, seria necessário agir, superando as barreiras identificadas. Configura-se como uma outra etapa da pesquisa científica articular todos os profissionais envolvidos na elaboração do sítio, fundamentados com o insumo proveniente do levantamento, da apuração e da análise dos dados; trocar experiências através da abertura de canais internos de comunicação; estar desapegado à estrutura tradicional e se permitir mudar quando necessário, pois a Internet exige rapidez operacional em seu processo de atualização.

Bibliografia

AGRE, P. Institutional Circuitry: Thinking about the Forms and Uses of Information. Disponível em <http://dlis.gseis.ucla.edu/pagre/>. Acesso em 1995.

_____. Designing Genres for New Media: Social, Economic, and Political Contexts. Disponível em <http://dlis.gseis.ucla.edu/pagre/>. Acesso em 1998.

_____. The Dynamics of Policy in a Networked World. Disponível em <http://dlis.gseis.ucla.edu/pagre/>. Acesso em 1999.

_____. Rethinking Networks and Communities in a Wired Society. Disponível em <http://dlis.gseis.ucla.edu/pagre/>. Acesso em 1999.

_____. The Internet and Public Discourse. First Monday, Peer-Reviewed Journal on the Internet. Acesso em 1998.

AGUIAR, Sônia. Desatando os nós da Rede. Rio de Janeiro: Senac, 1997.

ALVES DE LIMA, A.B. Aproximação crítica à teoria dos Estudos de Usuários de biblioteca. Londrina: EMBRAPA - CNPSo; Brasília: EMBRAPA - SPI, 1994. 94p.

ARAÚJO, V.M.R.H. de; FREIRE, I.M. A rede Internet como canal de comunicação, na perspectiva da Ciência da Informação. Transinformação, v.8, n.2, maio/ago., 1996.

BARBROOK, R. Manifesto Cibercomunista. Folha de S.Paulo, São Paulo, 3/out./1999, p. 4-6. Caderno Mais.

BARRETO, A. de A. A questão da informação. São Paulo em Perspectiva, v.8, n. 4, out./dez. 1994. 6p.

_____. A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços da informação. Ciência da Informação, v. 25, n. 3, 1996. 18p.

_____. Perspectivas da Ciência da Informação. Revista de Biblioteconomia de Brasília, v.21, n. 2, 1997. 8p.

_____. O Rumor do Conhecimento. São Paulo em Perspectiva, 12 (4), 1998. 5p.

_____. Os destinos da Ciência da Informação. DataGramZero - Revista de Ciência da Informação, dez. 1999. Disponível em: <http://www.dgzero.org.br>. Acesso em 2000.

_____. Os agregados de informação: memória, esquecimento e estoques de informação. Rede de Ensino com Comunicação On Line. Rio de Janeiro, PPGCI, 2001. 13p.

BECKER, H.S. Métodos de Pesquisa em Ciências Sociais. 2ª.ed. São Paulo: Editora Hucitec, 1994. 178p.

CASSIOLATO, J.E.; LASTRES, H.M.M. Globalização & Inovação Localizada: experiências de sistemas locais no Mercosul. Brasília: IBICT/MCT, 1999.

CASTELLS, M. A Sociedade em Rede, 9ª.ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v.1).

CHOMSKY, Noam. 11 de Setembro. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001. 151p.

CHOSSUDOVSKY, Michel. A globalização da pobreza: impactos das reformas do FMI e do Banco Mundial. São Paulo: Moderna, 1999.

DIZARD JR., Wilson. A nova mídia: a comunicação de massa na era da informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2000. 324p.

DREIFUSS, R.A. Corporações Estratégicas e Mundialização Cultural. pp. 167-234. In: MORAES, D. (org.). Globalização, Mídia e Cultura Contemporânea, Campo Grande: Letra Livre, 1997. 264p.

DUPAS, Gilberto. Ética e Poder na Sociedade da Informação. 2.ed. São Paulo: Editora Unesp, 2000. 134p.

DYSON, F. O Sol, o Genoma e a Internet: ferramentas das revoluções científicas. São Paulo: Companhia das Letras, 2001. 140p.

ESTEVES, J. P. A ética da comunicação e os *media* modernos: legitimidade e poder nas sociedades complexas. Fundação Calouste Gulbenkian: Lisboa, 1998. 497p.

FIGUEIREDO, N.M. de. Estudos de Uso e Usuários da Informação. Brasília: IBICT, 1994. 154p.

FIORI, José Luís (orgs.). Estados e Moedas no Desenvolvimento das Nações. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1999.

_____. Introdução. pp. 11-46. In: FIORI, J.L. (org.). Estados e Moedas no Desenvolvimento das Nações. 3ª ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1999. 492p.

_____. Estados, Moedas e Desenvolvimento. pp. 49-85. In: FIORI, J.L. (org.). Estados e Moedas no Desenvolvimento das Nações. 3ª ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1999. 492p.

FREIRE, I.M. Transferência da Informação Tecnológica para Produtores Rurais: estudo de caso no Rio Grande do Norte. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação, Rio de Janeiro: Convênio CNPq/IBICT/UFRJ/ECO, 1987. 81p.

_____. Informação, Consciência Possível, Campo: um exercício com construtos teóricos. Ciência da Informação, Brasília, v.24, n. 1, jan./abr., 1995. pp.133-142.

_____. Thésis [ou das coisas que se propõem], Capítulo 4. In: A Responsabilidade Social da Ciência da Informação e/ou O Olhar da Consciência Possível sobre o Campo Científico. Tese (Doutorado em Ciência da Informação), Rio de Janeiro: Convênio CNPq/IBICT/UFRJ/ECO, 2001. pp.101-108.

FREIRE, I.M.; ARAÚJO, V.M.H. de. A responsabilidade social da Ciência da Informação. Transinformação, Campinas, v.11, n. 13, jan/abr., 1999. 10p.

FREIRE, I.M.; FREIRE, G.H. de A. Navegando a literatura: o hipertexto como instrumento de ensino. Transinformação, Campinas, v.10, n. 2, maio/agosto, 1998. 11p.

FREIRE, G.H. de A. Construindo um hipertexto com o usuário. Ciência da Informação, Brasília, v.29, n. 3, set./dez., 2000. pp. 101-110.

GARCEZ, Eliane M.S.; Rados, G.J.V. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Ciência da Informação, v.31, n. 1, jan./abr.2002. pp.13-26.

GOLDMANN, L. A criação cultural na sociedade moderna: por uma sociologia da totalidade. São Paulo: Difusão Européia do Livro, 1972. p. 79-100.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M.N. A globalização e os novos espaços da informação. Informare, Rio de Janeiro, v.3, n.1/2, jan./dez. 1997.

JACOBI, P. Acesso à informação e consciência de direitos e deveres. São Paulo em Perspectiva, v.8, n.4, 1994. p. 51-67.

JOHNSON, S. Cultura da Interface: como o computador transforma nossa maneira de criar e comunicar. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2001. 189p.

LASTRES, H.M.M. Globalização, Informação e Conhecimento na Nova Ordem Mundial. Informare, Rio de Janeiro, v.3, n. 1/2, jan./dez. 1997.

LASTRES, H.M.M.; ALBAGLI, S. Informação e Globalização na Era do Conhecimento. Rio de Janeiro: Campos, 1999.

LESSA, C.; COSTA, D.; EARP, F.Sá. Depois do atentado: notícias da guerra assimétrica. Rio de Janeiro: Garamond, 2002. 161p.

LÉVY, P. As tecnologias da inteligência. São Paulo: Editora 34, 1993. 208p.

_____. A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço. 3ª.ed. São Paulo: Edições Loyola, 1998. 212p.

_____. A máquina universo: criação, cognição e cultura informática. Porto Alegre: ARTMED, 1998. 173p.

_____. Cibercultura. 2ª.ed. São Paulo: Editora 34, 1999. 264p.

LOJKINE, J. A revolução informacional. 2ª.ed. São Paulo: Cortez, 1999. 316p.

MARTINS, F.M.; SILVA, J.M.da. (orgs.). Para navegar no século 21: tecnologias do imaginário e cibercultura. 2ª.ed. Porto Alegre: Sulina/Edipucrs, 2000. 294p.

MATTELART, A. História das teorias da comunicação. 4ª.ed. São Paulo: Edições Loyola, 1999. 220p.

_____. História da sociedade da informação. São Paulo: Edições Loyola, 2002. 197p.

_____. História da utopia planetária: da cidade profética à sociedade global. Porto Alegre: Sulina, 2002. 432p.

MITCHELL, W. City of Bites: space place and the infobahn. DataGramZero, v.1, n. 3, jun./00. Resenha. Cf. http://mitpress.mit.edu/e-books/city_of_bites/.

MORAES, D. de. (org.). Globalização, Mídia e Cultura Contemporânea. Campo Grande, Letra Livre, 1997. 264p.

MORAES, D. de. A Dialética das Mídias Globais. pp. 11-75. In: MORAES, D. de. (org.). Globalização, Mídia e Cultura Contemporânea. Campo Grande: Letra Livre, 1997. 264p.

_____. O concreto e o virtual: mídia, cultura e tecnologia. Rio de Janeiro: DP&A, 2001. 149p.

MOSTAFA, S.P.; TERRA, M.F. Fontes eletrônicas de informação: novas formas de comunicação e de produção do conhecimento. São Paulo em Perspectiva, São Paulo, v.12, n. 4, out./dez., 1998. p. 54-58.

PACHECO, A. Das Estrelas Móveis do Pensamento: ética verdade em um mundo digital. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 2001. 299p.

PESSIS-PASTERNAK, G. (Entrevistas de.). Do caos à inteligência artificial. São Paulo: Editora Unesp, 1993. 259p.

PETERS, A.; STAHRMER, C.; DIETERICH, H.; FRANCO, R. O fim do capitalismo global: o Novo Projeto Histórico. São Paulo: Xamã, 1998.

PINHEIRO, L.V.R.(org.). Ciência da Informação, ciências sociais e interdisciplinaridade; Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Brasília/Rio de Janeiro, 1999. 182p.

SANTOS, M. Por uma Geografia das Redes. Capítulo 11. In: A Natureza do Espaço: técnica e tempo; razão e emoção. São Paulo, Hucitec, 1997. p. 208-222.

SENRA, N. de C. Por uma disseminação democrática de informações. São Paulo em Perspectiva, v.8. n. 4, 1994. p. 40-45.

SODRÉ, M. O Discurso da Neobarbárie. pp. 115-134. In: MORAES, D. de. (org.). Globalização, Mídia e Cultura Contemporânea. Campo Grande: Letra Livre, 1997. 264p.

TEIXEIRA, A. Estados Unidos: a "Curta Marcha" para a Hegemonia. pp. 155-190. In: FIORI, J.L. (org.). Estados e Moedas no Desenvolvimento das Nações. 3ª ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1999. 492p.

THIOLLENT, Michel. Metodologia da Pesquisa-Ação. 10.ed. São Paulo: Cortez, 2000. 137p.

VILCHES, L. Globalização Comunicativa e Efeitos Culturais. pp. 77-113. In: MORAES, D. de. (org.). Globalização, Mídia e Cultura Contemporânea. Campo Grande: Letra Livre, 1997. 264p.

VIRILIO, Paul. Velocidade e Política. São Paulo: Estação Liberdade, 1996. 137p.

_____. A Bomba Informática. São Paulo: Estação Liberdade, 1999. 142p.

Referências na Internet

<http://www.alternex.com.br/~aldoibct/rbb.htm>

<http://www.clippirata.com.br>

<http://www.dgzero.org.br>

<http://www.forumsocialmundial.org.br>

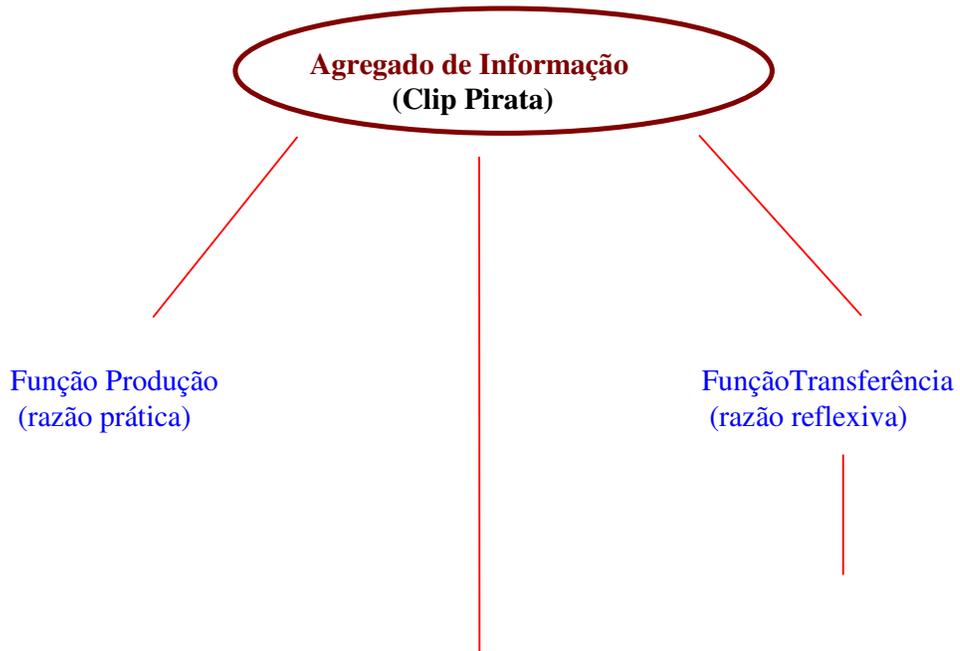
<http://www.indymedia.org>

ANEXOS

Anexo 1

Esquema de abordagem: modelo de Barreto (1994)

Esquema da Abordagem



gera conhecimento

**Estoques Estáticos
(seções)**



Fluxo Contínuo (estruturas significantes)



itens de informação

Anexo 2

Avaliação preliminar do Clip Pirata

**Avaliação preliminar do sítio <www.clippirata.com.br>
Julho de 2002**

1. Justificativa para a avaliação

A avaliação do sítio é de fundamental importância para identificar que mudanças são relevantes para torná-lo um espaço viável de participação dos usuários. Um espaço que possa contar com todas as facilidades de acesso para que o fluxo informacional encontre o mínimo de barreiras possível, e para verificar até que ponto a interação com o usuário transforma a estrutura do sítio.

A primeira atividade a ser realizada para o desenvolvimento do projeto é fazer uma análise do objeto de estudo. Um exercício considerado de suma importância ao reconhecimento de um espaço a ser transformado para atender à principal tarefa da experiência de interatividade, que é o aumento da participação do usuário. O resultado desse processo de avaliação resultará em uma reformulação do formato atual do sítio e na

proposição de um novo formato, após a implementação dos mecanismos de interatividade, que será o resultado prático da caçada científica.

2. Avaliação estrutural

1) A primeira etapa consiste em apresentar ao usuário, e com sua colaboração, o que é o projeto e o que se pretende desenvolver. Para tanto, é necessário o estabelecimento de Missão e Valores. Uma seção dedicada à explicitação da ideologia do sítio, assim como os objetivos envolvidos, ou o que se espera do usuário em relação aos objetivos do sítio. Nesta seção estaria o conteúdo do atual Por Que? da criação do <www.clippirata.com.br>, com o texto atualizado. O endereço eletrônico precisa estar em destaque;

2) A questão do acesso do usuário é sempre uma discussão primordial na construção de unidades de informação. Por isso, é dever facilitá-lo ao máximo. E, especificamente, no <www.clippirata.com.br > é preciso:

2.1) Diminuir o número de artigos e ampliar o espaço para discussões sobre os temas dos artigos que ficaram. Com isso, haverá a ocupação dos espaços do sítio e acabará com a sensação de vazio provocada pela retirada dos outros artigos. A retirada propiciará, também, a “despoluição” visual do sítio;

2.2) Colocar visível o Painel do Leitor (mural) na Home (1ª página), retirando a logomarca da revista Caros Amigos e encaixando o *banner* do Painel;

2.2.1) Painel do Leitor: espaço dedicado à elaboração de artigos pelos usuários, constando *links* para outros artigos que estejam dentro ou fora do <www.clippirata.com.br> com temas afins.

2.3) Destacar a seção Bússola, fazendo uma animação em .gif mais lento e mais visível ou colocá-las nas seções primárias²⁹, ou seções principais, que ficam no cabeçalho do sítio;

3) Enxugar a 1ª página, criando mais seções e diminuindo o número de manchetes³⁰.

i.e. Criar seção Internacional, colocando artigos sobre Bush, ALCA, Israel, Argentina, José Martí, Venezuela, Carter... em seguida, criar seções secundárias, como: América Latina, Oriente Médio, EU, EUA etc..

4) Precisa haver uma reorganização da Bússola, colocando as seções primárias na seguinte ordem:

a) Opinião

²⁹ Seções Primárias e Seções Secundárias serão apresentadas mais adiante.

³⁰ Ver sugestão 2.1

- b) Opinião Em Foco
- c) Economia
- d) Brasil
- e) Quinzena
- f) Mundo
- g) Papo
- h) História
- i) Encontros

Criar seção Internacional e subdividi-la (i.e. América Latina, Oriente Médio etc.)

4.1) A ordem das seções secundárias ficaria estabelecida da seguinte forma:

- a) Gestão da Informação
- b) Clip Petróleo
- c) Revista CREA.rj
- d) À Deriva
- e) Em Tempo (Painel do Leitor ou Mural do Leitor)

5) O rearranjo das seções, e sua apresentação em seções primárias e secundárias visa facilitar o acesso dos usuários à informação disponível através de uma diagramação mais clara e eficiente. Uma melhor organização para que não haja perda de tempo e possível desistência por parte do leitor. Por isso, é importante saber o que acrescentar e o que retirar;

6) Desvincular a seção ARTNAT do sítio;

7) Colocar os endereços eletrônicos em nossas relações (*links*), e não deixá-los soltos nas páginas como, por exemplo: Correio da Cidadania, La Insignia, <www.titorosemberg.com> etc.. Centralizar todos em uma única página chamada Aliados do Pirata;

Relação de endereços e correios eletrônicos que estão espalhados pelo <www.clippirata.com.br>³¹:

http://www.morgen.org
 http://www.correiodadania.com.br
 The Nation Magazine / The Third World Traveler On Line
 http://www.tribunadaimprensa.com.br
 Paulo Nogueira Batista Jr. / pnbjr@attglobal.net
 Henrique Antoun / Programa IDEA - ECO/UFRJ
 Luiz Fernando Novoa Garzon
 Millor Fernandes
JB On Line
Globo On Line
 Valor Econômico (*Valor On Line*)

8) Padronizar os *banners* (chamadas), em tamanho e formato;

9) Inserir a chamada Novo Projeto Histórico, como essência do <www.clippirata.com.br>, pois o sítio está nessa perspectiva. Esta nova seção deve estar alocada no Por Que?, em Missão e Valores, pois traduz a ideologia do objeto de estudo;

10) Todas as entrevistas têm que ficar na seção Papo (i.e.entrevista com Samuel Pinheiro Guimarães, que se encontra na seção Opinião). Mesmo que a entrevista esteja ligada a um artigo, é recomendável que ela se inscreva em um espaço específico, com o intuito de facilitar o acesso dos usuários. A sugestão é que se houver este tipo de relacionamento entre entrevista e artigo, que haja um *link* entre eles;

11) Criar seção Especial . Quando houver exploração maciça de determinado tema como a ALCA, colocá-lo em uma espécie de encarte especial. O tema em destaque do informativo.

12) Fazer alguns deslocamentos de artigos de uma seção para outra;

13) A seção Missão e Valores deve seguir o modelo do sítio do Fórum Social Mundial (<www.forumsocialmundial.org.br>), que privilegia a seguinte estrutura.

- a) Quem Somos?;
- b) Comitê Organizador;
- c) Conselho Internacional;
- d) Conselho Brasileiro;
- e) Carta de Princípios;
- f) Sua Origem;
- g) Apoio;
- h) Fale Conosco

³¹ Colocar a especialização e local de atuação de cada um dos articulistas em uma seção separada, para que os usuários possam contatá-los.

14) Criar Agenda de Eventos e Mobilizações nos moldes do <www.forumsocialmundial.org.br> (i.e. eventos políticos e acadêmicos, como o evento da Associação Cultural José Martí);

15) Criar a seção Carta Náutica, tendo como modelo o Mapa do Sítio do <www.forumsocialmundial.org.br>, para uma apresentação mais clara de como é a estrutura do informativo e como este funciona;

16) Criar lista bibliográfica no formato de um Banco de Dados, indicando onde comprar os livros que o <www.clippirata.com.br> utiliza como fonte. Estabelecer possíveis parcerias comerciais para a venda desses livros, que tenham relação com o conteúdo (ideologia) do sítio, promovendo contatos com sítios que comercializam livros;

17) Premiar, quinzenalmente, o melhor artigo escrito por um usuário, com o intuito de estimular sua participação;

18) A elaboração do informativo virtual exige a manipulação de ferramentas especializadas para a diagramação com animação e sua publicação. Portanto, aqui estão relacionados os *softwares* atualmente utilizados pela equipe editorial do informativo, assim como propostas para a instalação e manipulação de novas ferramentas para estabelecer um maior dinamismo operacional no momento de sua formatação. Um passo a mais para a viabilização dos mecanismos de interatividade, essenciais para o aprimoramento do sítio como objeto de estudo e o desenvolvimento do projeto científico.

18.1) Recursos operacionais utilizados atualmente:

a) *Hardware*: Pentium 166; HD6.4Gb; Memória RAM 48Mb; Creative 4x; Vídeo Samsung 15"; Placa US Robotics

b) *Corel Draw*: *software* de desenho, que permite o traço digital vetorial à mão livre via *mouse*. Produção de texto e desenho (*banners*, botões, chamadas etc.), como imagem, para a composição de hipertexto;

c) *Adobe PhotoShop*: trata imagens, permitindo a composição de figuras com o traço digital *bitmap*. É o *software* que permite a passagem de desenhos em papel, via *scanner*, para a visualização. Pode haver trabalho combinado através da importação e exportação de arquivos entre *Corel Draw* e *Adobe*. O *Adobe PhotoShop* viabiliza a inserção da imagem no *software* assistente *Net Objects*, com resolução de 72 dpi (*dots per inch*);

d) *Microsoft Gif Animator*: possibilita a produção de animações a partir de pequenas seqüências de imagens bidimensionais da WWW (o outro é o JPEG), gravadas como um único GIF;

e) *Net Objects Fusion*: *software* assistente para a composição de páginas na Internet, como hipertexto. Permite inserir imagens realizadas no *Adobe PhotoShop*.

- f) *WinZip*: compactador de arquivos;
- g) *Globalink Power Translator Pro 6.2*: *software* para tradução;
- h) *ACDSee32* : visualizador de imagens;

18.2) Sugestão de novos recursos operacionais:

- a) *Hardware*: HD 40Gb; Memória RAM 256Mb; Creative 54x; Vídeo Samsung 15"; Placa US Robotics;
- b) *Dreamweaver*: *software* assistente para a composição de páginas na Internet, como hipertexto. Apresenta, simultaneamente, a composição do sítio em linguagem HTML (sigla em inglês para Linguagem de Marcação de Hipertexto);

A colocação do sítio na *Web* é feita através do FTP (sigla em inglês para Protocolo de Transferência de Arquivos). Mecanismo através do qual um usuário pode ter acesso a inúmeros 'depósitos' de arquivos (textos, imagens, sons e programas) situados em computadores remotos de instituições públicas e privadas. Estes arquivos não são visualizados imediatamente no computador do usuário e sim 'carregados' (*download*) pra unidade de disco local.

Anexo 3

Roteiro da entrevista com o Editor do Clip Pirata

Entrevista com o editor do <<http://www.clippirata.com.br>>
Carlos Roberto Nathansohn

1) Qual o processo que levou à criação do projeto do informativo Clip Pirata?

- Clip Pirata como resultado de uma forma de encarar a vida;
- A juventude marcada pelos impactos da guerra do Vietnã e dos Movimentos de 64 e 68 e uma personalidade que SEMPRE entendeu que a relação entre as pessoas dependia do compartilhamento da informação. As atividades começaram no jornal da turma da praia Mará-à-Tona, da rede de vôlei do Marajoara na praia de Ipanema, esquina da Joana Angélica. Sob o pseudônimo de 'Carona' eu era um dos redatores do jornal, e fazia a coleção de recortes de jornal e muita leitura sobre a guerra do Vietnã;
- Necessidade, desde aquela época, do compartilhamento da informação, devido ao baixo nível de interesse e de informação dos acontecimentos;
- Me sentia um arauto que, ao divulgar a mensagem, provocava o debate. Um contestador.;
- Na década de 80, já em Vargem Grande, inserido no movimento social comunitário, novamente esteve presente a percepção da necessidade da mídia comunitária para chamar as pessoas ao debate e participarem, e como

contrapartida ao interesse pontual dos veículos tradicionais de comunicação. E foi assim a atuação no informe da AMAVG por quase 100 quinzenas, portanto por quase 5 anos. Semanalmente era produzido um número novo, rodado em estêncil eletrônico, distribuído nas manhãs de domingo, em frente a padaria do bairro.;

- Ao engajamento se contrapunha o total desconhecimento da Internet. Ao arrepio de um consultor que disse, “como V. vai fazer um jornal na Internet se não sabe nem sequer navegar?” O mote não era a capacidade de navegar, mas de dar rumos à gestão do conteúdo. A navegação viria com a tomada do timão. Tempos depois, com o advento da Internet, pensou em fazer um informativo virtual. Estudou-se à exaustão sob a orientação de consultores da incubadora ‘Gênesis’ da PUC-RIO e chegou-se à conclusão de que os recursos técnicos e materiais levavam à simplificação através de um *clipping*. Assim foi ‘ao ar’, em 15/03/2000, o Clip Pirata;

2) Como foi pensada a estrutura do sítio?

- projeto inicial não foi concebido para ser um *clipping*;
- Contemplava, inicialmente, um jornal de idéias com frequência diária, com editoriais e colunas assinadas e entrevistas exclusivas, o que exigiria uma estrutura de recursos materiais, tecnológicos, humanos e financeiros que não dispunhamos;
- A mudança de rumos se deu, inicialmente, pela necessidade da preparação tecnológica da equipe, uma vez que havia fracassado a busca por um *software* que fizesse o jornal e produzisse a inserção automática na Internet;
- Com a adequação e o treinamento tecnológico sobre um *software* assistente, permitiu-se a autonomia na capacidade de editar o primeiro número. A equipe ganhava vôo próprio.

3) Por que acreditar na Internet como instrumento de conscientização política?

- A mídia impõe o tema com oportunismo, na hora que quer, na intensidade desejada. Segundo seus interesses corporativos.
- A partir do envolvimento com a questão compulsiva em compartilhar da informação, visando a qualificação do debate, o aparato tecnológico se mostrou de um fascínio que fez superar a própria ignorância da dupla formuladora. Pensou-se no produto antes de qualquer contato prévio com o meio. Até hoje a frustração de expectativas só tangenciou a renitente falta de sustentabilidade econômica mínima do empreendimento. A certeza de que estávamos diante de um instrumento de comunicação instantâneo, aliando a disponibilidade de conteúdo para o butim, permanente, à fértil criatividade pelo imediato enfeixamento conteúdo-imagem.
- A deficiência crônica da comunicação no movimento social.
- O mote do Veríssimo.

- O artigo do Henrique Antoun em Bússola/Opinião em Foco/Foco_8
- Além disso, não temos o rabo preso com porra nenhuma. Por isso fazemos desse mix, um torpedo político. Por isso, quem lê gosta. Gostam dessa geléia orgânica que dá à informação o significado que só a nossa independência tem. Eles têm poder e dinheiro, mas não têm essa liberdade. Por isso manipulam. A Ana Paula Padrão sabe exatamente o significado do papel dela. Engana com o sorrisinho sedutor de despedida. O Casoy sabe o papel dele nos comentários que não pedimos que faça. O Jabor também sabe que nós sabemos de seus compromissos com FHC e a gang do Planalto, e lá, com os democratas e o Bill 'Pinton'. Nosso ouvido não é pinico!

4) Como foi seu processo de aprendizado da Internet?

- Teve início já na fase adiantada da concepção da idéia. Com dedicação exclusiva aos sítios de conteúdo, foi rápida a conexão com uma grande rede de produtores de conteúdos, por parte de analistas, principalmente por fora da mídia impressa convencional.
- Interessante que a inserção do Clip Pirata nos grandes portais de busca, não foi feita por nós.

5) Alguém (fontes de informação, pensadores etc.) influencia na produção de conteúdo?

- Sim, decisivamente. A informação publicada tem cunho ideológico (citar a professora Vânia e a informação "isenta"). É um projeto contestador ao neoliberalismo. Nessa linha tem um núcleo de pensadores brasileiros, argentinos, europeus e norte-americanos que disponibilizam material da melhor qualidade na Internet. O movimento social de rua, ou de grandes fóruns têm seus sítios.
- Temos a preocupação permanente em checar a fonte da geração do texto.

6) Como é realizado o trabalho de elaboração do sítio? Quais são os passos seguidos para sua elaboração? (pesquisa de fontes, tratamento, estocagem, disponibilidade ou publicação, tradução de artigos etc.)

- A falta de recursos atinge com maior vigor pela não tradução de artigos primorosos em sítios alternativos, alguns com assinatura e já disponibilizados, necessitando de uma boa tradução para manutenção da integridade do conteúdo. Mesmo assim há um esforço dos editores para sejam feitas traduções do espanhol e do inglês;
- O método de trabalho é o seguinte:
 - leitura de fontes noticiosas diárias (jornais, revistas, informativos etc.);

- confrontação entre notícias diárias e notícias passadas, além de artigos ligados ao tema abordado;
 - a partir dessa confrontação, há a elaboração de artigos próprios;
 - elaboração de pequenas análises sobre determinados assuntos;
 - busca, tratamento e publicação integral de artigos de fontes *on line* ou *off line*
- O trabalho de pesquisa e busca é realizado por Fernando Cunha, colaborador aposentado da Embratel, e por assíduos internautas do informativo, que escrevem ou sugerem artigos, via correio eletrônico.

Anexo 4

Relatório sobre Barreira Institucional no processo da pesquisa

Relatório sobre Barreira Institucional no processo da pesquisa

1) A Busca

O mês de agosto foi dedicado à procura por espaço e infraestrutura tecnológica para o desenvolvimento do projeto. Foi um momento de muitos contatos dentro e fora do IBICT. Primeiramente, procurou-se por uma colocação especial dentro das instalações do DEP, com o uso de um computador exclusivo na sala dos alunos, contando com todos os softwares³² necessários à elaboração e manutenção do sítio a ser gerido e analisado. Para tanto, foram pleiteados, junto à coordenadora do DEP/IBICT, Profa. Dra. Lena Vania Ribeiro Pinheiro, em 30 de Julho, os recursos materiais indicados na ‘Avaliação Passo-a-Passo do Clip Pirata’.

Entretanto, a crise econômica pela qual o país passa, atinge todas as universidades federais, dificultando tal investimento em um mestrando. Conseqüência do corte de

³² Esses softwares podem ser vistos na avaliação do sítio (<www.clippirata.com.br>), realizada no mês de Julho.

recursos financeiros e da falta de vontade política, o laboratório de informática tornou-se o ambiente mais possível para a realização dessa tarefa. Além disso, houve, por parte da Profa. Lena Vania um forte questionamento sobre a linha de pesquisa adotada para o desenvolvimento do projeto científico. Segundo ela, o projeto é de Tecnologia da Informação e não a escolhida Configurações Sociais e Políticas de Informação, sob o argumento de que, por ser uma avaliação de sítio, na Internet, é um projeto tecnológico. Mas, o contra-argumento foi que a avaliação realizada, assim como a implementação de mecanismos de interatividade sejam parte importante do processo para se analisar o nível de participação no processo de transformação do conteúdo baseada nos Estudos de Usuários.

Paralelamente a isso houve uma intensa pesquisa em torno dos principais softwares a serem utilizados para a elaboração do sítio, através dos mecanismos de busca da Internet. Uma pesquisa relevante, pois tentava procurar por modalidades de ferramentas *shareware* ou *freeware*, para que pudesse fazer o download sem custos. Além disso, verificar se o software *Dreamweaver* se compatibiliza com o *Net Objects Fusion*, este último usado atualmente para a elaboração do Clip Pirata.

Com a negativa do DEP/IBICT, alternativas foram procuradas para tentar solucionar essa falta de infraestrutura. Para tanto, foram contactados a Profa. de Marketing da ECO/UFRJ, Fátima Sobral, e o diretor do Campus Rio Comprido, da Universidade Estácio de Sá e mestrando do próprio IBICT, Cláudio Starec, para que fossem supridos esses recursos. No dia 02 de agosto, Fátima me instruiu a reivindicar o uso do laboratório de computação, no número 138, do prédio da ECO; pedir a chave na secretaria, como aluno da pós-graduação da ECO e; entrar em contato com o responsável pela manutenção do laboratório, Adílson, que fica no CPM (Centro de Produção Multimídia)³³. Mas foi com Vítor, responsável pelo controle do laboratório de Editoração e Produção, que houve um contato efetivo em torno do conhecimento das ferramentas disponíveis, no laboratório. Neste processo, foram listados todos os softwares utilizados, assim como os horários em que o espaço podia ser usado. Com relação aos softwares, uma lista completa elaborada por mim para que o Vítor pudesse descrever as características (funções) de cada um.

³³ O que acabou não se concretizando.

Ao mesmo tempo, com Cláudio Starec, tentou-se, em vão, utilizar o espaço da Estácio. Após o contato para encontro, no dia 8 de agosto, que não se confirmou, só houve outros contatos através de mensagens enviadas por correio eletrônico. A primeira mensagem não chegou à caixa de Starec, o que provocou estranheza pela demora de seu retorno. Depois, mais uma foi enviada e lida por Starec, que disse que providenciaria os recursos materiais listados (softwares), mas ainda aguardo por uma resposta a este respeito.

Essa falta de perspectiva impulsionou repensar todas essas necessidades. Em conjunto com a orientadora, Profa. Dra. Isa Maria Freire e meus companheiros de Mestrado, resolveu-se manter a base de operações no próprio IBICT, utilizando o computador que está na sala das Profas. Isa Freire e Nélida González.

2) Na Trilha Tecnológica

Resolvida a questão do espaço físico, houve uma certa depuração no verdadeiro caminho para a realização do trabalho. Ou seja, mais importante que a infraestrutura física é resolver a questão tecnológica, o que se iniciou em fins de agosto e início de setembro, quando conheci James Donohue. Experiente profissional da Web, apesar da pouca idade, Donohue foi incisivo ao expor as limitações do programa que havia sido escolhido para a produção dos mecanismos de interatividade. Disse que o CGI está absolutamente ultrapassado pois não oferecia efetivas condições para que os 'administradores' de sítios pudessem levantar dados dos usuários e, mesmo, contemplar sua efetiva participação. Que a linguagem 'ASP'³⁴ era ideal para atingir os objetivos esperados no projeto, pois possibilitava a elaboração de uma Enquete, induzindo o usuário ao esperado compromisso.

No início de setembro, a mobilização estava em torno da compatibilização entre o programa a ser utilizado por Donohue e a plataforma do servidor. Descobriu-se que eram tecnologias incompatíveis, ou seja, o servidor não aceitava a linguagem ASP, por estar

³⁴ Active Server Pages.

baseado em plataforma Unix, e deveria estar em Windows. Assim, no dia 4 de setembro, decidiu-se que os mecanismos de interatividade fossem hospedados no sítio de Donohue, chamado <www.ideal.com> com a data limite para ser expirado, de 10 de janeiro de 2003³⁵.

Operacionalmente, nada será afetado pelo fato dos mecanismos estarem em outro sítio. Ao clicar em Enquete ou Painel do Leitor, o usuário não perceberá nenhuma diferença na estrutura do agregado, navegando como se estivesse dentro do próprio <www.clippirata.com.br>. Toda a informação enviada pelo usuário cairá na caixa de mensagens do correio eletrônico <brunonathansohn407@hotmail.com>, chamado 'e-mail target' e sempre será identificado na caixa de entrada como clippirata. Como se fosse uma mensagem enviada pelo correio eletrônico do próprio <clippirata@clippirata.com.br>. A partir disso, opra-se a seguinte seqüência: copiar; colar; editar; formatar e publicar.

Neste ínterim, a partir do dia 10 de setembro, iniciou-se o processo de modificação do Clip Pirata baseada na 'Avaliação passo-a-passo' do sítio, realizada nos meses de julho/agosto, inclusive com a elaboração e inserção do 'Aviso aos Navegantes', apresentando o Clip Pirata como objeto de pesquisa e para preparar os usuários a participação na Enquete e no Painel do Leitor. Mecanismos estes que estão baseados teoricamente em três variáveis:

- **Variável 3X4 do Usuário:**

Mostra as características pessoais dos usuários, o que permite apreender a face de quem irá (re)elaborar o sítio. Revela a forma como é construído o campo intelectual da estrutura de informação, ou seja, o processo interativo revelando as relações hipertextuais.

- **Variável Retrato de Corpo Inteiro:**

Será observado o grau de comprometimento do usuário com o tipo de informação que procura e aonde o Clip Pirata está situado na produção de informação realizada na Internet. Como o usuário se comporta diante do que lhe está sendo transmitido. Avaliar o

³⁵ Nesta data os mecanismos de interatividade deverão se desvincular do sítio de Donohue.

tipo de relação e o grau de abertura do usuário para o que está sendo produzido pela Internet, visto como um canal de comunicação diferenciado e potencial espaço para a participação política, capaz de operar uma real interatividade transformadora emissor-receptor.

- **Variável Mapa da Mina:**

Através desse levantamento, objetiva-se trabalhar na redefinição de rumos, no sentido de fazer com que o sítio fique com a ‘cara’ de seus usuários, havendo uma adaptação da estrutura ao gosto do leitor-reprodutor. Reconhecer o nível de informação do ClipPirata, de acordo com seu conteúdo e sua diagramação, significa desvelar o próprio potencial do sítio como fonte de conhecimento.

No dia 24 de setembro houve as primeiras correções em torno da Enquete enviada por Donohue, o que se seguiu também até o dia 9 de outubro com as últimas modificações propostas pela equipe do Clip Pirata. Dia 30 de setembro, em conversa por telefone, foi combinada a ampliação da atividade de Donohue, que além de elaborar e inserir os mecanismos, fará uma descrição passo-a-passo do que foi realizado ao longo de quase dois meses e uma planilha, representada por gráficos dessas atividades técnicas. O que farão parte da Metodologia do projeto. Finalmente, em 11 de outubro, a Enquete e o Painel do Leitor ficaram prontos.

3) Enriquecimento Metodológico

A partir de agosto elaborou-se texto metodológico contemplando os Estudos de Usuários dentro da perspectiva da Metodologia da Pesquisa-Ação. O objetivo é justificar o projeto, fundamentando-o na metodologia proposta. A complementação desse texto veio com as modificações realizadas na nova seção ‘Missão e Valores’, onde estão o texto sobre o projeto, o ‘Por Que Clip Pirata?’ e as ligações com o ‘Aviso aos Navegantes’, a

Enquete e o Painel do Leitor, fechando o quadro de orientação ao usuário sobre a pesquisa.

Em conversa com a Profa. Isa Freire, no dia 24 de setembro, pensou-se a questão metodológica. Segundo sugestões, estabeleceu-se o seguinte esquema:

- A estrutura será aberta com o texto de Estudos de Usuários na Metodologia da Pesquisa-Ação;
 - **Sub-título: Primeiros Passos**
 - metodologia do ante-projeto;
 - avaliação estrutural preliminar do sítio <www.clippirata.com.br>;
 - mensagens dos internautas e entrevista com o editor (criador) do sítio;
 - histórico do processo de realização da metodologia.
 - **Sub-título: Pé na Estrada**
 - realização técnica do projeto;
 - na infovia com Donohue (James), com a descrição passo-a-passo do desenvolvimento tecnológico elaborada pelo próprio Donohue;
 - avaliação do projeto segundo a participação dos internautas (usuários).

Ao final dessas sugestões, a Profa. Isa Freire disse o seguinte: ‘O que torna científico o trabalho científico é o método que se utiliza e não como você escreve’, em resposta à conversa que tivemos sobre a utilização do pronome pessoal a ser usado na hora de escrever um trabalho acadêmico. Dia 25 de setembro, conversou-se sobre o envio de diversas mensagens para pessoas-chaves, na área da mídia sobre informática, com o intuito de difundir o trabalho acadêmico e tentar gerar oportunidades profissionais, como Cora Rónai, da seção Informática do O Globo. Além de fazer um ‘lobby’ junto a todos que, potencialmente, sejam usuários do Clip Pirata.

4) Troca de Mensagens

Todo o trabalho realizado em torno da Enquete e do Painel do Leitor acompanhou as modificações operadas no <www.clippirata.com.br>. Para passar toda a informação

referente ao que estava sendo desenvolvido nesse sentido, Donohue pediu que lhe fosse passado um correio eletrônico chamado de ‘e-mail target’ (<brunonathansohn407@hotmail.com>). Esse correio foi exclusivamente dedicado ao estabelecimento de contatos entre Donohue e a equipe do Clip Pirata, expondo, passo-a-passo, tudo o que fora operado pelo webdesigner e as necessidades discutidas pela própria equipe do sítio. Para escrever este relatório foram usadas todas as mensagens trocadas, tanto com Donohue quanto com Isa a respeito do andamento dos mecanismos de interatividade.