

Estudo comparativo dos ambientes digitais Sampa.org e Telecentros.com.br: interatividade, hipertextualidade, multimidialidade

Juciano Lacerda¹

Este texto é um exercício metodológico de análise de dois sites que servem de base digital (na web) para duas experiências de telecentros: a do projeto Telecentros da Prefeitura de Porto Alegre (RS) e a do projeto Sampa.org, executado por uma ONG com mesmo nome, que atua na localidade de Capão Redondo, na Grande São Paulo (SP).

Palavras-chave: mediatização digital, telecentros, ambientes digitais comunitários.

Comparative study of the digital environments, Sampa.org and Telecentros.com.br: interactivity, hypertextuality, multimediality.
This paper is a methodological exercise of analysis of two web sites that serve as digital bases for two experiences of “telecenters”: one of them is the project called “Telecentros”, of the municipal administration of Porto Alegre (RS), and the other one is the project, Sampa.org, executed by an NGO with the same name and located in the city of Capão Redondo, in the Greater São Paulo area (SP).

Key words: Digital mediatization, telecenters, community digital environments.

Este texto es un ejercicio metodológico de análisis de dos sitios Web que sirven de base digital para dos experiencias de telecentros: la del proyecto Telecentros del Ayuntamiento de Porto Alegre (RS) y la del proyecto Sampa.org, ejecutado por una ONG con el mismo nombre, que actúa en la población de Capão Redondo, en la área metropolitana de São Paulo (SP).

Palabras-clave: mediatización digital, telecentros, ambientes digitales comunitarios.

¹ IELUSC/Unisinos. E-mail: jucianolacerda@yahoo.com.br.

Contexto: mediação das interações via objetos tecnoinformacionais

Na contemporaneidade, as próteses midiáticas passam a participar cada vez mais da ação comunicativa nos processos de configuração do ambiente, da moradia, dos modos de fazer e de viver, de conviver e de representar a realidade. Podemos dizer que os objetos tecnoinformacionais se constituem como novos lugares de significação, de racionalidade dos processos sociais, em suma, como diz Martín-Barbero, dimensão constitutiva da produção de sentido. Nesse sentido, o conceito de *mediatização*², desenvolvido por Muniz Sodré, aproxima-se da visão de Martín-Barbero em torno da *tecnicidade* como *mediação*, embora seja preciso deixar claro que a definição de mediação de Sodré seja distinta da proposta por Martín-Barbero. Para Sodré, mediação “é a tendência à ‘virtualização’ ou a telerrealização das relações humanas, presente na articulação do múltiplo funcionamento institucional e de determinadas pautas individuais de conduta com as tecnologias da comunicação” (Sodré, 2002, p. 21). Em outras palavras:

A mediação é uma ordem de mediações socialmente realizadas no sentido da comunicação entendida como processo informacional, a reboque de organizações empresariais e com ênfase num tipo particular de interação – a que poderíamos chamar de “tecnointeração” – caracterizada por uma espécie de prótese tecnológica e mercadológica da realidade sensível, denominada médium (Sodré, 2002, p. 21; grifo do autor).

A visão de *medium* de Sodré fundamenta sua noção de mediação e não cai numa linha reducionista binária de negação ou deslumbramento, mas entra numa terceira via ao defini-lo como um dispositivo cultural emergente,

para além das ideologias tecnicistas que deixam ver os dispositivos midiáticos somente por seu aspecto técnico, sem transparecer sua “dimensão societal” comprometida com uma forma específica de hegemonia. Este tipo de *hegemonia* Sodré contextualiza como

o momento em que o processo de comunicação é técnica e industrialmente redefinido pela informação, isto é, por um regime posto quase que exclusivamente a serviço da lei estrutural do valor, o capital, e que constitui propriamente uma nova tecnologia societal (e não uma neutra ‘tecnologia da inteligência’) empenhada num outro tipo de hegemonia ético-política (Sodré, 2002, p. 22; grifo do autor).

Portanto, é nessa dimensão societal que situamos o tema dos telecentros em nossa investigação. Os telecentros são espaços públicos, não necessariamente gratuitos, de acesso ao amplo banco de dados que é a Internet, uso de correio eletrônico e outros serviços. E difere dos “cibercafés” e dos “locutórios” porque “um telecentro é um compromisso para oferecer informação e capacitação no manejo da mesma, para além de interesses mercantis” (Robinson, 2000, p. 117).³ Inseridos nas comunidades, é possível perceber nos telecentros novas formas de interação, de relação coletiva, de ritualização das formas de estar juntos, de sociabilidade, de cooperação, de participação. Mas também estão em jogo as lógicas do capital que também perpassam as expectativas e a experiência do mundo da vida. Desta forma, partimos da premissa de que é na esfera dos usos desses telecentros que eles podem ser pensados como objetos tecnocomunicacionais, fazendo parte de uma *tecnoesfera* informacional em território local (as comunidades), constituída na interação entre homens e objetos cada vez mais carregados de informação, num jogo dialético com os processos hegemônicos que se dão em esfera global.

Com a presente democracia de Mercado, o território e suporte de redes que transportam as verticalidades, isto é, regras e normas egoístas e utilitárias (do ponto de vista dos atores hegemônicos), enquanto as

² Esse conceito já vinha sendo desenvolvido por Maria Cristina Matta, como uma reconfiguração da cultura midiática em uma nova racionalidade produtora de sentido, por Eliséo Verón, como processo complexo contemporâneo das lógicas que operam nas relações de produção de sentido afetadas pelas lógicas dos meios e produtos da mídia de massa, regidos por processos de mercado e venda de bens simbólicos.

³ Acrescentamos que possuem conselhos gestores para gerenciar recursos, horários e programação de oficinas e podem oferecer também ações de cidadania ou de cunho cultural, dependendo da mobilização da comunidade envolvida, de seus interesses e da política governamental local. Na Colômbia, são chamados de “Unidades de Información Barriales”, também “Infocentros” em El Salvador, e “Cabinas Públicas” da Red Científica Peruana (RCP).

horizontalidades levam em conta a totalidade dos atores e das ações (Santos, 2002, p. 259).

E se queremos entender o processo de mediação pela visão da *interação*, ou seja, pela *circulação*, é preciso ver que o fluxo demanda uma nova visão, já não em termos de causa e consequência – perspectiva linear –, nem de dualidade, mas em termos de circularidade. Logo, se num momento a sociedade criou esses aparatos tecnológicos por demandas comunicacionais específicas ou por lógicas econômicas da democracia de mercado, esses objetos, em seus usos, demandam novas formas e modalidades das interações. Como ressalta Milton Santos a respeito das cidades como objetos técnicos modernos, a co-presença e o intercâmbio também são condicionados pelas infra-estruturas (Santos, 2002, p. 319). Esse fator condicionante, embora visto como uma racionalidade estruturada e estruturante que cerceia e controla as margens na circulação da oferta, pode ser também “quebrado” por esse mesmo processo de circulação, por quem está na ação de recepção e consumo. A contrapartida do fluxo pode ser percebida, por exemplo, no que Milton Santos denomina de *ação silenciosa* ou, por vezes, *ruidosa*, dos pobres, ou seja, aqueles para quem não foi pensada – ou foram excluídos da – a racionalidade técnica.

Os pobres abrem um debate novo, inédito, às vezes silencioso, às vezes ruidoso, com as populações e as coisas já presentes. É assim que eles reavaliam a tecnosfera e a psicosfera, encontrando novos usos e finalidades para objetos e técnicas e também novas articulações práticas e novas normas, na vida social e afetiva (Santos, 2002, p. 326).

Nessa processualidade marcada pela mediação que perpassa aspectos do mundo da vida, ou seja, a importância societal dos objetos tecnoinformacionais, é importante identificar como se processa essa reavaliação na esfera da técnica e dos valores, idéias, sentidos construídos e circulantes sobre os telecentros. Para tanto seria necessário caracterizar esses novos usos e finalidades para objetos e técnicas e como se configuram essas novas articulações e formas da vida societal e afetiva (âmbito importante dos processos comunicativos). É importante situar também como se processam essas novas formas de territorialidade, de articulação comunicativa, de conexão e de construções identitárias nas comunidades com a introdução dos telecentros. Talvez, mais do que buscar a oposição entre *verticalidades* e *horizontalidades* propostas por Milton Santos, buscar nesses espaços comunitários dos telecentros

o atravessamento dessas lógicas no espaço do vivido do cotidiano das comunidades, materializadas em suas formas de uso e apropriação comunicativos dos telecentros.

Questões de partida

Sendo os telecentros uma das estratégias de oferta das tecnologias digitais e em rede em vista de uma inclusão digital que se propõe como condição necessária para uma retomada da inclusão social, processo que demanda ações comunicacionais de caráter societal, político, participativo, desenvolvemos as seguintes questões como ordenamento deste exercício:

- Em que sites e portais *on line* buscam informações e que operações realizam sobre esses enquadramentos informativos os membros das comunidades que usam os telecentros? Há uma renovação dos fluxos informativos com a procura e interesse por *novos atores informativos* ou *fontes informativas* produzidas localmente ou por outras comunidades e o que representa esse processo de relação com *novos atores e fontes*? E a que tipo de informações têm acesso ou buscam sobre o tema telecentros e que tipo de pactos são estabelecidos com essas ofertas midiáticas ou midiaticizadas?

Novos ambientes, que possibilidades de interação?

As questões acima, como diz o título, são de partida e ainda precisam ser desenvolvidas como problematização. Neste trabalho, buscaremos focar matizes ou desenvolvimento de subquestões que nos ajudem a compreender melhor sua abordagem. Partimos da hipótese de que os sites analisados aqui são concebidos/ofertados pelos gestores dos projetos de telecentros como *a presença* na web das comunidades que acolhem os projetos de inclusão digital. Contudo, se esses sites, em algum momento ou cotidianamente, são acessados por internautas que participam dos telecentros, o uso que fazem demonstra os limites da proposta de ambiente digital concebida pelos

gestores. Ou seja, os sites ou portais são ofertados pelos gestores como um dos lugares de informação, interação, troca, novos conhecimentos entre os sujeitos que interagem via telecentro, mas não dão as condições necessárias para essa configuração dentro dos projetos de inclusão digital.

Diante disso, decidimos por uma comparação entre as ofertas comunicativas do site do Projeto Telecentros comunitários de Porto Alegre (www.telecentros.com.br) e do site do projeto de telecentros da ONG Sampa.Org (www.sampa.org), do Capão Redondo, na cidade de São Paulo. Trata-se de duas iniciativas distintas, uma governamental (município de Porto Alegre) e outra da sociedade civil (ONG Sampa.Org), com objetivo de implantar telecentros como espaços públicos gratuitos.

O projeto Telecentros de Porto Alegre tem como contexto o combate à exclusão digital assumido como uma proposta política pelo governo.

É neste contexto que surgem os Telecentros inseridos dentro das prioridades de governo que são o combate à pobreza absoluta, a radicalização da democracia e o incentivo às novas tecnologias. Os Telecentros serão espaços públicos, constituídos através de parcerias entre o governo municipal e as comunidades locais, organizações não governamentais e a iniciativa privada. Serão locais onde estarão disponíveis tecnologias de informação e comunicação para pessoas que têm pouca ou nenhuma oportunidade de usar ou aprender a usar as tecnologias. Eles deverão superar os limites de um espaço equipado com máquinas e acessórios, para ser um espaço de integração das comunidades e de democratização da informação. Seu potencial deverá ser trabalhado no sentido do estímulo à solidariedade, oportunizando meios para as comunidades melhorarem suas condições de vida e trabalho⁴.

A proposta do Sampa.Org é atuar nos bairros periféricos de São Paulo com o objetivo de, com o acesso às tecnologias da comunicação, combater a exclusão social.

O sampa.org é uma iniciativa aberta a toda a população e pretende ajudar São Paulo a se tornar uma cidade melhor, mais próspera, mais humana e mais justa, disseminando e compartilhando democraticamente o conhecimento e a informação. Nosso objetivo é ampliar a cidadania ativa, contribuindo para o desenvolvimento

social, cultural e econômico e combatendo a exclusão social em São Paulo por meio da democratização do acesso ao conhecimento, utilizando intensivamente as novas tecnologias de informação. Para isso articulamos uma Rede Pública de Comunicação e Informação, que viabiliza Telecentros com atividades planejadas e conexão à rede mundial de computadores. Aqui você encontra tudo acerca do Projeto sampa.org: Documentos, Histórico, Apoiadores, Telecentros e conceitos que norteiam nossa atuação. Para entrar em contato conosco acesse o Mural e deixe o seu recado, dúvida ou sugestão⁵.

Portanto, podemos afirmar que os dois projetos se ofertam para as comunidades como lugar de integração, de compartilhamento e democratização do conhecimento. Diante disso, queremos problematizar os aspectos tecnológicos dos ambientes digitais desses dois projetos, tendo em vista que dispositivos usam e como possibilitam esse lugar de interação. Ou seja, os dispositivos tecnológicos construídos são mais do que meras técnicas, constituem processos de comunicação técnica e industrialmente redefinidos pela lógica informacional (Sodré, 2002). A Internet tem uma capacidade para dispositivos multimidiáticos. Interessa-nos, portanto, um movimento duplo. Primeiro, descrever os recursos informativos e interacionais de caráter audiovisual e textual ofertados em cada site para as comunidades que participam do projeto Telecentros, da Prefeitura de Porto Alegre, e do projeto Sampa.Org, que apontam para a oferta de um “lugar de interação” específico pelos gestores. E, em seguida, analisar tais dispositivos à luz dos usos realizados por internautas participantes dos dois projetos de inclusão digital. Trabalharemos com uma metodologia comparativa de Análise de Conteúdo e de Análise da arquitetura da informação e das tecnologias de interação dos dois ambientes. Nossa proposta é investigar a arquitetura da informação proposta pelos sites; o uso da hipertextualidade; de recursos multimídia; de ambientes interacionais capazes de promover trocas simbólicas entre membros de comunidades que usam os telecentros.

Serão analisados, de modo comparativo, os seguintes critérios:

- 1) arquitetura: qualidade da distribuição visual dos elementos (textuais, gráficos e multimidiáticos) de cada página de entrada;
- 2) os conteúdos oferecidos;

⁴ Acessado em: 06/2004, disponível em: <http://www.telecentros.com.br/conceitos.htm>.

⁵ Acessado em: 06/2004, disponível em: <http://www.sampa.org/default.asp?idarep=408&n=0&tipon=1>.

- 3) forma de tratamento dado aos conteúdos:
 - a. Hipertextual
 - b. Qualidade dos recursos gráficos, de áudio, de vídeo
 - c. Facilidade de navegação e de localização
- 4) formas ou tecnologias de interação com os usuários
 - a. serviços de chat, fórum ou postagem de mensagens e comentários
 - b. serviços de impressão, de busca ou de envio de texto para amigos
 - c. serviços de newsletters
 - d. serviços para usuários.

Para desenvolver quadro de análise dos dispositivos midiáticos que produzem a *tecnosfera* (Santos, 2002) ou a lógica *tecnointeracional* (Sodré, 2002) vigente nos processos de midiaticização dos projetos Telecentros e Sampa.org, trabalharemos os dispositivos de interatividade, hipertextualidade, multimídia e customização ou personalização do conteúdo (Johnson, 2001; Barbosa, 2001; Sfez, 1999). Uma das metáforas mais importantes incorporadas pelas interfaces de computador foi a da “Janela”, que possibilitou uma maior facilidade de interação com as programações do computador constantes na área de trabalho ou *desktop* (ícones e barras de menu) e uma ação multitarefa, com a abertura alternada de várias janelas. Contudo, ao contrário do *desktop*, há uma maior maleabilidade e movimento com o uso das janelas, dificultando o exercício de uma memória espacial, ou seja, a localização de certas ferramentas ou comandos. Como ressalta Steve Johnson, “a memória espacial só opera se os objetos que estamos tentando não perder de vista permanecem ancorados no mesmo lugar. De nada adianta memorizar onde está a lixeira se ela ficar zanzando pelo nosso *desktop*” (2001, p. 60). E, com a internet, a ação multitarefa das janelas ganhou mais destaque e, logo, maior chance de fluidez entre o fechar e abrir ou redimensionar janelas. Diante disso, o desenho das interfaces procurou se pautar por uma arquitetura que traga certos pontos de fixação, de continuidade, de âncora para o internauta. O surgimento dos “frames”, ao mesmo tempo em que abriu novas possibilidades de janelas dentro da janela, possibilitou a ancoragem visual de certas informações, como um mapa, um *fio de Ariadne* dentro da infosfera.

Trata-se, em suma, de uma janela que abre para mais de uma vista. [...] Convencionalmente, as interfaces modernas respondem às exigências dos dados, separada mas igual. Os quadros lidam com essas exigências dividindo as janelas existentes em unidades discretas.

Uma única janela pode conter vários quadros, cada um contemplando uma região diferente da infosfera (Johnson, 2001, p. 69).

Ao tratar sobre *jornalismo on line* e das possibilidades do processo de digitalização das informações, Suzana Barbosa descreve a partir de Bardeel & Deuze quatro características desse jornalismo: a interatividade, a hipertextualidade, a multimídia e a customização ou a personalização do conteúdo (Barbosa, 2001, p. 3). Diríamos que tais características, antes de tudo, pertencem às possibilidades da internet e da web como suportes midiáticos e foram transpostas para o jornalismo que aí se situa. A partir dessas quatro características, podemos discutir os critérios que estabelecemos para a análise das páginas iniciais dos ambientes do Telecentros e da Sampa.org.

Para Suzana Barbosa (2001, p. 3), a *interatividade* ocorre quando se desenvolve no site a possibilidade de conectar conteúdo de reportagens ou das possibilidades de interferência do leitor ao enviar comentários via e-mail ou no espaço “comentar matéria” para os jornalistas e editores. Para Lucien Sfez, a *interatividade* não é uma relação entre sujeitos, mas entre sujeitos e produtos midiáticos ou informacionais, potencializados pelo desenvolvimento tecnológico digital, capazes de simular reações, respostas, estímulos, muitas vezes aproximados das características humanas. Trata-se de um produto “perfeito”, é claro, pois dele se eliminam as “imperfeições” humanas, as probabilidades do acaso que surgem nas interações. Tudo é determinado, ou melhor, predeterminado (Sfez, 1999, p. 131). Em suma, a interatividade pode se resumir a operações reativas de escolha ou não escolha, de imprimir ou não imprimir, de seguir ou não determinados links, mas também possibilitar essa conexão entre quem produz e quem consome um texto, imagem ou audiovisual pela internet; ou mesmo abrir espaço para que diferentes sujeitos possam ali interagir, opinar, confrontar-se e construir vínculos. E o que dizer da *customização*?

A customização de conteúdo se dá através do próprio percurso escolhido pelo usuário para ler as informações, sendo uma característica ligada propriamente à relação com os leitores-usuários, pois lhes assegura também a possibilidade de personalizar os conteúdos através do recebimento de informações sobre determinados assuntos do seu interesse. Ou seja, pode ter um produto jornalístico ajustado às suas necessidades de informação (Barbosa, 2001, p. 3).

Também chamada de personalização, essa função tem sofrido críticas, pois os mecanismos de busca da internet

rastreiam os percursos que fazem os internautas para mapearem seus usos e interesses. Outra crítica é apontada por Paulo Vaz (2001) quando ressalta que o enquadramento que podemos construir (só receber por e-mail notícias de cidadania, por exemplo) pode ser um filtro que nos impediria de ter contato com outras temáticas, com outras fontes. É uma função que, por valorizar as perspectivas e interesses individuais do sujeito, entra em conflito com a perspectiva coletiva dos telecentros. Por exemplo, a possibilidade de configurar o *desktop* de modo personalizado é, muitas vezes, proibida pelo sistema em rede das máquinas, que se pauta pela uniformidade. Mais do que antecipar e prever as trilhas do internauta, podemos perceber a customização como um mapa de conexões feitas em sua jornada itinerante, ou seja, os vínculos que constrói e as coisas que relaciona nesse percurso entre destinos.

Com base em Bardoel e Deuze, Barbosa descreve a hipertextualidade como um avanço e distinção do texto jornalístico na web.

Com os hipertextos e hiperlinks, o jornalista pode fornecer conteúdo de notícia original – tanto através de hiperlinks para documentos e informações em bancos de dados como para matérias de editoriais diferentes, mas que se complementam entre si, dando ao leitor maior chance de análise e de conhecimento sobre determinado assunto ou fato (Barbosa, 2001, p. 4).

Steve Johnson é um crítico do modelo como se configurou o uso do hipertexto na web, o link, por serem formas multilineares de acessar informações, mas sempre premeditadas por um produtor, que as pensou antes. Não há margem para que o internauta crie suas próprias trilhas, um resquício da passividade televisiva.

A maioria dos navegadores para web ainda segue obedientemente os links que lhe foram fornecidos, não oferecendo em troca nenhum meio para a criação de novas trilhas associativas próprias. A Web deveria ser uma maneira de ver novas relações, de conectar coisas que de outro modo ficariam separadas. Clicar nos links de outra pessoa pode ser menos passivo que o velho e sedentário hábito de surfar nos canais, mas até que os usuários possam criar seus próprios fios de associação, haverá poucos desbravadores genuínos na internet (Johnson, 2001, p. 92).

Hoje, algo se aproxima dessa possibilidade: são os *blogs*, diários publicados on line por internautas, em que podem postar mensagens e fazer links para temas, textos,

imagens ou áudios que lhes despertaram interesse e que desejam socializar com seus pares.

A *multimídia* é justamente essa capacidade da web de comportar arquivos de texto, imagem e som com formas gráficas avançadas e imagem em movimento. Contudo, é difícil encontrar boas elaborações que consigam aproveitar essa capacidade, gerando narrativas em que cada um dos recursos não pareça isolado, mas façam parte de um “tecido conectivo”, para usar uma expressão de Steve Johnson (2001).

Em busca da interação: comparação entre os ambientes do Telecentros e Sampa.org

A porta de entrada

A nossa análise tem início na arquitetura de ambos os sites, principalmente, sobre a qualidade da distribuição visual dos elementos (textuais, gráficos e multimidiáticos) de cada página de entrada. Vejamos a página de entrada do Sampa.org e do Telecentros (Figura 1).

Os dois ambientes não usam frames. Portanto, ao usar a barra de rolagem, os itens do menu tendem a sumir da tela, junto com a parte superior dos ambientes. Isso faz com que o internauta tenha que novamente rolar a barra em sentido contrário para navegar em outras páginas; tampouco há links de retorno, no fim da página, para evitar esse movimento manual, o que dificulta a navegação.

A *área informativa* da página inicial é a vitrine de um ambiente digital. O Telecentros abre com uma notícia sem nenhum recurso visual a mais do que a coluna de texto e um título. A coluna de links da direita é fixa e dá para endereços externos, a não ser o primeiro e o segundo, que abordam conteúdos do próprio site: “escolha um telecentro” e “visite nosso mural”. Esta parte deveria ser aquela com maior mobilidade de informação, para que o leitor saiba que há novidades. Vale ressaltar que o texto da notícia é de 28/05/2004, ou seja, há seis meses que não é atualizado o ambiente. Já a área informativa do Sampa.org tem uma estratégia totalmente diferente, muitas imagens e pouco texto. Usa somente um título, muitas vezes sem verbos de ação (ex.: Projeto Portal do Céu) e

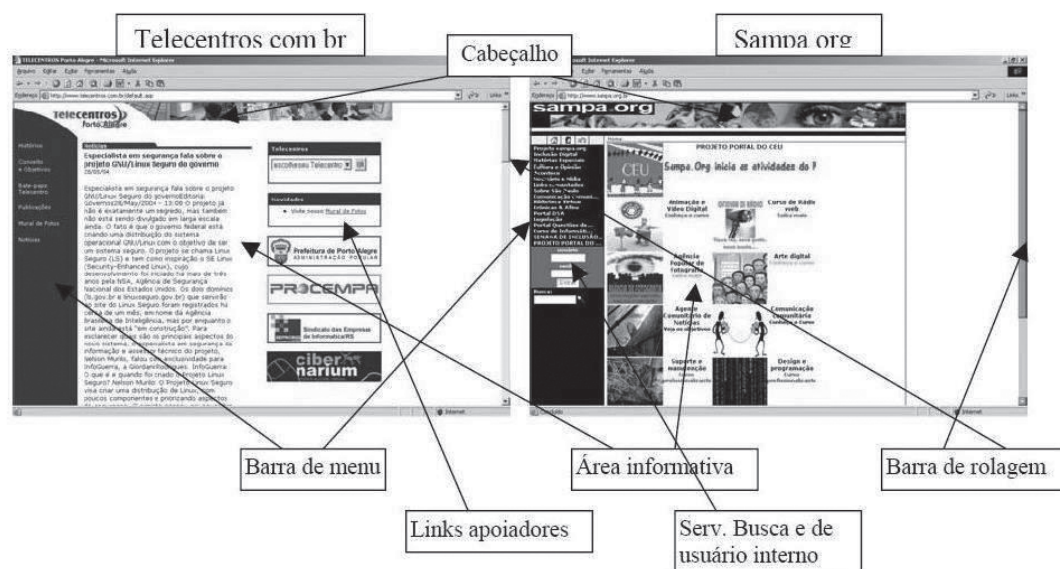


Figura 1. Página de entrada do Sampa.org e do Telecentros.

um link embutido (a palavra é o próprio link) convocativo. Por exemplo: “Saiba mais”, “Conheça o curso” ou “Veja os objetivos”. A imagem, na maioria das vezes, é o cartaz do evento divulgado na matéria. Elas são hierarquizadas das mais recentes para as mais antigas que precisam da barra de rolagem para ser acessadas. Contudo, não há uma preocupação com a qualidade e tratamento da imagem, que é pré-formatada num 4x4, e todas as que fogem desse padrão ficam distorcidas. E muitas também perdem em resolução.

As seções da barra de menu: conteúdos

As seções e serviços que o ambiente digital oferece geralmente estão destacados na barra de menu, sendo ela o principal eixo de informações da arquitetura do site ou portal; ou seja, aquilo que é central, importante e estrutural ali é apresentado visualmente. É a partir deles que se constituem as teias de links que venham a formar o “tecido conectivo” do ambiente. A distribuição descendente, que preservamos, denota a importância dada a cada seção.

O Sampa.org tem três vezes mais elementos na Barra de menu do que o Telecentros. É interessante que ambos creditam maior importância a explicar seus projetos e conceitos, portanto, sua história, do que aos temas atuais ou que têm maior dinâmica dentro do site como “notícias” (6º Telecentros) ou “acontece” (5º Sampa). No Telecentros,

há na coluna de links da direita uma entrada para todos os telecentros participantes do projeto. Este serviço é uma entrada rápida para os telecentros, mas seria interessante ter uma seção no menu chamada “telecentros” que conduzisse o internauta para uma página com todos os links (Quadro 1). O Sampa.org oferece busca e uso interno, com senha. São estratégias importantes para facilitar a busca de informações e para oferecer serviços personalizados aos membros da comunidade. Um dos problemas do menu do Sampa.org é ter títulos que não cabem no menu, cabendo um recurso vazio de sentido, neste caso, que são as reticências.

Pelo menu, podemos caracterizar o Telecentros como um site informativo (seis das quatro seções são para acesso e leitura) altamente apoiado na informação textual burocrática e institucional, com um caráter desmobilizador por não haver atualização há seis meses. As notícias, por exemplo, não são escritas pela comunidade, mas por assessores de imprensa da prefeitura ou dos organismos responsáveis. Vale ressaltar que, na seção dos telecentros, há um histórico, foto e dados da comunidade e telefones de contato. Trata-se de informações relevantes, que podem possibilitar a interação entre os telecentros por outros meios (carta ou telefone, por exemplo), mas não há registro dos e-mails dos responsáveis.

O conteúdo do Sampa.org aponta para uma valorização de temas locais (bairro) e da cidade e pela expressão da comunidade, associado a preocupações mais amplas, com ênfase na questão cultural e política. Também

Quadro 1. Elementos das barras de menu.

	Telecentros	Sampa.org
1	Histórico	Projeto sampa.org
2	Conceito e Objetivos	Inclusão Digital
3	Bate-papo Telecentro	Matérias Especiais
4	Publicações	Cultura e Opinião
5	Mural de Fotos	Acontece
6	Notícias	Noticiário e Mídia
7		Links comentados
8		Sobre São Paulo
9		Comunicação Comuni...
10		Biblioteca Virtual
11		Crônicas & Afins
12		Portal DSA
13		Legislação
14		Portal Questões de...
15		Curso de Informáti...
16		SEMANA DE
17		PROJETO PORTAL DO...
18		Serviço interno:
19		Usuário/Senha
		Serviço de busca

acompanha o que a mídia informa sobre o tema dos telecentros ou sobre notícias que os editores do site “julgam” ser de interesse das comunidades, ou seja, um tipo de filtro do que é publicado na mídia. Outro tipo de filtro são os “links comentados”, em que são selecionados e oferecidos endereços, cuja importância é justificada textualmente. Há um espaço para publicação de notícias e reportagens da comunidade, produzidas pelos próprios integrantes dos telecentros e biblioteca virtual, além de campanhas desenvolvidas pelo projeto Sampa.org e pelas comunidades.

O tratamento do conteúdo: hipertextualidade e multimídia

O uso do hiperlink é disseminado, mas não numa forma que possibilite a conexão, a interação entre os conteúdos dentro do próprio ambiente digital. Geralmente a maioria dos links vai para fora, são links externos. Vejamos um exemplo na seção notícias do Telecentros (Figura 2).

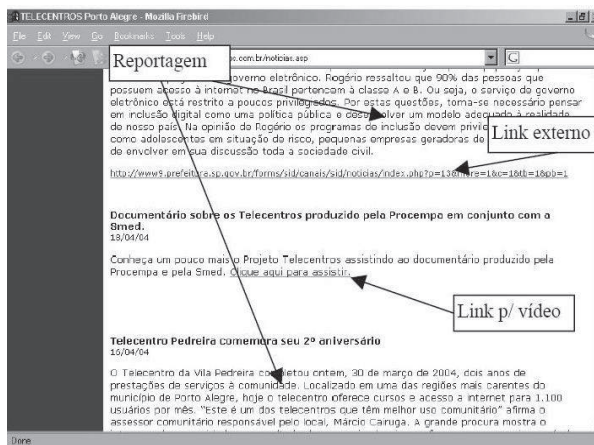


Figura 2. Exemplo na seção notícias do Telecentros.

Não há links embutidos em palavras que façam uma relação semântica ou conexão com outras informações compartilhadas dentro do ambiente. O link externo dá para a mesma informação no ambiente de notícias da prefeitura de Porto Alegre, ou seja, funciona como um simples “crédito” de notícia. Há uma tentativa de multimídia acima com a inserção de um documentário sobre o projeto Telecentros, mas que está perdido em um texto sem atrativos e nenhum ícone ou apelo visual que o caracterize como um vídeo, a não ser a forma de texto.

Há uma outra tentativa de multimídia e, com isso, caracterização de uma imagem de comunidade, na seção “Mural de fotos” (Figura 3). Contudo, as fotos estão ali sem nenhuma referência ou contextualização sócio-histórica, como se elas bastassem por si mesmas, neste caso. Somente o enunciado “Beco do Adelar” ou “Chico Mendes”, para situar as comunidades originárias das fotos, não diz muito para o leitor. Por exemplo, quem são os sujeitos das imagens? Um crédito bastaria.



Figura 3. Seção “Mural de fotos”.

O Sampa.org também usa pouco hiperlinks dentro dos textos com o objetivo de criar relações de sentido e conectividade entre os conteúdos do próprio portal. A maioria das vezes são links externos ou, no fim da reportagem, links de retorno ao menu. Alguns links são postos, mas no final da matéria, para o que internauta acesse as outras reportagens. Isso é importante, pois estas não aparecem na barra de menu. Mas os dois ambientes não criam um “tecido conectivo” capaz de proporcionar ao internauta sentidos sobre a relação que pode ter determinada matéria sobre comunicação comunitária com outra já publicada sobre comunidade e internet, conexões que um texto impresso não poderia fazer. Não encontramos nenhum arquivo de vídeo ou áudio no Sampa.org, ou seja, é um recurso importante e subutilizado.

Quanto ao uso de fotografias (Figura 4), o Sampa.org é muito mais pródigo, principalmente na página de chamada das matérias, em que são acompanhadas de título e texto de apoio; contudo, muitas vezes são meramente ilustrativas, perdendo força informativa. A programação visual também é confusa, não havendo respeito a qualquer tipo de alinhamento entre texto e fotografias.

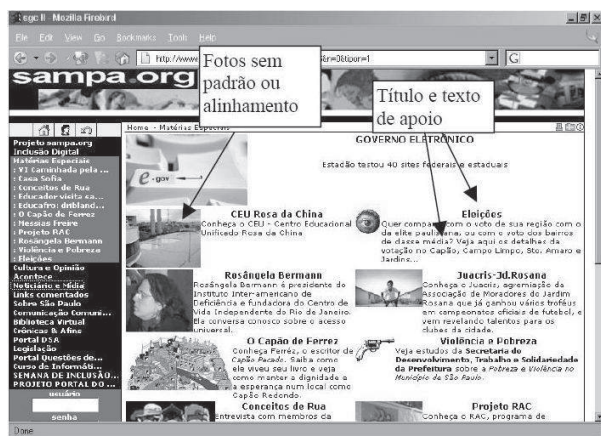


Figura 4. Uso de fotografias.

Formas de interação com/entre os participantes das comunidades

O Sampa.org conta com um serviço de intranet para os participantes do projeto nas comunidades. Ali há serviços aos quais o internauta comum não tem acesso. Esse tipo de ferramenta é importante para agilizar ações que necessitem de uma interação rápida e segura. Podemos supor que haja

um serviço fechado de *chat* para os usuários cadastrados. Já no Telecentros (Figura 5), o serviço de *chat* é aberto, bastando o internauta colocar um “apelido” (*nickname*) e escolher o canal, que, no caso, é um telecentro específico, como Beco do Adelar, por exemplo.



Figura 5. Serviço de *chat* aberto no Telecentros.

O Sampa.org não tem *chat* aberto (Figura 6), mas oferece uma espécie de “fórum” ou “mural” em cada seção, para que os internautas das comunidades possam interagir com os redatores e entre si. Mas a maior interação é de internautas com os responsáveis pelo ambiente.

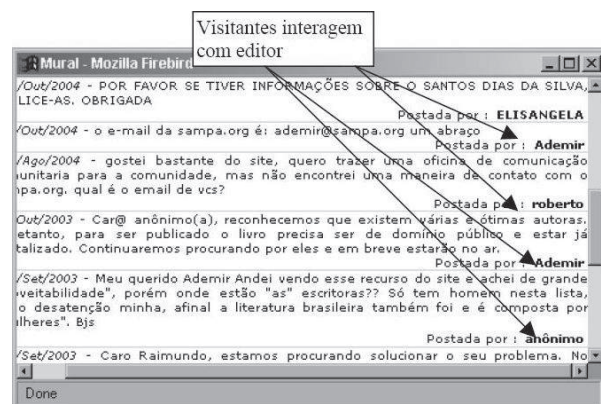


Figura 6. Serviço de “fórum” ou “mural” do Sampa.org.

Nenhum dos dois ambientes oferece serviço de “newsletter”, ou seja, notícias para serem enviadas para o e-mail do internauta. Este é um importante modo de fazer crescer e manter o vínculo entre o ambiente e o membro da comunidade, pois, ao receber a notificação de que há notícias novas, provavelmente ele entrará no site para conferir.

Um diferencial do Sampa.org (Figura 7) é oferecer serviço de impressão para todas as suas páginas. Também

oferece o serviço de postar mensagens e de enviar o endereço da página que leu para um amigo. São elementos que provocam uma maior interação entre pessoas via dispositivos tecnológicos e podem fazer o ambiente digital se constituir como parte do cotidiano da comunidade do telecentro. O único problema é que os ícones são muito pequenos e não trazem um “markup” de texto para ser ativado quando passamos o mouse por cima do ícone. Assim, fica difícil de distinguir cada um.

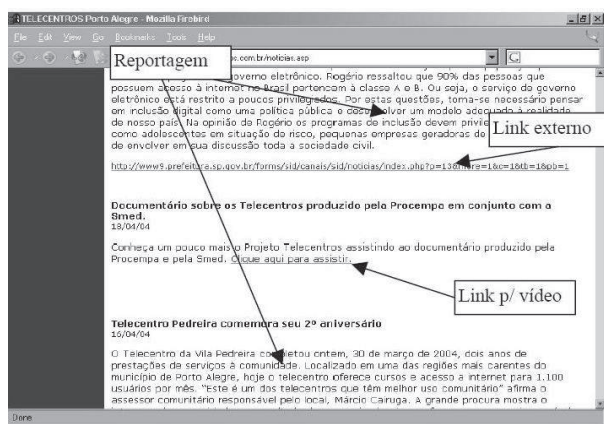


Figura 7. Serviço de impressão de páginas do Sampa.org.

Considerações finais

No caso dos ambientes do Sampa.org e Telecentros, o processo de comunicação (voltado para uma comunidade alvo da inclusão digital como meio para a inclusão social) é desenhado a partir da lógica informacional das tecnologias interativas digitais, ou seja, a *tecnointeração* como possibilidade de mediação social, o que corresponderia à midiaticização proposta por Sodré (2002). Há na lógica institucional a presença de assimetrias, de desequilíbrios que apontam para produção de ambientes de visibilidade, de vitrine dos projetos, em que prevalece a lógica de resultados, de números que correspondam às metas da *sociedade da informação* desenvolvidas pelas grandes economias, cuja adaptação direta para as sociedades emergentes ou subdesenvolvidas se demonstra problemática. Ou seja, determinadas verticalidades podem prevalecer nas ofertas dos projetos cujo foco seja de inclusão social e abertura à participação comunitária. E é justamente a ação *silenciosa* ou *ruidosa* (Santos, 2002) dos sujeitos internautas das comunidades que pode apontar as

contradições da racionalidade técnica propostas nos projetos de inclusão digital com ênfase na inclusão social.

Diante disso, os ambientes do Sampa.org e Telecentros ainda não se apropriaram plenamente dos recursos da hipertextualidade e da multimídia da web. Em nenhum havia o uso de sons, de documentos de áudio. Por exemplo, poderia haver um espaço para histórias de vida, que seriam recuperadas na forma de áudio, seja por narrativa livre ou entrevistas, dando um caráter histórico, emotivo e participativo aos ambientes. A estratégia de relacionar, de vincular informações que têm algo em comum é de grande valia para o leitor, pois vai despertar trilhas antes não pensadas e novas reflexões. E, ao informar outros sites, é preciso ser específico, enviando o internauta para a informação mesma referendada no link e não para a página geral. A produção de documentários e reportagens audiovisuais sobre as comunidades daria um maior poder de identificação aos ambientes. Para isso, será necessário melhorar o desenho das páginas e a organização da arquitetura da informação, tendo em vista despertar no sujeito a vontade de baixar o vídeo.

Já há uma iniciativa de proporcionar a interação entre os sujeitos das comunidades nos próprios ambientes, mas é possível criar novas formas, articulando chats, listas de discussão e fóruns. É possível fazer essas interações repercutirem no ambiente na forma de notícias e relatos. O Sampa.org proporciona uma maior presença de temas e de produção local em seu ambiente. A ausência do testemunho e da participação local no Telecentros aponta para uma burocratização do ambiente e um distanciamento do cotidiano da comunidade, servindo somente como vitrine mal cuidada, pois as promoções chegam ao final, e os responsáveis não atentam em renová-las. Em suma, há um bom caminho ainda a ser percorrido.

Referências

- BARBOSA, S. 2001. Jornalismo online: dos sites noticiosos aos portais locais. In: XXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – INTERCOM, Campo Grande, 1998. *Anais...* (CD-ROM), 11 p.
- HERLINGHAUS, H. 1998. La modernidad ha comenzado a hablarnos desde donde jamás lo esperábamos. In: M.C.L. TOSCAZA e R. REGUILLO (orgs.), *Mapas nocturnos*. Santa Fé de Bogotá, Siglo del Hombre, p. 12-46.

- JOHNSON, S. 2001. *Cultura da interface*. Rio de Janeiro, Zahar Editores, 189 p.
- MARTÍN-BARBERO, J. 1987. *De los medios a las mediaciones*. México, Gustavo Gilli, 369 p.
- MARTÍN-BARBERO, J. 2001. Pistas para entre-ver meios e mediações. In: J. MARTÍN-BARBERO, *Dos meios às mediações – comunicação, cultura e hegemonia*. 2ª ed., Rio de Janeiro, UFRJ, p. 11-22.
- MATTELART, A. 2002. *História da sociedade da informação*. São Paulo, Loyola, 197 p.
- SANTOS, M. 2002. Do meio natural ao meio técnico-científico-informacional. In: M. SANTOS, *A natureza do espaço*. São Paulo, Edusp, p. 233-259.
- SANTOS, M. 1994. *Técnica, espaço, tempo*. S. Paulo, Hucitec, 190 p.
- SFEZ, L. 1999. As tecnologias do espírito. 2000. In: F.M. MARTINS e J.M da SILVA (orgs.), *Para navegar no século XXI – tecnologias do imaginário e cibercultura*. 2ª ed., Porto Alegre, Sulina, p. 119-136.
- SODRÉ, M. 2002. O ethos midiaticizado. In: M. SODRÉ, *Antropológica do espelho*. Petrópolis, Vozes, p. 11-83.
- ROBINSON, S.S. 2000. Telecentros en México: desafios y posibilidades. In: S. FINQUELEVICH (org.), *Ciudadanos, a la Red! Los vínculos sociales en el ciberespacio*. Buenos Aires, Ciccus-La Crujia, p. 117-136.
- VAZ, P. Mediações e tecnologia. 2001. *Revista da Famecos*, 16:45-58.

Submetido em: 03/11/2006

Aceito em: 27/11/2006