



Maria Inês Lemos Motta

motta@censa.com.br

Mestrado em Design/

Departamento de Artes & Design

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

Rejane Spitz

rejane@rdc.puc-rio.br

Mestrado em Design/

Departamento de Artes & Design

Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

Webdesign e Inclusão Social: em Busca de uma Sociedade Melhor Conectada

Resumo

A expansão da Internet nos países em desenvolvimento - fenômeno que vem ocorrendo em paralelo aos dramáticos índices de analfabetismo verificados nesses países - suscita questionamentos em relação à formação, treinamento e capacitação da população para participar e sobreviver numa sociedade da informação. "Para o cidadão da sociedade informacional, já não basta saber ler e escrever, ou ter aprendido algum ofício. É preciso ter acesso à informação, saber buscá-la e encontrá-la, dominar seu uso, organizá-la e entender suas formas de organização, e, sobretudo, utilizá-la apropriada, adequada e eficazmente." (Spitz, 2000). Neste artigo são discutidas questões relativas ao uso da Internet por pessoas pertencentes às camadas C e D no Brasil, com vistas à discussão da importância do design no processo de inclusão das classes menos favorecidas da população à sociedade conectada.

Abstract

The expanding use of computers in developing countries – alongside the results of surveys revealing dramatic social indicators for illiteracy – demands careful analysis of the necessary education and training for people to be able to take part and to survive in the information society. "For a citizen of international society, it is no longer enough to know how to read and write, or to have learned a skill. One must have access to information, know how to look for it and find it, master the usage, organize it, understand its organizational forms and, above all, make appropriate, adequate and effective use of it." (Spitz, 2000). In this article we raise issues concerning the use of the Internet by low-income classes in Brazil, aiming at discussing the fundamental role Design plays in terms of the inclusion of people from these classes in the inter-connected society.

Computação, Internet e Analfabetismo

As transformações vivenciadas hoje na sociedade tecnológica, pela globalização do capital e reordenamento político, demandam da população uma formação básica e habilidades específicas, englobando a capacidade de entender textos complexos, a desenvoltura nas operações matemáticas, e a capacidade de comunicar-se corretamente por escrito.

Muitos países estão presenciando o advento de um fenômeno que pode ser denominado de *duplo analfabetismo*: pessoas que já se encontravam marginalizadas por não saberem ler ou escrever, e que agora estão totalmente excluídas do sistema, por não dominarem o uso de computadores. Muitos grupos encontram-se ainda desvinculados - ou excluídos - do processo de informatização da sociedade. São os chamados *sem-computador*, expressão que deverá vir a substituir, muito em breve, as expressões *sem-teto* e *sem-terra*.

Mais grave ainda, mesmo quando os sistemas de telecomunicação estão instalados e acessíveis, sem que haja um processo de alfabetização e de ensino de determinadas noções básicas de computação as pessoas terão pouco acesso à sociedade conectada. O cidadão analfabeto dos países em desenvolvimento sofrerá a condição duplamente desfavorável de não pertencer ao Primeiro Mundo - com todas as vantagens tecnológicas que isto poderia lhe trazer - e de não fazer parte do restrito grupo de pessoas do mundo em desenvolvimento que irão dominar a lógica da era computacional, aqueles que poderão aprender a aprender. Conseguirá o "analfabeto computacional" sobreviver num mundo mediado pelo computador?

Internet: uma onda avassaladora

Segundo o Relatório de Desenvolvimento Humano de 1999 das Nações Unidas "a elaboração de programas para computador e a descoberta de códigos genéticos substituíram a procura pelo ouro, a conquista de terras ou o domínio das máquinas, como caminhos para o poder econômico." [1]. O Relatório adverte para o caráter pouco democrático da Internet, favorecendo apenas alguns segmentos e excluindo os demais: "O atual acesso à Internet separa o educado do analfabeto, o homem da mulher, o rico do pobre e o urbano do rural". Esse desequilíbrio, segundo o documento, não será corrigido segundo as forças do mercado: rápidas e enérgicas ações precisam ser tomadas para que tal aconteça.

Muitos autores consideram que o aumento da informação possibilitado pela Internet não tem facilitado as relações transculturais, levando, na maioria das vezes, à mera repetição dos “esquemas binários, maniqueístas, que dividem o mundo em dominadores e dominados, centros e periferias.” (Canclini, 1999).

Determinadas comunidades dispõem hoje de recursos para desenvolverem pesquisas de ponta na área, detêm os direitos e controle sobre a geração, distribuição e reprodução de bens tecnológicos, e dispõem da infra-estrutura tecnológica necessária para seu funcionamento, tendo a possibilidade de utilizarem plenamente o potencial dessa gigantesca rede de comunicação, e de se beneficiarem, cada vez mais, de sua disseminação e ampliação. Em contraposição, várias outras comunidades apenas têm acesso à Internet, mas não são capazes de utilizarem plena ou parcialmente seu potencial, e outras não têm sequer acesso à essa tecnologia – e nem vislumbram tê-lo, a médio ou longo prazo.

A julgar pelo volume de investimentos em propaganda sobre a Internet que está sendo feito no Brasil, pelo aumento do número de linhas telefônicas sendo instaladas, e pelo grande número de provedores que vêm arrebanhando novos usuários através do oferecimento de acesso grátis ou a baixo custo aos brasileiros, muito em breve o comércio eletrônico no Brasil terá sua grande explosão. Fala-se do interesse dos investidores internacionais na integração à Internet das camadas C e D, visando a venda de produtos – em geral de baixo custo unitário - consumidos por esse grupo.

É interessante notar que a popularização do uso da Internet com interesse primordial no mercado brasileiro para o comércio eletrônico, traz – a reboque – a possibilidade de uso do imenso potencial informacional da rede, por parte de um maior contingente de brasileiros. Mas estaríamos nós aptos a fazermos, a curto prazo, um uso pleno e efetivo dessa tecnologia? Teríamos nós como aprendermos, nos adaptarmos e dominarmos os padrões estabelecidos pelos desenvolvedores primeiro mundistas de tecnologia? De desempenharmos atividades complexas de busca, de pesquisas através de bancos de dados das universidades e museus, de aquisição, troca e distribuição de dados, notícias, bens e sentimentos, com as outras comunidades de nosso planeta? De nos beneficiarmos plenamente – como algumas outras comunidades já o fazem – da existência dessa maravilhosa tecnologia?

Ensinando a Navegar na Internet: a Experiência do CEFET

Está sendo desenvolvida atualmente no Programa de Mestrado em Design da PUC-Rio uma pesquisa a respeito do uso da Internet por pessoas pertencentes às camadas C e D no Brasil, visando a discussão da importância do design no processo de inclusão das classes menos favorecidas da população à sociedade conectada [2].

A partir da observação do que acontece nas classes do curso de Automação de Escritório da Coordenação de Qualificação Básica do CEFET-Campos – destinado a pessoas pertencentes às camadas mais pobres, e cujo objetivo é capacitar trabalhadores desempregados com as habilidades mínimas de informática para que possam reingressar no mercado de trabalho – são investigados aspectos relativos ao desempenho dos alunos durante sua fase inicial de familiarização e uso de interfaces WWW. Algumas dessas questões são apresentadas a seguir.

Observações de Campo

Já na primeira fase do curso foi observado um espírito de colaboração por parte dos alunos mais desembaraçados para com os colegas menos familiarizados com o computador. Esta solidariedade se mostrou bastante útil na fase seguinte, quando iniciou-se o ensino do programa *Word*, e haviam diferenças consideráveis relativas à velocidade de digitação de texto. A maioria destas dificuldades eram advindas do uso da gramática, outras pela pouca familiaridade com o uso de computador. Nem sempre todos os computadores estavam disponíveis, e acontecia, às vezes, de dois alunos terem que utilizar o mesmo micro. Isso era suficiente, para que o mais adiantado ajudasse o colega na sua tarefa ou explicasse algo, quando não era possível que uma das professoras estivesse por perto. Este tipo de solidariedade, entre os que se iniciam na informática, pôde ser observada em várias ocasiões deste curso, e se dava independente de sexo, idade ou escolaridade, estabelecendo-se por proximidade.

Assim que o tema Internet foi abordado, houve grande curiosidade por parte dos alunos. Havia apenas uma sala com acesso à rede, e dos 10 computadores existentes em sala de aula, apenas 4 conectados à rede. Isto dava uma média de 2 ou 3 alunos por micro. Na primeira parte da aula foram abordados conceitos gerais sobre redes e protocolos, e eles permaneceram atentos e silenciosos. Mostrou-se, a seguir, o site da Escola, e foi então liberada a navegação. Surpreendentemente, poucos pediram ajuda, já sabendo “onde queriam

Referências

Bindé, Jérôme. (1999) What is the Future of the Media? in Mendes, C. & Larreta, E.R.(eds) Media and Social Perception, Rio de Janeiro : UNESCO/ ISSC/ EDCAM, 475-490.

Canclini, Nestor G. (1998) Del arte a los medios: relatos sobre la interacción América Latina - Estados Unidos. Conferência Internacional Mídia e Percepção Social, 18-20 de maio de 1998, Instituto do Pluralismo Cultural, Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro.

Pinheiro, Mauro (2000). Redesignando a WWW: o papel do design na democratização da World Wide Web. Dissertação de Mestrado, Departamento de Artes & Design, PUC-Rio, 28 de abril de 2000.

Spitz, Rejane. (2000). Netizens, net-fringers and outsiders: Internet & WWW in developing countries, LASA 2000, Latin American Studies Association, Miami, Florida, March 16-18, 2000, sem numeração de páginas.

Spitz, Rejane (1999). Internet, the WWW & human communication: a new Tower of Babel?, in Couto, R.M.S. e Oliveira, A.J. (eds.) Formas do Design: por uma metodologia interdisciplinar, Rio de Janeiro: 2AB Editora Ltda., pp.103-127.

ir” e “o que queriam ver”. Se porventura não soubessem, contavam com uma sugestão imediata do colega mais próximo. As dificuldades anteriores, em relação à digitação, escrita, entendimento de ícones e palavras, não criaram obstáculos para que pudessem navegar pelos sites desejados. Havia uma grande curiosidade em encontrar determinados sites, tais como o do Flamengo, clube de futebol. A primeira aula terminara, mas eles queriam continuar conectados, coisa que normalmente não acontecia. Pediam “só mais um pouquinho” para dar tempo de fazer algo que ainda não haviam conseguido.

Em oposição à expectativa dos professores, o resultado foi surpreendente. Por que desta vez Thiago não chamava mais a todo instante para reiniciar o computador, ele que com tanta frequência fazia a máquina parar de funcionar - propositalmente - para não ter que terminar o exercício do Word? Como o grupo de meninas tinha conseguido encontrar tão rapidamente a URL da Malhação? Como a falta de controle com o mouse não impedia que Kátia conseguisse achar o seu site preferido? São perguntas que merecem reflexão, e carecem de uma observação mais profunda, ora em curso.

Em conclusão, esta pesquisa de Mestrado deixa entrever a complexidade das variáveis que fazem parte do processo de uso de Internet por indivíduos com baixa escolaridade, englobando aspectos cognitivos e sociais, questões relativas ao entendimento da complexa lógica de navegação, bem como uso de ferramentas de busca, e entendimento de conceitos sofisticados tais como links e ícones. Questões relativas ao design de páginas e da própria interface de navegação de browsers e de ferramentas de busca - de forma a permitir uma compreensão mais imediata por parte de qualquer usuário – são hoje de fundamental importância quando se trata de democratizar o acesso à rede. Pois, conforme sugere Pinheiro (2000), se a questão do acesso ao aparato tecnológico da Internet insere-se basicamente nas esferas política e econômica, a questão gráfica, comunicacional, cognitiva, faz definitivamente parte do universo do Design.

Notas

[1] Human Development Report 1999: Globalization with a human face, United Nations, EUA. (<http://www.undp.org/hdro/99.htm>)

[2] A referida pesquisa de Mestrado, está sendo desenvolvida por Maria Inês Lemos Motta, e orientada pela Profa. Rejane Spitz, no Programa de Mestrado de Design, Departamento de Artes & Design, PUC-Rio.