

INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

O local e o global em
Austin e Salvador

OTHON JAMBEIRO
JOSEPH STRAUBHAAR (orgs.)



INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

○ local e o global em
Austin e Salvador

Universidade Federal da Bahia

Reitor

Naomar de Almeida Filho

Vice-reitor

Francisco José Gomes Mesquita

Editora da UFBA

Diretora

Flávia M. Garcia Rosa

Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação

Programa de Pós-Graduação em
Comunicação e Cultura Contemporâneas



Editora da UFBA

Rua Barão de Geremoabo, s/n - Campus de Ondina
CEP 40170-290 - Salvador - BA - Tel/fax: (71) 263-6164

www.edufba.ufba.br

edufba@ufba.br

INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

○ local e o global em
Austin e Salvador

OTHON JAMBEIRO
JOSEPH STRAUBHAAR (orgs.)

Salvador
2004
Edufba

© 2004 by Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e
Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas
Direitos para esta edição cedidos à Editora da Universidade Federal da Bahia
Feito o depósito legal

Nenhuma parte deste livro pode ser reproduzida,
sejam quais forem os meios empregados, a não ser com a
permissão escrita do autor e da editora, conforme a
Lei nº 9610 de 19 de fevereiro de 1998

Revisão de Texto
dos autores

Capa, Projeto Gráfico e Editoração
Joe Lopes

*Este livro resulta de acordo de cooperação acadêmica entre a Universidade Federal da
Bahia e a Universidade do Texas, em Austin, sob os auspícios do CAPES.*

Biblioteca Central da UFBA

- 143 Informação e comunicação : o local e o global em Austin e Salvador / Othon Jambeiro,
Joseph Straubhaar [organizadores] ; capa, projeto gráfico e editoração : Joe Lopes.
- Salvador : EDUFBA, 2004.
357p.

ISBN 85-232-0340-0
Texto em português e inglês.

1. Sociedade da informação – Cooperação internacional. 2. Internet (Redes de com-
putação) – Aspectos sociais. 3. Tecnologia da informação – Políticas públicas. 4. Prove-
dores de serviços da Internet. 5. Jornalismo. 6. Fotografia – Técnicas digitais. 7. Por-
tais da Web. 8. Ferramentas de busca da Web. 9. Inclusão digital. I. Jambeiro,
Othon. II. Straubhaar, Joseph.

CDU – 303.483
CDD – 316.422.44

O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFBA e
Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas

SUMÁRIO

Introdução 7

PARTE I

POLÍTICAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E À COMUNICAÇÃO

Telecomunicações e Sociedade da Informação no Brasil: a Anatel e seu Desempenho

Othon Jambeiro (UFBA) e Fábio Ferreira (UT/Austin) 19

NGOs and Government: the Social Shaping of Internet From Below

*Martha Fuentes-Bautista, Joseph Straubhaar and
Jeremiah Spence (UT/Austin) 43*

Structuring Access: the Role of Austin Public Access Centers in Digital Inclusion

*Roberta Lentz (Ford Foundation), Bethany Letalien,
Joseph Straubhaar, Jeremiah Spence (UT/Austin)
and Antonio La Pastina (Texas A&M University) 73*

Critically Evaluating Market Diffusion Policy and the Digital Divide in Texas 2000-2004

*Sharon Stover, Karen Gustafson, Nobuya Inagaki and
Martha Fuentes-Bautista (UT/Austin) 99*

Infra-Estrutura e Serviços de Informação e Comunicações: Uma Abordagem dos Provedores de Acesso e Conteúdo de Salvador, Bahia

Othon Jambeiro (ICI/UFBA) e Sonia Serra (Facom/UFBA) 131

PARTE II

PORTAIS REGIONAIS E JORNALISMO DIGITAL

O Uso da Fotografia no Jornalismo On-line em Salvador e Austin: Primeiros Elementos de uma Análise Comparativa

Marcos Palacios e Paulo Munhoz (Facom/UFBA) 157

Microportais Regionais de Cultura e Entretenimento: Um Estudo Comparativo do Austin 360º e do Zignow

Clarissa de Jesus Borges (Facom/UFBA) 181

**O Jornalismo em Portais Regionais em Austin e Salvador:
(Um Estudo Comparado do Statesman.com e a Tarde Online)**

*Elias Machado, Clarissa de Jesus Borges e
Milena Nunes de Miranda (Facom/UFBA) 195*

**O Jornalismo em Portais Regionais:
um Estudo Comparativo dos Casos ibahia e a Tarde Online**

Milena Nunes de Miranda (Facom/UFBA) 211

**PARTE III
INCLUSÃO DIGITAL**

Inclusão Digital: uma Convergência de Outros Is

Jussara Borges de Lima e Helena Pereira da Silva (ICI/UFBA) 225

**Conectando e Desconectando a Digital Divide:
uma Perspectiva Sócio-Cultural enquanto Fator Interveniente
no Processo de Inclusão Digital/Social no Brasil**

Jeremiah Spence e Tereza Raquel Merlo (UT/Austin) 255

**Defining the Digital Divide from Below:
Local Initiatives in Austin Texas**

*Carolyn Cunningham, Holly Custard, Joseph Straubhaar,
Bethany Letalien and Jeremiah Spence (UT/Austin) 271*

**Still Divided: Ethnicity, Generation Cultural Capital
and New Technologies**

*Viviana Rojas (UT/San Antonio), Joseph Straubhaar,
Martha Fuentes-Bautista and Juan Pinon (UT/Austin) 297*

**Inclusão Digital, Conceito e Contexto:
Uma Abordagem Preliminar em Salvador-BA**

Marco Brandão e Helena Pereira da Silva (ICI/UFBA) 323

Sobre os Autores 349

INTRODUÇÃO

O acesso à informação – e, mais abrangentemente, às tecnologias constitutivas da chamada Sociedade da Informação, essenciais para a produção e a apropriação dos conteúdos nas sociedades contemporâneas – constitui-se hoje em elemento crucial na configuração do regime democrático. A formação do homem jamais esteve tão condicionada pelos processos, sistemas e estruturas industriais de informação, cultura e comunicação. Incluído, como prioridade, na pauta de organizações internacionais que lidam com o tema – ONU e UIT, por exemplo, que promoverão, em 2005, na Tunísia, a Conferência Mundial da Sociedade da Informação - o direito à informação significa não só o direito do cidadão e dos diversos grupos sociais de serem informados, mas também o direito à capacitação para o uso e produção de informação, a fim de que possam se expressar e tornar efetivamente públicas suas idéias e opiniões. Significa também a formulação de novas políticas e estratégias de informação e comunicação que contenham mais amplas e democráticas regulamentações para a concessão, propriedade e uso dos mídia tradicionais e dos novos mídia.

Sob forte influência do fenômeno da globalização, este contexto tem notórias interfaces, entre diferentes países, particularmente os que partilham modelos e concepções de natureza política e econômica similares. Este é o caso do Brasil e dos Estados Unidos. Considerou-se, pois, de alta relevância, propiciar a acadêmicos dos dois países a oportunidade de realizar trabalhos cooperativos, analisando aspectos do atual estágio de desenvolvimento da chamada Sociedade da Informação, nas duas cidades em que se situam os pesquisadores: Austin, no Texas e Salvador, na Bahia.

A compreensão desta necessidade de cooperação entre acadêmicos dos dois países levou, em 2002, à proposição, feita concomitantemente à Capes e à Universidade do Texas, em Austin, de um programa de pesquisa voltado para o estudo de três significativos aspectos da chamada Sociedade da Informação: inclusão digital, políticas de informação e comunicação e conteúdos da rede mundial de computadores, particularmente jornalismo digital. O foco se dirige para a análise desses aspectos, em termos de concepções, ações e impactos, em Austin e Salvador. O local e o global, portanto, são estudados na busca da compreensão de como se entrelaçam e de como realizam, nas cidades, as virtudes e os vícios da informação e da comunicação, na nova sociedade.

No Brasil a instituição proponente foi a Universidade Federal da Bahia, por intermédio de dois dos seus programas de pós-graduação: o de Comunicação e Cultura Contemporâneas e o de Ciência da Informação. Nos Estados Unidos a instituição parceira foi Universidade do Texas, em Austin, envolvendo principalmente o Departamento de Radio-TV-Cine, o Instituto de Políticas de Telecomunicações e Informação, o Brazil Center do Instituto Lozano Long de Estudos de América Latina e a Escola de Informação. Aprovado o programa, uma rica troca de concepções e experiências tem ocorrido entre os participantes, sendo este livro a materialização do resultado até agora conseguido, em termos de estudos e pesquisas realizados no Brasil e nos Estados Unidos, por professores e estudantes das duas universidades, envolvidos no programa.

Cumprem-se, assim, os objetivos propostos pelos pesquisadores, particularmente no que se refere ao incremento do intercâmbio entre as duas universidades, com a criação de oportunidades de formação e aperfeiçoamento de mestrandos, doutorandos, professores e investigadores, na temática do projeto. Além disso, tem melhorado significativamente, entre os participantes dos dois países, o entendimento e a capacidade de teorização sobre as políticas de informação e comunicação, particularmente no que se refere aos conteúdos da rede mundial de computadores, o jornalismo digital e a inclusão digital, do ponto de vista das cidades de Austin e Salvador.

Prova maior disto são os textos publicados nesta coletânea. Dividida em três partes, ela evidencia o alto grau de reflexão, preparo intelec-

tual de seus autores e um apurado senso metodológico para a apreensão da realidade que examinam, sob o prisma da comunicação e da informação.

A primeira parte aborda as Políticas de Acesso à Informação e à Comunicação. Nela estão contidos cinco textos.

O primeiro, **Sociedade da Informação no Brasil: Relações de Poder e Desenvolvimento das Telecomunicações**, de Othon Jambeiro (UFBA) e Fábio Ferreira (UT/Austin), analisa a reformulação do modelo do sistema de telecomunicações no Brasil, dentro da premissa de que ele é fator estruturante da Sociedade da Informação. Embora considerem que o novo modelo conseguiu expressivos avanços nos serviços de telefonia, transferência de dados, cabodifusão, satélite e Internet, argüem que permanecem questões a resolver. Uma delas é a relação de poder entre o governo central, o congresso nacional, a agência reguladora do setor e a sociedade. Os autores discutem esta relação, à luz da análise de documentos da Anatel (Agencia Nacional de Telecomunicações), e mostram evidências de que o modelo adotado, para atingir maior coerência conceitual, deve ter participação mais consistente da sociedade civil e manter-se relativamente independente do governo central.

O segundo, **NGOs and Government: the Social Shaping of Internet From Below**, de Martha Fuentes-Bautista, Joseph Straubhaar e Jeremiah Spence, todos da UT/Austin, é o resultado de uma pesquisa empírica sobre conexões entre o desenvolvimento da Internet e as relações sociais, instituições e práticas, no Brasil e no Peru, consideradas suas distintas características no que concerne aos aspectos culturais, econômicos e políticos. Partindo de indicadores que revelam diferentes direções de desenvolvimento da rede, nos dois países, eles tentam compreender as diferenças no que se refere às políticas de Estado para as telecomunicações, comercialização do acesso à Internet e metas regulatórias. Os autores fazem uma análise comparativa das forças institucionais com interesses na área - especialmente ONGs como IBASE, que trabalhavam para impulsar o uso do Internet entre elas e movimentos sociais, no começo dos anos 90 - e discutem as implicações dos distintos desenvolvimentos da Internet no que concerne a acesso e desigualdades.

Roberta G. Lentz (Ford Foundation), Bethany Letalien, Joseph Straubhaar, Jeremiah Spence (UT/Austin) e Antonio La Pastina (Texas A&M University), examinam em seu trabalho – **Structuring Access: the Role of Austin Public Access Centers in Digital Inclusion** - o desafio das comunidades de baixa renda, de Austin, Texas, para acessar a Internet. Para fazê-lo, tomam uma abordagem institucional, isto é, analisam a questão sob o prisma do provimento público das tecnologias de acesso. Os autores investigam os fatores estruturais, no nível local, que tendem a facilitar ou a dificultar o uso da Internet, por parte dos residentes em bairros de maioria de população pobre. Examinam também como as políticas de acesso público à rede, executadas via bibliotecas públicas, se mostram consistentes com os objetivos e papéis dessas instituições, que aspectos são problemáticos e como surgem os problemas, e, finalmente, que soluções estruturais são possíveis para resolvê-los.

Sharon Stover, Karen Gustafson, Nobuya Inagaki e Martha Fuentes-Bautista, todos da UT/Austin, apresentam um trabalho - **Critically Evaluating Market Diffusion Policy and the Digital Divide in Texas 2000-2004** – no qual discutem teses contraditórias entre, de um lado, a que afirma ser o Mercado a via pela qual a inclusão digital deve se realizar; do outro, a que defende a necessidade de políticas nacionais ativas para reduzir o fosso entre os que têm e os que não têm acesso à rede. Eles demonstram que a *digital divide* está crescendo e não só no acesso mas também no uso das tecnologias de informação e comunicação. E argüem que houve resultados positivos da aplicação, em anos anteriores, de políticas públicas no setor, particularmente no que se refere ao percentual de pobres e minorias que ganharam acesso à Internet, através de acesso público.

O quinto texto - **Infra-Estrutura e Serviços de Informação e Comunicações em Salvador: uma Abordagem dos Provedores Locais de Acesso à Internet** – de Othon Jambeiro e Sonia Serra, ambos da UFBA, discute a relação entre comunicação e democracia na Sociedade da Informação, com base nos resultados de uma pesquisa que investiga a infra-estrutura e a organização dos serviços de comunicação e informação na cidade de Salvador, Bahia. Eles apontam para a falta de planejamento estatal democrático, dirigido para o fortalecimento de fluxos li-

vres e equilibrados de informação para os diferentes setores da população. Ao contrário, observa-se uma anárquica implementação de políticas, que beneficiam apenas grupos privilegiados. A pesquisa sugere que serviços locais são criados e operam de acordo com a lógica da economia de mercado global e sobrevivem apenas enquanto são lucrativos.

A segunda parte do livro abrange estudos relativos a Portais Regionais e Jornalismo Digital. Nela se incluem os textos a seguir enunciados.

No sexto texto - **O Uso da Fotografia no Jornalismo On-line em Salvador e Austin: Primeiros Elementos de uma Análise Comparativa** - Marcos Palacios e Paulo Munhoz, ambos da Facom/UFBA, buscam estabelecer alguns elementos e premissas que possam servir como parâmetros iniciais para a observação, comparação e discussão de rotinas e experimentos que vem sendo desenvolvidos no âmbito do Jornalismo On-line, no que diz respeito ao uso da fotografia. O artigo tem como espaço de observação empírica os jornais *A Tarde*, de Salvador (Bahia), e o *Austin American Statesman (Statesman)*, de Austin (Texas). Eles realçam o fato de o avanço tecnológico ter dissolvido os limites crono-espaciais e assegurado a possibilidade de se dispor, na Web, de espaço ilimitado para a apresentação do material noticioso. Pela primeira vez na história do jornalismo, os profissionais confrontam-se com uma situação na qual limitações de espaço (como no impresso) ou de tempo (como no rádio e TV), elementos balizadores fundamentais dos processos produtivos vigentes até então, foram radicalmente minimizados ou mesmo eliminados. O estudo baseia-se em recentes pesquisas realizadas pelo Grupo de Jornalismo On-Line (GJOL), da Facom/UFBA, e busca estabelecer em que condições se colocam as questões associadas aos usos da fotografia na nova situação de produção, circulação (disponibilização) e recepção da informação jornalística.

O sétimo texto - **Microportais Regionais de Cultura e Entretenimento: Um Estudo Comparativo do Austin 360º e do Zignow** – de Clarissa de Jesus Borges, da Facom/UFBA, analisa os canais de cultura, lazer e entretenimento inseridos nos portais de jornalismo *online*, visando identificar as características de cada um e perceber o modo de produção e veiculação de conteúdo local. Esses canais são, segundo pesquisa realizada anteriormente pela autora, o espaço com maior quan-

tidade de informação de proximidade e maior frequência de atualização, constituindo-se como microportais dentro do chamado formato de portal. No texto ela discute as várias ferramentas que os canais de cultura possuem para a aproximação e fidelização do usuário.

Elias Machado, Clarissa de Jesus Borges e Milena Nunes de Miranda, da Facom/UFBA, relatam, no oitavo texto - **O Jornalismo em Portais Regionais em Austin e Salvador: um Estudo Comparado do Statesman.com e a Tarde Online** - os primeiros resultados da pesquisa *O Jornalismo Digital em Publicações Regionais no Brasil e nos Estados Unidos*, projeto de estudo comparado entre portais regionais de Salvador e Austin. Nesta etapa, eles comparam o *Statesman.com* e o *A Tarde Online*, com o objetivo de identificar os modelos de produção de conteúdos nos dois portais. A metodologia adotada se baseia na observação sistemática dos conteúdos veiculados e em entrevistas com os editores dos portais.

O último texto, o nono - **O Jornalismo em Portais Regionais: um Estudo Comparativo dos Casos *ibahia* e a Tarde Online** - de Milena Nunes de Miranda, da Facom/UFBA, apresenta os resultados de uma pesquisa realizada no período de agosto de 2003 a agosto de 2004. Nela a autora desenvolve estudo comparativo, identificando as similaridades e diferenças quanto ao modelo de produção de conteúdos, práticas produtivas e o perfil dos jornalistas que atuam nos portais locais de Salvador, *A Tarde On-line* e *iBahia*. Argüi-se, no texto, que ambos os portais agregam informação de proximidade, entretenimento e serviços para os usuários. Numa primeira etapa foi analisado o conteúdo veiculado nos portais, realizando-se em seguida um estudo *in loco* nas redações, para observação das práticas dos profissionais que trabalham neste portal. Foram feitas entrevistas com os profissionais para identificar o perfil dos jornalistas e o modelo de produção de conteúdos adotado nos portais. A investigação revelou que existe nos portais uma grande dependência do trabalho de estagiários e de notícias originadas de fontes oficiais (*Ibahia*) ou de agências de notícias (*A Tarde On-line*). Como a maioria dos contratados compõe-se de estagiários, há grande rotatividade, o que dificulta a realização de atividades de reciclagem ou mesmo a consolidação de modelos de produção mais adaptados ao ciberespaço.

A terceira parte do livro trata de Inclusão Digital, um tema candente nas sociedades contemporâneas, dado o acirramento das situações de extrema desigualdade socioeconômica e cultural, pela não universalização das tecnologias de informação e comunicação.

O décimo texto - **Inclusão Digital: uma Convergência de Outros Is – de Jussara Borges de Lima e Helena Pereira da Silva, ambas do ICI/UFBA** - parte do pressuposto de que a inclusão digital, vinculada ao desenvolvimento e ao exercício da cidadania, precisa considerar o acesso e uso crítico da informação na Internet. É a capacidade de acesso e apropriação de informações relevantes para sua vida e para o seu contexto social que leva o indivíduo a desenvolver a consciência crítica motivadora para a busca de mudança e exercício da cidadania. Uma efetiva inclusão digital, portanto, exige a confluência de outros três “is”: *infra-estrutura* tecnológica, *informação* relevante e *intermediação*, que propicie ao indivíduo a capacitação para acessar, compreender, assimilar e usar informações em seu benefício e de sua comunidade. As autoras discutem o conceito de inclusão digital e apresentam os primeiros resultados de uma investigação sobre projetos de inclusão digital de algumas organizações sociais.

O décimo primeiro - **Conectando e Desconectando a Digital Divide: uma Perspectiva Sócio-Cultural Como Fator Interveniente no Processo de Inclusão Digital/Social no Brasil** – de autoria de Jeremiah Spence e Tereza Raquel Merlo, ambos da UT/Austin, discute a inclusão digital e alguns de seus fatores intervenientes, sobretudo os relativos às questões sócio-culturais. Sua principal motivação encontra-se na constatação do crescente número de programas e ações voltados para a inclusão digital no Brasil, onde o processo de acesso e uso democrático de informações ainda representa um desafio à ser superado. Tomando como base levantamento bibliográfico e análise observacional, o trabalho suscita questões relativas à compreensão e aplicação do conceito e à execução de programas de inclusão digital em países em desenvolvimento. O trabalho argüi que as diferenças sócio-econômicas, políticas e culturais influenciam fortemente na forma como se compreende e desenvolve projetos de inclusão digital. A não consideração dessas diferenças pode levar a um tipo de inclusão apenas tecnológica, insuficiente para a inclusão social.

Carolyn Cunningham, Holly Custard, Joseph Straubhaar, Bethany Letalien and Jeremiah Spence, todos da UT/Austin, analisam, no décimo segundo texto - **Defining the Digital Divide from Below: Local Initiatives in Austin Texas** – iniciativas nacionais, estaduais e locais voltadas para a *digital divide*, no período de 1995 a 2004. Eles focam seu estudo em descobrir como essas iniciativas se desenvolveram na cidade de Austin, Texas. Sua principal meta é conhecer como e de que maneira dialogam as definições de *digital divide*, feitas nos níveis nacional, estadual e local. Para tanto, analisam os projetos e ações desenvolvidos por escolas, bibliotecas, centros comunitários de tecnologia, centros de treinamento de trabalhadores, centros comunitários sociais e igrejas, além de algumas grandes organizações que dão suporte a esses projetos e ações. Entre as questões que procuram responder destacam-se: que aspectos da *digital divide* estavam nas preocupações de cada um dos atores locais? Quem eram os alvos dos programas e ações de inclusão digital? E que influencias isso tudo exerce na infraestrutura de telecomunicações, em Austin?

Em **Still Divided: Ethnicity, Generation, Cultural Capital and New Technologies**, décimo terceiro texto do livro, Viviana Rojas (UT/San Antonio), Joseph Straubhaar, Martha Fuentes-Bautista and Juan Piñon, os três últimos da UT/Austin, examinam o uso da mídia e das tecnologias de informação e comunicação por trabalhadores majoritariamente latinoamericanos, residentes no Texas. Os autores baseiam-se nas idéias de Bourdieu a respeito de capital social, cultural e simbólico, mas tentam criar, eles próprios, um conceito de capital linguístico, focando particularmente pessoas que migraram recentemente. O texto examina como trabalhadores latinos e de outras origens negociam campos de competição em linguagem, educação, tecnologia e trabalho. Os autores usam também a perspectiva geracional, de Daniel Bertaux, para compreender como gerações de famílias buscam mobilidade social, usando seu capital e lutando para competir em campos com os quais não têm maior familiaridade.

Marco Brandão e Helena Pereira da Silva, ambos do ICI/UFBA, abordam, no décimo quarto e último texto – **Inclusão Digital, Conceito e Contexto: Uma Abordagem Preliminar em Salvador-BA** - as discus-

sões sobre os elementos que envolvem o entendimento do conceito de inclusão digital, que são: 1- acesso público, gratuito e irrestrito às TICs; 2- acesso à Internet e 3- acesso à informação na Internet. Eles constróem um conceito de inclusão digital e levantam as organizações que estão trabalhando essa questão na cidade de Salvador. O trabalho de campo foi realizado em cinco bairros da cidade de Salvador: Liberdade; Lapinha; Barbalho; Santo Antonio e Centro Histórico (Pelourinho/Praça da Sé), procurando mapear essas organizações e compreender os conceitos e contextos subjacentes em suas ações de inclusão digital.

Este é o conteúdo deste livro. Seus editores têm a convicção de que os vários textos apresentados expressam o conhecimento acumulado sobre os temas em questão, de maneira rica, clara e fundamentada. E têm esperança de que sua leitura sirva de subsídio para todos aqueles que pretendem compreender melhor o espírito de nosso tempo.

Othon Jambeiro
Universidade Federal da Bahia

Joseph Straubhaar
University of Texas at Austin

PARTE I

POLÍTICAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO E À COMUNICAÇÃO

TELECOMUNICAÇÕES E SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NO BRASIL: A ANATEL E SEU DESEMPENHO

Othon Jambeiro¹

Fábio Ferreira²

O surgimento da Sociedade da Informação, do ponto de vista tecnológico, decorre da expansão e convergência de três tecnologias: telecomunicações, informática e micro-eletrônica. Foram os avanços tecnológicos nessas áreas que permitiram a estruturação de redes virtuais na sociedade, pelas quais dados e informações preenchem fluxos de interação entre indivíduos e grupos sociais (Castells, 2000). Essa nova forma de organização social, em torno de fluxos virtuais, reconfigura a noção de espaço e tempo e tem impacto direto sobre a conformação dos Estados Nacionais.

Este trabalho analisa a reestruturação dos serviços de telecomunicações no Brasil, tomados como pilares da Sociedade da Informação. Dedicamos especial atenção à Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), criada para regular aqueles serviços, analisando-se seus primeiros passos no relacionamento com o mundo econômico e político do país. Procura-se demonstrar que, apesar de dispor de instrumentos que podem levá-la à legitimação junto à sociedade, a Anatel ainda está muito distante de alcançar este objetivo.

Sociedade da Informação e Reforma do Estado

Dentre os elementos trazidos por uma Sociedade em Rede e que têm impactos sobre a configuração do Estado podem ser destacados os seguintes:

1. Dificuldade de regular o fluxo de informações e de relações entre os indivíduos, quando estes utilizam ferramentas como a Internet: um dos aspectos mais relevantes trazidos pelas Novas Tecnologias de Informação e Comunicação é o grande fluxo de informações que transita nas redes. Isso faz com que o Estado perca o controle sobre itens essenciais (por exemplo, o crime organizado pode usar essas redes para fazer negócios, longe da vigilância estatal). As tecnologias advindas com a Sociedade da Informação realmente representam uma forte fonte de pressão para a reformulação do Estado; este, por sua vez, também passa a utilizar de forma consistente essas tecnologias para ampliar seus contatos e prestar serviços aos cidadãos (como no caso das eleições no Brasil, que hoje utilizam um suporte eletrônico).

2. Exigência de maior transparência, especialmente dado o poder da mídia: Na verdade, a independência da mídia é tida como um pré-requisito da garantia de democracia, pois os cidadãos têm, em teoria, a opção de ser informados por um veículo diferente do meio oficial de comunicação. Castells (2000), contudo, argumenta que esse é mais um fator limitador do Estado-Nação, pois acaba sendo uma espécie de armadilha criada pelo próprio Estado sobre si, quando legitima esses processos.

3. Riscos iminentes de capitais globais, que se deslocam em grandes volumes em todo o planeta, graças às ferramentas atuais de comunicação e informação: outro aspecto de grande relevância e que está atrelado à Sociedade da Informação é a globalização dos capitais. As ferramentas de comunicação (como Internet, broadcasting, etc) e o boom das telecomunicações, nas décadas de 80 e 90, possibilitaram que as finanças internacionais atingissem um grau de integração bastante avançado e deram grande mobilidade aos capitais. Esse ponto figura como difícil de ser enfrentado pelo Estado, uma vez que interfere na sua capacidade de financiamento. Seu combate tem se dado através de políticas macroeconômicas de estabilização cuidadosas, rígidas e muitas vezes ortodoxas, o que tem sido um entrave para países em desenvolvimento como o Brasil.

4. A noção de aldeias globais põe em cheque as identidades locais: As aldeias globais, de certa forma, criam algum tipo de identidade par-

ricular, estabelecendo novos códigos de reconhecimento, que, de alguma maneira, distanciam-se da identidade local, criando uma “cultura” global. Esse conceito arbitrário e, ao mesmo tempo, proposital de identidade é o que podemos chamar de identidade cultural, como ressalta Herscovici (1995). Não existe, porém, um deslocamento e uma perda total de identidade do indivíduo, ainda que ele seja um dos inseridos nas chamadas aldeias globais (Jambeiro, 2000). Sua origem, país e costumes têm um forte peso sobre sua personalidade e na sua definição de si. Nesse ponto o que garante a preservação da cultura original do indivíduo, ou de um país, de forma perene, é o Estado Nacional. Para que a interação do indivíduo se dê de forma igual em relação a seu semelhante, na chamada aldeia global, é fundamental que seu país seja soberano, algo que deve ser garantido pelo Estado.

5. O supranacional acaba por enfraquecer a noção de Estado-Nação: Giddens (1991) alerta que é necessário se dar conta do dinamismo e escopo globalizante das organizações atuais. Essa idéia se coaduna com a questão do surgimento de organizações supranacionais e demonstra a dicotomia que existe entre o Estado-Nação e as entidades supranacionais. O pensamento subjacente é o de que essas entidades se sobrepõem aos interesses do Estado-Nação, em prol de uma ordem mundial centrada em mecanismos supranacionais. Na prática, porém, essas organizações supranacionais são fruto de uma articulação entre os próprios Estados-Nação.

Esses elementos, porém, não precipitam uma derrocada irreversível do conceito de Estado nem da atuação deste. Quando esses fenômenos advindos com a Sociedade da Informação se aliaram a uma crise fiscal aguda, que a partir dos anos 80 minou a capacidade de investimento do Estado Keynesiano (Bresser, 1996), surgiu um conceito reformado de gestão estatal, que se consubstancia no Estado Regulador.

A primeira resposta à crise do keynesianismo foi liberal. Em linhas gerais, pode-se dizer que o projeto liberal de reforma envolvia principalmente os seguintes pontos: desregulamentação, privatização e estabilidade (tanto institucional quanto macroeconômica – nesse caso se expressando em políticas de metas anti-inflacionárias, austeridade de gastos governamentais e estabilidade monetária). Essas políticas foram

de fato implementadas em muitos países, resguardadas as particularidades de cada região, não sendo possível, no entanto, afirmar que o Estado reformado era um Estado Mínimo.

A crise de 1929 já havia demonstrado a incapacidade do mercado para ser o alocador ótimo da economia. Os mercados possuem falhas diversas, como formação de monopólios, oligopólios, assimetria de informações, dentre outras coisas que necessitam de uma regulamentação adequada e que garanta a estabilidade do sistema econômico, tanto no curto quanto no longo prazo.

A questão, portanto, não é discutir se deve haver ou não a intervenção estatal, mas sim, de que modo esta se efetiva. Portanto, com a crise do Estado Keynesiano, em termos práticos não se concebeu a retirada do Estado da economia, mas sim uma nova forma de intervenção, mais gerencial e menos direta.

O caráter gerencial, que envolve transparência, agilidade, flexibilidade e uma maior discricionariedade da administração pública, são a essência do Estado Regulador. Além disso, ele conjuga basicamente três pólos de interesse: Estado, Sociedade Civil e Mercado.

No caso brasileiro, Bresser (1997) indica a reforma do Estado na solução de quatro problemas principais: **a.** delimitação do tamanho do Estado (o que envolve privatizações); **b.** redefinição do seu papel regulador (esse item é fundamental pois envolve a criação das agências reguladoras); **c.** recuperação da governança (capacidade financeira e administrativa do Estado); e **d.** aumento da governabilidade (entendida como o aumento da credibilidade interna do governo).

Tem-se um caso claro de reforma do Estado no Brasil, ao se analisar a re-estruturação do setor de telecomunicações, pois nele estão presentes: a redefinição do tamanho do Estado, via privatização do Sistema Telebrás; e a redefinição do papel regulador do Estado (que podemos chamar de forma de intervenção), via criação da agência reguladora, Anatel.

Reforma do Sistema Telebrás

O setor de telecomunicações foi um dos primeiros a ser reformado e, por consequência, privatizado, no Brasil. O Sistema Telebrás, a despeito de todos os avanços alcançados e do grau de nacionalização esta-

belecido, já se encontrava numa posição de estagnação e defasagem desde o final dos anos 80. Porém, só a partir da década de 90 é que se inicia de fato o processo de reforma do setor, tendo em vista o aumento da sua competitividade e capacidade de prover serviços de baixo custo e alta qualidade.

Apesar das privatizações nos governos anteriores (Sarney, Collor e Itamar) é apenas no governo FHC que os setores de serviços públicos passam por uma re-estruturação mais profunda. Os principais objetivos da reforma se expressaram em: privatização – que implicou na retirada do Estado, enquanto prestador direto de serviços de telecomunicações; competição – advinda tanto da abertura de mercado quanto da própria privatização em si, com a quebra do monopólio até então existente; e regulação – com a criação da agência reguladora, a Anatel, com a missão de estabelecer as diretrizes e fiscalizar o setor. Esses objetivos vão estar diretamente ligados no que se preconizou para a reforma das telecomunicações, tanto no Brasil, quanto na maior parte do mundo.

No Brasil, o primeiro passo da reforma foi a emenda constitucional n.º 8, de 15/08/95, que flexibilizou o monopólio das telecomunicações. Ela mudou a redação dada ao inciso XI, do artigo 21, retirando a obrigatoriedade da prestação dos serviços de telecomunicações serem prestados apenas por empresas sob controle acionário estatal. Abria, portanto, o caminho para a privatização do sistema Telebrás.

No mesmo ano, o Ministério das Comunicações divulgou dois documentos de grande importância histórica, porque balizavam a privatização do setor: Reforma Estrutural do Setor de Telecomunicações (REST), que se dividia em REST-1 (Plano de Trabalho) e REST-2 (Premissas e Considerações Gerais); e o Programa de Recuperação e Ampliação do Sistema de Telecomunicações e Sistema Postal (PASTE) (Freitas, 2000).

A Lei nº 9.295 (lei mínima), de 19/07/96, abriu a competição para serviços que pudessem atrair investidores estrangeiros. E a Lei nº 9.472 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT), aprovada em 1997, trouxe consigo três elementos importantes: criação da Anatel, como órgão regulador; reorganização dos serviços de telecomunicações; e reestruturação e desestatização do Sistema Telebrás (Freitas, 2000).

A prestação de serviços de telecomunicações foi agrupada pelo critério geográfico, sendo estabelecidas regiões tanto para a telefonia fixa quanto a móvel. Essa divisão iria servir para conduzir os leilões de privatização das empresas do Sistema Telebrás e das novas autorizações.

Os leilões atraíram grandes grupos econômicos nacionais, a exemplo de bancos, empresas de comunicação, construtoras, dentre outras, que enxergavam nas telecomunicações uma ótima oportunidade de investimento, dada a explosão de crescimento prevista para o setor. Os maiores investidores, no entanto, foram grupos estrangeiros, particularmente a TIM, de origem italiana; a Portugal Telecom, de Portugal; e a Telefônica, da Espanha. Esta última foi considerada a vencedora do processo de privatização, por ter arrematado por 5,8 bilhões a Telesp, responsável pela região mais rica.

Nos anos seguintes observou-se forte expansão da telefonia em todo o país, especialmente em função das metas de universalização. Mas este desenvolvimento acelerado provocou altos índices de insatisfação de usuários, fazendo com que as empresas de telefonia passassem a figurar como campeãs nas listas de queixas dos Procons.

A situação estabilizou-se posteriormente, sob relativa influência do leilão das empresas espelhos e o conseqüente aumento da competição no setor. Isto se revelou eficaz apenas no segmento de telefonia móvel, deixando muito a desejar no que tange às companhias de telefonia fixa.

O esquema de duopólio³, inicialmente adotado, não funcionou para a telefonia fixa exatamente pelas características de monopólio natural desse segmento. Como alternativa a esse problema, que persiste até os dias atuais, uma saída em debate é o *unbundling* (desagregação das redes), que visa atrair mais investimentos para o setor e estabelecer nele novos concorrentes (Jambeiro; Ferreira, 2003).

No que tange à telefonia móvel o esquema inicial de duopólio funcionou. Com a desregulamentação dos mercados em 2003 (atrelada à antecipação das metas de universalização) e com a concessão das bandas C e D, já existe uma série de regiões em situação de concorrência real, em alguns casos com até quatro operadores.

O fato mais importante, porém, no período pós-privatização, é o desenrolar da agência reguladora, pois a ela cabe resguardar, dentro do

ambiente competitivo que se delineou após as privatizações, os interesses da sociedade, bem como: resolver disputas, como as que ocorrem em torno da interconexão; estimular maior concorrência, especialmente no *local loop*; estabelecer postura independente em relação ao governo central; e fazer face a contingências externas, como no caso da falência da Worldcom, que teve implicações na Embratel.

No que se refere à relação entre governo brasileiro e a agência reguladora, dado que a experiência de regulação é algo recente, é natural que sejam necessários ajustes no processo e que se aprendam com as falhas existentes. No ano de 2003, por exemplo, a Anatel passou por um momento de divergência com o governo em função da liberação ou não de reajustes tarifários previstos em contrato, durante o qual temeu-se que houvesse trincamentos definitivos entre as duas partes.

O país vivia um momento em que a inflação crescia em alguns pontos específicos e era interesse de uma parte do governo que os reajustes não fossem liberados, ou o fossem de forma parcelada. A Anatel, porém, cumprindo as previsões contratuais, autorizou o reajuste, ainda que antes de tal decisão tenha ocorrido uma série de reuniões, entre governo, Anatel e empresas, para discutir a questão. Essa decisão ocasionou um forte movimento em alguns setores do governo no sentido de rever alguns pontos do modelo de gestão das agências reguladoras, não apenas da Anatel.

A despeito disso, o que se evidenciou na mídia foi uma divergência entre os interesses da agência e das empresas de telefonia *versus* o governo central. É interessante notar que ocorreu um processo de desgaste dentro do próprio governo uma vez que uma parte era favorável à manutenção das agências independentes e autônomas, enquanto outra corrente defendia a limitação acentuada dessas características das agências.

Em função dos desentendimentos, o presidente da Anatel renunciou, em janeiro de 2004, assumindo seu lugar um outro conselheiro, no caso um que havia sido recentemente indicado pelo novo governo. Isto pôs fim à situação dicotômica incômoda, mas deixou exposto que a Anatel é passível de pressões governamentais fortes, o que pode colocar em cheque sua autonomia e independência.

Outra consequência do *inbroglio* foi a elaboração, pela Presidência da República, de um projeto de re-estruturação das agências, já submetido a uma consulta e uma audiência públicas. O objetivo dessa reformulação é unificar a legislação existente e revisar a relação governo (via ministérios respectivos) e agências, através de uma definição/redefinição clara dos papéis a serem adotados por cada um deles.

Um aspecto que no entanto fica evidente no projeto é que a autonomia e independência das agências em geral serão mantidas e ressaltadas, inclusive por que essa é a essência da criação e manutenção de um órgão regulador. O que não implica em desconhecer que há necessidade de melhorias no modelo.

A Anatel Como Concepção de Agencia

Uma questão fundamental para o bom funcionamento de uma agência reguladora é a percepção por parte da sociedade civil, das empresas e do governo de que esta representa os interesses do estado/sociedade, sendo imune às variações políticas e político-eleitorais do governo e aos interesses exclusivamente privados das empresas. Nessa condição deve pensar suas ações no setor a longo prazo, garantindo assim sua manutenção, desenvolvimento e perenidade, trabalhando em harmonia com os poderes da república. Como grande parte das políticas de Estado permanecem de um governo para outro, a variação esperada a cada período de novo governante é a forma e a ênfase que se dará em sua implementação. E este é o ponto em que os conflitos com o poder executivo podem ocorrer.

As agências reguladoras, na qualidade de representantes do Estado, dialogam com o governo, dentro do possível trabalhando com ele, porém sem uma subordinação hierárquica, garantindo-se assim dois de seus elementos primordiais: autonomia e a independência. Porém, essa visão regulamentar do Estado ainda é recente no Brasil. Existe uma cultura de regulação incipiente, tanto por parte de alguns segmentos da população civil como do governo. Isto gera a percepção da agência como escritório executivo de interesses privados, minando assim sua percepção como representante de um Estado regulador na Sociedade da Informação.

Essa percepção tem gerado um sentimento equivocado em relação às decisões da Anatel, o que diminui o interesse da sociedade em participar do processo regulatório:

Por força disso e não podendo fugir de sua vinculação com o contexto sócio-político onde todas as instituições estão submetidas, a Agência vive, atualmente, a cada reajuste tarifário, o trauma de ficar localizada de forma mais visível na linha de frente do questionamento social. Cultua-se, assim, a impressão equivocada e precipitada de guardião dos interesses privados, o que fomenta um sentimento de ilegitimidade perante o imaginário coletivo, agravado por sua tenra idade (Brasil, 2003, p. 18).

Pinheiro, coloca de forma resumida essa situação de baixa participação e de cultura incipiente de regulação:

Enquanto os serviços públicos foram prestados por empresas estatais, os consumidores não foram representados em agências reguladoras ou em nenhum outro fórum decisório. Levará tempo até que se eduque as pessoas a respeito de direitos do consumidor e que essas encontrem uma representação adequada junto ao órgão regulador, até mesmo para os grandes consumidores (Pinheiro, 1996, p. 98).

Ainda sobre a questão da falta de uma cultura de regulação, Freitas é esclarecedora:

Observa-se uma certa insegurança decorrente da falta de experiência na área de regulação e também da falta de uma cultura no âmbito regulatório. No entanto, um cidadão mais exigente e articulado pode impulsionar melhorias significativas (Freitas, 2000, p. 303).

Uma vez que a cultura de regulação é incipiente, é necessário que seja formada e incentivada no país, notadamente por que a Anatel é o único meio de controle dos nacionais sobre a infra-estrutura e serviços de telecomunicações. Para que isso ocorra é importante que sejam usadas ferramentas de interação com os usuários visando a construção de uma regulação melhor, conforme ressaltado por Freitas:

Técnicas e mecanismos próprios de consulta com os usuários e os beneficiários dos serviços públicos podem ser utilizados, a fim de melhorar a qualidade da prestação destes serviços. Na medida em que o público reconhece melhor o desempenho das agências, é provável que exerça maior pressão coletiva para que elas trabalhem melhor (Freitas, 2000, p. 296).

Talvez um meio de a agência aumentar a participação seja o reforço dos novos espaços-públicos criados, e que estão claramente inseridos nas idéias de inclusão, pertinentes à Sociedade da Informação. O uso desses espaços pode ser uma forma de aproximação com a sociedade civil, gerando assim uma cultura de regulação mais perene e que permita não apenas a minimização de questionamentos em relação à Anatel, mas também a sua percepção como representante do interesse público.

Um aspecto relevante com o advento de um Estado-Regulador é o fato de que as agências devem ser criadas sob a égide da transparência das relações entre Estado e sociedade. Mas isso só se torna possível na medida em que as agências sejam usadas como novos espaços públicos para interação. Nesse ponto a Sociedade da Informação contém dois elementos essenciais para permitir essa visão: as ferramentas de informação e comunicação, que permitem aos governos interagir diretamente com seus cidadãos (via Internet, por exemplo) e ampliam enormemente a circulação de informações e opiniões; e os meios de comunicação de massa que, ao cobrar de forma incisiva os atos dos governantes, reforçam a pressão para que o Estado se torne transparente, sob pena de perder a confiança dos cidadãos.

Trata-se, pois, de atuar nos espaços-públicos⁴, que se ampliam com o advento da Sociedade da Informação, tais como as comunidades virtuais e as relações em rede. Esses novos espaços possibilitam uma interação mais rápida e não presencial entre pessoas, grupos sociais e organizações, ampliando espaços de discussão que outrora sofriam limitação temporária e geográfica. Se no começo da história do Estado moderno os espaços públicos estavam restritos aos salões e clubes, para posteriormente se espalharem pelos sindicatos e partidos, atualmente eles permeiam as redes de relacionamento e são uma conjugação entre formas antigas e novas de discussão, a despeito de uma evidente lógica de *club* (Herscovici, 1995).

Cavalcanti Fadul (1997) considera espaço-público como o espaço aberto a todos.⁵ Espera-se que o Estado use essa possibilidade de espaço aberto a todos para reafirmar seu papel de mediação e seu poder. No caso específico das telecomunicações no Brasil, à agência reguladora cabe tentar integrar sociedade, empresas e governo, tanto em fóruns abertos e presenciais, realizados rotineiramente nas principais capitais do país, quanto na Internet, através de grupos de discussão, consultas públicas e manutenção de um fluxo cotidiano de informação em seu *website*.

Apesar do fenômeno “agências reguladoras” ter sido inaugurado e em grande medida ressaltado com a privatização dos setores de infraestrutura, já existia no país a figura de órgão regulador. Além disso, diferentemente do modelo das telecomunicações, no qual a Anatel regula um único setor econômico, de natureza privada, o Estado brasileiro já vinha adotando quanto a isto princípios de bastante abrangência. De fato, no Brasil:

- a) a regulação não é exercida apenas para os serviços desestatizados. Por exemplo, o mercado financeiro é extremamente regulado pelo Estado, bem como a área de saúde (que inclusive possui uma agência reguladora, ANS) na qual o Estado ainda atua de forma direta;
- b) a atividade regulatória não é exclusiva das agências reguladoras criadas com o processo de privatização, a exemplo das regulações feitas pelo Banco Central, pela CVM (Comissão de Valores Mobiliários);
- c) a regulação pode incidir sobre mais de um setor da economia, a exemplo do que ocorre com as decisões do CADE (Conselho Administrativo de Defesa da Concorrência) que atua sobre a economia como um todo e não sobre um setor específico, como é o caso da Anatel (Paulo; Alexandrino, 2003, p. 16).

Essa ressalva é importante pois irá se coadunar com o conceito mais amplo de regulação que está sendo utilizado e por que permite introduzir a concepção de agências reguladoras, tal qual praticado no Brasil. No caso das telecomunicações, o país optou pelo modelo de setor específico, criando, então, a Anatel, para regular e reforçar a presença do Estado num setor particular, o de telecomunicações. A especificidade é

considerada até mesmo excessiva, porque retirou da lei, inclusive a Radiodifusão, considerada em todo mundo, inclusive no Brasil, como um dos serviços do setor.

A Anatel é, na verdade, a representante de uma nova forma de Estado, o Estado regulador, e de um reordenamento deste para fazer face à Sociedade da Informação, pelo menos em tese implicando maior transparência e participação da sociedade civil. O papel da regulação é fundamental, especialmente por que é atribuição primordial da agência garantir a conjugação de interesses diversos, ou seja, do governo central, da sociedade civil e das empresas (Motta, 2003). Para manter esses conflitos permanentemente equacionados e garantir que o serviço público flua da forma esperada cabe a ela ter um controle rígido da prestação dos serviços, com base em sólidos e claros contratos públicos de gestão.

A Anatel e seu Desempenho

A partir da delimitação da Anatel como representante dessa nova faceta de Estado é possível proceder à análise de sua concepção e atuação, tomada como reponsável pelo bom desempenho de um dos pilares tecnológicos da Sociedade da Informação.

Como forma de ampliação dos espaços-democráticos, a Anatel dispõe de alguns mecanismos importantes, previstos na própria Lei, que ligam a agência à questão da transparência do Estado regulador e, dado o caráter dos serviços que regula, à constituição da Sociedade da Informação.

Dentre esses instrumentos de participação social em novos espaços-públicos podem ser destacados: biblioteca virtual; Salas do Cidadão; atendimentos (telefônicos ou presenciais); comitês; consultas públicas e audiências públicas.

Em relação à biblioteca, sua importância reside no fato de que os documentos e autos da agência devem ser publicados (salvo os de caráter sigiloso) e ali permanecer para que qualquer cidadão interessado possa consultá-los. É uma biblioteca virtual⁶, hospedada no *website* da própria agência, e é parte importante da política de transparência determinada por sua concepção e pela legislação que a criou.

A tabela abaixo mostra o fluxo de entrada e saída de informações da agência, via seu *website*:

Tabela 1: Estatísticas Portal de Acesso - Anatel

Itens	1998	1999	2000	2001
Documentos publicados no portal	1090	4103	8050	11894
Visitas ao portal da Anatel	185080	732362	3380271	2177373
Mensagens recebidas	-	20436	10197	12312
Mensagens enviadas	-	-	1800682	1162724

Fonte: Brasil, 2001 b

Merece destaque o número de visitas que, só em 2001, totalizaram mais de dois milhões. Não existe, porém, nenhuma estatística que detalhe o caráter dos acessos, ou seja, o que foi efetivamente consultado.

As salas do cidadão são 27, instaladas nas capitais de todo o país, e oferecem acesso gratuito a serviços de Internet, impressora, computador, fax, scanner, TV e vídeo, com o auxílio de um atendente. Porém esses acessos são limitados a assuntos sobre telecomunicações e demais ações do governo brasileiro, o que não permite qualificar essas salas como um verdadeiro telecentro de uso indiscriminado. Ainda assim é uma iniciativa importante pois, mesmo que de forma restrita, disponibiliza ferramentas de acesso à agência, ampliando as possibilidades de diálogo desta com a sociedade.

Os atendimentos prestados pela Anatel ao público totalizaram 65,8 mil entre janeiro e novembro de 2003 sendo que 59% deles foram via telefone. A distribuição do tipo de queixas ou solicitação de informações recebidas é expressa no gráfico seguinte:

Tabela 2: Atendimentos prestados pela Anatel

Tipo de Atendimento	%
Cobrança indevida	37
Pedido de informação	34
Reparo	14
Denúncia	11
Plano de expansão	2
Mudança de endereço	2

Fonte: Brasil, 2001 b

Esses atendimentos, porém, não têm evitado que a população recorra a outros órgãos, como os Procons (órgãos estaduais de defesa do

consumidor), por exemplo, para tratar de suas queixas, no que tange às telecomunicações. Mas isso deve ser aceito como natural, vez que as agências reguladoras não têm, a rigor, o papel de primeira trincheira na defesa do usuário de serviços públicos. Delas devem emanar as normas, os regulamentos, as rotinas e orientações a serem seguidas pelas concessionárias e pelos usuários dos serviços que prestam.

Embora já tenha efetuado pesquisa de satisfação do usuário com os serviços de telecomunicações, a Anatel não fez investigação semelhante com os serviços por ela prestados. O relatório de sua Ouvidoria assume que o atendimento ao cidadão é algo que ainda está passível de melhoras:

A sistemática de atendimento às solicitações dos usuários, a persistir a atual mecânica, continuará sendo uma promessa frustrada e mal assumida de padrão de relacionamento da Agência com a sociedade brasileira (Brasil, 2003, p. 29)

Há, pois, ainda um hiato significativo entre a Agência e os consumidores, que deve ser preenchido com a abertura de canais que permitam maior interação entre ambos. Isso demanda um trabalho de aculturação da sociedade para que ela passe a perceber a Anatel como um órgão representante da sociedade e do Estado e deposite nela a confiança que tem mostrado depositar em órgãos como os Procons.

O quadro abaixo, retirado do balanço 2001, retrata a interação da Anatel com órgãos que atuam na vanguarda da defesa do consumidor e que, por isso são por este procurados em primeiro lugar.

Tabela 3: Interação da Anatel com outros órgãos

Órgãos	Ano 2001
Procons	2093
Ministério Público	147
Câmaras municipais	119
Prefeituras	79
Associações / Sindicatos	51
Total	2489

Fonte: Brasil, 2001 b

Em relação aos comitês, o Balanço 2001 revela a existência dos seguintes: Comitê para a Universalização das Telecomunicações; Comitê sobre Infra-estrutura Nacional de Informações; Comitê de Defesa da Ordem Econômica; Comitê de Uso do Espectro e de Órbita; e Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações.

De fato os comitês são um pressuposto importante para a participação da sociedade no processo regulatório, uma vez que é neles que as discussões podem se instalar num grau maior de profundidade. Ainda que tenham sido criados e ampliados nos anos seguintes, o relatório semestral da Ouvidoria, de agosto de 2003, não parece compartilhar da visão otimista que está descrita no Balanço 2001:

Nos primeiros seis meses do presente ano, parece que imbuído do sentimento de uma “feliz apatia”, a Agência, tomada pela nudez do silêncio, quedou-se, mais uma vez, inerte quanto à reativação dos comitês previstos na regulamentação interna do órgão autárquico – dentre os quais destacam-se o de Defesa dos Usuários e o de Universalização dos Serviços de Telecomunicações. Tais instituições, vale ressaltar, seriam fundamentais para a otimização da gestão interna da Agência, que não pode ser apenas estatal, mas pública (Brasil, 2003, p. 25).

Portanto, apesar de terem sido criados, os comitês não tiveram adquirir vida real, o que anula essa ferramenta de interação com os cidadãos. A Ouvidoria, aliás, critica fortemente esta descontinuidade e sugere que os comitês sejam mais representativos da sociedade:

Nesse sentido, a efetivação dos referidos comitês, a serem moldados mediante um perfil mais representativo (presença de representação dos consumidores residenciais, do Ministério Público e da Comissão de Defesa dos Consumidores, Meio-Ambiente e Minorias da Câmara Federal), significaria assumir a regulação por meio do debate e do conflito como componentes saudáveis e dialéticos de sua dinâmica (Brasil, 2003, p. 26).

O mecanismo de Audiência Pública é previsto nos artigos 42 a 44 do Regimento Interno da Anatel, e tem por objetivo debater presencialmente projetos, propostas, documentos técnicos, de natureza regulatória. As consultas, por sua vez, são definidas no artigo 45 do

Regimento e tem por finalidade submeter minuta de ato normativo para comentários e sugestões do público em geral. Na sua forma habitual a minuta é disponibilizada no *website* da Agência, onde os interessados podem acessá-la, discutí-la e analisá-la, enviando, a seguir críticas e sugestões, que são consolidadas na Biblioteca e posteriormente consideradas na elaboração da proposta final do ato normativo. Quando necessário, a uma consulta segue-se uma audiência, debatendo-se presencialmente nesta última o material recebido na primeira.

A participação nas audiências e consultas é livre, nelas podendo opinar qualquer cidadão interessado. Trata-se de um processo democrático de uso tradicional nos Estados Unidos e na Europa, mas adotado no Brasil apenas no início da década de 90, inicialmente pelo Ministério das Comunicações e posteriormente por outros órgãos governamentais. Talvez por ser tão recente no país, a participação social, excluindo-se a das empresas e dos sindicatos de telecomunicações, ainda é restrita, como salienta o Relatório da Ouvidoria, na passagem abaixo:

Relativamente ao primeiro relatório desenvolvido (segundo semestre de 2002), poucos e pontuais avanços foram detectados na postura da Agência no sentido de se comportar como espaço público não meramente estatal, conservando-se forte tendência de absenteísmo da participação da sociedade no acompanhamento dos processos decisórios internos. Em sua dimensão formal, o processo de audiência pública foi acionado em dois momentos: a) na discussão da prorrogação dos contratos de concessão; e b) na discussão sobre a nova regulamentação de acesso pela Internet (Brasil, 2003, p.21).

Portanto a participação social nos processos regulatórios de telecomunicações ainda é algo distante, pelo menos na escala maior que seria desejável para tão importante serviço público. Essa falta de participação popular parece residir na falta de uma cultura de regulação e no fato de que, isoladamente, o indivíduo não se sente instado a participar, sendo comum a participação apenas de associações organizadas. O mesmo relatório ressalta que:

É brigar com os fatos constatação diversa no sentido que a sociedade permanece diretamente afastada do desenvolvimento da atividade

regulatória, constatando-se uma rasa aderência à prática e à recepção da ausculta social no interior da Agência. Resta a impressão de que o cidadão-usuário fica esmagado pelas regras regulamentares, ignorando-se a relação de poder substancialmente democrática que deve inspirar a administração pública (Brasil, 2003, p. 22)

Além disso, o participante não consegue ver o resultado de suas contribuições, dado que na formatação atual das consultas públicas:

[...] há uma baixa interatividade com os setores que apresentam contribuições. Na dinâmica atual, ao término das consultas, recebidas as contribuições, o interessado ignora os motivos pelos quais suas considerações não foram acolhidas. Isso ocorre porque a Agência continua não lhe fornecendo qualquer resposta. Em termos sumários, a sociedade é instada a participar, mas a Agência não lhe concede explicações sobre o eventual não acolhimento das contribuições oferecidas, restando a interlocução comprometida e sem qualquer diálogo, o que frustra o objetivo básico da democracia política traduzida na intenção de criar o direito como obra continuada de todos (Brasil, 2003, p.23).

Se o relatório de 2003, da Ouvidoria da Anatel, já denuncia dificuldade de se estabelecer uma participação efetiva da sociedade nos processos da agência, pesquisa do IDEC, divulgada em seu *site*, em 17 de março de 2003, deixa mais clara ainda a falta de interação entre as agências reguladoras e a sociedade, conforme Tabela de Avaliação Final de Agência e Órgãos a seguir:

Tabela 3: Interação de agências reguladoras com outros órgãos

ÓRGÃO	Existência de canais institucionalizados e condições para a participação dos consumidores	Transparência de acesso à informação e resultados da ação dos órgãos: atos, procedimentos e processos decisórios	Acesso à informação e resultados da ação dos órgãos	Divulgação do órgão e mecanismos de contato com os consumidores	Efetividade e da atuação	AVALIAÇÃO FINAL	
ANEEL	3,3	7,0	6,4	8,3	REGULAR	5,8	REGULAR
ANVISA	3,8	4,0	7,2	5,8	REGULAR	5,6	REGULAR
INMETRO	2,3	1,5	6,8	6,5	REGULAR	5,1	REGULAR
ANATEL	4,8	6,8	6,9	6,0	RUIM	4,6	RUIM
Sec. De Def. Agropecuária	0,0	3,0	1,9	1,5	RUIM	2,9	MUITO RUIM
ANS	1,0	1,3	5,5	5,5	MUITO RUIM	2,7	MUITO RUIM
Banco Central do Brasil	0,0	1,5	5,1	6,0	MUITO RUIM	2,6	MUITO RUIM
Média	2,1	3,6	5,7	5,6	4,0	4,2	RUIM

Fonte: www.idec.org.br

Percebe-se que, levando-se em conta apenas as quatro agências reguladoras constantes da tabela, a Anatel ocupa o terceiro lugar em desempenho, à frente apenas da ANS que recebeu a pior nota. Se forem consideradas tanto as agências quanto os demais órgãos, a agência passa a ocupar a quarta posição, em termos de desempenho, num total de sete instituições analisadas.

Na média final ela ficou com 4.6, o que lhe dá uma classificação geral de ruim. O que é mais crítico, no entanto, em relação a esses resultados, é o fato de que os quatro itens citados nesse quadro referem-se a aspectos que medem a real participação da sociedade no processo de regulação: existência de canais institucionalizados e condições para a participação dos consumidores; transparência e acesso à informação e resultado da ação dos órgãos, atos, procedimentos e processos decisórios; acesso à informação e resultados da ação dos órgãos; e divulgação do órgão e mecanismos de contato com os consumidores.

Em relação à existência de canais institucionalizados e condições para a participação dos consumidores, a Anatel ficou com nota 4.8. Deve-se ressaltar porém, que as condições para essa participação existem, pelo menos as ferramentas, que são as consultas e audiências públicas. O problema reside em como fazer essas ferramentas alcançarem uma população que não tem tradição de participação em processos desse tipo e, além do mais, é, em sua maioria, excluída digitalmente. O certo, portanto, é que a agência não buscou jamais o uso de formas variadas para aumentar substancialmente o interesse dos usuários de serviços de telecomunicações nessa participação.

No que tange à transparência de acesso à informação e resultados da ação dos órgãos, atos, procedimentos e processos decisórios, deve-se levar em conta que a Biblioteca da Anatel condensa a maior parte de suas publicações e produções. Esse deve ser o motivo pelo qual esse item foi avaliado com nota superior ao anterior: 6.8. Interessante relatar que nesse caso específico e em relação ao ponto seguinte, que trata do acesso à informação e ao resultado da ação dos órgãos, na qual a Anatel ficou com nota 6,9, a não publicação do Balanço 2002 e 2003 é um forte motivo, por si só, para diminuir a nota nesses quesitos.

A publicação dos balanços é fundamental pois permite uma visão mais clara de todas as ações adotadas pela agência e de sua efetividade,

num formato (conforme pode ser percebido no balanço de 2001) que permite a qualquer cidadão interessado avaliar de forma objetiva seu desempenho.

A nota menor nesses dois itens pode ser decorrente justamente da falta de um documento, como o balanço, por exemplo, que permita a qualquer pessoa entender a situação e atuação da agência, através de uma leitura simples e clara. Embora haja até excesso de informação no *website* da Agência, certamente faltam informações mais qualificadas, que expressem de forma estruturada sua atuação e seus resultados.

Em relação à divulgação do órgão e mecanismos de contato com o cliente, o que se percebe, pelo próprio relatório da Ouvidoria da Anatel, é que, primeiro, a agência não faz um trabalho pró-ativo em relação ao cidadão, de forma mais consistente, estimulando sua maior participação. Segundo, os consumidores, em muitos casos, ao se dirigirem à Agência, são instados a tentar, primeiro, resolver o problema diretamente com a concessionária. Por falta de esclarecimento, interpretam isto como incompetência e descaso e procuram outras entidades ou órgãos, como os Procons, por exemplo. Essa ausência de esclarecimento pode estar minando a credibilidade da Anatel e talvez por isso sua nota tenha sido apenas 6.8.

De tudo isso ressalta o fato de que, embora disponha dos instrumentos para ampliar os espaços públicos, a Anatel não conseguiu ainda fazer com que a participação da sociedade nos seus processos regulatórios se dê de forma plena. Ela não foi capaz de entender também que depende, em boa parte, dela mesma, reverter a falta de cultura de regulação da sociedade brasileira. E que, portanto, a ela cabe ser mais incisiva no ensinar e estimular as pessoas a buscarem seus espaços de participação.

Conclusões

Do ponto de vista econômico, as crises do petróleo forneceram grande contribuição para que as fontes de financiamento do estado interventor se esgotassem. Além disso, a globalização dos capitais financeiros e sua extrema mobilidade, decorrentes de uma integração possível, via tecnologia, retiraram dos Estados parte do controle sobre alguns elementos macroeconômicos.

A Sociedade da Informação, por sua vez, coloca tanto desafios quanto oportunidades para o Estado. Como desafios podem ser destacados: dificuldade de regular fluxos de informação em rede; combate ao crime internacional globalizado; reações de grupos contrários ao Estado e à Sociedade da Informação; exigência de maior transparência; e a idéia de aldeias globais e supranacionais, em detrimento do nacional e do local. Esses desafios, para um Estado reformado e ágil, terminam por se configurar como oportunidades para sua reaproximação da sociedade. Não é por outro motivo que programas nacionais de criação e desenvolvimento da Sociedade da Informação têm sido elaborados e implementados por grande número de Estados Nacionais.

Sendo assim, ao final da década de 90 pode-se perceber a consolidação de uma grande reforma dos Estados Nacionais, que paulatinamente abandonaram o seu caráter interventor na economia. Ocorreu, então, uma mudança no modo de ação do Estado que, até os anos 80, era majoritariamente keynesiana (leia-se: intervenção direta), e passou a adotar uma postura gerencial e de intervenção indireta, via regulação e agências para-estatais, com poderes regulatórios, de fiscalização e de coerção. Essa mudança na forma de intervenção ocorre majoritariamente nos serviços públicos, via agências reguladoras, que passam a ser representantes do Estado nesses setores.

No caso da Anatel, ela dispõe, como representante do Estado brasileiro, de uma série de dispositivos que ampliam as possibilidades de sua interação com a sociedade. São ferramentas garantidas em lei e de fato estão disponíveis para toda a população. A agência possui os meios para que a interação se dê de forma adequada e dados do Balanço de 2001 evidenciam o uso, ainda que restrito, desses instrumentos.

A adesão da população ainda é incipiente, podendo isto ser atribuído a alguns motivos: falta de uma cultura de regulação mais sólida no país (em decorrência do pouco tempo de sua implementação); falta de tradição de participação civil na sociedade brasileira; e falta de um trabalho de incentivo à participação, por parte da própria agência.

Outra questão a ser analisada é a relação entre a Anatel e o governo central. É necessário um melhor equacionamento das atribuições da agência e as do ministério a que se liga organicamente. Em princípio, é

natural que num processo tão recente de redistribuição do poder regulatório sejam necessários ajustes operacionais. Mas não parece desejável que isto provoque o esvaziamento da agência, na sua qualidade de fórum de decisão sub-legislativo. Ao contrário, parece necessário fortalecer o papel do agente regulador, como representante do Estado e guardião do interesse público. O imprescindível, contudo, é garantir sua autonomia e independência e mantê-lo sob constante vigilância para que não seja capturado por interesses privados, nem sucumba a jogos político-eleitorais. Mas isto só se tornará possível com mais alto nível de participação da sociedade civil em sua gestão.

Notas

¹ PhD em Comunicação, Professor Titular do Instituto de Ciência da Informação da UFBA

² Mestre em Ciência da Informação; PhD Student, University of Texas, at Austin; Bolsista da CAPES.

³ Situação meramente inicial, pois a proposta de reforma é clara no fato de que o resultado esperado é a livre competição.

⁴ Entendidos como espaços nos quais é possível existir interação entre sociedade civil, Estado e empresas privadas. Sobre uma definição clássica de espaços-públicos vide Habermas in *Mudança Estrutural da Esfera Pública*.

⁵ A autora ressalta que face aos modelos atuais de gestão do serviço público esse conceito não pode mais ser entendido dessa forma ampla, pois existem restrições ao acesso. Na verdade existe acesso potencial, porém faltam meios para que todos possam dele usufruir.

⁶ Deve-se ressaltar que existem também algumas bibliotecas convencionais como por exemplo na sede da Anatel em Brasília.

Referências

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. *Crise Econômica e Reforma do Estado no Brasil: para uma nova interpretação da América Latina*. São Paulo: Ed. 34, 1996 a, 360 p.

BRESSER PEREIRA. *A Reforma do estado nos anos 90: lógica e mecanismos de controle*. Brasília: Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, 1997, 58 p. in *Cadernos do MARE da reforma do estado*.; v.1

BRASIL. Lei N.º 9.472, de 16 de julho de 1997. Lei Geral de Telecomunicações. *Agência Nacional de Telecomunicações*. Brasília, DF, 17 jul. 1997.

BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações. *Regimento Interno*. Brasília, DF, 2001.

BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações. *Relatório semestral ouvidoria*. Brasília, DF, 2003.

- BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado, 1988.
- BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. *Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde*. Brasília, DF, 2000.
- BRASIL. Ministério das Comunicações. *Exposição de Motivos N.º 231*. Documento de encaminhamento da Lei Geral de Telecomunicações. Brasília, DF, 1996.
- BOLAÑO, César Ricardo Siqueira. *Políticas de Comunicação e Economia Política das Telecomunicações no Brasil: Convergência, Regionalização e Reforma*. 2ª ed. ARACAJU-SE:2003.
- BOLANO, Cesar Ricardo Siqueira. *Indústria cultural informação e capitalismo*. São Paulo: Hucitec/Polis, 2000
- CARVALHO, Kátia de. *Informação e comunicação: novas fronteiras, novas estratégias*. in LUBISCO, Nídia M.L.; BRANDÃO, Lídia M.B. *Informação e Informática*. Salvador: EDUFBA, 2000, p. 119-142
- CASTELLS, Manuel. *A era da informação: economia, sociedade e cultura. A sociedade em rede*. v.2, 3ª ed., SÃO PAULO: Paz e Terra, 2001. a
- CASTELLS, Manuel. *A era da informação: economia, sociedade e cultura. O poder da identidade*. v.2, 3ª ed., SÃO PAULO: Paz e Terra, 2001. b
- DEL FIOLE, Raul Antonio; FERRAZ, José Eugenio Guisard. *National Telecommunications Planning in Brazil*. Butterworth & Co. (Publishers) Ltd, 1985
- DYSON, Keneth; HUMPHREYS, Peter. Introduction: politics, markets and communication policies. In DYSON, K. and HUMPHREYS, P.: *The political economy of communications*. Londres: Routledge, 1990, p. 1-33
- FERREIRA, Fabio Almeida. *O Brasil na Sociedade da Informacao: Estado regulador e Agencia Nacional de Telecomunicacoes*. Dissertacao de Mestrado: Universidade Federal da Bahia, 2004
- FREITAS, Florence Cavalcanti Heber Pedreira de. *A regulação das telecomunicações no Brasil*. Tese de doutorado. Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2000
- FURTADO, Rômulo. *Brazil's Digital Evolution of Telecomms*. Intermedia, Janeiro 1989, Vol. 17, N. 1, p. 30-34
- GIDDENS, Anthony. *As consequências da modernidade*. São Paulo: Editora Unesp, 1991.
- HABERMAS, Jurgen. *Mudança estrutural da esfera pública*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984.
- HERSCOVICI, Alain. *Economia da cultura e da comunicação*. Vitória: Editora Fundação Ceciliano Abel de Almeida/UFES, 1995
- JAMBEIRO, Othon. *Gestão e Tratamento da Informação na Sociedade Tecnológica*. in LUBISCO, Nídia M.L.; BRANDÃO, Lídia M.B. *Informação e Informática*. Salvador: EDUFBA, 2000, p. 207-232
- JAMBEIRO, Othon; FERREIRA, Fábio. *Sociedade da Informação: múltiplas vozes, uma só estrutura (sobre o unbundling nas telecomunicações)* in JAMBEIRO, Othon, SILVA, Helena Pereira da. *Socializando Informações, reduzindo distâncias*. Salvador: EDUFBA, 2003, p. 179-202.

JAMBEIRO, Othon; FERREIRA, Fabio. *O Brasil na Sociedade da Informação: Estado Regulador e telecomunicações*. In *Conexão – Comunicação e Cultura*, UCS, Caxias do Sul, v.2, n.4, p. 103-117, 2003

MOTTA, Paul R. F. *Agências Reguladoras*. Barueri: Manole, 2003

PAULO, Vicente; ALEXANDRINO, Marcelo. *Agências Reguladoras*. Rio de Janeiro: Impetus, 2003

PINHEIRO, Armando Castelar. *O Setor Privado na Infra-Estrutura Brasileira*. In *Revista do BNDES*, Rio de Janeiro, v. 3, n. 5, p. 87-104, jun, 1996

VISCUSI, W. Kip. *Economics of Regulation and Antitrust*. 2. ed. Boston: MIT Press, 1995.

NGOS AND GOVERNMENT: THE SOCIAL SHAPING OF INTERNET FROM BELOW

Martha Fuentes-Bautista
Joseph Straubhaar
Jeremiah Spence

Introduction

Theories of the information society see technology as the engine of social change and economic progress. From Daniel Bell's concept of "intellectual technology" to Manuel Castells' notion of "knowledge technology" (1996) information technologies are placed core of social development. Making use of Kranzberg's axiom, Castells reminds us that "technology is neither good, nor bad, nor is it neutral" (p.65). His conception of technology may be better identified as a contingent view, a perspective that looks at a specific technology in the particular historical and social setting in which it is deployed. Technology may be a problem-solver or problem-generator, but it is essentially malleable allowing for its selective adoption. This notion attempts to assess both social and technological aspects involved in the process of change, and call for the definition of strategies or policies in this respect. Even this more critical vision, keeps technology as a force that independently acts outside of society carrying "impacts" and "influences" on society.

Studies on Internet development have frequently assumed such perspectives. DiMaggio et al.'s (2001) review on social research of the Internet calls attention to the large amount of studies that has focused on online communities, the Internet's impact on inequality, politics, organizations, and culture. However, the authors argue, all this

voluminous research reveals “the need to develop explanatory models that distinguish between different modes of Internet use and that tie behavior directly to social and institutional context” (329). Our study tries to answer this call providing an empirical understanding of the connections between Internet development and social relations, institutions and practices in the specific context of national societies with distinct cultural, economic and political characteristics. Through the study of the social and economic forces at play in the development of the Internet in Brazil and Peru, we attempt to provide a framework for understanding the emergence and evolution of the Network in two developing nations. Our thesis is that Brazil and Peru present different directions of network development. Specifically, both saw creative innovations in policy from below by NGOs who sought to create new forms of access to the Internet for leaders of social movements and NGOs. However, these efforts took different paths precisely because of the differences in telecommunication infrastructures that had been developed by previous state-led policies, different approaches to commercialization of the Internet, and regulatory goals. We try to understand these differences through a comparative case study method of the social and institutional forces at play in both cases. Implications for issues of access and inequality are further discussed.

Theory

Social forces shaping Internet

The literature on Internet development includes a good amount of studies that keep track of the rollout of the Network in particular countries and internationally. Discussions of the ‘digital divide’ and access commonly focus on indicators of infrastructure development (number of host, computer, telephones), and demand (number of users, subscribers, etc). Uneven distribution of variables of connectivity, and adoption rates are problems explored by these kinds of studies. Cross-country comparisons in particular, have tended to be centered in these sorts of variables (ITU 1999; Paltridge & Ypsilanti 1997). More refined models used to study the global diffusion of the network have incorporated variables such as income, education and language (Barnett et al., 2001).

Comparisons of same portals and web sites across country domains have found differences on local content made available on line (Rao et al, 1999) positively related to income and population (Fuentes-Bautista et al., 2001). We will see below that indicators of growth in access and use can reflect both large and subtle differences in social models of the Internet.

These types of studies have mapped the advance of the network helping to describe major trends, and to identify main structural factors accounting for them. However, for the major picture sketched by this studies need of deeper understanding of the process and context by which adoption and use proceed in society. DiMaggio et al. (2001) remind that research on technological change has taught us that the relationship between technology and society is never unidirectional. Technologies are developed, shaped, and adopted, responding to social needs, and under political and economic circumstances. Moreover, as tools of social interaction, media technologies adopt the contours of society in which it is used. The statement is particular relevant for the analysis of Internet development. The Internet is even more versatile because it combines point-to-point and broadcast capability within a single network (Neumann, 1991; Robinson et al 2000b, Wellman 2001). It can be a telephone, email, chat rooms, and other forms of real-time communication between individuals. It can serve as a library, repository of all kind of information (text, video, sound) or operate as conventional mass medium through broadcast or narrowcast media. "Precisely because it can be all of these things at once—because it affords users choices among multiple modes of appropriation that coexist at any given time—the Internet is unprecedentedly malleable. This malleability raises the stakes for actors who wish to shape its evolution" (DiMaggio et al, 2001).

Few studies have engaged in the discussion or empirical research of institutional and social factors accounting for differences in Network diffusion or the growth of access points to the network. Hargittai (1996) tests the impact of institutional factors through the presence or absence of commercial Internet Service Providers (ISP) worldwide. The author reports that in 1995 three quarters of the developed nations had ISP operating in their markets, while only 10% of developing countries had commercial access.

Through an ethnographic work, Miller & Slater (2000) study the diffusion and adoption of Internet in Trinidad. By 1999 Trinidad exhibited a high Internet penetration in comparison with other less developed countries (LDC). While stratified by income, the Network reached a significant amount of people and close to 30% of the country households had at least one regular user. After working with various communities in the island over a year, the authors conclude that the use of email by residents of an island nation that exports its most successful young people abroad was a *socio-cultural factor* as important as infrastructure and economic development represented by Trinidad's comparatively strong communications infrastructure and healthy economy. In other words, priorities of the locality, the social, and cultural practices shape the contours of Internet in this Caribbean nation.

From a political economy of the Web, Schiller, D. (1999) discusses in depth the case of the U.S. and its implications for the global Network rollout. Schiller delineates the creation and history of cyberspace by the military, government, and certain higher education institutions from the U.S. through the developed nations to the rest of the world following the rationale of "digital capitalism". In Schiller's terminology digital capitalism refers to the condition where "(ICTs) Networks are directly generalizing the social and cultural range of the capitalist economy as never before" (xiv). The analysis contextualizes particularly the local and regional levels of institutional and socio-cultural dynamics, which have been influencing and continuously shaping the digitalization of global economic production and social spaces of the developed economies (USA in particular). The digitalization process has followed the differential trajectory of digital capitalism at supra-regional (North America), national, sub-regional, and local spaces:

Sophisticated network systems in turn comprised the increasingly essential infrastructure for engorged transnational corporations, pursuing export-oriented, regionally or even globally integrated production strategies. Corresponding to the ongoing buildup of transnational production chains, therefore, was a powerful pan-corporate attempt to subject worldwide telecommunications policy to United States - originated, neo-liberal regulatory norms (40).

Schiller contends that this neo-liberal and capitalist networking drive originated in the U. S. have set up the geo-techno-political dynamics in and outside the U.S. In this context, problems of inequality as evidenced by the digital divide cannot be regarded as a simple problem of access. He argues that “the Internet’s social exclusivity comprises an alluring enticement to many market-segmenting advertisers” (141) who are only interested in targeting high income audiences. The drive of the market does not the guarantees balanced Network growth. One flaw in his analysis is that it does not consider potentially different forms of market definition and drive outside the United States, indeed outside the major industrialized countries.

Aldrich (1999) has tried to extend the analysis beyond government and corporations to the influence of other social agents upon the development of the Internet. In his analysis of the Web from the standpoint of the “community” that makes the Internet industry, the author distinguishes among governance structures (regulators and informal consortia), commercial users, service providers to those users, browser developers, and other “infrastructural populations” (hardware and software firms, ISPs, search engines, and portal sites) that occupy niches in the Web’s ecology. He discusses the major ways in which this bodies relate to each other and the impact of such relationships on Network’s trends.

From the diffusion of innovation paradigm, Singhal and Rogers (2001) recently study the process of informatization of India. The authors see Internet development in the context of recent social changes in Indian society, resulting from the applications of new communication technologies such as satellites, cable television. Progress in informatization of the country is researched through the influence of the innovators or visionaries of the software industry, the development of small businesses in the context of liberalization and global forces and agents are found as important factors accounting for these trends.

Assuming a social shaping of technology perspective (Lievrouw, 2002), this work seeks to describe and compare the evolution of Internet development in Brazil and Peru looking at the interplay of institutions engaged in the process (government, industry and non-governmental

organizations (NGOs) and universities) in a regulatory context characterized by liberalization policies globally generated. We specifically compare divergences based on both infrastructure and liberalization policy, despite commonalities based in social movements that were intervening in the policy process to define policy from below and offer new access services. In the following sections, first, we set the context of this comparative exercise in the case of these two Latin American nations. Second, we introduce the case studies. They are based on secondary data as well as original interviews with stakeholders and policy makers in both countries. We conclude with a discussion of the major similarities and differences observed and implications for issues of access.

Changing Role of the State in Universal Service Policy

Privatization and liberalization of telecommunications begins to redefine the role of state. The central role of the national state in both making policy and delivering services toward achieving universal access to telecommunication and the Internet has declined in countries like Brazil and Peru. There are several reasons. One is that forces of economic globalization have tended to introduce change in state-centered policy models, pushing states to liberalize competition in, deregulate and privatize telecommunications. Another is that states in Latin America and elsewhere have suffered a decline in their ability to supply even basic services, such as education, due to debt loads and debt-restructuring programs pressed on them by the International Monetary Fund (IMF) and other international actors. So a number of other institutions and forces have begun making policy and offering services in areas that they see the national state as unlikely to reach, such as creating telecenters for public access.

What some have called the Washington consensus on liberalization of competition and privatization of government-operated companies in areas like telecommunication has spread globally with pressure from the United States government, the World Bank, the IMF, private banks and investors and others. Some have seen this as an essentially

ideological operation, driven by the United States and others whose companies and economic interests benefit from privatization of state-owned companies and the liberalization of competition which permits private companies to enter new areas and compete (Hills 1998). Others see the driving force as a more diffuse push by a variety of interests associated with global capitalism to enter as many areas of activity as possible, particularly those areas, like telecommunication, whose extension and modernization are essential to the global financial flows necessary for the expansion of global capitalism itself (Urey 1995). Some of the actors associated with this process say that their goal is more basic, the expansion of telecommunications for use by all in the process of development, with privatization as simply the most feasible current means to achieve that expansion (Wellenius 1993). Other forces, like the IMF, see debt reduction as paramount and tend to almost force developing country governments to sell of such assets as part of economic stabilization programs to reduce their debt (Hills, 1998).

With liberalization and privatization, the state withdraws from some areas, such as operation of ISPs. With debt and related crises, the national states in many parts of Latin America withdraw from areas that they might have claimed in earlier eras, such as formation of human capital, education, information access, etc. All of these processes have tended to reduce the ability of national states, in Latin America and elsewhere, to maintain current investments in telecommunications or find new sources of financing to expand telecommunications services into under-served areas, such as urban poor neighborhoods or rural areas. States have tried various strategies to continue to pursue universal service in both telephony and the Internet (Fuentes-Bautista 2001). Some states, like Brazil, have had some limited success in regulations that mandate service expansion into under-served areas by privatized telecommunications companies as part of their contracts. However, the overall affect has been to keep the state from investing in or entering many areas that might be seen as desirable, such as increased rural services, subsidies for public access connectivity (as the United States has done with the e-Rate since 1996), or opening and operating public access centers (as the United States has done under Department of Education and

Department of Commerce programs since 1996). This has opened a space that some new actors have tried to fill.

This fits together very well with initiatives being taken by activists within Latin American countries like Brazil and Peru. Starting in the 1980s, there was a movement of the locus of political activism in many parts of Latin America away from pressuring the state to act in new areas or change national policy to encourage companies to do so toward direct local activism in areas that had been part of the state domain, like universal service through telecenters, education, and social services (Escobar and Alvarez. 1992).

State and city governments have also begun to move into new areas, like telecenters for Internet access, which the national state has not been able to occupy. This is particularly true in countries which have more decentralized federal systems, like Brazil and Mexico, and in states or provinces like São Paulo and Nuevo Leon, which have significant concentrations of industry and other sources of finance, where the state can mobilize resources to create things like telecenters.

Diversifying Approaches to Infrastructure and Human Capital Policy and Services

The traditional state policy monopoly over both infrastructure and human capital formation is changing, for the reasons noted above. The state had had an exclusive control over infrastructure like telecommunications in almost all nations until the 1980s. It was often seen as the most reliable provider, the one with most access to financial resources, and the one that could be most counted on to act in the public interest (Straubhaar 1995). Similarly, the national state had usually been seen as the best entity for providing education and training, although in more federal, decentralized systems, including Brazil and the United States, education was often thought of as a responsibility of the either the provincial state or the municipality. It seems likely the national state will remain the main regulator of both telecommunications and education. Likewise, the State remains as the operator of some services, particularly in providing subsidized telecommunications connectivity to areas that are too remote to be feasibly profitable for a commercial

company. The state remains a crucial finance source for universal services initiatives to the rural and poor. Likewise, the State remains the main source of education

Privatization has introduced new corporate actors in infrastructure and related policy discussions (Straubhaar 1995). Major foreign corporations like Telefonica (Peru and Brazil) or Bell South (Brazil) now provide most of the privatized telecommunications services in the two countries, so they are both the focus of and powers within policy discussion and the national level.

Social movements and NGOs have begun taking policy initiatives beyond lobbying government and/or central service providers. They are creating aspects of infrastructure, such as ISPs, telecenters, and training programs. They are forming human and social capital by training people, first movement and NGO leaders, then later focusing on larger groups as individuals. They are enabling business development by creating free to use franchise models for telecenters, operating non-profit and for profit ISPs.

Internet History in Latin America: Universities as Initial Focus of Internet Development

As in the United States, universities were a focal point of technological development in general, so they naturally tended to lead in the initial development or deployment of the Internet into Latin America in the 1980s. Similarly the early adopters and initial users of the Internet were professors, student technicians, and others associated with universities. This pattern is very similar to US in some ways, but what was crucially different was the greater political involvement of people in the academy in Latin America.

Across Latin America, including Brazil and Peru, many professors, students and university staff were heavily involved in social movements, NGOs, and political organizations. One of the authors recalls a number of conversations in Brazil in 1989-90 with professors who considered their main work to be not their research but their activism with political parties or social movements for human rights, ecology, etc. Given this extensive involvement with various activist movements, it is not surprise

that professors and students who learned of the Internet at the university began a rapid transfer of ideas and technology about the Internet to social movements, NGOs and political parties of the left.

Impact of Global Networks of NGOs

Globally active NGOs like Association for Progressive Communications (APC) and Institute for Global Communication (IGC) have worked since the late 1980s with national and local partners in countries like Brazil and Peru to spread policy and service alternatives in Internet access and use. They perceived the Internet as an essential tool for organizing among progressive social movements and NGOs in developing countries (Frederick 1993). Rather than waiting for the national state to create conditions for Internet access, they have tended to enable national NGOs to move in such gaps and begin to offer different kinds of Internet access services themselves, so that social movements and NGOs could begin to use the Internet as a tool well before either government companies or large private companies that moved into privatized or liberalized services, like being Internet Service Providers (ISPs) (Frederick 1993).

Global activist groups like the APC encouraged and trained main national partners like Alternex in Brazil and RCP in Peru, as well as other groups in Latin American countries. Their goal was encouraging increasing numbers of NGOs to use Internet to network nationally, regionally across Latin America, and globally with North American, European and other NGOs with resources or experiences to share (Frederick 1993).

Brazilian Model of the Internet

Brazil provides a base model for examining the development of the Internet in Latin America as it demonstrates a clear manifestation of several contending policy forces. There is not only the early entrance of NGOs into the decision making process but also policy decisions to liberalization ISP competition that changes the role to be played by those NGOs. Both trends affect accessibility by various user groups but also the gradual divisions of access along class lines and the efforts to

respond to this dilemma. Key to understanding the process that underlies the Brazilian model is the understanding of the divergence of four separate phases of Internet access. The first definable phase is that of higher education access via an infrastructure developed by the state-owned telecommunications conglomerate. However, as this phase excluded the vast majority of society, several counter models developed. The second phase involved the interaction between a Brazilian NGO and an international NGO to develop a national point of access to global e-mail networks for use predominately by local and national social movements and NGOs. This early divergence was significant because it involved a public policy by an NGO rather than the government. The third phase was initiated by a government public policy decision to liberalize the market place by allowing private Internet service providers to operate outside of the domain of the state-run telecommunication monopolies. In this phase a rapid commercial massification of access was seen as the private ISP model rapidly became the dominant model for access to the increasingly global medium for telecommunication and information exchange. The fourth phase of access once again focuses on a response to a need within society and a response by the NGO to develop alternative access models. The need was that the classes of society with less affluence lack access to the Internet. The strategies that are being developed to respond to this phase will be explored later in this paper.

Phase 1 – Initial Telecom Nationalization, Development & Usage

In the early part of the 20th century the international conglomerate ITT (International Telephone and Telegraph) and later the Companhia Telefonica Brasileiro (CTB), owned by the Canadian holding company Brazilian Traction Light and Power, developed a telecom infrastructure that created a teledensity of about 1.4 telephones per 100 hundred people with two-thirds of the equipment and traffic concentrated in the states of Sao Paulo and Rio de Janeiro (Botelho, Ferro et al. 2002).

The Brazilian military, which came to power in a 1964 coup, placed great emphasis on telecommunications for a number of reasons: national

security, economic development, and extension of national media reach. By the 1960s, both civilian and military leaders realized the strategic importance of a nationally centralized telecommunication system (McClain & Straubhaar 2002). In 1962, the Goulart administration issued decree 4.117 (Brazilian Telecommunications Code), which granted the federal government a state monopoly to operate and regulate (Noam 1998).

By the late 1970s the military government was able to achieve a national telecommunications infrastructure including national microwave and satellite networks. This national infrastructure emphasized national research and development, which when combined with investment funds, helped drive national technological growth both for the sake of nation security and national economic growth. One extension of the development in national telecommunications infrastructure was the *Rede Nacional da Pesquisa* (National Research Network – RNP), an Internet backbone of the Internet in Brazil to connect the research communities in the federal and state research universities (Dutta-Roy & Segoshi, 1996).

Phase 2 – International Intervention & NGO Access Points

The national research network for higher education was limited strictly to use by the research universities, which unlike the situation in Peru, did not serve as lynchpin for extending access to the other sectors of society. The first response to this vacuum of access was from the international NGO community that allied with national NGOs to develop a national access point for the exchange of information. The Association for Progressive Communications (APC) partnered with the Brazilian Institute of Social and Economic Analysis (IBASE) to form AlterNex in 1987. This new entity was based, initially, on the bulletin board system, which allowed for the exchange of messages and chat. AlterNex operated via a single phone line that connected to a FidoNet node in the United States to exchange e-mail messages once a day. This constituted the first system for access to Internet in Brazil outside of the closed government research network. In 1992 Alternex received a dedicated 64k Internet connection. With the increased capacity, AlterNex

was able to provide connectivity to NGOs around the country, which allowed for the increased exchange of information about causes and strategies. The primary objective of the AlterNex model was the democratization of access to information (Afonso, 1996).

Notably in 1992, when Rio de Janeiro hosted the United Nations Conference on Environment and Development (UNCED, also known as the "Earth Summit") AlterNex took full advantage of the Conference to showcase its complete range of ISP services. With assistance from the APC, the RNP and the Rio Network (Rede Rio), AlterNex coordinated UNCED's Strategic Information Project (UNCED SIP/Rio). The project was used by hundreds of delegates, researchers and NGOs from around the world for electronic exchange between the official conference center and the Global Forum. The success of the project established IBASE/AlterNex as Brazil's technical solutions provider for NGOs (Afonso, 1996). A substantial customer base was developed and AlterNex became a major force in defining Brazil's Internet development path.

The emergence of the World Wide Web in the early-1990's increased the demand for AlterNex' online services. IBASE adjusted quickly by expanding to include WWW-based content, value-added services and Internet consulting. Unfortunately, financial difficulties at IBASE in 1994 brought to the surface concerns that AlterNex was straying too far from the organization's research and social advocacy goals. Contention over this issue was resolved in 1996 by privatising the ISP. The new for-profit, Sistema AlterNex, was owned partially by IBASE and partially by private investors. The hope was that this private entity could both continue to serve the needs of AlterNex's NGO client base and at the same time reach a larger, more general market. Profits from this activity would be used to finance other IBASE projects. Unfortunately, the company operated at a loss and there were no profits to channel back into mission-based projects. By 1997, IBASE sold its portion of AlterNex to the private investors. AlterNex S/A exists today as a commercial enterprise with out connection to the APC or the NGO community.

In essence, this model begins to fade once the massification of the Internet begins with the growth of private ISPs that allow for all persons and organization to have full access to the Internet at a competitive

rate. The mission-based ISP simply cannot operate in a competitive climate because both a lack of a critical mass of users and along with increased cost of infrastructure and interconnection.

Phase 3 – Open Markets and Private ISPs

The government decided in the summer of 1995 to open access to the Internet infrastructure at Telebras, the national telecommunications holding company, as a part of a larger strategy to gradually privatize the entire telecommunication sector (Dutta-Roy & Segoshi, 1996). The opening of competition in the realm of Internet Service Providers (ISPs) was an instant success. In the first year after liberalization, the number of Internet users jumped 100,000 to 1,000,000. This growth of Internet access in the private sector was initially focused in the area of small entrepreneurial enterprises; however due to the high cost of access to national and international Internet backbones the marketplace witnessed a rapid consolidation into a small number of national ISPs. A lack of operating capital caused a subsequent integration of the national ISPs with international telecom, ISPs and content conglomerates.

The primary example of post-liberalization enterprise in Brazil is Universo Online (UOL), launched in 1996, which holds the distinction of being the largest Portuguese language web portal and provider of ISP services in Latin America. Based in Sao Paulo, Brazil, the portal was instrumental in the development of the internet market in Brazil, and continues to lead the market in that country across some of its products: UOL Brazil, Bol.com, Zipnet.com and UOL International (Spanish-language sites), which operates in Argentina, Colombia, Venezuela and México. Through the joint-ownership of UOL by the Folha Group and Abril Group, both major Brazilian media and editorial corporations from São Paulo, the portal has developed a significant collection of original and proprietary online content, which provided the basis for UOL's rapid growth since 1996 (Fuentes-Bautista, Straubhaar & Spence 2002).

More recently, UOL has been transformed into an Internet holding company displaying the advantages of vertical integration for young Internet businesses. From Internet backbone to content creation, UOL developed the ability to move faster than its competitors. In September

1999 UOL sold 12.5% of its shares to a pool of banks¹ and Reuters for 100 million US\$. These additional resources were used to reach out to neighboring nations' markets. Nowadays UOL operates in Argentina, Mexico, Colombia, Venezuela, Portugal and USA, becoming the best-positioned Latin American player in the regional Internet². Hand in hand with the internationalization of UOL, came its "glocalization".³ The holding has diversified its presence as content provider and technical of a number of national portals and e-businesses. Local media companies backup UOL operations in Argentina, Mexico, Colombia and Venezuela, while Google shares efforts in U.S. (Singer, October 1, 2001) and Portugal Telecom support operations in Portugal. Recent developments in the NASDAQ market have not favored UOL's plans for internationalization. As investors' focuses shifted from traffic and hype to revenues, UOL has found that its international expansion were a huge drain on resources. The company has now decided to ditch some of its less promising ventures (Spain and Chile) and to concentrate on increasing revenues elsewhere (Helft, December 2000)

Phase 4 – Digital Divide & Telecenters

As indicated in the statistics from the International Telecommunications Union (ITU) the overall penetration of both telecommunications infrastructure and Internet access are still limited (see Table 1).

Table 1: Brazil - Internet access indicators

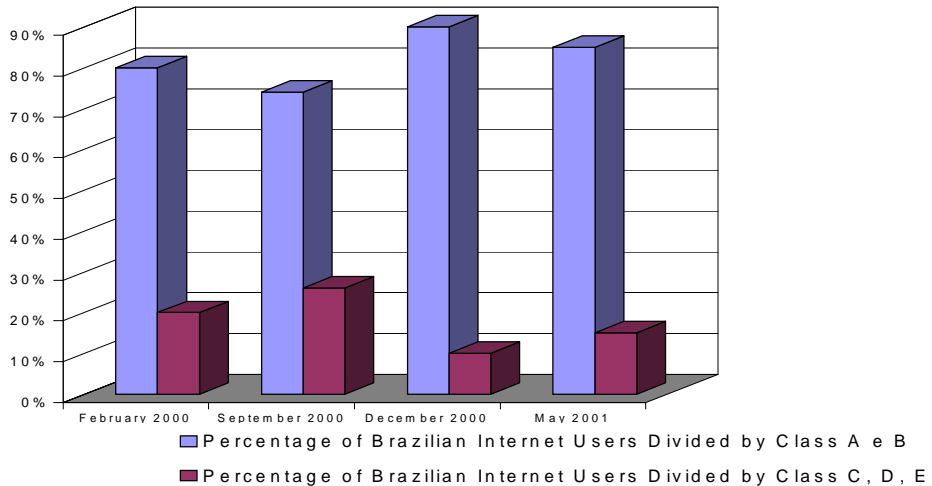
Infrastructure	1997	2001	Production	1997	2001	Consumption	1997	2001
Telephones/100 inh.	10.6	21.8	Hosts/10,000 inh.	12.9	95.7	Literacy rate	83	85.0
Mobile phones/100 inh	2.8	16.7	ISPs		280*	Internet users/10,000 inh	150.7	465.7
Computers/100 inh	3	6.3				Internet subscribers (000)	941.6	3,422*

Source: ITU, World Bank/Pyramid Research * 2000

This division can be further quantified by examining use of the Internet from the vantage point of class analysis (see Table 2). This drastic disparity, the so called "Digital Divide", is currently being addressed through the channels of not only governmental action but also through the intervention of local, national and international NGOs, universities, municipalities, labor unions, political parties, and international policy

making entities (i.e. IMF World Bank, etc.). Frequently the policy response to this need and subsequent development is manifested in the form of telecenters, although there are variations on this model such as information kiosks and the CDI model.

Table 2: Brazil – Digital Divide



Source: IDG Now and Ibope INTERACT Digital, 2001

Federal and state governments in Brazil have understood that the problem of increasing Internet access and use requires state and private action. In mid-2000 the government announced new plans to enhance e-government solutions and public access asking for private support. The plan Porta Aberta aims at giving free e-mail addresses and providing public Internet access to Brazilian citizens through telecenters. States, cities and NGOs are also moving quickly to install telecenters (E-marketers, Feb. 2001).

A telecenter or infocenter can be defined as a shared site that provides public access to information technologies (Proenza et al., 2001). Telecenters are becoming an almost universal vehicle to enhance access to the Internet, in particular for low-income groups. Brazil is currently committing a great deal of effort and resources to build a national telecenter network that democratizes access to technology.

Internet access kiosks are being installed this year in selected post offices of Rio de Janeiro, the greater metropolitan area of São Paulo and the interior of São Paulo state (Elkin, February 2001). On November 16, 2000, São Paulo Governor, Mário Covas, inaugurated the first “infocenter” of a network that should include 60 locations in Greater São Paulo and 60 more locations in the interior of the state by the end of 2001. This project, called *Acessa São Paulo*, should benefit 3.5 million “paulistas” having a budget of R\$ 4,8 million and partnerships with companies like Microsoft, Hewlett-Packard and Telefônica. Located in a neighborhood on the southern periphery of the city, in the neighborhood Jardim São Luís, this first center is already being utilized to train young people and adults in informatics, use of the Internet and the generation of local information. Goiânia and Porto Alegre were cited in the inauguration as cities planned for similar systems and more will follow. Private companies such as NetCash-PopBanco (an enterprise), Caixa Econômica Federal (a government bank), Globo Cabo (a cable internet provider), Telefônica Empresas (the business division of Telefônica of Spain), recently announced similar efforts to build points of access at neighborhood paderias (bakeries,) which Brazilians typically visit every day.

One example of a variation on the telecenters model can be found in the socio-educational approach to teaching information technology developed by the *Comité para Democratização de Informática* (Committee for Democracy in Information Technology – CDI), a Brazil based NGO with the two-fold mission of promoting digital inclusion and creating awareness of Citizens Rights principles through the use of information technology.

CDI opens Information Technology and Citizens Rights Schools in partnership with community-based associations, providing free computer equipment, software and implementing educational strategies for a continuous training of local instructors. Through periodic visits, CDI coordinators monitor its performance identifying key challenges and opportunities. Schools coordinators work together with CDI representatives to find creative ways of addressing problems, formulating and sharing solutions. Each school is an autonomous unit,

self-managed and self-sustainable through a symbolic contribution collected from its students. This fund covers the maintenance costs, and the payment of instructors, in an authentic “social enterprise”. Furthermore, the model is based on the concept of helping people help themselves. CDI trains the future teachers of the schools, who, in turn, will train others back in their communities.

Presently, there are 617 autonomous and self-sustaining Information Technology and Citizens Rights Schools using CDI’s methodology and model concept. As a result of the organization’s work, more than 263,000 children and young people have been trained in information technology and introduced to citizens’ rights. In a recent evaluation, carried by an external consultant group, 86% of the students answered that CDI Schools had a positive impact in their lives, such as going back to regular schools, making new friends or staying away from drugs. CDI is continuously expanding its national and international network. CDI is active in 19 Brazilian states, as well as, in Colombia, Uruguay, Chile, Mexico, Guatemala, Honduras, Japan, Angola and South Africa, totaling 48 Information Technology and Citizens Rights Schools.

Brazil is now in the crossroad of balancing forces between commercial and public interests that can effectively enhance people’s participation in the information revolution. The major challenge ahead is to build a public access network that meets people’s needs by becoming a tool to increase their living standards. This analysis understands technology as a result of the social relations linking users, the innovation and the knowledge that mediates between them. Telecenters can be a potent tool to ease this relationship but they should be placed within a strategy of integral social development.

Peruvian Model of the Internet

Phase 1 – The Internet rush: from the academy to NGO-run *cabina pública*

The Internet entered Peru in 1992 by the hand of a non-profit organization, Red Científica Peruana (RCP), a private non-profit initiative to open public access points set in motion by academicians.

Similar to the process in Brazil, the Internet in Peru flourished in the cradle of public universities that enjoyed access through a State founded network. However, different from the Brazilian case, academic networks rapidly tied into the social fabric of the country, mainly in the city of Lima, where they held and still hold close links with community and social organizations. Accounts collected among member of the pioneering group coincide in identifying poor infrastructure, and the tremendous need of the majority of the population with telephone services, and with no chance to gain access to it in the short term, as the reasons for engaging in the development of a model that prioritizes of public access to the Internet⁴. In contrast to Brazil, where most organizations and many individuals had telephone lines and were beginning to acquire computers, in Peru, even urban intellectuals and activists did not foresee getting individual access to the Internet anytime soon, so they made a clear, early decision to pursue public access.

1992 was also the year in which the Peruvian government announced a plan to reorganize the telecommunication sector but the program did not include any actions to coordinate with the efforts being made by RCP for the advancement of Internet connections or use. Between 1992 and 94, the government merged and vertically integrated the two regional monopolies that served the nation, and by May 1994 it proceeded to privatize the holding. Telefónica of Spain won the public bid for the holding acquiring rights to developed basic telecommunication business in monopoly conditions for the following 6 years.

The monopoly franchise set out goals of network expansion (250,000 new lines by the year 1999), and provisions for the installation of at least one telephone in 1,540 rural settlements with population over 500 inhabitants. During the following two years, Telefónica de Perú (TdP) committed itself to maintain control of the traditional telecommunication market and did not pay attention to what investors regarded as a marginal market in Peru: the market of Internet access.

Meanwhile RCP went into significant expansion through two basic strategies: direct operation of telecenters or *cabinas públicas*,⁵ and the development of a *franchise model* of the business based upon association with small entrepreneurs. (One could call this model a social franchise,

since the RCP did not charge small businesses for its use, indeed they provided considerable training and consulting in the development of small *cabinas* for free.) Former and current directors of RCP interviewed by the authors recognize the 1994 installation of the first telecenter in the affluent neighborhood of *Miraflores* (c.f. Holmes, 2001), as the keystone in the development of a network of public access points that nowadays cover the whole country, including some of the most remote towns of Peru. The success of this *cabina* in particular, attracted the attention of the public and of a large amount of professionals with small capital, who were faired during the privatization and reorganization of State owned companies in Peru between 1994 and 1996. From its site in *Miraflores*, RCP personnel organized and offered weekly workshops not only on Internet use but also on telecenter management. The workshops offered at no cost were a key social investment for the creation of an extended network of *cabinas*. Between 1995 and 1999, RCP provided training to more than 50,000 people (Holmes, 2001). In a country with less than 4 % of telephone penetration, the “voracious demand for communication and connectivity” (Proenza et al, 2001:7) became a fertile ground for this pioneering initiative.

Phase 2 – Growth of the RCP: from the NGO to the small business model

By the beginning of 1996, and based on its early economic success, RCP decided to initiate commercial operations as ISP providing dial up access and dedicated lines to *cabinas* as well as the general public. During all this period, RCP enjoyed a privilege connection to the Internet through State owned, satellite circuits accessible through rights given to the universities and public educational system, which basically translated into minimal operation costs and low rates for the customers and users. International Business Machines (IBM) came into play under the same scheme, and at the beginning of 1996, both companies were the only ISPs in the market (Briceño, 1998).

RCP was the leader providing services to 76% of private users (Briceño, 1998). RCP was already well-known by its telecenter program (*Cabinas Públicas*), and its Internet portal. By the end of 2000, RCP

managed 30 and gave support to 470 of such centers (ITU, 2000). The success achieved by the RCP attracted competitor from the private sector, including major players such as TdP, Southwestern Bell and AT&T, the later brought to the country by the liberalization of telecommunication services. A number of small firms that copies the RCP model also followed targeting particular segments of the market, such as videogames for adolescents. Holmes (2001) has explained the striving action of small entrepreneurs in the *cabinas* business (known as *cabineros*) as the newest representation of the informal economy characteristic of the urban landscape in Peru. Cabinas are meeting previous unfulfilled demands for libraries, study places, recreational facilities and community centers of low income communities in Peru.

TdP initiated operations in the private ISP market in 1997 launching two related services Infovia and Unired. The first targeted the dial-up market and the second the business segment of leased lines. Making use of their infrastructure and integrated structure, TdP made its competitors Unired's customers. Under the monopoly franchise awarded to TdP, IBM and RDP could not by-pass the holding to access the international Internet (Briceño, 1998). Infovia entered the market offering tariff plan, which reduced the price of Internet connection to the local telephone charge. At the end of 1997 RDP accused Infovia-TdP of anticompetitive behavior through price discrimination and Ospitel had to step in to settle the dispute. The regulatory agency found proof of cross-subsidy and price discrimination, but the dispute went unsettled until 1998, the final year of TdP monopoly (Briceño). Competition attracted more ISPs and in 1999, the cost of one hour of computer/Internet connection varied between 0.7 and 0.85 US dollar (Proenza et al., 2000). However, the estimated monthly cost of 20 hours of Internet use was 21.99 US dollar, a charge equivalent to 12% of the monthly per capita income of Peruvians (ITU, 2000), so poor, working class and even many middle class people still tended to go to the *cabinas*. A evaluation of telecenters in Latin America and the Caribbean made by the Inter American Development Bank and the Food and Agricultural Organization conclude that *cabinas* in Peru were "excellent vehicles for increasing Internet access", in particular among the "low-income population" served by them. Although private ISP

Internet rates in Peru are lower than in countries such as Ecuador and Argentina, they still represent a barrier to enhance access to the Net. A comparison in informatization indicators in Peru, show the significant growth of users in the last four year (Table 2). Much if not most of that growth can be attributed to *cabinas* users.

Table 2: Peru- Informatization indicators

Infrastructure	1997	2001	Production	1997	2001	Consumption	1997	2001
Telephones/100 inh.	6.8	9.8	Hosts/10,000 inh.	1.9	5.2	Literacy rate	88.5	89.2
Mobile phones/100 inh	1.8	5.9	ISPs	4	54*	Internet users/10,000 inh	80.6	1149.7
Computers/100 inh	3.6	4.8						

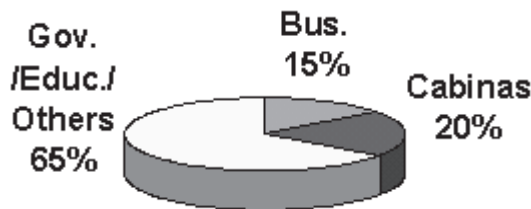
Phase 3 – Open Markets and Private ISPs

Public access remains the major Internet alternative for Peru, and the government, the public and ISPs seem interested in making use of the opportunity. In 2000, 48.5% of the Peruvians that went on line declared telecenters as their access point followed by work place and home (INEI, 2000). The latest report of Internet in Peru estimated 1,745 *cabinas* in the country (Osiptel, May 2002) RCP and TdP have continued plans to enhance the telecenter program. In the height of the 1998/1999 dispute between the major ISPs, RCP accused TdP of inefficient management of the national telecommunication network, and successive boycotts to the RCP service. Since 1999 it became evident that the crucial point of controversy was the use of Internet Telephony in telecenters. Table 2 shows a virtual halt in growth infrastructure with the exception of mobile telephony. Only 20% of households with computers have Internet access and cost is the main reason for lack of connection (INEI, 2000).

In spite of the country's modest infrastructure and economic constraints, the vitality of the Peruvian demand is an incentive for the future growth of Internet services. Statistics at the individual and business level show that Peruvians use the web mainly for work. In 1999 Peru was the fifth country in B2B e-commerce in the region (ITU, 2000), and more than the half of the customers in telecenters employs the web for different types of jobs (academic and personal business) (INEI, 2000; Proenza et al, 2000). Peruvian portals reflect the importance

of these applications. Olé (Tdp-Terra/ Telefonica of Spain) and Yachay (RCP) are the most popular portals, and both offer B2B information and services. Both also back up the flourishing business of telecenters providing information on locations, special plans of access and training programs. By 2001, the Cabinas represented a profitable part of the overall telecom market in Peru (See Graph 2). Major telecommunication firms in the country have gone into de business or serve as intermediaries to retailers. The advance of major commercial forces in the Peruvian Internet market is already a reality. The most recent report of OSIPTEL the regulatory agency, on Internet in Peru (May 2002), shows Terra Networks, Tdp's ISP, dominating the market of Internet access from home (52%) followed by RCP (13%). Only recently, the Peruvian government has started to incorporate the *cabinas* model to the public policy model of universal access in the country (FITEL 2001). Peru seems to be at the crossroad of balancing commercial interest and social forces with social needs.

Graph 2: Fixed dedicated lines subscribers in 2001



Discussion

The early social turn of the Internet in Brazil and Peru had common origins in the close connection of activists within the University to activists within society and in highly influential contacts with the APC/ IGC. However, the form of action decided on by Internet activists in the two countries took quite different directions. Development of the telecommunications infrastructure in the two countries was quite different, which guided the activists' choices.

Brazil under military until mid 1980s had expended considerable public funds and incurred considerable public debt in order to extend

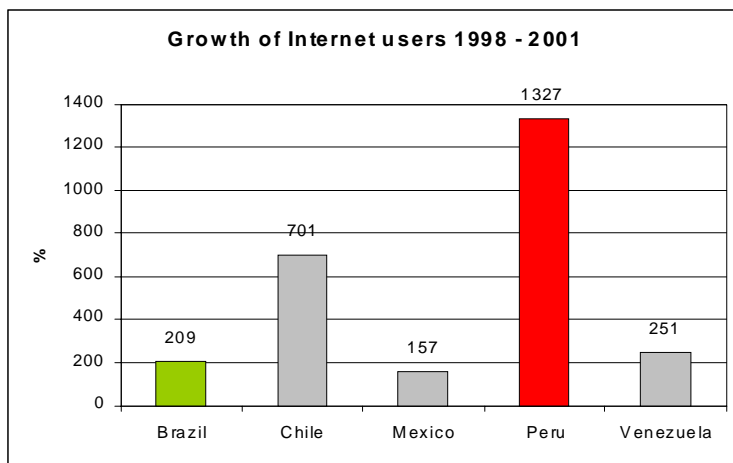
telephone service to the point where most institutions and organizations had access, most towns had at least a pay phone and frequently a few phone lines (Fuentes-Bautista 2002), from which – in fact— local elites and increasingly activists could get to for Internet access. In contrast, in Peru, even the main activist organizations needed public access, since many individuals and many NGO and movement institutions did not have access to telephone lines. The first Peruvian telecenter, or *cabina pública*, went into one of the most prestigious neighborhoods in Lima in 1994 and found great success providing public connectivity to a segment of the privileged population. This speaks to the need of communications existing even in the middle and upper middle classes of society in Peru in the early 1990s, in contrast to the equivalent social groups in Brazil.

With 32.4 % of the region's number of users and 45 % of the regional hosts, Brazil is considered the leading Latin American market by investors and marketers that set in motion the world digital economy (Elkin, 2001; Rojo, 2000). Brazil experienced a very strong surge of growth from 1996, when private ISPs began to offer service around the country to those who could find a telephone line and computer. Those new affluent users also represented most of the potential market for e-business. However, those with that level of connectivity and income have almost all been incorporated into the Internet public and those that are left do not have either the telephone fixed line connectivity (many new telephone users have cell phones) or the income to buy a computer and pay monthly ISP fees. For observers less concerned with potential revenues of the e-economy and more concerned with social inclusion, Brazil presents a contradictory trend: the deceleration of users' growth, which has caused the country to fall lower in the ranks of Internet use in the region. The expansion of infrastructure is not accompanying the demand for Internet use further down into the ranks of the lower middle class, working class and poor, or into rural areas. Brazil has fallen from the fourth to the seventh place in the rank of user per capita in the region between 1998 and 2001 (Table 1). Meanwhile, Peru has grown by thousands of percent of increase in the number of new users to gain the third place in the overall penetration of users in

society. Public access possibilities in Peru permit the constant expansion of the user base, whereas the user base in Brazil is stalemated until public access growth to include those who do not have the connectivity or income for in-home access.

Table 1: Internet Use Rank in Latin America

Rank 1998	Users/100 people	Rank 2001	Users/100 people		
1	Uruguay	6.99	1	Chile	20.00
2	Costa Rica	2.60	2	Uruguay	11.90
3	Chile	1.68	3	Peru	11.49
		1.51	4	Costa Rica	9.33
4	Brazil	1.50	5	Argentina	8.00
5	Venezuela	1.41	6	Venezuela	5.27
		1.08			4.65
6	Mexico	0.89	7	Brazil	3.62
7	Panama	0.81	8	Mexico	2.69
8	Colombia	0.55	9	Colombia	3.17
9	Peru		10	Panama	
10	Argentina				



The ITU has warned that among Latin American countries, Brazil presents the most class-stratified access to the Internet (ITU, 2000). Interviews with Internet users have shown the emergence of an elite that uses the Internet to become further integrated with the global elite (Hannerz, 1992). This role of the Internet for the Brazilian elite has strong digital divide implications, since it may widen gaps between Brazilian

elites and others in terms of access to information, to economic opportunity and to global networks of contacts. Initial work also shows a growing use of the Internet by middle classes who find in it a more in-depth version of the national media they already know, represented for example, by UOL.

The commercialization of the Brazilian Internet is taking place at very fast pace in a process characterized by vertical and horizontal concentration of both access and content. Scarcities in the backbone infrastructure have structured a market driven by the supply of basic services, which tends to promote concentration of ISPs. The government has allowed and even stimulated vertical and horizontal integration of UOL to proceed. The recent announcement of a UOL strategic alliance with Embratel (MCI) will allow UOL direct access to Internet peering points at faster speed, a privilege that not many Brazilian ISPs can offer now. Others trying to survive are pushed to association with large corporations, which most of the time are transnational capital in search for local partnership.

Fortunately, a number of organizations are beginning to create strategies for offering public access to the Internet in Brazil, to go beyond limits of what the private sector will do. The initial lead was taken by a national NGO not unlike the Peruvian RCP in many ways, the Committee for the Democratization of the Internet, based in Rio and run by Roberto Baggio, who has received a great deal of attention from both the NGO and corporate sectors for his approach which tends to partner local NGOs with corporate sponsors, like Microsoft, to implement branches of his social franchise model for setting up and operating telecenters. Baggio and the CDI tend to stress learning work skills, along with access, per se, which has been controversial with those who want to stress civic participation or social movements instead. His stress on learning Microsoft software has also been controversial with those who stress a budding trend toward open source software, like Linux, in order to reduce economic dependence on costly licensed software, like that of Microsoft. State and city governments in Brazil have begun to offer other telecenter models, more focused on access, per se, and civic participation. They tend to partner, as does the CDI, with local neighborhood social groups and NGOs.

This movement in Brazil reflects an interesting decentralization and defederalization of policy, since many initiatives are now being taken more by NGOs, corporate sponsors, and city and state governments, rather than the federal or national state. In some ways, this reflects a long-standing Brazilian balance between federal and state/local power. While such state/local initiatives work relatively well for more affluent states, like Sao Paulo, they are not like to work nearly as well for a number of more impoverished states, which tend to depend much more on federal resources and federal initiatives.

In Peru the process launched by thriving NGOs and small businesses have been finally welcomed into the realm of public policy. FITEL, the national fund responsible for the implementation of universal service programs has successfully completed a pilot plan based on telecenter development for rural areas, and it is about to embrace officially the *cabinas* model into its strategy to extend the service to isolated or economically depressed populations. Peru is a clear example of how social agents can become influential public policy agents and generators of change. On the one hand, the Peruvian example shows that should be a community articulated around social interests, and on the other hand, it is crucial to count with a socially sensitive regulator that opens spaces for policy change to work with models that come from below..

Notes

¹ Morgan Stanley Dean Witter Private Equity, Blackstone Capital Partners III, Providence Equity Partners Inc., Credit Suisse First Boston Garantia, DB Capital Partners Latin America, Hambrecht & Quist, Latinvest Asset Management.

² In March 2002, UOL announced it had 1.3-1.5 million subscribers, 20 million users or unique visitors per month, which made it the most heavily used ISP and portal of Latin America.

³ Glocalization has been used by Robertson (1995) and others to describe the local adaptation of imported models. The term was first used to describe the Japanese business practice of importing but adapting various technologies and models.

⁴ Interviews conducted by Straubhaar and Fuentes-Bautista in Lima, Peru, April 2002.

⁵ *Cabinas Públicas* are a type of telecenter, that is, "a shared site that provides public access to information and communication technologies. *Cabinas Públicas* in Peru is a franchise model of telecenter by which the operator and ISP confers to a small entrepreneur the right to operate an access point with basic Internet connection.

The manager of the telecenter offer the service for a small cost. Internet telephony, emailing, chats, and music downloads are the services with more demand in Peru (Proenza et al, 2001) Source: OSIPTEL 2001

References

Alfonso, C. (1996) *The Internet and the Community in Brazil: Background, Issues, and Options*. *IEEE Spectrum*. July 1996:62-68.

ALTERNEX/IBASE: Brazilian Institute for Social and Economical Analysis. (1992) *Nodo Alternex*. Presented at the Biodiversity Network Workshop. Campinas, Brazil (27 - 31 July 1992). < <http://www.bdt.fat.org.br/bin21/ws92/alternex.html> >.

Barnett, G.A., Chon, B., Park, H., Rosen, D. (2001) *A Network Analysis of International Internet Flows*, Paper presented at the 2001 International Sunbelt Conference. Budapest, Hungary.

Bell, D. (1983) *The information society: The social framework of the information society*. In Forester (Ed.) *The microelectronics revolution*. Cambridge: MIT Press, 500-549.

Botelho, A.J.J., Ferro, J.R., et al. (2002). *Telecommunications in Brazil*. New York, Virtual Institute of Information, Columbia Business School.

Briceño, A. (1999) *Regulating anticompetitive behavior in the Internet market: An applied imputation model for Peru*. In S.E. Gillet and I. Vogelsang. *Competition, regulation and convergence: Current trends in telecommunications policy research*. 27-49. London: Lawrence Erlbaum.

Castells. Manuel (1996). *The information age I. The rise of the network society*. Massachusetts: Blackwell.

CDI Institutional Profile. (2002). <<http://www.cdi.org.br>>.

DiMaggio, P., Hargittai, E., Neuman, W. R. and Robinson, J. P. (2001) *Social Implications of the Internet*. *Annual Review of Sociology* 27:307-336

DOC – Office of Telecommunications Technologies (2001) *Brazil –Telecommunications Market*. *Guide to Latin America and the Caribbean*. Available <http://telecom.ita.doc.gov/ot/latinam.nsf>

Dutta-Roy, A., Segoshi, N. (1996). *Going online with the Internet*. *IEEE Spectrum*. July 1996:54-59.

Elkin, N. (February 2001) *How cheap we can get? E-Marketer report*.

E-Marketers (2001) *Internet no Brasil Deve Crescer Mais que nos Estados Unidos*. E-Marketer report. Available at http://www.ponto-com.com/punto/por/Atualidade/_diario/Internet+no+Brasil+deve+crescer+mais+que+nos+Estados+Unidos.htm

Escobar, A. and S. E. Alvarez., Eds. (1992). *The Making of social movements in Latin America : identity, strategy, and democracy*. Boulder, Colo., Westview Press.

Fox, E., Ed. (1988). *Media and Politics in Latin America: The Struggle for Democracy*. Communication and Human Values. London / Newbury Park / Beverly Hills / New Delhi, Sage Publications.

Frederick, H. (1993). *North American NGO Networking on Trade and Immigration*, Rand Report.

- Fuentes-Bautista, M. (2001). Universal Service in Times of Reform: Affordability and Accessibility of Telecommunication Services in Latin America, University of Texas at Austin Department of Radio-TV-Film.
- Fuentes-Bautista, M. (2002). Universal Service in Times of Reform. *Communications Policy and Information Technology: Promises, Problems and Prospects*. S. Greenstein. Cambridge, MA, MIT Press.
- Fuentes-Bautista, Martha, Straubhaar, Joseph and Jeremiah Spence. (2002). "Converging Print and Electronic Media in Brazil: The Rapid Rise of UOL (Universe Online) to Dominance as both ISP and Internet Content Provider in Brazil," International Communications Association, Seoul, July 2002.
- Helft, D. (December 2000) UOL goes AWOL in Spain and Chile. *The Industry Standard*.
- Hills, J. (1998). U.S. Rules OK? Telecommunications Since the 1940s. *Capitalism and the Information Age. The Political Economy of the Global Communication Revolution*. J. B. Foster. New York, Monthly Review Press: 99-121.
- Holmes, V. (2001) *The Internet, inequality and exclusion in Peru: the social impact of cabinhas públicas*. Unpublished dissertation. Institute of Latin American Studies, University of London.
- IBOPE (2001) Pesquisa Internet POP. Ranking Nacional. E-Ratings. Available at <http://www.ibope.com.br/digital/produtos/internetpop/index.htm>
- INEI (2000) Resultados de ENAHO-I Trimestre 2000. Instituto Nacional de Estadística e Informática del Peru. Available at www.inei.gov.pe
- International Telecommunication Union (2000) *Americas Telecommunication Indicators 2000*. Geneva: ITU
- International Telecommunication Union (2000/2001) *Yearbook of statistics: Telecommunication services, chronological time series 1988-1999*. Geneva: ITU.
- International Telecommunication Union (1998b) *World telecommunication development report: Universal access and world telecommunication indicators*. Geneva: ITU.
- International Telecommunication Union (2001) World Internet Indicators. Available on-line at http://www.itu.int/ti/industryoverview/at_glance
- Lievrouw, Leah A. (2002) Determination and contingency in new media development: diffusion of innovations and social shaping of technology perspectives. (183: 200) In Leah A. Lievrouw and Sonia Livingstone (eds) *Handbook of new media: Social shaping and consequences of ICTs*. Thousand Oaks: Sage.
- Miller D, Slater D. 2000. *The Internet: An Ethnographic Approach*. New York: Berg
- McClain, S. and Straubhaar, J. (2002). Telecommunications Liberalization and Privatization in Brazil: The Politics of Waiting for Competition. Paper presented to the International Studies Association Conference. New Orleans, USA.
- Munn-Venn, Karri. (1997). Case Overview: IBase/AlterNex (Brazil). < <http://www.apc.org/english/capacity/business/buscase/ibase.shtml>>.
- Neumann, RW (1991) *The future of the mass audience*. New York: Cambridge University Press.

Noam, E.M. (1998). *Telecommunications in Latin America*. New York, Oxford University Press.

Paltridge & Ypsilanti (1997) A bright outlook for communications OECD Observer. 205:19-22.

Proenza, F., Bastidas-Buch, R. and Montero, G. (2001) Telecenters for socioeconomic and rural development y rural. Washington D.C.: Inter American Development Bank (IADB). Available at <<http://www.iadb.org/regions/itdev/telecenters/index.html>>.

OSIPTEL (May 2002) Diagnóstico de la situación de Internet en el Perú. Working paper. Accessed on line (August 2002). <http://www.osiptel.gob.pe/Index.ASP?T=P&P=3271>

Schiller, D. (1999). *Digital capitalism*. Cambridge: MIT Press

Straubhaar, J. D. (1995). From PTT to Private: Liberalization and Privatization in Eastern Europe and the Third World. *Telecommunications Politics: Ownership and Control of the Information Highway in Developing Countries*. J. Straubhaar, Lawrence Erlbaum Associates: 3-29.

Straubhaar, J.D. and Fuentes, M. (2001). Improving public Internet access in Brazil: moving beyond connectivity... Paper written for the School of the Future at the University of Sao Paulo. Sao Paulo, Brazil. < <http://www.cidec.futuro.usp.br/artigos/artigo5.html>>.

Urey, G. (1995). Telecommunications and Global Capitalism. *Telecommunications Politics: Ownership and Control of the Information Highway in Developing Countries*. J. Bauer. Hillsdale, NJ, Lawrence Earlbaum Associates.

Wellenius, B. (1993). *Telecommunications World Bank Experience and Strategy*. Washington, The World Bank.

Wellman, B. (2001) Physical place and the cyberspace: Changing portals and the rise of network individualism. *International Journal of Urban Regional Res.*

STRUCTURING ACCESS: THE ROLE OF AUSTIN PUBLIC ACCESS CENTERS IN DIGITAL INCLUSION

Roberta G. Lentz
Bethany Letalien
Joseph Straubhaar
Jeremiah Spence
Antonio LaPastina

Introduction

One of the critical policy issues raised by academic critics of the Information Society (Herman et al., 1998; Mosco, 1996) and the Clinton administration (NTIA, 1999) in the 1990s was the growth of a “digital divide” between information “haves” and “have-nots.” In the United States, the divide cut between rich and poor, urban and rural, and, particularly, the ethnic Anglo majority and the Latino, Native American, and African-American minorities (NTIA, 1999). Differential access to computing resources, telephone connectivity, and the Internet has been found to be most related to ethnic and minority group affiliation, geographic location, household composition, age, education, and income level, both nationally (NTIA 1999, 2002; Hoffman and Novak, 1998) and in Texas (Strover, et al, 2000; 2004).

A number of critics have challenged the idea of a digital divide, however. Some, like Compaigne (2001), have argued that any such divide is rapidly closing and will close via natural processes of diffusion, making policy intervention unnecessary. This analysis reflects the Bush administration’s policy, which has reframed the process as “digital inclusion” and focused on gains in minority access to indicate that

government program subsidies can be reduced. Others, like Warschauer (2003), have argued that the term “digital divide” is simplistic, focusing too much on recent digital technologies and not enough on how various divides and exclusions have layered over each other, requiring more complex interventions.

National policy attention in the 1990s and 2000s focused on divides or gaps regarding Internet access and computer use. Concern about these gaps centered on the likelihood that people without these resources were disadvantaged in terms of educational success, ability to acquire marketable job skills, and capacity to access information about jobs and government programs. The gap also may limit participation in the forms of political discussion and mobilization that are increasingly being conducted online (Benton Foundation, 1998).

Research has identified a number of other aspects of social inequities related to information technology use. Ongoing education, occupational, and class divides keep many people away from the economic resources and educational skills that are required for effective ICT use. People who lack adequate access to education are unlikely to acquire the literacy and numeracy skills required to use computers and the Internet to their best advantage. Those who cannot afford monthly charges for either dial-up or broadband access will be limited to using computers and the Internet in public settings. A lack of Internet “content” related to various people’s interests and cultural/linguistic backgrounds and “information illiteracy” are other barriers to low-income and ethnic minority groups (Children’s Partnership, 2000).

This study examines the challenge of gaining access to computing and Internet resources in low-income ethnic communities, taking an institutional approach in looking at the challenges of providing public access to these resources. Although access to equipment and lines is only one piece of the puzzle, it is a *sine qua non* for use. While economic factors affect the structuring of who does and does not have access to computers and the Internet, a number of other institutional and structural factors are also at play. For example, while socioeconomic factors may limit a household’s ability to own a computer or buy Internet access, institutional practices may also limit or constrain that same

household from accessing the community resources that public policy initiatives have been created to provide in communities.

This chapter discusses the structuring of access to computers and the Internet in a particular case study of Austin, Texas – a city considered by the researchers a “best case” scenario in terms of public access potential. Austin has a strongly information-oriented economy, with, until 2000-2001, much new job creation in the high technology sector. There is also an important, if less tangible, information technology edge to the local culture, at least for the majority of the population. Local institutions have worked to be at the forefront of efforts to create opportunities for public access to computers and the Internet.

These local institutions have taken advantage of federal and state-level programs that provide funds for public computer and Internet access. The Austin public libraries have also received two large grants from the Dell Foundation, one for equipment and another for in-library public access centers focused on children. As a result, all city libraries and a number of community centers in Austin now offer free public access to the Internet and most libraries offer expanded access and supervised use for children.

A case study of institutional settings in Austin permits an examination of the effectiveness and impact of some of the assumptions in 1990s policy initiatives. These include the idea that public libraries should be a primary point of public access to the Internet, a policy now reinforced by private charitable giving. The study reveals some of the strengths and weaknesses of several kinds of local library approaches to supporting public access. It examines who uses public access at these sites to explore how minority communities are being served. Some might find it surprising that the findings suggest that public libraries may not be the most optimal sites of public access. Community centers and churches also are important institutional settings. In sum, the efforts to structure public access in Austin reveal both successes and failures that have implications for other community technology projects.

Austin has offered a relatively advanced level of public ICT access since the late 1990s. So while public access to the Internet is not a barrier in minority communities, social and cultural structures may continue to

constrain certain people from using public access technology. This chapter explores which structural factors at the local level tend either to facilitate or to constrain residents' use of the Internet. It also examines how public access policies fit in with libraries' other roles and objectives, what aspects of library-based public Internet access are working well, what problems arise, and what structural solutions to those problems are possible.

The Digital Divide: Information "Haves and Have-nots" in the United States

The concept of a "digital divide" has evolved over more than a decade. Some insist that multiple divides exist or emphasize multiple layers of difference in access and use patterns – from the difference between slow, dial-up access to high-speed access, to the difference between game-playing and more socially and politically valued activities, to the difference between use and creation of information resources; others question the term itself. Nonetheless, access to equipment and lines was among the first digital divide-related problems to be addressed at a significant national policy level, and for those who remain concerned that differential access to and use of information and communication technologies (ICTs) reinforces social, political, and economic cleavages, such access remains important.

In October 1993, the Clinton Administration launched with much enthusiasm its National Information Infrastructure (NII) Initiative, through which Clinton "challenged the nation to connect all of its schools, libraries, and hospitals to the information superhighway by the year 2000" (US Dept. of Commerce, 1996, Letter from Michael Kantor). The NII established the Internet as its primary infrastructure and put forward numerous policy objectives that revolve around three central factors: "access, resources, and skills" (Hoffman, Novak, and Venkatesh, 1998). Around the time that the NII became a major initiative nationally, the Internet was becoming accessible to more people.

Nearly a dozen years later, more than 70% of households in America own computers, compared to 33% in 1993, and over 50% have Internet access at home, compared to under 10% in 1993 (NTIA, 1999). When analyzing access to the Internet both from home and from outside the home, the

proportion of Americans online jumped to just over 60% in 2001 and has remained fairly constant since then (Pew Internet Life Project, 2004).

In 1997, Clinton declared a new goal: to wire every home by the year 2007 (Clinton, 1997). At that time, nearly 78% of all schools were already wired, and by 1998, the following was evident (Bertot and McClure, 1998) with regard to access at public libraries: more than 83 percent of all public libraries had some type of Internet connection and more than 73 percent provided some public access, but only 45 percent offered graphical public Internet access at speeds of 56kpbs or higher. Furthermore, rural libraries were 16 percent less likely than urban libraries to have access and public access was about equal in poverty areas (72.8 percent) and non-poverty areas (73.2 percent). While more libraries, schools, and households acquire computers and use the Internet, the nation's economy has become increasingly dependent upon information technology, driven in large part by growth of the Internet (Emerging Digital Economy, 1998). Some experts have predicted that by 2006, nearly half of all U.S. workers will be employed either by industries that produce information technology (IT) or by industries that are intensive users of IT (Page, 1999).

Despite widespread technology expansion in the private sector, it is becoming increasingly clear that the benefits of the emerging information society and economy are not evenly spread throughout society. The following section shows the extent of this unevenness.

Indicators of The Digital Divide

Government agencies, academic researchers, national foundations, and community groups have been working to address the gap between those with and without telephones, personal computers, or Internet access for years. Most reports on the digital divide focus on two levels of connectivity and use: households and individuals. In early 1999, the U.S. Department of Commerce released its third report documenting a widening gap between information "haves" and "have-nots" (NTIA, 1999). In essence, the digital divide is a connectivity gap that is exacerbated by several interlocking factors: race and ethnicity, geography, gender, income, and education level. Individuals and/or

households belonging to any combination of the groups disadvantaged along these dimensions are likely to suffer a digital divide. While a number of divides between major groups or categories of people exist, this discussion focuses primarily on ethnicity/race; location; and income, education and other aspects of social class. Findings from the Department of Commerce's 1999 report also indicate the following connectivity gaps related to race and computer/Internet use (NTIA):

Whites are more likely to have access to the Internet from home than Blacks or Hispanics have from *any* location (Executive Summary, p. 1);

The gaps between White and Hispanic households, and between White and Black households, are more than six percentage points larger than they were in 1994 (Executive Summary, p. 1);

A White, two-parent household earning \$35,000 is 3 times as likely to have Internet access as a comparable Black household and nearly 4 times as likely to have Internet access as Hispanic households in the same income category (Part I, Household Access, p. 5).

Additionally, Hoffman and Novak have amplified critical attention to race/ethnic differences and Internet access and use in their analysis of Internet demographics. Their work has concentrated primarily on illuminating aspects of the digital divide as it reflects differences between Whites and African-Americans in the U.S. and their access to computers, which the authors suggest is the "prerequisite for Internet access and Web use" (Hoffman and Novak, 1998). Their findings corroborate those of the Department of Commerce. Hoffman and Novak also point out differences between Whites and African-Americans in terms of where they access the Internet. For example, the authors report that "White web users are more likely to have ever used the web at home or work, while African-American web users are more likely to have ever used the web at school" (Hoffman, Novak, and Venkatesh, 1998, p. 148). Similarly, African-Americans are more likely to use the Web in the afternoon, while White users use the Web in the evening (Hoffman, Novak, and Venkatesh, 1998, p. 149). (Afternoon use is more likely to be at schools or public access points, while evening use is more likely to be at home, according to interviews performed for this study.)

The findings of the Department of Education and Hoffman, et al, suggest that location, from both macro and micro perspectives, plays a key role in the connectivity gap. In fact, the Department of Commerce advances Community Access Centers (CACs) as essential public access sites for the Internet given evidence that CACs are used often by individuals who do not have computers at home or at work or by the unemployed and job seekers. These findings point to place as an important factor in addressing the digital divide.

Level of education is a key factor in predicting levels of computer use and Internet access. Theoretically, it is also an important indicator of “cultural capital,” the knowledge, dispositions and abilities that people acquire from schooling, family, friends, etc., which lead them to be able to use and understand media like computers and the Internet (Bourdieu, 1984). The Department of Commerce report indicates that “those with a college degree are more than eight times as likely to have a computer at home, and nearly 16 times as likely to have home Internet access, as those with an elementary school education” (NTIA, 1999, Part I, p. 1).

National, State, and Local Remedies/Responses

While recognizing the digital divide, the Clinton Administration’s policy for the NII advanced two simultaneous objectives: “pro-competition policies, to reduce the prices of basic phone and information services, and universal service policies will continue to be important parts of the solution” (NTIA, 1999, Executive Summary, p. 1). The Telecommunications Act of 1996 established the legal framework for development of both of these objectives.

The Clinton Administration’s NII policy assumed that information tools were critical to personal growth and economic success. Hence, several remedies and responses were developed to address the expanding digital divide in the United States. The federal universal service policy encouraged and supported telecommunications industry competition. All service providers contributed to a universal service fund that was then tapped to reimburse providers for above-cost services to high cost urban and rural areas. The federal E-Rate program balances support of competitive interests with a scheme of telecommunications discounts to

lower the financial burden of connectivity for public institutions such as schools, libraries, health care institutions, and institutions of higher education. In the policies of the 1990s, libraries came to be seen as the primary public point of access to digital tools for all people, including those disadvantaged by race, income, location, age, etc. However, libraries had historically had difficulties serving these disadvantaged groups, so the programs for access inherited existing difficulties in reaching some of the targeted populations through libraries.¹

Augmenting the E-Rate program is another government grant program, the Technology Opportunity Program (TOP, formerly TIIAP). Since its creation in 1994, the program has sponsored planning, demonstration, and access projects with the overarching goal of linking schools, libraries, and hospitals to the information superhighway while also trying to ensure equal access to telecommunications services. The program funds a wide variety of organizations and multiple partnership situations.

Many states have launched complementary initiatives to facilitate Internet access. For example, in 1995, the Texas State Legislature initiated its own deregulatory framework: the Texas Public Utility Regulatory Act of 1995 (PURA '95). One policy guideline for this legislation was to "raise the living standards of all Texans by enhancing economic development and improving the delivery of education, health, and other public and private services and therefore play a critical role in Texas' economic future" (Texas Revised Civil Statutes). An explicit expectation has been that advanced telecommunications will assist in raising living standards and enhancing economic development. A special fund was created called the Telecommunications Infrastructure Fund (TIF) with the goal to provide grants to ensure that libraries, public schools, rural health care organizations, and colleges and universities are not disadvantaged by this deregulatory legislation.

At the local level, online, or computer-mediated, community information networks, or community technology centers (CTCs), have been an important and rapidly growing part of the NII. Worldwide, the number of community networking sites is growing. Although there are many types, purposes, and technical configurations of these networks, most share one goal: to promote and increase free or low-cost public

access to diverse types of information that are available through linked networks of which the Internet is assumed to be the prototype.

The Community Technology Centers' Network (CTCNet) is a national membership organization run under the auspices of the Education Development Center (EDC) with 250 affiliate organizations across the United States. These centers include libraries, youth organizations, multi-service agencies, stand-alone computing centers, cable access centers, housing development centers, settlement houses, and non-profit organizations. Their services include other activities, from adult literacy to after school programs. Their findings, drawn from Internet users themselves as part of a formal evaluation project (Chow, Ellis, Mark & Wise, 1998), supported the conclusion that the centers were very important for training and skill development, open or unstructured use, advancing education goals, and building community. Community members' ability to use the centers for interpersonal communication was important for effective technology use. The survey also found that community technology centers are particularly important for access or connectivity for women and ethnic minorities.

Libraries are an important local component of national policy to reduce the digital divide problem. The Benton Foundation (May 1999) maintains a Web site that provides information about the role of libraries in the digital divide, in particular, programs of the American Library Association (ALA). According to an ALA report, "public libraries provide access to the Internet more than any other source after schools and work" (Benton Foundation, May 1999). However, Schement (June 1997) describes the challenges faced by libraries:

There can be little doubt that we have entered the Information Age. But to understand its course requires thinking beyond libraries or any single institution. There are deeper social forces at work. . . . The Benton Foundation and Libraries for the Future have spent the last two years seeking answers to these questions. In 1995 the W. K. Kellogg Foundation commissioned Benton to collect and analyze statements from libraries and library organizations concerning their visions for the role of libraries in the Information Age. At the same time, Libraries for the Future began looking closely at how some libraries have started using new technologies

to build on their traditional roles both as equal-access gateways to information and as public institutions.

The research in East Austin described here was conducted with the assumption that libraries can play a role in helping resolve problems of the digital divide.

Research Questions: Theorizing the Digital Divide

Researchers in the political economy and policy traditions have noted strong tendencies toward inequality of access to and benefit from new technologies (Schiller, 1996; Golding, 1998). These scholars have tended to focus on the inequities resulting from market economies or capitalist development of new information technologies. Related scholarship has noted the tendency toward deregulation and away from the sorts of government regulation or intervention that might ameliorate the inequalities of access (Hills, 1998). Studies have tended to offer a very macro and economic view on how this gap or digital divide is produced or reproduced in society. From the political economy school, Mosco (1996) makes an interesting innovation by introducing selected elements of structuration theory (Giddens) to examine stratified access to media and information technologies.

This study expands use of Giddens' (1984) structuration theory to guide examination of processes by which this connectivity gap is created and perpetuated in the larger political and economic sphere. Giddens offers several useful concepts that help to explore at macro and micro levels of analysis ways in which specific policies and institutions might unwittingly contribute to structuring aspects of the digital divide. He sees rules as constraints on and resources as opportunities for social actors. This helps explain how institutions constrain and/or enable access. This study explores how local institutions such as public libraries that worked within the context of U.S. public policy structure Internet access. It examines how institutional practices structure the ways in which individuals who perhaps cannot afford to pay for access to electronic information resources experience computers and the Internet from three perspectives: 1) the role of public libraries in facilitating access

for new computer and Internet users, 2) how content filtering affects public access activities, and 3) how library and access centers' physical structures affect public technology use.

The other set of questions explored in this study revolves around issues raised by patterns of access use by different disadvantaged communities. Now that public access is available in many low-income areas, who takes advantage of such access? What helps build aspects of local knowledge or cultural capital about new technologies and their usefulness to economically disadvantaged individuals? What social or institutional mechanisms serve to facilitate or limit use of public access facilities? These questions require additional theorization.

First, we must explore how the structure of public access in low-income communities meets the disposition of those communities and allows them to take advantage of access opportunities. We find Bourdieu (1984)'s concept of cultural capital useful for understanding how communities might make use of Internet technology: people often have access to informational media by virtue of their economic capital, that is, whether they can afford to purchase that access. However, Bourdieu also notes that even when people have access to sources of information and culture, they do not necessarily use these sources for the purposes for which they were intended. Cultural capital, based on education, family socialization patterns², family social networks, peers, and occupational experiences, tends to determine what people choose, enjoy and understand. These factors are related to economic capital such that a lower economic class position may prevent a family from acquiring access to the best education, for example, or from having experiences that expand cultural capital, such as travel or participation in the arts. However, cultural capital becomes a factor in its own right.

Methodology: A Case Study of Public Library and Community Access Centers

In June and July of 1999, 26 students enrolled in the University of Texas first summer session course "Cross Cultural Media." For three weeks, they performed participant observation of Internet usage as Internet assistance volunteers at four libraries and two community centers in East Austin. They observed 476 people using the Internet at these sites. Of

these, approximately 10 percent, or 46, people were interviewed about their Internet experience. Each student completed an analytical report of his or her observations and thoughts as a final project.³ In a replication of this participant observation, 25 students enrolled in fall 1999 semester courses on Minorities and New Media volunteered in the same libraries and centers, plus one more center. Researchers observed another 354 people over a two-week period in September to study use at a time when children were back in school. Students also observed the functioning of the libraries and centers to see what limits and rules were placed on users, as well as what resources were offered to them. They observed the immediate, local aspects of how public access to the Internet is structured, looking for practical reflections of Giddens' notion of the way institutions provide both rules and resources (1986).

Findings

How Libraries Structure Access in Disadvantaged Communities

In making decisions regarding Internet access, libraries and library staff are faced with wrestling with varying notions of what services they should provide, while they also frequently face budget shortages, insufficient training, and constraints imposed by their physical environments, including both a lack of space and the use of buildings that were erected in the years before the widespread use of computers in libraries. Furthermore, libraries operate in political contexts in which what resources, from pornography to bomb-making formulas to books referring to witchcraft, should be provided to what kinds of people is hotly debated. Finally, as primarily female, librarians have been particularly affected by work conditions in which sexually explicit materials on the Web are not infrequently used by patrons to intimidate them. The fact that a wide range of responses to the introduction of the Internet were observed in the various branches included in this study should thus come as no surprise.

Libraries in Austin were responding well to the new mandate of providing Internet access in addition to classic library functions.

However, public libraries faced challenges in this role. Several sites presented both physical structuring and social structuring constraints. Spatial layouts varied, with newer facilities typically being more Internet-friendly. Use of computer resources also varied in terms of staff dedication to print materials versus Internet resources. Staff attitudes differed in terms of whether they saw public Internet access as an uncomfortable new responsibility or as a new opportunity to engage potentially computer-oriented pre-teens and others in an environment where reading and writing are important.

In terms of the technologies available, each of the libraries had three computers devoted to Internet usage. These computers and Internet access were provided by a local technology access organization called Austin Free-Net. Of the three computers, two were equipped with the filtering software Cyber-Patrol, and, at most Austin public libraries, one Internet-access computer was unfiltered. It was the policy of all of the libraries to require surrender of picture identification by the patron to use the unfiltered machine at the library. According to one librarian, Cyber Patrol is only effective at blocking full frontal nudity and sexual acts.⁴

Librarians stated to several of the researchers that they were concerned about ensuring users' privacy. However, researchers noted that users sometimes turned around to check if anyone was watching them. Even though the staff made no effort to "spy" on the users, some users may have altered their activities or chosen not to use the computers for fear of being monitored; the presence of the researchers may also have made these users uneasy.⁵ At several sites, the difficulty of turning on and off the filtering program led library staff to leave one machine unfiltered, which frequently added to a log-jam of users who were not allowed to use the unfiltered machine because of their age.⁶

Other constraints included the fact that at all of the libraries, Internet users were allowed to save (download) and upload material from or to the Internet using only 1.44 MB floppy disks, which they needed to provide themselves. The libraries' Internet computers all used an outdated Web browser. This policy and browser prevented some users from accessing sites that require the latest plug-ins. In addition, libraries did not seem to have boxes of floppy disks available for clients to purchase.

Each library's public access computers presented the same initial sign-on screen that included links to sites that offered free e-mail, chats, searches, and job information. Other links were to the City of Austin site and special sites for kids. The initial screen was available only in English, creating a structural difficulty for Spanish-only users. With the exception of the unfiltered machine at the Cepeda branch, which did not permit printing, all the computers had printers. Black and white printing was available for ten cents per page.

At all but the Cepeda branch, placement of the Internet computers became a concern only after the building had been built; the Cepeda branch was designed with the computers as a showpiece in the middle of the floor plan. Spatial limitations varied from library to library. In the worst case, one library placed them in the corridor leading to the bathrooms. Nonetheless, there generally was sufficient space to work on the computers comfortably. Some branches will have difficult spatial choices to make as they expand their Internet capabilities with new grant funds. As what it means to provide access to information – a key role in many conceptions of public libraries — changes, and as libraries continue to collect print materials and equip their buildings with ICTs without sufficiently expanding their spaces, conflicts can be expected to emerge over space for the provision of still deeply important print materials and reading rooms on the one hand, and for the provision of ICT access, on the other, especially if the print and the electronic are viewed as distinct, rather than integrated, concerns.

Austin Free-Net maintained the Internet computers quite well and none of the observers noted serious problems with equipment maintenance. However, many of the library staff members uncomfortable doing anything beyond re-booting or re-setting a machine's power. More serious problems usually led to a minimum of 24 hours of downtime.

Demand for access varied by time and place, but people often waited for access. Several branches got about 300-500 people per day, with about 20 percent coming in just to use a computer, according to observations by several staff members. These numbers will grow as awareness of the Internet among minority communities grows and more daily activities and job opportunities require knowledge of and access to the Internet.

When users accessed a machine, usage was limited to 30 minutes at all of the observed branches. The librarians or their assistants were in charge of monitoring Internet usage. When there was no other person waiting to use a computer, patrons were generally allowed to use the machine for as long as they wished. Researchers observed occasions, however, on which staff members would, apparently arbitrarily, terminate a teen or pre-teen's session after 30 minutes without anyone else's waiting to log on. It should be noted that the usage charts in the library are based on what patrons are able to use at the library, not necessarily what they would have used had they been able to work on the Internet computers as long as they wanted. These observations might suggest that Internet users at public sites often do not have the time and leisure to explore and use computers that people with good Internet connections and computers at home would have. Learning how to get the most from the Internet requires large amounts of time to "surf" and explore possibilities; this lack of access time presents a significant disadvantage to public access Internet users.

Presented with computer resources, libraries have not always been sure whether to dedicate them to their traditional practice of organizing and providing access to print materials or their new role of providing public Internet access. For example, in Austin, the Dell Computer Corporation had recently contributed three late-model computers to each observed library branch. These computers were generally not being used for Internet access: at two of the libraries, the new Dell computers replaced the Card Catalog File, an older DOS-based program that could run on a less powerful, older machine that may have been inadequate for other reasons. These computers had neither public access to the Internet nor any other software for use by library patrons. Two branches were exceptions. The Carver branch made these late-model computers, equipped with word processors and other software, available for use by patrons. The Riverside branch used the new computers and three others to equip a room with Internet-accessible computers. This room was used from one to two hours per week for training on how to use the Internet; during the remainder of the week, the computers were unavailable to library patrons. Thus, the choice of use for recent new

computers reflected some uncertainty between and among libraries over priorities and necessities. (More computers were about to be donated to the libraries by Dell specifically to expand Internet access.⁷)

All of the libraries provided environments that were good to excellent, sufficient room for reading and what appeared to be a good selection of print resources. The libraries were generally staffed with from two to four librarians and assistants who were friendly and helpful. However, many libraries were understaffed for the addition of Internet public access to their existing responsibilities. For example, the Carver branch had only six staff members, hindering their ability to help patrons with the Internet,⁸ so volunteer help was truly appreciated. Most of the children that came in to the library to use the Internet were in need of assistance and could have benefited from more help, especially on complicated tasks, such as downloading music sites and providing video game passwords. Older patrons appeared to need help in general. Staff also had quite varied levels of training for and comfort with computers and the Internet. The libraries also varied in terms of how willing they were to let pre-teen patrons use computers in groups, which was often the pre-teens' tendency (see below).

Complicating the picture was the perceived conflict between use of library resources for entertainment or for information. At the Carver branch, some of the assistants were observed taking advantage of a patron's using the Internet for entertainment to demonstrate other uses. However observed staff seemed mostly to prefer and emphasize sources that the libraries have offered for years. Attitudes varied, but librarians in several of the libraries observed were not as supportive of Internet usage as they were of book reading. Given not only the inexperience and inadequate training regarding Internet resources and the persistence of questions, among both policymakers and information professionals, regarding patrons' privacy, children, pornography, filters, and the proper role of libraries vis-à-vis the Internet, the *de facto* "you are on your own" policy is not surprising, but it has serious implications for effective public access to the Internet. In short, one structural problem is that users have access to the Internet through a library, but they are limited by their knowledge of what to do when they get there. The Internet stations

usually had signage noting what actions were prohibited, but there was often nothing to help new users know what to do when they found themselves unable to use the resources at their disposal.⁹

The Role of Community Centers as Points of Internet Access

Researchers observed public access resources and activities at three community centers: Montopolis, DeWitty and Conley-Guerrero Center. During the summer, the Montopolis Center catered primarily to youth and children, while Conley-Guerrero targeted an elderly population. DeWitty focused on job training for an adult clientele but also had the Austin Free-Net DeWitty Community Network Lab.

Although libraries seemed to lack enough support staff for Internet assistance to patrons, they clearly had more support available and were more suitable for Internet usage than two of the three community centers, Montopolis and Conley-Guerrero, which each had only one computer — placed in the middle of rooms that sometimes presented noisy distractions — with Internet access for patrons, limiting the number of people that could be served. At the Montopolis Center, the computer was in a large “play-room/library/television room” where distractions from children playing or a loud music video were much more common than at the libraries. The computer at Conley-Guerrero shared a room with the janitor’s storage space. While both centers appeared to be adequately staffed for their primary functions, volunteers and staff at these centers were not usually well trained in Internet usage.

The DeWitty Center was much more adequately equipped and staffed, likely because computer and Internet access was seen as central to its primary mission of job training and career education. With several Internet/network computers in a separate room, DeWitty provided a quiet atmosphere that conducive to work, training was available, and access was not limited to half-hour blocks, as it was in the public libraries. The DeWitty Center also served a more adult clientele, in contrast to the youth center function provided by the Montopolis Center and several of the public libraries, such as the Carver branch.

An increase in more specialized center facilities, as well as more adequate equipping and staffing of some of the existing centers would

likely help. National and local government programs, as well as charitable foundations, need to pay greater attention to such centers, as well as expanding their support for public libraries as access points.

Who Uses Public Access?

The Internet users at these libraries and community centers were predominantly teens and pre-teens. These two groups comprised 55 percent of the Internet users observed, 44 percent of the library and community center Internet patrons observed were classified as adults, and just over 1 percent was elderly. In terms of gender, 60 percent of the people observed were male and 40 percent female. Latinos were the group most frequently observed to be using the Internet at these libraries and centers (44%) with African Americans at 36 percent, Anglos at 19 percent with others only 1 percent.¹⁰

There is one significant and worrisome exception to the pattern of use by teens and pre-teens in this study. Recalling that, overall, African-Americans were 36 percent of users observed, while 44 percent were Latino, it is statistically significant¹¹ that, of preteen males, 55 percent were African-American, 42 percent were Latino, and only 3 percent were Anglo. That may be due in some part to the observed success of the Carver Branch Library, in the center of the traditionally African-American part of East Austin, in drawing in pre-teen users and making them feel comfortable and at home. It was almost shocking, then, to see that, based on the same sites, among teenage males observed at the libraries and centers, 62 percent were Latino, 10 percent were Anglo and only 28 percent were African American. From follow-up conversations with a small number of users, we gathered that the image constructed of the Internet among African-American teenage males was not very positive and they did not feel the Internet was intended for them or of use to them. They were also less likely, it seems, to see the local library as a comfortable place to spend free time.

Among girls observed using the Internet, the ethnic trends were quite different. Differences were statistically significant between groups but much smaller. Among pre-teen girls, Latinas were more often observed as users (61%) than African-Americans (38%). Among teenagers, Latinas were still

observed more often (48%), but African-American teenage girls were still coming in to use the Internet (41%) in much larger proportions than the African-American teenage males. Looked at another way, African-American teenage boys were 6 percent of those observed in public Internet access, while African-American teenage girls were 11 percent. Follow-up conversations with a few African-American teenage girls at the libraries, revealed that they and their parents saw the library as a safe and desirable place to spend time, especially after school, and that the Internet was seen as an interesting means of expression. To move beyond these initial indications, this research project is now conducting follow-up research on this social construction of the Internet and access among minority youth.

How People Are Using Public Access

Adults tended to use the Internet for informational and social purposes. Typical adult usage involved E-mail, chat and research. Observed activities included seeking stock quotes, researching relocation strategies, performing salary calculations, locating genealogical data, and accessing government program information or forms. While adult usage tended to be more research-oriented with some game playing, teens and pre-teens tended to focus on game playing and other entertainment activities such as emailing, viewing World Wrestling Federation pictures, viewing materials related to other sports, listening to music, reading or watching cartoons, and seeking cartoon character information.

The Impact Of Cultural Differences

When one 13-year-old African American male was asked why he uses the computer at the Montopolis center, he commented that it was only because his mother left him there all day. Otherwise, he said, he would never have learned to use the Internet. He also added that he did not plan to use a computer at his job after graduating from high school, saying that none of his family members used computers in their jobs. The world to which he was exposed on an everyday basis had shown him that he did not need to use computers or the Internet in order to buy nice clothes or fancy cars. As this case clearly indicates,

there was a gap between the perceived role of computers in this boy's life and what the trends discussed for the coming Information Economy seem to indicate will be the role of information technologies for the next generations. As one researcher reported, "kids on the East Side (of Austin) use the Internet for entertainment based images more than information based images because their exposure to the Internet is purely an extension of the other media (television, movies and radio) in their lives. The East Side culture has not embraced the technology as an information resource." ¹²

The awareness that ICTs are not only sources of entertainment but also powerful tools for information gathering and communication seemed to continue to be elusive for many of the teens and pre-teens observed and interviewed in this preliminary study. Not unlike complex communication skills found by Burleson, Delia and Applegate (1995) to be the result of socialization with parents who already possessed these skills, awareness, access, and use of information technologies such as the Internet seems to be impacted by users' cultural capital. Perceptions of the role and function of the Internet, and not only access to physical resources, are key to diminishing inequities in access to and use of ICTs. The presence of an approachable Internet helper at access sites would increase effective use and open the range of possibilities for users to gain a more precise understanding of the potential of the Internet.

Furthermore, one researcher observed, "none of the kids interviewed or observed while at Montopolis felt that computers played a big role in their lives. None of them felt that computers or the Internet would enhance their futures by providing skills needed for a job. They don't see their parents or peers using computers in their daily lives. There is no parental encouragement to use the Internet as a tool for enhanced learning. The Internet intimidates most of the parents of the kids. The schools aren't encouraging its use because they don't have the funds to supply enough computers in the classrooms."¹³ The lack of cultural capital among parents impacted the ability of many young users to evaluate the potential of this medium. A more directed form of access was needed, in which users' guides and/or training and mentoring at libraries and centers could be used to stimulate Internet use both in general and for

particular tasks. This could reduce the gap generated by differing forms of cultural capital in minority and low-income communities.

Conclusions

The presence of Internet services at public libraries and community technology centers in Austin has happened quickly and will continue to expand. The demand we observed across age, gender, and ethnicity in East Austin is an indication that as public access becomes available in libraries and community centers, people in minority and low-income communities will seek it out. Thus, utilizing available resources efficiently should become an even stronger priority for libraries and community centers.

The libraries and community centers observed provided an excellent service to members of their communities that otherwise would not have been available. Many people who were learning about the Internet and its capabilities were doing so as a direct result of having the Free-Net computers available. The challenge for Free-Net, the libraries and community centers will be how to help people make better use of the resource, as well as expanding the physical access in terms of more computers and connections. Discussions with Free-Net directors such as Ana Sisnett showed that the community was very aware of this need. What local computing advocates needed was both more volunteer help for training would-be users and more money to hire people to expand this process to meet the demand.

Giddens (1986) emphasizes how institutional structuring tends to play out in the enactment of daily routines. In East Austin, we observed some remarkable institutional and structural success stories. The Carver Public Library, in a predominantly African-American neighborhood, which had become a community center, attracted children, introduced them to both the Internet and print materials, let them work in groups, and made them feel comfortable and welcome. The library's routine had become that of a friendly neighborhood center; the classic routines of the library have evolved but not been broken. People were still expected to behave properly, and for pre-teens and teenage girls, that routine was comforting.

Problems existed at both libraries and community access centers. There were physical structuring and social structuring problems at several of the libraries. Spatial layouts varied, with newer facilities typically being more Internet-friendly. Use of computer resources likewise varied. There were state-of-the-art computers in each library that sat unused while patrons waited to log on to the Internet, a situation that appeared inappropriate to outside observers. Depending in part on the political realities and internal necessities of the various branches, it might be possible to use the now underused catalog computers or new computers to meet the demand of increased Internet usage. Finally, staff attitudes varied in terms of whether they saw public Internet access as an uncomfortable new responsibility or an opportunity to pull computer-oriented pre-teens into an environment where written words were important, whether on-screen or printed. Like libraries, community centers were good places to get started using the Internet, but to get the full benefit of the Internet potential, more computers allowing longer access times, better training, and more help desk services were needed.

Many patrons could have been much better served if they had received more instruction about how to access information on the Internet. Internet instruction classes were not always promoted and not always widely attended. Librarian training on Internet assistance was an even more important concern. Planning for the future of libraries, community centers and Austin Free-Net needed to include someone on-site that can give help when needed. This additional assistance would be of substantial service to the disadvantaged members of this community. Patrons lacked cultural capital to use the Internet, lacked appropriate Internet access time, and needed increased understanding of the Internet's potential for their lives.

More study is needed about problems in the cultural capital available to many minority community members who do not yet feel comfortable walking into a library and confident in using the Internet, particularly if little help is available. In our observations, pre-teens were often willing to compensate for this by simply getting on the machines and playing around until they figured things out, but many others among teenagers, adults, and the elderly were not so willing to experiment with technology without help. What do people need to know before they can walk up to

a machine and imagine a productive or enjoyable use for it? Guidance can be sought from Claude Fischer (1985), who anticipated the following when thinking about the role of technology in our daily lives:

We cannot assume that people use a technology because 'it is there' or because it is 'obviously' advantageous, nor because they have been 'brainwashed' to buy it, nor because they have been swept along by a cultural ethos. Nor will they necessarily use it as it was designed to be used. We need to ask how and why purposeful actors choose to adopt specific technologies and what they do with them.

Acknowledgements

We would like to acknowledge the contributions of the following student researchers who worked on this research project: Kerstin Wiggins, Ben Archey, John Brooks, Chand Schimkowitsch, Orlando Kell and Jonathon Duffy. We would also like to acknowledge the staff and librarians at the following Austin public libraries: Carver, Cepeda, Riverside, and Terrazas, as well the staff at Montopolis Community Center, Conley-Guerrero Senior Center, and DeWitty Community Technology Center.

Notes

¹ "The American public library system is a clear manifestation of the basic American belief that knowledge should be available to all, black or white, rich or poor, educated or illiterate. As with other resources, however, libraries tend to be used more by people who already have more means. For many, if not most, families living in persistent poverty, libraries remain foreign territory. The American Library Association has recognized this, and has written a clear set of guidelines on how to make libraries more accessible to the poor, and there are certainly many outstanding efforts being made toward this end in libraries across the country" (Cretinon and Egner, 1999, p. 93). Readers may wish to peruse the volume in which Cretinon and Egner's chapter was published, *Poor People and Library Services*, edited by Venturella. Other works of interest include Chatman (1990, 1991, 1996, 1999), Güereña and Erazo (2000), Malone (1999), and Spink and Cole (2001).

² Burleson, Delia and Applegate (1995), studying communication skills, found that parents from more advantaged socio-economic backgrounds are more likely to transmit to their children complex social thinking skills. They argue that through socialization these advantages are transmitted, perpetuating social imbalances. Their findings seems to support the importance of family socialization in its transmission and maintenance of cultural capital. Burleson, B., Delai, J., and Applegate, J. (1995). *The socialization of Person-centered Communication: Parental Contributions to the Socio-Cognitive and Communication Skills of Their Childen*. In M. A. Fitzpatrick

and A. Vangelisti (eds.) *Perspectives in Family Communication*. Thousand Oaks: Sage (pp. 34-76).

³ The libraries observed were Carver: 1161 Angelina St; Cepeda: 651 N. Pleasant Valley Rd; Riverside: 2410 E. Riverside Dr.; and Terrazas: 1105 East Cesar Chavez St. The community centers observed were Montopolis Community Center, focused on youth, and the Conley-Guerrero Senior Center. The September fieldwork added the DeWitty Community Technology Center.

⁴ Orlando Kell and Jonathon Duffy, Report to class project, observations at an East Austin public library, July 7, 1999.

⁵ Chand Schimkowitsch, Report to class project, observations at an East Austin public library, July 7, 1999.

⁶ John Brooks, Report to class project, observations at an East Austin public library, July 7, 1999.

⁷ Stafford, Ann (September 16, 1999). "City of Austin, Austin Public Library Foundation, and Susan and Michael Dell to provide 10 community computer centers to and South Austin branch libraries." Press release. Austin City Connection, City of Austin, Texas.

⁸ Ben Archey, Report to class project, observations at an East Austin public library, July 7, 1999.

⁹ John Brooks, Report to class project, observations at an East Austin public library, July 7, 1999.

¹⁰ There was an attempt to sample libraries and centers in both predominantly Latino and predominantly African-American sections of East Austin. Many (37%) of the users observed were at Carver Public Library, in the center of the traditionally African-American part of East Austin on 11th Street East. This was balanced by the numbers of users observed in libraries at Cepeda (22% of total users), Riverside (16%) and Terrazas (18%), all libraries that serve largely Latino or Hispanic neighborhoods.

¹¹ The claim of statistical significance is based on the chi-square test at the $P < .05$ level.

¹² Kerstin Wiggins, Report to class project, observations at Montopolis Community Center, July 7, 1999.

¹³ Ibid.

References

American Electronics Association (1997). *Cybernation*. Santa Clara, CA: American Electronics Association.

Benton Foundation (May 1999). *Profiles in connectivity: Libraries offering public access to new technologies*. [Online]. Available: <http://www.benton.org/Library/Libraries/profiles.html> [Last updated: 27 May 1999].

Bertot, J.C., & C.R. McClure (1998). *The 1998 National Survey of U.S. Public Library Outlet Internet Connectivity: Final Report*. American Library Association, Revised Feb. 1999. [Online]. Available: <http://www.ala.org/oitp/survey98.html>

Bourdieu, P. (1984). *Distinction: A social critique of the judgement of taste*. Cambridge, MA: Harvard Univ. Press.

- Burleson, B., Delai, J., & Applegate, J. (1995). The socialization of person-centered communication: Parental contributions to the socio-cognitive and communication skills of their children. In M. A. Fitzpatrick and A. Vangelisti (eds.) *Perspectives in family communication*. Thousand Oaks: Sage (pp. 34-76).
- Children's Partnership. (2000). *Online content for low-income and underserved Americans: The digital divide's new frontier, a strategic audit of activities and opportunities*. Santa Monica, CA: The Children's Partnership.
- Compaine, B. (Ed.). (2001). *The digital divide: Facing a crisis or creating a myth?* Cambridge: MIT Press.
- Chatman, E. A. (1990). Alienation theory: application of a conceptual framework to a study of information among janitors. *Reference Quarterly*, 29(3): 355-368.
- Chatman, E. A. (1991). Life in a small world: applicability of gratification theory to information-seeking behavior. *Journal of the American Society for Information Science*, 42(6): 438-449.
- Chatman E. A. (1996). The impoverished life-world of outsiders. *Journal of the American Society for Information Science*. 47(3):193-206.
- Chatman, E. A. (1999). A theory of life in the round. *Journal of the American Society for Information Science*, 50 (3): 207-217.
- Chow, C., Ellis, J., Mark, J. & Wise, B. (1998). *Impact of CTCNet affiliates: Findings from a national survey of users of community technology centers*. CTCNet, Education Development Center, Newton, MA. [Online]. Available: <http://www.ctcnet.org/resources/reports/impact98.htm>
- Clinton, W. J. (1997). "Remarks by the President at education announcement/roundtable," The East Room, The White House, Office of the Press Secretary, April 2.
- Cretinon, D., and Egner, C. (1998). Libraries in the street. In K. M. Venturella (Ed.), *Poor people and library services* (pp. 92-108). Jefferson, NC: McFarland.
- The Emerging Digital Economy (1998). Washington, D.C.: U.S. Department of Commerce [Online]. Available: <http://www.ecommerce.gov/viewhtml.htm>
- Fischer, C. (1985). Studying technology and social life. In Manuel Castells (Ed.), *High technology, space, and society* (pp. 284-300). Beverly Hills: Sage.
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Berkeley: Univ. of California Press.
- Golding, P. (1998). Global village or cultural pillage. In McChesney, Wood and Foster, eds. *Capitalism and the Information Age*. New York: Monthly Review Press.
- Güereña, S., & Erazo, E. (2000). Latinos and librarianship. *Library Trends*, 49(1): 138-181.
- Herman, E., McChesney, R., & Herman, E.S. (1998). *The global media: The missionaries of global capitalism*. London: Cassell Academic.
- Hills, J. (1998). The U.S. Rules. OK? Telecommunications since the 1940s. In McChesney, Wood and Foster, eds. *Capitalism and the Information Age*. New York: Monthly Review Press.
- Hoffman, T.P., & Novak, D.L. (February 2, 1998). *Bridging the digital divide: The impact of race on computer access and internet use*. [Online]. Available: <http://ecommerce.vanderbilt.edu/papers/race/science.html>

- Hoffman, D., Novak, T., & Venkatesh, A. (1998). "Diversity on the Internet: The relationship of race to access and usage," in *Investing in diversity: Advancing opportunities for minorities and the media*. Aspen, CO: Aspen Institute Forum on Diversity and the Media. [Online]. Available: <http://elab.vanderbilt.edu/research/papers/html/manuscripts/aspen/diversity.on.the.internet.oct24.1997.html>
- Malone, C. K. (1999). Autonomy and accommodation: Houston's Colored Carnegie Library, 1907-1922. *Libraries & Culture*, 34(2): 95-112.
- Mosco, V. (1996). *The political economy of communication: Rethinking and renewal*. London: Sage.
- National Information Infrastructure, U.S. Dept. of Commerce (no date). *Agenda for action*. [Online]. Available: <http://metalab.unc.edu/nii/toc.html>
- NTIA (National Telecommunications and Information Administration). (1997). Falling through the Net: A survey of have nots in rural and urban America. U.S. Dept. of Commerce. [Online]. Available: <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fallingthru.html>
- NTIA (National Telecommunications and Information Administration). (1998). Falling through the Net II: New data on the digital Divide. U.S. Dept. of Commerce. [Online]. Available: <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/net2/>
- NTIA (National Telecommunications and Information Administration). (1999). Falling through the Net: Defining the digital divide [Online]. Available: <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fttn99>
- Page, S. "Report: E-world fuels U.S. economy" *USAToday* June 22, 1999. [Online]. Available: <http://www.usatoday.com/life/cyber/tech/ctf433.htm>
- Schement, J. R. (June 1997). Preface: Of libraries and communities. [Online]. Available: <http://www.benton.org/Library/Libraries/preface.html> [Last updated 3 June, 1997].
- Schiller, H. (1996). *Information inequality: The deepening social crisis in America*. New York: Routledge.
- Spink, A., & Cole, C. (2001). Information and poverty: Information-seeking channels used by African-American low-income households. *Library & Information Science Research*, 23(1): 45-65.
- Strover, S., & Straubhaar, J. (2001). "The digital divide in Texas," Third Ranked Paper in Communication and Technology Division, International Communication Association, Washington, D.C., 2001.
- Strover, S., Straubhaar, J., Gustafson, K. and N. Inagaki. (2004). E-government services and computer and Internet use in Texas. Telecommunication and Information Policy, Institute, University of Texas. <http://www.utexas.edu/research/tipi/research/egovernment.htm>
- Venturella, K. M. (Ed.). (1998). *Poor people and library services*. Jefferson, NC: McFarland.
- Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Wilhelm, Anthony. (No date). Buying into the computer age: A look at Hispanic families, Thomas Rivera Institute. [Online]. Available: <http://www.cgu.edu/inst/aw1-1.html>

CRITICALLY EVALUATING MARKET DIFFUSION POLICY AND THE DIGITAL DIVIDE IN TEXAS 2000-2004

Joseph Straubhaar
Sharon Stover
Karen Gustafson
Nobuya Inagaki
Martha Fuentes-Bautista

Introduction - The Digital Divide Issue

As a national social and political issue, the digital divide is largely the product of the Clinton administration, which initially publicized the divide in terms of connectivity with the National Information Infrastructure (NII). Early analyses of the digital divide by the National Telecommunications and Information Administration (NTIA), the Pew Foundation, and other organizations stressed the dangers of an increasingly stratified society, divided by inequalities in access, situating the divide as an issue requiring active national policy. They argued the need to intervene in the technology diffusion process to lower social stratification that can be anticipated with the diffusion of new technologies and ideas, an idea in keeping with critiques of diffusion theory in the 1970s (Whiting, 1976). Later studies, however, often reflect the ascendancy of contrarian rhetoric, articulating the digital divide as an issue to be addressed through market logic and what were seen as natural diffusion processes that required no policy intervention. This policy shift manifested in rising criticism of federal programs designed to address the divide, such as the Technologies Opportunities Program (TOP) and the Department of Education's Community Technology

Centers. A parallel dynamic is visible at the state level in Texas, when looking at the rise and fall of the state's Telecommunications Infrastructure Fund (TIF).

These patterns have important implications for U.S. government policy. Current government policy might be termed a kind of market-oriented analysis that assumes that market mechanisms and the gradual process of technological diffusion will gradually reach all parts of American society with computer and Internet access and use. However, this paper will show that both national trends, such as those reflected in the Pew and UCLA surveys, as well as our own work in Texas in 2000 and 2004 shows a continuing gap between poor and others, minority and White/Anglo, and more and less educated in terms of both access to and use of Information and Communication Technologies (ICTs). This paper argues that surveys in Texas reported below show a positive outcome of previous policy interventions, specifically that a significant percentage of poor and minority ICT users gained access to the Internet, as of 2004, through public access. This will be examined by contrasting data from statewide surveys in 2000 and 2004 on access to and use of the Internet and computers in Texas, focusing on who uses public access.

Early Articulations of the Divide

As digital information technologies spread in the 1990s, some national policymakers and technology theorists feared that technology adoption and diffusion could increase traditional structural inequalities such as income and education. This paper argues that policies before 2000 in the U.S.A. and before 2004 in Texas reflected a critical approach to diffusion. Starting in the early 1990s, reflecting policy work by Robert Reich and Larry Irving, among others, there was a concern over the likely increased stratification of society that might come with an information society and information economy (Reich, 1991). While this body of policy work accepted many of the then-current assumptions of diffusion theories and information society theories, there was an awareness, corresponding to the 1976 critiques of diffusion theory by Whiting (1976), Shingi and Mody (1976), and others, accepted by Rogers (1976), that diffusion of new information media also tended to stratify

both access to and benefit from the new media. The critique clearly noted that to avoid the worst of such stratification, the least advantaged in society, corresponding to what diffusion research would call late majority or laggards, needed to be specifically targeted by policy solutions that would seek to improve their access to and their ability to use the messages carried in new media (Whiting, 1976). In the digital divide policies of the 1990s, this was reflected in an effort to intervene socially to provide public access and ICT training to those who would not otherwise receive it. Specific national U.S. policies and programs by NTIA, Department of Education, Department of Commerce, and, in Texas, by the Texas Infrastructure Fund (TIF) implemented this general policy.

One initiative that grew out of this concern with information technology is the National Information Infrastructure (NII), a plan for a public-private partnership to develop an information superhighway to benefit all Americans. Policy discourse surrounding the NII assumed that the federal government would be actively involved in promoting public access, to ensure more even diffusion of technology access and services. Clinton Administration Secretary of Labor Robert Reich emphasized a focus on citizens, rather than corporations, in the development of a new information economy. Rather than focusing only on private enterprise, Reich suggests the U.S. government must invest in the education of workers, helping them become technologically sophisticated while discouraging the development of an income gap.

In 1993, Vice President Gore outlined the core principles of the plan for the NII. The plan acknowledged the need for universal service and open access. Gore stated “If we allow the information superhighway to bypass the less fortunate sectors of our society - even for an interim period — we will find that the information rich will get richer while the information poor get poorer with no guarantee that everyone will be on the network at some future date” (21 December 1993). The provision of universal service is positioned as a necessity for the success of the NII and a needed protection against the dangers of unequal technology diffusion.

Early articulations of the digital divide concentrate primarily on gaps in computer access and ownership. Solutions to information gaps

are described in terms of “public safety nets,” a phrase used by Gore in his description of the universal service component of the NII. Echoing Reich, Department of Commerce Assistant Secretary Larry Irving framed the need for increased access and education in terms of national economic success. Citing 190,000 unfilled high-technology oriented U.S. jobs in 1997, Irving suggests that access and education are critical to maintaining the nation’s globally competitive status.

An NTIA report, “Falling Through the Net: Defining the Digital Divide,” released in 1999, described the divide as becoming a “racial ravine.” While groups such as the Heritage Foundation were already arguing that advanced ICTs would diffuse naturally to the American public, eventually transcending educational, racial, and economic boundaries, the 1999 NTIA report suggests that depending upon the market for diffusion is not a wise course of action. “Given the great advantages accruing to those who have access, it is not economically or socially prudent to idly await the day when most, if not all, homes can claim connectivity” (NTIA, 1999).

During the 1990s, these concerns with the potentially uneven diffusion of emerging IT led to a variety of federal programs. Since 1994, Telecommunications Information and Infrastructure Assistance Program (TIIAP) functioned under the NTIA as a merit-based grant program, providing seed money for projects designed to extend advanced telecommunication resources to underserved Americans. The Community Technology Centers Program, administered by the Education Department, was created to help finance computer activity centers for students as well as adult education. Another grant program, Technology Opportunity Program (TOP), was created to provide funds and services to community organizations, such as food banks, needing assistance with their technology development. Finally, the e-rate was promoted by former FCC Chairman Reed Hundt as a way to support the use of advanced telecommunications in schools, libraries, and hospitals. All of these programs were designed to address the increased social and economic stratifications that could accompany the spread of IT among the general population.

New Understandings of the Digital Divide

Reviewing major trends described by nationwide surveys of the UCLA Center for Communication Policy¹, and the Pew Internet & American Life Project² over close to a decade, Rainie and Bell (2004:47) conclude that the overall American online population has stalled somewhere between 60% (Pew's findings) and 70% (UCLA's findings). Older Americans, those who just completed high school or less education, less well-off Americans, rural residents and African Americans and Hispanics are still less likely to go online. Border States (Arizona, New Mexico and Texas) stand out as regions of contrast with fairly pervasive wired areas but low Internet penetration rates. The Internet population at the U.S-Mexico border is mostly young, composed by an interesting mix including the wealthiest and those of modest incomes, with significant number of Hispanics users (62:63).

Understanding these trends has demanded a new paradigm that goes beyond old formulations of the divide looking into the emergence of various *digital divides* and further stratification. A second generation of Internet research has drawn on longitudinal studies tracing different types of use, attitudes among users and reasons of non-users for not going online (Wellman, 2004). Currently, Internet access and use is better understood as a *fluid spectrum* that goes from populations totally disconnected – approximately a fourth of the all American population (Lenhart et al., 2003:26) — to groups of *net evaders*, *dropouts* (Katz and Asdpen, 1998; Katz and Rice, 2003), and users with different degrees of sophistication in employing the variety of online applications (NTIA, 2002; Madden et al, 2003; The Digital Future Report, 2004).

Users go online from diversity of places. The Pew Internet & the American Life Project estimates that 23% of the adult Internet users go online from places different from home or the office (Harwood, March 2004). Most people gain access at schools (27%), friends' homes (26%) and libraries (26%), and only few have used Internet while traveling (4%), staying at hotels (3%) or in cyber cafés (2%). A small fraction uses it at community centers and houses of worship. Users of "the third place" represent two very different sets of demographics. The first group consists of heavy users, anxious of going online wherever they are. They

are between ages 18-24, and typically are students. The second group is composed of users from households earning less than \$30,000, with lower levels of education, living in rural areas and having little experience in the online world. Some of them totally depend of “the third place” to have Internet access (2).

As new layers of connectivity and access add up, and more accentuated differences in use are unveiled, the illusion of a fading digital divide grows. While some assume differential access and use as mere reflection of individual choice equating the adoption of Internet with the adoption of the TV sets (The Digital Future Report, 2004), others see the phenomenon as a byproduct of inequalities materialized in different levels of techno-competencies (Rojas et al, 2002; Eamon, 2004). Building on his work on the un-phoned, Schement (1995) has shown how inequalities in access to information services (telephone, cable) tend to persist in contrast to the rapid diffusion of information goods. Can the potential of the technology be developed through the operation of the Internet as a broadcasting system or as a truly interactive technology? Who will be in better standing to take advantage of the possibilities opened by high-speed connectivity? As these questions wait for a response, we argue that the potential of the technology lies in its uses and closer attention has to be placed on the study of Internet use among the less privileged, and the disconnected. Only in this way we will be able to articulate new policies to answer the problem of the diversity of *divides*.

Telecommunication Policy – the U.S. and Texas

Telecommunication regulation has historically regarded public access as a strategic component of universal service policies that pursue availability and accessibility of telecom services (Muller, 1997). The same spirit informed early discussions about the emerging National Information Infrastructure that highlight the importance of public access to balance out commercial market needs and public interest fostering universal access to information (Kahin and Keller, 1995). The Telecommunication Act of 1996 redefined the concept adding a new layer of access: advanced services should be available in specific

institutions (schools, libraries, and rural health centers). The mandate has made ICT almost universally present in these institutions around the U.S. but these programs are now challenged by proposed cuts under the current FCC and other policy leadership.

The Public Utility Regulatory Act (PURA) of 1995 transformed the telecommunications regulatory environment of Texas granting substantial deregulation, and creating a new framework to foster higher competition to further the deployment of an advanced telecommunications infrastructure in the state. PURA also established a new agency, the Telecommunications Infrastructure Fund (TIF), “as a catalyst and supporter of public access to an advanced communication technology network” giving priority to rural and underserved populations (TIF, 1997).

To fulfill its mission, the TIF administered grants funded by an assessment—1.25 % of taxable telecommunications receipts—on wired telecommunications utilities and wireless providers. The fund would not exceed total investments by \$1.5 billion, and TIF should be abolished by the year 2005 unless the Legislature decides to extend its mandate. TIF grants exclusively targeted “eligible entities” defined by law as public school districts and campuses, colleges and universities, libraries, academic health centers, and public or not-for-profit healthcare facilities. The agency was required to give priority to projects in schools, and those representing collaboration among entities able to contribute with matching funds. The design of TIF programs has been characterized as a “technology-push effort” common to interventions, which assume that by assuring connectivity, communities gain effective access (Strover, Chapman & Waters, 2004)

TIF initiated programs at the end of 1996. The administration defined grant programs targeting each one of the four eligible entities, a special program funding innovative applications of the technology (Discovery Grants), and much later (1999), a Community Network grant which set out to leverage investment in telecommunications infrastructure furthering connectivity through public access. From 1996 until 2002, the agency issued almost \$1 billion in grants to 6,589 fiscal agents. Priority was given to education, health and information sharing projects in public schools, public libraries, higher education institutions,

and healthcare agencies. TIF stressed funding infrastructure instead of services addressing the “barriers of access” to the technology rather than the “barriers of use”(13). Through the analysis of the discursive structures in TIF’s Master Plan (1998) and Strategic Plans (1999-2003, 2003-2007), Fuentes-Bautista (2004) concludes that the state diagnosed the problem of digital gaps in terms of insufficient and uneven growth of conduits and devices, mainly between rural and urban areas.

Strover et al (2004) evaluate the public access programs of 36 Texan communities awarded by the first round of the CN program. The authors conclude that the intervention did expand public access—80% of the sites projected were actually established—but the types of location chosen were not intrinsically attractive or available to all target constituencies (473). Public access was largely equated with expanding computer and Internet access primarily in schools and libraries. The sites chosen were those that represented minimal burdens to participant institutions; new sites and those in areas where the poor and minority population were concentrated were avoided. “The very placement, staffing, and use of public access in these projects largely replicated the power structure and access advantages that already were in place” (484).

In 2002, TIF released its second strategic plan laying out new directions. “TIF spent the first four years funding infrastructure—the wires and boxes. Now responding to constituent demands, the focus has shifted to funding training and content and “giving people the tools to use the infrastructure and make it relevant to their lives”, promised the document (2002:27). This vision did not persuade the Legislature. Under growing administrative concerns and administrative budget cuts, the administration of this investment came under fire by oversight agencies based on TIF’s perceived inability to develop satisfactory evaluation mechanisms to demonstrate that in fact target constituencies were served (SAO, 2002; Committee on State Affairs, 2003). Finally, the Governor of Texas cut the program.

Disputing the Divide

The last few years have been a turbulent period for federal and state programs designed to address the digital divide. By the early

months of 2002, the Bush administration was preparing to cut key programs designed to address digital divide inequalities, including the Technology Opportunities Program (TOP) of the Commerce Department. It was increasingly assumed that deregulation, a free market, and natural processes of diffusion would ameliorate any residual inequalities in technology and information access.

Contrarian discourses generally put their trust in the logic of the free market, assuming that the technologies in question will naturally diffuse to different segments of the population over time. Because of this faith in market-led diffusion, contrarians generally oppose direct government involvement—one of the classic targets is the government-mandated universal access cross-subsidy, which contrarians argue inhibits more players from entering the market (Compaine and Weinraub, 1997). Other concerns include the unnatural overloading of the information infrastructure, and the argument that those who are on the wrong side of the divide may have deliberately chosen to pass up access to these emerging ICTs. Finally, an increasingly prominent argument concerns the actual existence of a digital divide. Whereas contrarian positions during the 1990s often acknowledged that a divide existed, while arguing against government intervention, more recent contrarian discussions suggest that if any divide did exist, it has now been solved through pro-competitive policies and decreasing technology prices.

Recent ICTs are often compared with a variety of other technologies, especially the television, implying that Internet and computer access will follow a diffusion process similar to that of the television (Powell, 2000; Compaine, 2003: 318). Adam Thierer, writing for The Heritage Foundation, supports this perspective, suggesting that because television penetration is now at 99% generally, and at 97% among poor households, there is no reason to give low income families tax credits or other incentives to invest in computer and Internet technology (2000). The market is situated in these arguments as a fair arbiter, one that will allow advanced communication technologies to trickle down through the strata of society, given time.

While television is a popular site of comparison in this paradigm, contrarians also point to other examples of technological diffusion,

generally arguing that it is natural and perhaps even American that technologies diffuse unevenly. The diffusion of new technologies to “Home Town America” has never been uniform, but disparities have always existed among different groups’ financial and geographical resources—this, however, “does not mean there is a national crisis that requires federal intervention” (Thierer, 2000).

Contrarians cite various ways that the private sector has already addressed the digital divide, such as through falling computer prices, free, advertising-supported Internet services, and new Internet appliances that cost much less than traditional computer systems. Commercial ventures are described as solving the digital divide through competition and natural pursuit of profit; at this point, decisions to not purchase a computer or get Internet service are positioned as being voluntary, and based on the personal preferences of potential consumers. This conclusion is also significant because it frames non-adopters as individuals making independent decisions, rather than as members of traditionally underprivileged groups working within a larger structural framework.

Research Questions

1 – Part of the contrarian, market diffusion argument is that gaps between social groups are closing rapidly. So how much has access to and use of the Internet in Texas grown for ethnic minorities, poor, rural dwellers, and the aged grown in Texas between 2000 and 2004? Do the gaps seem to be closing rapidly?

2 – The counterargument is that gaps in usage have closed in some large part because minorities and other disadvantaged groups are using public access facilities that were created by the programs of both the Federal and Texas governments before the current market diffusion-oriented policies became dominant. So how many, particularly those in disadvantaged groups, relied on public access in both 2004 and 2000?

The Samples and Procedures

The database for the 2000 study was a telephone survey of 1,002 adults 18 years or older in the state of Texas in March-April, 2000.³ The

database for the 2004 study was a telephone survey of 1,005 adults 18 years or older in the state of Texas in February-March, 2004.⁴ Both samples were weighted in order that the results conform to Census statistics for African-American and Hispanic populations.⁵ We interviewed individuals (sometimes in Spanish if necessary) in households over 18 years of age. The questionnaire was constructed largely of closed-ended items. The telephone interview took approximately 14 minutes to administer.

For both samples, our analyses include basic percentage reports on the survey responses as well as tables regarding how the factors of race/ethnicity, income, and education seem to affect the responses.⁶ All analyses will be based on the randomly sampled portion of our database (800 cases for 2000, and 805 cases for 2004).

The survey designs employed in 2000 and 2004 are not completely identical, reflecting the slight differences in scope when data were collected.⁷ All the findings we present in this paper derive from comparable and compatible variables (i.e., same wording in questionnaire) across the two survey periods except when we specifically note potential compatibility issues underlying our analyses.

RESULTS OF THE TEXAS 2000 AND 2004 SURVEYS

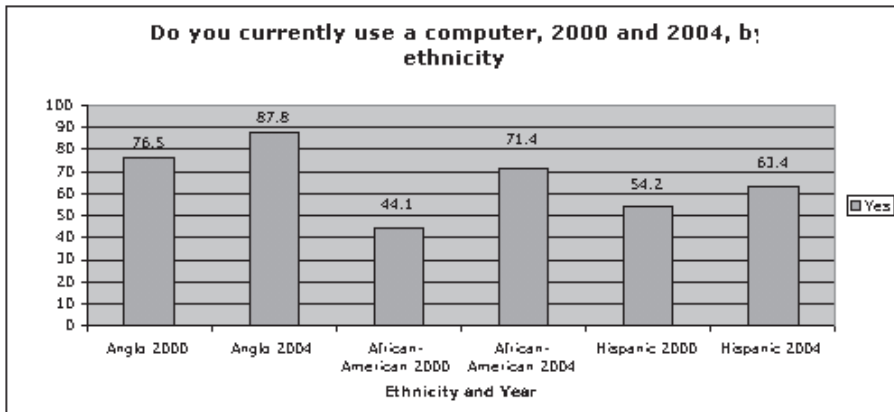
General Computer and Internet Use

The 2004 survey indicates that more people are currently using computers and spending a greater amount of time online, corroborating broad trends described by recent nationwide surveys (Madden, 2003; The Digital Future Project, 2004). According to the 2004 results, 77.8% of the Texan population currently uses a computer. This shows a gain of over 11 percentage points from the 2000 survey. There has also been a percentage gain in current computer users who report going online, so that now nearly all computer users report some exposure to the Internet. Whereas in 2000, 90.2% of current PC users had used the Internet at some point, now 97.3% of those currently using computers have also used the Internet, indicating that going online is increasingly a core component of computer use.

Minorities, Computer and Internet Use

The differences in the ethnic composition of current computer users in the state are shown in Figure 1. While all ethnic groups have gained in reported current computer use, Anglos continue to substantially lead African-American and Hispanic users. The most substantial gains in this category were among African-Americans, whose reported current PC usage increased by over 27%. Gains among Hispanics were the smallest at 9.3%. Anglos remained the ethnic group reporting the most current computer use, with a percentage increase of 11.3%. Whereas in 2000, 54.2% of Hispanic respondents reported current computer use, about 10 percentage points more than African-Americans, Hispanics lag African-Americans' computer use by about 8% in 2004, and are over 20 percentage points below Anglos in current computer use.

Figure 1: Current computer use by ethnicity, 2000 and 2004



Among those reporting current computer use, ethnic differences are negligible in terms of exposure to the Internet. The vast majority of current computer users in each ethnic group report using the Internet at some point, including 97.4% of Anglos, 95.8% of African-Americans, and 97.2% of Hispanics. Contrary to national trends that show African-Americans making slower progress than Hispanics, our survey shows that in Texas both groups made considerable gains in this category, with African-Americans gaining 15.8 percentage points, and Hispanics 11.4

points. In terms of time spent online, all groups have increased in their proportions of heavy users—those online more than 21 hours per week. Anglos continue to lead, with 18.4% of current computer users in this category, up from 13.6% in 2000. African-Americans gained 5 percentage points, with 13.6% of respondents reporting heavy use, and Hispanics made the greatest gain, from 8% of respondents reporting 21 hours or more of Internet use in 2000 to 16.8% of respondents in 2004.

Income and Computer and Internet Use

As respondents' income and education increase, so does their reported current computer use. Although all income categories have increased current computer use since 2000, with those making below \$30,000 a year experiencing the greatest gains, there are still considerable differences in reported computer use by income. Among respondents making under \$10,000 a year, the lowest income category, 46% reported current computer use in 2004, up from 27.9% in 2000. Among those under \$30,000 a year, 72% reported current use, compared to 53.1% in 2000. The proportion of current computer users among respondents making over \$60,000 a year in 2004 is nearly double that of the lowest income category, with 91.4% reporting current computer use, up slightly from 88% in 2000.

Respondents' income and ethnicity can affect the likelihood of their current computer usage as combined factors, with the Hispanic population trailing Anglos and African-Americans at each level of income in 2004. These patterns are different from national trends that have described Hispanics making faster gains in specific income brackets (Lenhart et al, 2003). In 2000 in Texas, as shown in Table 1, among incomes above \$10,000, ethnicity is related with likelihood of current computer use. Anglos led in the \$10,001 to \$30,000 income category, and among those above \$60,001. Hispanics comprised the largest group of current computer users in the \$30,000-\$60,000 income range, but were considerably below Anglos and African-Americans in current computer use in the highest income category. While 95.5% of African-Americans in the highest income category report currently using a computer, only

81.3% of Hispanics do, indicating that ethnicity affects different incomes' likelihood of current computer use. Hispanics report the lowest percentages of current computer users in each income category for 2004, as shown in Table 2, and among those with incomes above \$10,000, Hispanics also made the smallest gains between the years of 2000 and 2004, with the exception of African-Americans in the highest income bracket, who dropped from 100% reporting current computer use in 2000 to 95.5% in 2004.

Table 1: Current computer users by Income and Ethnicity in 2000

	% Among Anglos	% Among African-Americans	% Among Hispanics
\$10,000 or less	52.6%	0.0%	13.9%
\$10,001 to \$30,000	57.5%	45.2%	52.3%
\$30,001 to \$60,000	77.8%	50.0%	78.4%
\$60,001 or more	91.3%	100.0%	66.7%

Table 2: Current computer users by Income and Ethnicity in 2004

	% Among Anglos	% Among African-Americans	% Among Hispanics
\$10,000 or less	50.0%	44.4%	38.9%
\$10,001 to \$30,000	85.7%	68.0%	62.2%
\$30,001 to \$60,000	93.5%	80.0%	78.8%
\$60,001 or more	93.7%	95.5%	81.3%

Education and Computer Use

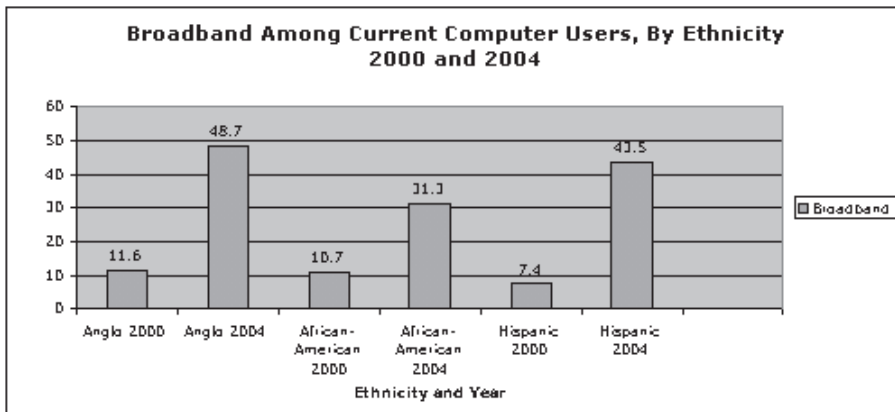
Education level is a strong factor in predicting the likelihood of current computer use, as shown in Table 1 of this paper's appendix. Those with the most education continue to reflect the highest percentages of use, although the higher the education level, the less gain between 2000 and 2004 was reported. Only 36.2% of those without a high school diploma reported currently using a computer in 2004, but this reflects a 17.6 percentage point increase from 2000. Among respondents who had graduated from college, 90.7% reported currently using a computer in 2004, only a .2 percentage point increase over 2000 data.

In terms of actual hours online, education influenced 2004 results. Those respondents who have finished high school or have some college

attendance used the Internet most, at 21 hours or more per week. Between 2000 and 2004, those with less than a high school education and those who had not finished college were most likely to become heavy users. Those with the least education still spend the least time online, with 56.7% spending 0-5 hours online each week.

Broadband Use

Home broadband use has increased from 12.3% of current computer users in 2000 to 46.6% of current users in 2004. Within current computer users, broadband has spread since 2000 among all income, education, and ethnic categories. Results of national assessments have found a broadband divide emerging along the lines of income, education and ethnicity (Horrigan & Rainie, 2003; López-Aqueres & Macias, 2004: August). In Texas, its domestic adoption in 2000 appeared to most strongly relate to ethnicity, and in 2004 this is still the strongest predictive factor, followed by weaker correlations with income levels and education.⁸ As seen in Figure 2, Anglos are the most likely to report broadband usage (48.7%), followed by Hispanics (43.5%), and then African-Americans (31.3%).

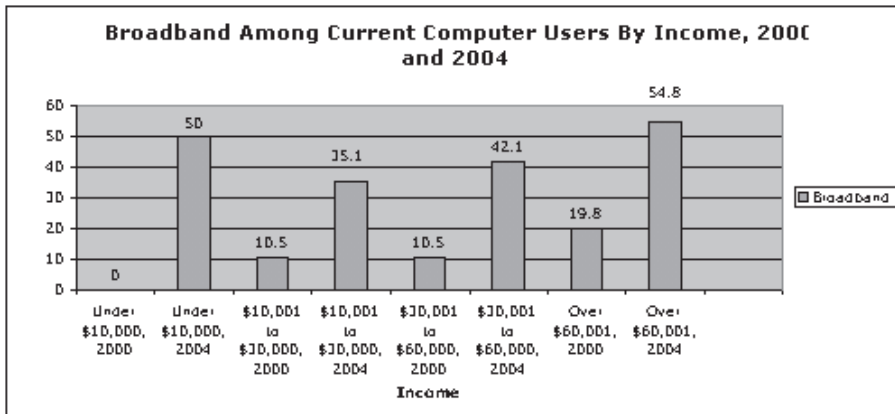


Broadband use among Anglos jumped by 37.1 percentage points, and Hispanics increased 36%. African-Americans reported heightened broadband use, but only 20.5% above the 2000 results. African-

Americans are considerably more interested in broadband in 2004 than in 2000, however, with 44.8% being “very interested.” This is an increase from 23% of African-Americans who expressed a similar level of interest in 2000. Hispanics were the least likely to express a high level of interest, and also gained the least percentage points between 2000 and 2004. In 2004, 33.5% of Hispanics reporting being “very interested” in broadband, compared to 25.1% in 2000.

By income, the greatest gains in domestic broadband adoption among current computer users appear to be within the lowest income category—as shown in Figure 3, those reporting less than \$10,000 a year are evenly split, with 50% using broadband and 50% using dial-up modems. The next-greatest increase in broadband adoption is at the other end of the income spectrum, among those making over \$60,001 a year.

Figure 3: Broadband use by income, 2000 and 2004



Those expressing the greatest interest in broadband are those who may best be able to afford it—54.7% of those with incomes in excess of \$60,001 were “very interested” in broadband service, up from 43.6% in 2000. Among those making under \$10,000, there was an impressive surge in respondents describing themselves as “very interested,” from only 14% in 2000 to 40.8% in 2004. This strong level of interest is demonstrated in this income group’s heightened proportion of adopters.

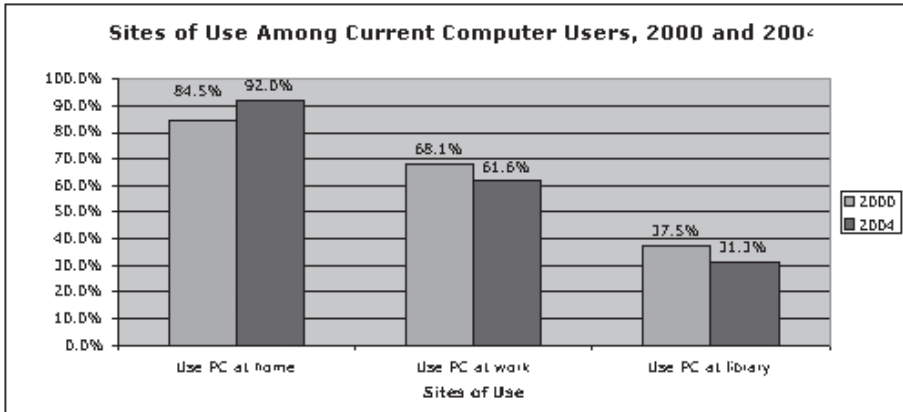
Education is less strongly correlated with broadband adoption, but there are still visible differences among various education levels. Among

respondents with college educations, 53.4% report home broadband usage, and reflect the largest increase since 2000 with a gain of 37 percentage points. Those with a high school diploma or some college experience were the next most likely group to report broadband use (42.9%), followed by those who did not finish high school (29.2%).

The Significance of Place

The location of computers and Internet access is significant. Some sites of use, such as the home, may encourage users to engage in more complex transactions such as online banking or online media production, which many users would prefer to only perform in a private space. In general, reported home computer use has increased since 2000, whereas work and library computer use has declined. This may be due to an increase in certain groups’ abilities to purchase personal computers, and due to the spread of broadband at home, which as shown above, has increased unevenly among demographic categories. As shown in Figure 4, home use has increased from 84.5% of current computer users in 2000 to 92% in 2004. Meanwhile, reported use of computers in workplaces and libraries among current computer users has decreased by several percentage points.

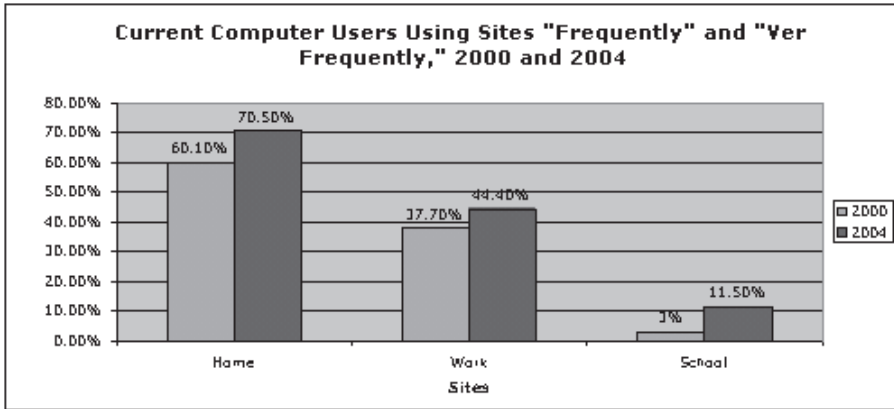
Figure 4: Sites of use, 2000 and 2004



In terms of Internet access, a greater proportion of 2004 respondents report going “frequently” or “very frequently” online in all three specified sites—home, workplace, and schools or libraries—than in

2000. “Frequent” and “very frequent” home access made the greatest gains in percentage points, followed by schools and libraries, and then the workplace, as shown in Figure 5.

Figure 5: Frequency of Internet access site use by current computer users, 2000 and 2004



When looking at the ethnic breakdown of these users, patterns of site use become apparent. Ethnicity continues to be a significant variable predicting reported computer use at libraries and schools, and has become a significant variable predicting reported computer use in the home. For computer use in the workplace, ethnic differences are not significant (Appended Table 3). Anglos continue to be the most likely group to report using a computer at home, but are least likely to report using computers at schools or libraries. Among Anglos who currently use a computer, 94% reported accessing their computers at home, compared to 87% of Hispanic current computer users, as shown in Table 2 of the appendix. African Americans closely trail Anglos, with nearly 93% of current users reporting using a computer at home—a 12.9 percentage point gain since 2000, the largest for any of the ethnic categories.

While 38% of African-Americans and 38.4% of Hispanics use a computer in school or library environments, as seen in appended Table 4, only 26.4% of Anglos report doing so. These results also show that schools and libraries continue to be significant places, with over a third of African-Americans and Hispanics reporting use at these sites.

Income is a very significant variable when considering computer use in the home and in the workplace, among current computer users (Tables 5 and 6 of the appendix). Among those making less than \$10,000 a year, 82.4% reported using a computer at home, a *drop* of almost 5 percentage points from 2000. Those making between \$10,001 and \$30,000 made the biggest gain in home use since 2000, with 90.8% reporting computer use in the home. Among those with incomes \$60,001 and above, 95.7% report home computer use. Income is an even stronger predictor of computer use in the workplace. Within the lowest income category, only 13% reported using a computer at their place of employment, reflecting a *drop* of 37 percentage points since 2000. Among respondents making above \$30,000 a year, over 72% reported using a computer at work.

Education continues to be a significant factor in predicting computer use at work, as shown in appended Table 9—whereas 76.6% of those with a college degree report using a computer in the workplace, only 35.3% of those who have not finished high school do. A smaller percentage of respondents in each education category reported using computers in the workplace in 2004 than in 2000, and those without a college degree dropped the most in percentage points.

The 2004 survey shows significant differences in how often various groups go online from home, work, and schools and libraries. Ethnicity is a significant factor in predicting how often respondents use libraries and schools for Internet access. Anglos remained the most likely to frequently access the Internet from home and work, but the least likely to frequently go online from a school or library. Among African-Americans, 19.7% frequently accessed the Internet from schools or library—up 11.4% from 2000. Hispanics were similar, with 16.4% saying they frequently go online at these public sites, a 13.5 percentage point gain from 2000. Only 8.1% of Anglos frequently go online from schools or libraries, although this is still a 5.1 percentage point gain over the 2000 results.

All survey participants, including non-users, were asked to predict how likely they were to use public access sites such as libraries or community sites. Income, ethnicity, and education are moderately significant factors in predicted likelihood of public site use (Tables 11-

16 of the appendix). Generally, respondents rated themselves as more likely to use access points in public libraries than community centers, although a substantial proportion of particular groups rated themselves as likely to use either type of site. Among education categories, college graduates appeared the least likely to use community centers—only 16.7% rated this to be a likely point of access, compared to nearly 40% of those without high school degrees, as shown in Table 16 of the appendix. Similarly, among respondents making over \$60,001 a year, only 13.5% rated community sites as likely points of access, compared to 34% of those in the lowest income category, seen in appended Table 14. Over a third of African Americans (37.4%) and Hispanics (37.5%) said they were likely to utilize community center access sites, a considerably larger proportion than Anglos at 14%, as seen in Table 12 of the appendix.

Those most likely to use public library access sites included the lowest income category and those lacking high school educations (appended Tables 13 and 15). Among Hispanics, 49.6% rated the library as a likely site of access. This is a drop of almost five percentage points since 2000, but still represents a considerable proportion of Hispanic respondents. Similarly, 45.9% of African-Americans found libraries to be likely places to access the Internet, a slight decrease in percentage points since 2000, as shown in Table 11 of the appendix. Anglo respondents who rated themselves as likely to access the Internet at a public library actually increased by 3.4 percentage points since 2000, so that 29.2% of Anglos are in this category in 2004.

Those with the lowest incomes who rated the library as a likely site of access also increased since 2000, by 9 percentage points (appended Table 13). Whereas 49% of those making under \$10,000 a year found the library to be a likely access site in 2004, only 28.7% of those in the highest income category rated themselves as likely to use the library for Internet access. Among those without high school diplomas, 53.4%—over half—rated themselves as likely to use Internet access at a public library, as shown in Table 15 of the appendix. This proportion decreases to 32.7% among college graduates—an increase of 3.2 percentage points since 2000.

Public sites continue to constitute significant points of access for these respondents, especially minorities and those at lower income and education levels. While public libraries seem to be rated more as likely site of access, considerable proportions of those surveyed also predicted community centers as likely places to go online. These public access points are still relevant to significant proportions of users, especially historically underserved groups such as minorities, who express stronger interest in these access points. In the next section, the differences in perceived utility of types of access sites is analyzed in more detail.

A Multivariate Analysis of the Socio-spatiality of Internet Use

Place-related variables were analyzed in a factor analysis in order to aggregate the location patterns of Internet usage among computer users in Texas. Our intention here is to simplify and clarify place-related factors for later use in regression analysis, rather than to identify latent structures among diverse variables.⁹ A varimax rotation yielded two almost identical factors for the 2000 and 2004 survey samples. Factor 1 consisted of subsets that measured the frequency (5-point scale) and likelihood (5-point scale) of using the Internet at public sites (i.e., public libraries, community centers, and schools), and Factor 2 contained items for the frequency and likelihood of going online at private locations (i.e., home and workplace), so the factoring lets us put related aspects of public site use together. The resulting factor scores (regression method) for Factor 1 and Factor 2 were respectively named *public site use* and *private site use*.

Table 3: Factor analysis for locations of Internet use

	2000		2004	
	Factor 1: Public site use	Factor 2: Private site use	Factor 1: Public site use	Factor 2: Private site use
How often use Internet at home		0.498		0.669
How often use Internet at work		0.884		0.736
How often use Internet at library, school	0.568		0.654	
How likely to use at community site	0.835		0.817	
How likely to use at library	0.856		0.856	

Extraction Method: Principal Component Analysis

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization

It is clear from the factor loadings that people who use the Internet at work, which may be defined as a private, restricted space, also tend to use the Internet at home, classic private restricted personal space. A very different group of people used access at the public spaces of libraries and community sites or centers. The pattern remains constant between 2000 and 2004, indicating a persistent importance of place, specifically closed/private versus public spaces, as a factor for connectivity.

Table 4: Summary statistics

Variable	Description	n	mean	SD
Public site use	Factor 1	530	.002	.985
Private site use	Factor 2	530	.002	.995
Ethnic minority	African-Americans, Hispanics		.39	.488
Income	Annual household income in 7 categories		5.08	1.951
Education	Educational attainment in 7 categories		5.19	1.094

We then use multiple regression analyses with our 2004 data to measure the relationships between demographic traits and access sites. The independent variables include ethnic minorities, household income, and education, and dependent variables were the factor scores, *public site use* and *private site use*, from the previous analysis (Table 4).

Table 5: Multiple regression for *Public site use* by ethnicity, income, and education

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.236	.218		1.085	.278
	Ethnic minority	.282	.088	.139	3.214	.001
	Income	-.097	.023	-.193	-4.214	0
	Education	.029	.041	.033	.721	.471

Dependent variable: public site use

Ethnicity and income clearly separate the sites of Internet access. Ethnic minorities and poor people were significantly more likely to use public spaces to access the Internet (Table 5). Education does not seem to be correlated with the use of public spaces for connectivity. The corollary is the significantly lower use of public access sites among Ethnic Anglos and wealthier segments of the population. The results underscore the importance and value of public spaces for Internet connectivity for the disadvantaged (i.e., culturally and economically) populations.

Table 6: Multiple regression for *Private site use* by ethnicity, income, and education

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.365	.21		-6.507	0
	Ethnic minority	-.261	.084	-.128	-3.088	.002
	Income	.106	.022	.207	4.742	0
	Education	.184	.039	.202	4.683	0

Dependent variable: private site use

The pattern was mirrored for the results for private space connectivity. Ethnic minorities, poorer, and less educated populations are significantly less likely to access the Internet at private locations such as home and workplace. Education did not indicate statistically

significant correlation with the public site factor, but it does with private site use. So while both more and less educated people may use public access somewhat similarly, more educated people are significantly more likely to use private access at home or work.

By extending our analysis on sites of connectivity, we conclude this section with a discussion of likely sites of Internet access for non-regular or non-computer users. Our earlier discussion indicated a significant increase in the number of people who currently use a computer between 2000 (66.4%) and 2004 (77.8%). This does not mean, however, that the remaining population - mostly offline population - does not have any exposure to the Internet. Our survey asked respondents their likelihood of using the Internet at community sites and at public libraries.

The majority (61%) of non-current computer users indicated positive interest in using the Internet at public libraries. Community center sites hold weaker prospects among this group, with only 40% of non-current computer users indicating interests in connectivity at this type of public space. Despite the difference, both indicators underscore the fact that interests, and perhaps more concrete demands, for public space connectivity exist among these digitally inactive or disenfranchised citizens.

Table 7: Independent-sample t-tests for the likelihood of Internet access at public sites by computer users vs. non-users

Items	Groups (n)	mean	SD	mean diff.	df	t	Sig. (2-tailed)
At community site	Current PC users	2.11	1.313	-.4	278.354	-3.224	.001
	Non-current PC users	2.51	1.617				
At public library	Current PC users	2.7	1.445	.35	289.848	-2.709	.007
	Non-current PC users	3.05	1.649				

Variables for community service site and public library have scores ranging from 1 (not at all likely) to 5 (very likely). Higher mean scores indicate more likelihood of using Internet at these sites.

A rather surprising finding is that current non-computer users are more likely to take advantage of public site connectivity than current computer users. Statistically significant differences in mean scores exist

between non-computer users (2.51 for community service sites, 3.05 for public libraries) and current computer users (2.11 for community service sites, 2.7 for public libraries). That is, public site connectivity is more valued among digitally uninitiated populations than among those who are already connected. While it is expected that many more people will be connected to the Internet at home, work, and elsewhere in the future, our finding underscores the persistent importance of Internet access at public spaces.

Summary and Conclusions

Market diffusionists who have dominated U.S. policy since 2000 tend to see people naturally acquiring access at home and work, eliminating the need for subsidized public access. Our results, particularly the factor analysis, do show a pattern of people who use the Internet at work, which may be defined as a private, restricted space, and also use the Internet at home, another private restricted personal space. But those spaces continued to be divided spaces—divided by race, income and education.

A very different group of people used access at the public spaces of libraries and community sites or centers, compared to private use at home or work. Ethnicity and income clearly separate the sites of Internet access. A regression analysis showed that ethnic minorities and poor people were significantly more likely to use public spaces to access the Internet than were Anglos/Whites and wealthier people.

Ethnic minorities are strong users of public access. While 38% of African-Americans and 38.4% of Hispanics use a computer in school or library environments, only 26.4% of Anglos do. This reflects the greater need for public access among minorities, who have less access at home or work. Public access is also crucial for lower income people. Fewer poor people (those under \$10,000) used computers at home or work in 2004 than in 2000.

Given these economic and educational divides, one of the contrarian arguments in the digital divide discourse – non-adoption is a conscious decision – seems to require serious scrutiny. When translated into concrete public policies, such a notion may lead to a curtailment of

resources for public site connectivity. Deprived of opportunities for connectivity at public spaces, those who remain at the margin of computer ownership and Internet connectivity may stay disconnected even longer. The following analysis offers initial insights into the latent patterns of Internet connectivity among non-computer users.

From a public policy perspective, public access sites benefited from many of the federal and state programs and grants addressing the digital divide. It is, therefore, anticipated that major shifts in public support for these locations (e.g., funding cuts, their dismantling of service agencies, etc.) will significantly affect those segments of the population whose Internet connectivity relies on public access sites. Such a prospect calls for more investigation into the sites and populations affected by these cuts, and what their users will do if policy changes deprive them of public access opportunities.

From a policy perspective, the interventions created by the Clinton/Gore government agencies before 2000 and by the State of Texas until 2003 to create public access were very successful. They created a network of public access points in Texas that are clearly being used by precisely those who were targeted: the poor, minority groups, and the less educated. Ironically, that infrastructure is part of what enables contrarian critics to point to elevated numbers of people using the Internet. The statewide Texas data from 2004 make it clear that many disadvantaged populations get their access from public, not private access.

From a theoretical perspective, those interventions can be seen as a successful policy implementation of the theoretical critique applied to diffusion theory in the late 1970s. That is, in order to avoid information gaps and increases in social stratification which seem to often accompany the diffusion of new technologies, the soundest strategy is to identify those who will most likely be among the disadvantaged, the late adopters if you will, and to target them with specific programs designed to create access and conditions for successful use of the new media. So from a theoretical perspective, a critical awareness of the stratifying potential of new media in the information society, coupled with research, like the NTIA "Falling Through the Net" series, to identify who is excluded from early diffusion, seem superior in their predictive

power to a strict theoretical reliance on market mechanisms for diffusion, which would have left many of the poor, minorities, and less educated in Texas still waiting for access to the information society, suffering from information gaps, and other effects of social stratification.

Notes

¹ <http://ccp.ucla.edu/pages/internet-report.asp>

² <http://www.pewinternet.org/reports.asp>

³ This survey used a Computer Assisted Telephone Interviewing (CATI) system to conduct telephone interviews with 1,002 respondents. Of those, 800 comprise a random sample survey of households in the state, while an additional 202 households represent a sample of people exclusively from rural counties. We used last birthday in order to randomly sample within the household.

⁴ In 2003 the Department of Information Resources contracted with the Telecommunications and Information Policy Institute at the University of Texas to conduct a study examining e-government-related attitudes and use of electronic e-government services within the Texas population. After questionnaire construction in fall of 2003, a statewide survey of individuals was conducted in February-March 2004 in order to assess various behaviors and attitudes related to using computers, the Internet, and e-government. The Office of Survey Research at the University of Texas gathered the data using their computer-assisted telephone interviewing system. The final sample included 805 randomly selected individuals from throughout Texas as well as an additional 204 individuals randomly selected exclusively from rural regions of the state. The cooperation rate was 86%, a high rate for telephone surveys.

⁵ In our unadjusted sample for 2000, 66.1% were ethnic Anglos, 8.8% African-Americans, 21.5% Hispanics, and 3.6% comprised "other" groups including Asians, American Indians, etc. To compensate for non-Anglo populations in this sample, throughout our analyses we have used a weighted sample. The weighted sample approximates these groups' representation in the state: in the weighted sample, 53.7% of the people are Anglos, 10.7% African-Americans, 31.5% Hispanics, and 4% other category. The unadjusted sample for 2004 was represented by Ethnic Anglos (60.1%), African-Americans (9.4%), Hispanics (26.5%), and other (4%). In the weighted sample for 2004, 53.5% are Anglos, African-Americans 11.1%, Hispanics 31.5%, and other 4%.

⁶ When we note that there are "differences" by various demographic factors, we refer to statistically significant differences. These have been identified through chi square analyses and t-tests.

⁷ see footnotes 1, 2 (Karen, is this the right format?)

⁸ In 2004, the Cramer V score for ethnicity was .167, .121 for income, and .091 for education.

⁹ For this reason, we considered only those factors that would indicate people's patterns of use or preference in terms of Internet access sites.

References

- Administration White Paper on Communications Act Reforms*. (1994, January 26). Retrieved October 15, 2004, from <http://ibiblio.org/pub/academic/political-science/internet-related/NII-white-paper>
- Committee on State Affairs. (2003). *Report to the Texas House of Representatives 78th Legislature*. Austin, Texas.
- Compaine, B. (Ed.). (2001). *The Digital Divide: Facing a Crisis or Creating a Myth?* Cambridge: MIT Press.
- Compaine, B. & Weinraub, M. (1997, February). Universal access to online services: an examination of the issue. *Telecommunications Policy*, 21, pp. 15-24.
- Digital Future Report (2004, September). *Surveying the Digital Future: Year Four*. Los Angeles, CA: USC Annenberg School Center for the Digital Future.
- Eamon, M. K. (2004). Digital divide and computer access and use between poor and non-poor. *Journal of Sociology and Social Welfare XXXI* (2), 91:112.
- Fuentes-Bautista (2004). *Muddling through Digital Inclusion: The Construction of State Policy Promoting Community Networks in Texas*. 1st Brazil- U.S. Symposium of Communications. Austin, Texas.
- Gore, A. (1993, December 21). Remarks by Vice President Al Gore at the National Press Club. Washington, DC. Retrieved October 10, 2004, from <http://www.ibiblio.org/nii/goreremarks.html>
- Harwood, P. (2004, March). People who use the Internet away from home and work. Data memo, The Pew Internet & American Life Project. Retrieved October 2004, from http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Other_Places.pdf
- Horrigan, J.B. & Rainie, L. (2003). *The Broadband Difference: How online American's behavior changes with high-speed Internet connection at home*. The Pew Internet & American Life Project. Retrieved October 2004 from http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Broadband_Report.pdf
- Katz, J.E. & Aspden, P. (1998). Internet dropouts in the US. *Telecommunications Policy*, 22 (4/5), pp. 327-39.
- Katz, J.E. & Rice, R.E. (2002). Access, civic involvement, and social interaction on the Net. In B. Wellman and C. Haythornthwaite (Eds.), *The Internet in Everyday Life* (pp. 114-138) Malden, MA: Blackwell Publishers.
- Lenhart, A., Horrigan, J., Rainie, L., Allen, K., Boyce, A., Madden, M., & O'Grady, E. (2003, April 16). *The ever-shifting Internet population: A new look at Internet access and the digital divide*. Pew Internet & American Life Project Report. Retrieved October 31, 2004, from <http://www.pewinternet.org/reports/index.asp>
- López-Aqueres, W. and Macias, E. (2004, August). *Broadband Internet access among Latinos: status, issues and opportunities*. Report of The Tomás Riviera Policy Institute.
- Madden, M. & Rainie, L. (2003, December 22). *America's online pursuits: The changing*

- picture of who's online and what they do. Pew Internet & American Life Project. Retrieved July 2004, from <http://www.pewinternet.org/reports/index.asp>
- NTIA. (1999, July). *Falling through the net: Defining the digital divide*. National Telecommunication and Information Administration, US Department of Commerce. Retrieved August 7, 2000 from <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fttn99/contents.html>
- NTIA. (2002, February). *A nation online: How Americans are expanding their use of the Internet*. National Telecommunication and Information Administration, US Department of Commerce. Retrieved May 30, 2002 from <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/dn/anationonline2.pdf>
- Powell III, A. C. (1999, November). *Reason*, 31 (6). Retrieved December 5, 2002, from Academic Search Premier database.
- Rainie, L. & Bell, P. (2004). The numbers that count. *New Media and Society* 6 (1), pp. 44:54.
- Reich, R. (1991). *The Work of Nations: Preparing Ourselves for 21st-century Capitalism*. New York: Random House.
- Rogers, E. M. (1976, April 2). Communication and development: The passing of the dominant paradigm. *Communication Research* 3, pp. 213-240.
- Rojas, V. et al. (2000) Communities, cultural capital and the digital divide. Paper presented in the 50th Annual ICA Conference. Acapulco, Mexico.
- Schment, J.R. (1995, August). Beyond universal service: Characteristics of Americans without telephones, 1980–1993. *Telecommunications Policy* 19, (6), pp. 477-485.
- Shingi, P. & B. Mody (1976, April 2). The communication effects gap: A field experiment on television and agricultural ignorance in India. *Communication Research* 3, pp. 171-190.
- Spooner, T. (2003, August). *Internet use by region in the United States*. Pew Internet & American Life Project. Retrieved July 2004, from <http://www.pewinternet.org/reports/index.asp>
- State Auditor Office (2002, October). *An Audit Report on Grant Administration at the Telecommunications Infrastructure Fund Board*. SAO Report No. 03-005. Austin, Texas.
- Strover, S., Chapman, G., & Waters, J. (2004). Beyond community networking and CTCs: access, development and public policy. *Telecommunications Policy* 28, pp. 265-485.
- Telecommunications Infrastructure Fund. (1997). *Telecommunications Infrastructure Master Plan 1998*. Austin, Texas
- Telecommunications Infrastructure Fund. (1999). *Strategic Plan 1999-2003*. Austin, Texas.
- Telecommunications Infrastructure Fund. (2002). *Strategic Plan 2003-2007*. Austin, Texas.
- Thierer, A. D. (2000a, February). A “digital divide” or a digital deluge of opportunity? *Heritage Foundation Executive Memorandum*, No. 646. Retrieved December 1, 2002 from the Heritage Foundation Web site: <http://www.heritage.org>
- Wellman, B. (2004). The three ages of Internet studies: ten, five and zero years ago. *New Media & Society* 6 (1), pp. 123–129.
- Whiting, G.C. (1976, April 2). How does communication interface with change? *Communication Research* 3, pp. 191-212.

Appendix

Table 1: Current computer users by education, 2000 and 2004

	Some high school or less	High school graduate, or some college	College graduate or more
2000	18.6%	66.7%	90.5%
2004	36.2%	78.8%	90.7%

Sites of Use Tables

Table 2: Home use by ethnicity, among current computer users, 2000 and 2004

	Anglo	African-American	Hispanic
2000	86.4%	80%	80.2%
2004	94%	92.9%	87%

Table 3: Work use by ethnicity, among current computer users, 2000 and 2004

	Anglo	African-American	Hispanic
2000	70.7%	63%	63.6%
2004	62.6%	52.9%	61.6%

Table 4: School/Library use by ethnicity, among current computer users, 2000 and 2004

	Anglo	African-American	Hispanic
2000	33.1%	43.5%	45.7%
2004	26.4%	38%	38.4%

Table 5: Home use by income, among current computer users, 2000 and 2004

	\$10,000 or less	\$10,001-\$30,000	\$30,001-\$60,000	\$60,001 and above
2000	87.5%	73.3%	84.6%	91.8%
2004	82.6%	90.8%	86.8%	95.7%

Table 6: Work use by income, among current computer users, 2000 and 2004

	\$10,000 or less	\$10,001-\$30,000	\$30,001-\$60,000	\$60,001 and above
2000	50%	60%	69.1%	81.6%
2004	13%	40.5%	73.2%	72.4%

Table 7: School/Library use by income, among current computer users, 2000 and 2004

	\$10,000 or less	\$10,001-\$30,000	\$30,001-\$60,000	\$60,001 and above
2000	76.5%	26.9%	37.4%	34%
2004	39.1%	35.9%	33.2%	28.8%

Table 8: Home use by education, among current computer users, 2000 and 2004

	Some high school or less	High school graduate, or some college	College graduate or more
2000	84%	80.3%	89.6%
2004	88.6%	91%	93.4%

Table 9: Work use by education, among current computer users, 2000 and 2004

	Some high school or less	High school graduate, or some college	College graduate or more
2000	44%	62.8%	76.9%
2004	35.3%	53.3%	76.6%

Table 10: School/Library use by education, among current computer users, 2000 and 2004

	Some high school or less	High school graduate, or some college	College graduate or more
2000	20%	37.1%	39.8%
2004	34.3%	30.5%	31.5%

Likelihood of Use Tables

Table 11: Respondents “likely” to use Internet at a public library

By ethnicity, 2000 and 2004

	Anglos	African-Americans	Hispanics
2000	25.9%	48.5%	54.6%
2004	29.2%	45.9%	49.6%

Table 12: Respondents “likely” to use Internet at a community site

By ethnicity, 2000 and 2004

	Anglos	African-Americans	Hispanics
2000	14.1%	39.2%	38%
2004	14%	37.4%	37.5%

Table 13: Respondents “likely” to use Internet at a public library

By income, 2000 and 2004

	\$10,000 or less	\$10,001-\$30,000	\$30,001-\$60,000	\$60,001 and above
2000	40%	50.5%	43.3%	22.3%
2004	49%	47.8%	41.5%	26.7%

Table 14: Respondents “likely” to use Internet at a community site

By income, 2000 and 2004

	\$10,000 or less	\$10,001-\$30,000	\$30,001-\$60,000	\$60,001 and above
2000	38.6%	31.1%	24.9%	13.4%
2004	34%	32.8%	28%	13.5%

Table 15: Respondents “likely” to use Internet at a public library,

By education, 2000 and 2004

	Some high school or less	High school graduate, or some college	College graduate or more
2000	49.2%	40.2%	29.9%
2004	53.2%	38.3%	32.7%

Table 16: Respondents “likely” to use Internet at a community site

By education, 2000 and 2004

	Some high school or less	High school graduate, or some college	College graduate or more
2000	40.5%	26.8%	15.2%
2004	39.8%	26.6%	16.7%

INFRA-ESTRUTURA E SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES: UMA ABORDAGEM DOS PROVEDORES DE ACESSO E CONTEÚDO DE SALVADOR, BAHIA

Othon Jambeiro
Sonia Serra

Introdução

Este *paper* é produto de um projeto de pesquisa iniciado em 2004 e projetado para três anos, parte desenvolvida exclusivamente no Brasil e parte envolvendo estudos comparativos entre as cidades de Salvador, no Brasil e Austin, nos Estados Unidos. Ele está inserido num programa de cooperação entre a Universidade do Texas (Communication College, Information School, Telecommunication and Information Policy Institute) e a Universidade Federal da Bahia (Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação), que opera sobre três linhas de pesquisa: inclusão digital, políticas e regulação de informação e comunicações, e jornalismo digital.

O projeto do qual este *paper* é parte dá continuidade a estudos anteriores³, e tem como objetivo investigar a organização e o funcionamento da infra-estrutura e dos serviços de informação e comunicações, à luz do fenômeno contemporâneo de convergência tecnológica, operacional e de capitais que nelas ocorre. Sua base empírica se constitui fundamentalmente de documentos legais – leis, decretos, portarias etc. – estudos técnicos, registros de debates públicos e privados, levantamento de dados em fontes primárias e secundárias e entrevistas com atores do processo regulatório.

Embora se proponha a pesquisar um universo específico e bem delimitado – a cidade de Salvador, Estado da Bahia, Brasil – o projeto se expande, consideravelmente, em termos conceituais e contextuais, dadas as características do processo regulatório, organizacional e operacional dos atores envolvidos. Isto porque, além de a regulação dos serviços de telecomunicações e de informação ser atribuição dos poderes legislativo e executivo federais, há forte interferência de organizações supranacionais – como a União Internacional de Telecomunicações, por exemplo – e conglomerados multinacionais. Aos estados e municípios, por sua vez, é deixada quase nenhuma influência na montagem das estruturas de produção, armazenamento e disseminação de conteúdos, nas suas mais variadas formas. Ao contrário, as organizações que operam as estruturas e serviços são, hoje, em grande parte, vinculadas a corporações nacionais ou multinacionais, ficando seu processo decisório praticamente imune às organizações sociais e às entidades públicas, de caráter local e mesmo estadual, que poderiam – e, certamente, desejariam – influenciá-los.

Quanto ao referencial teórico, a investigação se insere no campo de estudo das políticas, regulação e economia política da informação e das comunicações. Este campo é, por sua natureza, convergente, e compreende estudos políticos, econômicos, tecnológicos e legais, notadamente as interseções e influências mútuas desses campos, em função dos interesses e objetivos estratégicos, públicos e privados, concentrados na infra-estrutura e na prestação dos serviços. No caso específico da regulação, ela é entendida, neste projeto, como o processo pelo qual os poderes legislativo, executivo e judiciário delimitam, articulam e arbitram os interesses conflitantes dos vários grupos sociais que se propõem a atuar no setor, tendo como referência – pelo menos em tese - o interesse público.

A estratégia metodológica do projeto compreende identificação e caracterização dos atores envolvidos na organização e funcionamento da infra-estrutura e dos serviços de informação e comunicações em Salvador, Bahia, abrangendo empresas, grupos de interesse e entidades do poder público. Além disso, inclui a conjugação de análise e interpretação do contexto político e econômico do universo pesquisado,

buscando compreender como os atores locais se articulam e dialogam com os atores que atuam no processo regulatório nacional. Essa conjugação torna-se necessária pelo fato de que os regulamentos e conceitos expressos pela legislação regulatória são sempre frutos de sua interdependência com os contextos que a geram.

Este texto analisa os elementos infra-estruturais, conceituais e contextuais da chamada Sociedade da Informação e apresenta o resultado de um estudo preliminar sobre provedores de acesso⁴ à Internet e de conteúdo da cidade de Salvador. Para isso foram identificados os provedores existentes na cidade⁵ e entrevistados alguns de seus executivos. Ao final argumenta-se que serviços locais de Internet são criados e operados de acordo com a lógica da economia de mercado global e mantêm-se apenas enquanto são lucrativos, dentro daquela lógica.

Os Elementos Estruturais da Sociedade da Informação

São três os pilares sobre os quais se estrutura a chamada Sociedade da Informação: a Informática, nas suas dimensões de produtora de *hardware* e *softwares*; Telemática, enquanto rede de telecomunicações computadorizada, interligada nacional e internacionalmente; e a micro-eletrônica. Sobre essa infra-estrutura operam os serviços de comunicações e informações, os primeiros interligando pessoas e equipamentos e os outros produzindo, organizando, guardando, disseminando conteúdos. Dentre os últimos, destacam-se os serviços informativos e culturais (Internet, museus, arquivos, bibliotecas, editoriais impressos, eletrônicos e virtuais, publicidade, jornais, revistas, rádio, cinema e TV). Vejamos como se caracterizam.

A indústria da informática tem crucial importância porque todas as áreas do conhecimento requerem a cada dia maior utilização de seus produtos. Pode-se dizer que muitas atividades produtivas são hoje inteiramente dependentes deles. O desenvolvimento da Telemática – a junção de telecomunicações com informática - tornou inclusive as telecomunicações dependentes da informática. Os *softwares* (programas operacionais e aplicativos), associados aos vários tipos de *hardwares* (processadores, placas-mãe, memórias, placas de vídeo, discos rígidos),

são as forças principais na gestão de processos informacionais e comunicacionais. Os primeiros se traduzem de forma lógica, os outros de forma física, mas não se realizam uns sem os outros.

No que se refere à rede de Telecomunicações, sua característica essencial é a capacidade de transmitir, através de sinais eletrônicos, voz, imagens, dados, gráficos, música, textos, inclusive simultaneamente. No mundo contemporâneo essa infra-estrutura alcançou um nível em que pode acomodar os serviços de redes inteligentes, particularmente os que requeiram intensa interatividade e imagem de alta definição. Sua regulação passou, em todo o mundo, nos últimos anos do século XX, por alterações estruturais, em função de sua importância estratégica para o desenvolvimento econômico.

O terceiro pilar, a Micro-eletrônica, está presente na infra-estrutura por que é a partir dela que são gerados produtos essenciais à operação dos serviços de informação e comunicação. Estes produtos estão agrupados em quatro categorias: (1) Transmissores, que ligam os terminais de telecomunicações intra e entre áreas locais, regiões e países, e que consistem de três principais tipos de tecnologia: a) cabos; b) radioemissores; e c) satélites; (2) Comutadores, que conectam os terminais de entrada e saída de informações, e implementam as complexas instruções gerenciais associadas aos serviços de rede inteligente; (3) Terminais – rádio, TV, computador, telefone – por onde circula informação, tanto em termos de geração quanto de captação, armazenamento, seleção e difusão; e (4) Suportes materiais de informação, como discos, fitas, disquetes, DVDs, CDs etc.

Da operação regular e integrada dessa infra-estrutura depende a existência da Sociedade da Informação. Dela depende também a realização dos serviços de comunicações e informação: (1) Serviços postais, telefonia, cabodifusão e outros a eles associados, aqui incluídos os provedores de acesso à Internet e os serviços de transmissão de dados; (2) Serviços de produção e disseminação de informação, a saber: emissoras de rádio e TV, jornais, revistas, provedores de conteúdo na Internet, agências de publicidade, editoriais impressos, audiovisuais e eletrônicos; (3) Serviços de gestão de informação, compreendendo a guarda e a criação de condições para a recuperação da informação, de alcance nacional e

internacional: bibliotecas, arquivos, museus, centros de documentação, bancos de dados, centros de referência, sites na WWW, *data centers*.

Elementos Conceituais

Sobre a infra-estrutura e os serviços de informação e comunicações pairam regulações e políticas dos estados nacionais, de variado grau de interferência governamental, além de planos, estratégias e prioridades de investimentos das corporações nacionais e internacionais que os controlam. A ação do estado visa: demarcar a intervenção do estado-nacional e a liberdade de ação das entidades públicas e privadas que atuam no setor; ordenar a realização econômica e organizacional das empresas que operam a infra-estrutura e prestam os serviços; assegurar o cumprimento de alguns pressupostos básicos esperados pela sociedade, entre os quais podemos destacar:

1. *Liberdade de Informação*, significando, sobretudo, assegurar o acesso e o direito à informação de maneira plena. O conceito abrange, entre outras ações: estimular a criação e a gestão de instrumentos que possam fortalecer o livre e equilibrado fluxo de informação; facilitar sua circulação; reforçar sua contribuição para o desenvolvimento da economia, da política, da ciência, da tecnologia, da cultura e das artes. Abrange também: coibir o abuso e o mau uso destes serviços; assegurar a diversidade de fontes, opiniões e pontos de vista; garantir a proteção da privacidade, a competição, o não monopólio ou oligopólio; e estimular a livre circulação das informações relativas às ações desenvolvidas em nome do estado-nacional, pelos poderes executivo, legislativo e judiciário.
2. *Fortalecimento da cultura nacional*, por meio dos serviços de produção e de gestão da informação, no sentido de que cabe ao estado-nacional ter e gerir políticas específicas para bibliotecas, arquivos e museus, radiodifusão, cabodifusão, difusão via satélite, indústrias fonográfica, cinematográfica e editorial, jornalismo, publicidade.
3. *Qualidade e extensão dos serviços postais e de telefonia e outros a eles associados*, de tal forma que fique assegurada sua alta qualidade e que seu acesso seja universal, inclusive em termos de preços.

4. *Proteção à Propriedade Intelectual*, isto é, cabe ao estado-nacional criar e gerir instrumentos para regular a proteção do *copyright* e de patentes, para indivíduos e empresas.

Para assegurar esses pressupostos o estado assume papéis variados e simultâneos, a depender das circunstâncias e dos contextos econômico, político e tecnológico, principalmente os de:

Estado Proprietário, no que se refere, por exemplo, a bibliotecas, centros de documentação, ao espectro eletromagnético e às emissoras de rádio e TV que explore diretamente.

Estado Promotor, quando traça as políticas, os planos e as estratégias públicas para o desenvolvimento do setor, faz inversões na infraestrutura, e concede incentivos e subvenções.

Estado Regulador, quando fixa regras de instalação e operação de infra-estruturas e serviços, a fim de que sejam eliminados os desequilíbrios e as incertezas nefastas ao investimento e à atuação empresarial, assim como à ação das organizações sociais.

No último papel, o de regulador, o estado-nacional elabora e aplica políticas e polariza o processo de regulação do setor, diretamente ou por intermédio de órgãos estatais ou para-estatais por ele instituídos. Ele constitui e gere um conjunto de mecanismos de organização e controle, legitimados por meio de leis, decretos, portarias, regulamentos e outros atos e ações de natureza legal, administrativa e técnica. Tudo isso faz com que o processo regulatório seja definido como o permanente confronto de interesses, predominantemente políticos e econômicos, entre grupos da sociedade, intermediado pelo estado-nacional.

Embora regulação seja um assunto relacionado à economia e à política, no que se refere ao campo da informação e das comunicações é também uma questão de cultura, de liberdade de expressão e de direito à informação. Por isso, a regulação deste campo é muito sensível ao regime político do país, à sua política econômica, ao grau de liberdade, organização e mobilização da sociedade civil, e à capacidade de formulação de propostas e influência dos grupos sociais envolvidos. O equilíbrio de interesses dos vários grupos que estejam atuando no setor é essencial para que a sociedade trilhe um caminho em que o resultado

alcançado reflita suas circunstâncias, prioridades e valores, dentro de um quadro de cooperação e compatibilidade internacionais.

Para melhor compreender os conceitos em jogo na regulação do setor de informação e comunicações é necessário compreender que o tema central no relacionamento entre este setor e o estado gira em torno de sua relativa autonomia. Isto é, o grau de liberdade do setor e os meios pelos quais os limites a esta liberdade devem ser estabelecidos e controlados pela sociedade.

Os sistemas regulatórios desenvolvidos para governar o fluxo de informação na sociedade derivaram diretamente dos instrumentos legais e aparatos burocráticos criados, através dos tempos, para tratar da publicação e circulação de livros, jornais e outros documentos, dos serviços postais, do telégrafo e da telefonia, da inteligência e contra-inteligência. Na medida em que novas tecnologias deram origem a novos meios de disseminação da informação - o cinema, o disco, o rádio, a TV, o vídeo, agora a Internet - aqueles instrumentos legais e aparatos foram conseqüentemente adaptados para permitir a continuidade do controle.

Historicamente, os sistemas regulatórios visam evitar danos morais, econômicos e financeiros aos indivíduos, às organizações públicas e privadas e à sociedade. Além disso, buscam prevenir excessiva concentração de poder derivado do controle e do uso da informação, normalizar a classificação, a guarda e a conservação de documentos, licenciar frequências eletromagnéticas para serviços de rádio, televisão, transmissão de dados, imagens e voz, garantir privacidade, direitos do autor e direito de resposta, e, mais recentemente, pelo menos em tese, estimular formas de competição econômica suficiente para frustrar o estabelecimento de monopólios e oligopólios de controle do fluxo de informação e opiniões.

Dois fortes conceitos têm tido presença garantida no debate sobre a intervenção do Estado na gestão do campo da informação e das comunicações: o de *Bem Público* e o de *Serviço Público*.

Bem Público é usualmente conceituado como um benefício que deve ser utilizado por todos. Neste caso estariam os acervos das bibliotecas e arquivos públicos e os sinais que, utilizando o espectro eletromagnético, carregam informação.

Serviço público é a atividade considerada de interesse geral por uma coletividade e como tal reconhecida pelo Estado, em conseqüência do que seu uso deve ser permitido gratuitamente ou por preços e condições não-discriminatórios, razoáveis e justos (Melody, 1990: 30). Podem ser enquadrados aí os serviços postais, de radiodifusão, telefonia e de energia elétrica, que podem ser explorados privadamente, cobrados a preço de mercado, mas são submetidos a certas obrigações, como a universalidade da prestação do serviço.

Eles submetem-se, histórica e universalmente, a três regras de funcionamento: (a) continuidade do serviço; (b) mutabilidade ou adaptação, exigindo-se a melhora contínua do serviço, em função da avaliação das necessidades e do progresso tecnológico; (c) igualdade de todos os cidadãos no acesso ao serviço de que se trate.

Tradicionalmente, o *serviço público* não era entregue à iniciativa privada, nem submetido às leis de mercado. O Estado assumia diretamente sua responsabilidade ou, no máximo, o concedia a empresas públicas, mantendo-as subsidiadas e sob um regime jurídico especial. Com a onda mundial de privatização, entretanto, estes serviços não têm escapado à mercantilização, sendo crescentemente apropriados privadamente, transformados em mercadorias e submetidos às leis do mercado internacional, mantendo-se sobre eles relativo controle, através de agências reguladoras.

No caso específico do setor da informação e das comunicações, a regulação de seus serviços e atividades tem sido justificada pelo argumento de que o *interesse público* é servido mais efetivamente, através de regulação, do que pelo princípio liberal de não-interferência do Estado. A regulação é, em conseqüência, exigida, para evitar não só a anarquia no uso da informação e dos processos comunicacionais, como também que poderosos interesses se tornem dominantes, dificultando ou mesmo impedindo competição e diversidade. Também aqui, fala-se em tese, porque em alguns países a regulação tem levado à censura e ao uso político e ideológico dos serviços de informação e comunicação. Em outros, a regulação prende-se exclusivamente a disposições que asseguram diversidade de fontes e de opções de canais, deixando tudo o mais sob a égide de leis ordinárias.

No Brasil, os governos vêm intervindo neste campo de várias maneiras, destacando-se entre elas a concessão de licenças de uso de canais de radiodifusão, quase sempre por critérios político-ideológicos ou político-eleitorais. Além disso, fazem o controle da publicidade de produtos perigosos, a proteção aos menores, a garantia do direito de resposta e a distribuição, também por critérios políticos, da publicidade do governo, seus órgãos e suas empresas.

Nos anos recentes, por força dos processos de privatização de praticamente todos os serviços e atividades deste campo, o debate sobre o tema tem se concentrado no caráter do modelo liberal, que está em crescimento e ganhando predominância no mundo. Este modelo assume que uma esfera pública democrática emerge naturalmente como uma conseqüência de ações livres e privadas de industriais e prestadores de serviços do campo da informação e das comunicações. O Estado deveria, portanto, por-se à parte, numa posição de não-interferência, exceto no que respeita às questões morais, mas ainda assim atuando por intermédio de leis ordinárias.

Kelley e Donway, por exemplo, argüindo contra a interferência estatal no setor da radiodifusão, afirmam que os direitos de propriedade privada para uso e controle exclusivo de faixas eletromagnéticas, em áreas geográficas delimitadas, inclusive o direito de comprá-las, vendê-las e subdividi-las, deveria ser definido e protegido da mesma maneira que o são os direitos de propriedade privada da terra e outros recursos (1990: 78-97).

Para eles, regulamentos e controles governamentais, ao invés de estimularem a integridade profissional, apelam para o medo. E mesmo quando não tendem para a censura, os regulamentos empregam instrumentos normativos arbitrários, prolongados litígios e procedimentos burocráticos - tudo isso tomando como base o poder de coerção do Estado. A questão de saber se alguma coisa é verdadeira ou falsa, melhor ou pior é, então, substituída pela questão de saber se algo é legal ou ilegal (Idem, Ibidem).

Por fim, afirmam ainda os liberais que os regulamentos governamentais falham na consecução de seus objetivos e freqüentemente produzem o oposto, na medida em que as pessoas usam as informações

disponíveis para evitar os controles estabelecidos. Empresas e grupos de interesse corrompem agências regulatórias e usam seus poderes para excluir competidores e manter artificialmente altos preços para seus produtos. Além disso, a introdução de inovações é atrasada, erros permanecem sem correção, e a atividade econômica torna-se esclerosada, uma vez que a sorte dos reguladores não depende dos efeitos das regulações. Eles podem até mesmo se beneficiar dos erros, se estes gerarem demanda para novos controles, com vistas a corrigir problemas novos criados por problemas anteriores (Idem, *Ibidem*).

Evidentemente, a doutrina liberal esquece de observar que no mundo real contemporâneo não tem existido tal competição de idéias em tão amplo nível. O poder de expressão das pessoas e grupos é limitado pelo grau de poder econômico e controle do Estado de que dispõem. E tais poder e controle, que têm permanecido nas mãos de poucos, são usados como meio de estes últimos se manterem dominantes, inclusive e principalmente para dificultar, ou mesmo impedir, a diversidade de fontes e a livre circulação de informações e opiniões, particularmente as que os contradigam.

Outra visão sobre esse debate vem da Economia Política da Informação e das Comunicações, por meio de um conjunto de estudos que buscam demonstrar como pressões econômicas, regulatórias, financeiras e políticas dirigem e condicionam as atividades das empresas do setor e sua influência na dinâmica do mercado específico [Picard (2002), Mosco & Wasco (1988), Murdoch (1994), Garnham (1990), Golding & Murdoch (2000)].

Esse campo científico volta-se para a maneira pela qual aquelas forças afetam ou determinam o tipo de serviços de informação e comunicação disponíveis na sociedade; como se comportam e operam as empresas que prestam aqueles serviços; os tipos de conteúdo que essas forças externas criam nos veículos de informação; e as implicações desses fatores para a cultura, a política e as atividades sociais como um todo. O ponto central desta base teórica é o postulado de que a conjunção de fatores econômicos e políticos são centrais para a compreensão do que ocorre no setor e para a formulação de políticas públicas voltadas para os serviços de informação e comunicação (Picard, 2003).

Os estudos deste campo procuram, por consequência: (1) explicar as forças que pressionam as empresas, compelindo-as a adotar determinados comportamentos, ao mesmo tempo que pressionam os consumidores a aceitar seus produtos; (2) conhecer as estruturas das indústrias e dos prestadores de serviços de comunicações e informações, em si mesmas e nas suas relações com o mercado e com as diversas instituições da sociedade, com as quais interagem de diferentes maneiras; (3) analisar os fenômenos da concentração e monopolização do setor, seus efeitos culturais e sociais e as mudanças impostas às sociedades por sua transformação em sociedades da informação.

Elementos Contextuais

Dado que este texto adota a visão da Economia Política, tracemos agora o cenário em que estão operando as relações entre os grupos de interesse das sociedades mundial, nacional e local, em função do controle dos serviços e dos elementos estruturais da Sociedade da Informação.

Três mudanças interrelacionadas, operadas a partir dos anos 70, passaram a direcionar fortemente aqueles serviços e elementos estruturais e condicionar as negociações de interesses dos vários grupos econômicos, culturais e políticos:

I – formação de conglomerados de empresas, estimulada por desregulação e competição, num crescente mercado mundial, interligando numa mesma corporação desde empresas internacionais até pequenos negócios de caráter local;

II - globalização do mercado da produção intelectual, com grande número de produtos simbólicos marcados por uma cultura de consumo internacionalizada; e

III - privatização, caracterizada pela predominância de interesses privados – em detrimento do interesse público - controlando as empresas e instituições na área das comunicações e da informação.

A primeira mudança, a formação de conglomerados, levou as empresas que operam no setor de informação e comunicações a serem objeto de transações de compra e venda como quaisquer outras firmas

comerciais ou industriais. Estimulado por leis e normas governamentais, um mercado mundial de corporações operando no setor foi estabelecido. A primeira consequência disso foi o surgimento de conglomerados empresariais, controlando concomitantemente a propriedade de variadas e numerosas empresas. Emergiu, então, um crescente grau de integração de propriedade entre aquelas indústrias, sendo normal um único grupo econômico controlar, ao mesmo tempo, jornais, revistas, livros, provedores de Internet, concessionárias de telefonia e transmissão de dados, companhias fonográficas e cinematográficas, TV aberta, à cabo e via satélite.

Quanto à segunda mudança - a globalização do mercado da produção intelectual - é fato que a padronização da produção e consumo de bens materiais e simbólicos se expandiu fortemente. Tal situação se acentuou principalmente em função das necessidades de produção em escala, para atender os ditames da economia de mercado. Com isso, certos produtos passaram a ser concebidos e produzidos de maneira a atender as expectativas de mercados muito amplos. A globalização, como um processo de desenvolvimento de complexas interconexões entre sociedades, culturas, instituições e indivíduos, estimulou e favoreceu a ampliação dos nossos relacionamentos e de nossas referências de vida, de contextos locais para contextos nacionais e internacionais.

No que se refere à privatização, pode-se afirmar, em primeiro lugar, que o desequilíbrio mundial da riqueza, associado à crescente imprescindibilidade da informação para os processos produtivos e a geração de empregos, tem fortalecido a posição das empresas. Nos dias de hoje, o acesso a avançados serviços de informação e a equipamentos de informática e telecomunicações de última geração tem vitais implicações econômicas para o desenvolvimento dos países. Por essa razão a maioria deles tem estabelecido políticas para o favorecimento e estímulo à privatização desses serviços e equipamentos, como meio de atrair capitais para a expansão e melhoria da qualidade do setor.

A base ideológica dessas mudanças está em que a informação, as comunicações, os mídia, a informática, a micro-eletrônica e a indústria eletro-eletrônica passaram a ocupar um lugar central no processo de acumulação de capital. O efeito imediato desta evolução foi a revisão

das leis, decretos e regulamentos que normalizavam o setor. A isto se deu o nome de desregulamentação ou re-regulamentação. Sob a influência desta – e da privatização, que lhe dá conseqüência - com considerável assistência dos estados nacionais, o desenvolvimento tecnológico foi usado como poderoso instrumento de aprofundamento e extensão da habilidade das empresas para tornar mercadorias variados produtos gerados por aquele desenvolvimento. Na evolução do processo, as tecnologias de informação passaram a funcionar como valiosos instrumentos de superação de impedimentos históricos, particularmente de tempo e espaço, para a expansão do capital, sem que este, amparado pela desregulamentação e privatização, corresse o risco de perder o controle central do processo.

Outro fator a ser considerado é a convergência entre essas tecnologias. Ela vem eliminando os limites entre os meios, tornando-os solidários em termos operacionais, e erodindo as tradicionais relações que mantinham entre si e com seus usuários. Com a tecnologia digital tornou-se possível o uso de uma linguagem comum: um filme, uma chamada telefônica, uma carta, um artigo de revista, qualquer deles pode ser transformado em dígitos e distribuído por fios telefônicos, microondas, satélites ou ainda por via de um meio físico de gravação, como uma fita magnética ou um disco. A digitalização tornou o conteúdo totalmente plástico, isto é, qualquer mensagem, som, ou imagem pode ser editada e alterada, parcial ou totalmente, tanto na forma quanto no conteúdo. E estabeleceu-se, por essa via, a tendência do cancelamento de fronteiras entre diferentes tipos de produtos intelectuais e serviços informativo-culturais, e da supressão das linhas divisórias entre comunicação privada e de massa, meios baseados em som e em vídeo, texto e vídeo, as imagens baseadas em emulsão e as eletrônicas, e mesmo a fronteira entre livro e tela (Smith, 1989).

Essa convergência tornou-se real graças ao impulso da dinâmica e racionalidade da economia capitalista internacional. Foi isso que levou as corporações a interconectarem não só tecnologias mas também capital, recursos humanos e materiais, cujos limites não podem ser ainda previstos. O estado, por sua vez, que patrocinou essa múltipla convergência, fez convergir também suas políticas e regulações. Integrou di-

versos aspectos das estratégias empresariais às políticas públicas para informática, eletrônica, telecomunicações, informação, mídia e cultura. Esta combinação de convergências – de tecnologias, interesses empresariais e políticas públicas - tornou a Internet, a imprensa, a indústria gráfica, o rádio, a televisão, a biblioteca, as telecomunicações e a informática mais interconectadas e interdependentes, de tal forma que uma política de governo ou uma estratégia empresarial para uma delas pode ter significativas implicações para as outras.

Esta é a mais forte razão pela qual a estrutura das indústrias e serviços de informação, eletrônica e comunicações - e seu status legal e institucional nas políticas públicas - tem estado em acelerado processo de mudança.

Em síntese, os elementos estruturais da Sociedade da Informação enfrentam hoje, entre outros, dois fortes condicionantes de natureza tanto conceitual quanto contextual: em primeiro lugar, uma retirada progressiva do estado, em benefício do interesse privado e mercantil, facilitando a acumulação de capital e a mercantilização dos espaços informacionais e culturais; em segundo lugar, uma instrumentalização direta das ações públicas em favor dos grupos empresariais, em prejuízo do interesse público e da democratização dos serviços informativo-culturais.

Por fim, afirme-se que o conceito de Sociedade da Informação como entidade global não anula a existência de sociedades particulares, estados-nações, com cultura, tradições e etnia próprias. Pelo contrário, os indicadores de renascimento e fortalecimento do nacionalismo, sob comando étnico, religioso ou cultural, levam à afirmativa de que há e haverá tantas sociedades da informação quantas sejam as sociedades. Porque cada uma delas quererá e deverá usar os elementos estruturais e as oportunidades de serviços de informação para atender suas específicas necessidades prioritárias, e assim modelar seu futuro. Neste sentido, a construção de uma abrangente sociedade mundial da informação poderá implicar na expansão das oportunidades de cada sociedade particular para realçar sua distinção.

Notas Sobre Provedores de Acesso e Conteúdo em Salvador

No Brasil o número de usuários residenciais da Internet vem crescendo significativamente, embora isto atinja apenas uma pequena parcela da população. Este número passou de 14,3 milhões, em 2002 para 20,5 milhões, em 2003, de uma população estimada em quase 177 milhões de habitantes (IBGE, UIT, disponível em www.teleco.com.br/estatis.asp, acessado em 12.07.2004). Conforme dados do site da Associação Brasileira de Provedores de Acesso, Serviços e Informações da Rede Internet – Abranet, o total de usuários da Banda Larga das principais companhias no Brasil, em março de 2004, era de aproximadamente 1,1 milhão.

No entanto, o número de domínios de provedores de serviço na Internet, registrados na agência nacional de registro, a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo - Fapesp, que foi crescente até 2001, quando chegou a pouco mais de 300, passou a cair a partir desse ano, baixando para 249. É importante ressaltar que o número total deve ser superior, uma vez que os provedores podem se registrar também em outras categorias de domínios, na própria Fapesp ou mesmo fora do país.

De acordo com a Abranet, o número de provedores de acesso no Brasil chegou a 1.241, em julho de 2001, e baixou para 1.219, em julho de 2002. Segundo publicação do Ministério da Ciência e da Tecnologia, dos 500 provedores que surgiram no Brasil até os primeiros meses de 2000, mais da metade já havia sido comprada ou fechada devido à competição (Mazzeo, 2000). Em 2001, o índice de concentração, no caso dos provedores de acesso, era calculado em 78% (Teixeira, 2001).

No que se refere aos *e-services*, de maneira geral, o ambiente parece tornar-se cada vez mais restrito. Segundo o diretor de estratégia da e-Consulting, empresa brasileira do ramo, “é difícil identificar negócios com viabilidade para pequenos empreendedores”. Pesquisa do Sebrae-São Paulo, divulgada no final de 2003, mostrou que 63% das pequenas empresas de *e-services* sobrevivem ao segundo ano e apenas 47% ao quarto ano (A Tarde, 15.02.2004, p.20).

O *boom* inicial dos provedores no Brasil pode ser em parte explicado pela facilidade regulatória para entrada no mercado. Diferentemente de outros países da América do Sul, no Brasil não havia maiores res-

trições nem se exigiam licenças especiais, pois o provimento de acesso à Internet, como já mencionado, era considerado um Serviço de Valor Adicionado e, portanto, apenas usuário dos serviços de telecomunicações, regulados pela Anatel. Apesar de prevista na lei, não foi regulada a relação entre os provedores e as concessionárias de telecomunicações, constituindo-se, então, um vácuo regulatório que permitiu alianças entre os provedores de acesso, as companhias telefônicas e provedores de conteúdo (Straubhaar e Fuentes, sd). Entretanto, mais recentemente, as próprias operadoras passaram a disputar o mercado, verticalizando o negócio desde o *backbone* até a última milha (*last mile*).

Atualmente, existem pouco mais de 20 provedores de acesso com abrangência nacional, incluindo-se aí alguns provedores de acesso gratuito. A liderança de audiência permanece com o pioneiro *Universo Online*, seguido do *iG*, *Globo.com*, *terra.com.br* e *yahoo.com*.

Não há dados confiáveis atualizados sobre o número total de provedores no Brasil ou em Salvador e o panorama muda rapidamente. Em todo o estado da Bahia, que tem mais de 400 municípios, existiam, segundo dados da Abranet, citados no site da Associação Brasileira de Usuários de Acesso Rápido - Abusar, 54 provedores de acesso, em julho de 2001 e no ano seguinte esse número baixou para 52.

Um levantamento realizado em julho de 2004, através da busca em diretórios da Internet, outros catálogos e fontes diversas, identificou 15 provedores locais sediados em Salvador, a capital, uma cidade com mais de 2,5 milhões de habitantes, com cerca de 650 mil domicílios particulares permanentes. Entretanto, verificou-se que entre os que restringiam suas atividades ao estado da Bahia somente 3 desses provedores ainda permaneciam em operação oferecendo acesso público residencial. Ainda de acordo com esse levantamento preliminar verificou-se que daqueles provedores, apenas um possui um portal com conteúdo, serviços e entretenimento, em condições de um mínimo de competitividade com os grandes provedores de serviço de fora do estado.

A pesquisa mostrou que diversas empresas foram adquiridas por grupos maiores ou mudaram de ramo de atividade. Algumas se especializaram apenas em hospedagem de sites, ou em fornecimento de acesso para condomínios empresariais ou corporativos, para quem fornecem

outros *web services*. Essa foi a estratégia encontrada para sobreviver diante da competição dos grandes provedores.

O principal provedor de acesso sediado em Salvador é também um portal regional, *A Tarde On-Line*, integrante do grupo *A Tarde*, proprietário do jornal de mesmo nome e o mais antigo do estado, em circulação. O jornal *A Tarde* foi fundado em 1912 por Ernesto Simões Filho e permanece até hoje como uma empresa do mesmo grupo familiar. O Grupo controla também uma emissora de rádio e uma agência de fotos. No início de 2003 o provedor *A Tarde on-line* possuía 2.500 assinantes, que podiam ter acesso a um conteúdo que se tornou exclusivo a partir de outubro de 2002, quando o portal passou a limitar o acesso para os não assinantes. Em 2003, o número médio de acessos diários variava de 150 a 160 mil, sendo que 75% dos visitantes era do próprio Estado e 25% de fora. Destes, 13% eram originários do exterior (Machado, Borges e Miranda, 2003).

Em 2002, o Grupo traçou seu planejamento estratégico para os próximos anos e iniciou um processo de crescimento do Portal. Com essa finalidade passou a incorporar os serviços de acesso domiciliar de provedores locais de Internet da capital e do interior do estado. Desta forma, Salvador e o estado da Bahia como um todo dispõem hoje de um número bastante reduzido desses provedores, inclusive porque, além de *A Tarde On-Line*, outros provedores, de caráter nacional e internacional, adquiriram concorrentes de alcance local.

A experiência de um desses provedores incorporados pela *A Tarde On-Line* é reveladora das dificuldades que enfrentam as pequenas empresas do ramo. O diretor e proprietário da CPU-NET, entrevistado pelos autores, disse que não há como sobreviver num mercado em que as concessionárias de serviços de telecomunicações, que fornecem os *links* para a prestação de seus serviços, são concorrentes para a prestação do mesmo tipo de serviço. Isto é, coincidentemente ou não, várias vezes em que visitou, pela segunda vez, um possível cliente de seus serviços, aquele executivo foi informado de que houvera a oferta do mesmo serviço, por preço menor, pela concessionária local de telecomunicações.

Outro argumento usado pelo entrevistado como justificativa para se deixar incorporar foi o de que, para se constituir num provedor local,

necessitaria criar uma estrutura de produção de conteúdos ou comprar conteúdos de produtores independentes, o que aumentaria bastante o custo do serviço. Ele chegou a disponibilizar no seu portal notícias produzidas pelo *Jornal da Mídia*, uma pequena empresa local. Provedores como *A Tarde On-Line* já dispõem de estruturas de produção, requerendo, portanto, menor investimento para sua adequação à Internet.

Straubhaar e Fuentes (sd) comentam que as condições regulatórias iniciais citadas acima certamente favoreceram o crescimento do conteúdo local na Internet, embora direcionassem os provedores no sentido da comercialização e dos interesses de grupos mais afluentes. No Brasil, os provedores de serviço de Internet, que se tornaram líderes de audiência, como o *Universo On Line*, *iG*, *Terra* e *Globo.com*, adotaram o formato de portais de conteúdo, o que tem contribuído para o aumento da informação em língua portuguesa na rede.

A tentativa de consolidação de provedores locais ou regionais, como *A Tarde On-line*, pode ajudar a diminuir a homogeneização de conteúdos disponíveis para os cidadãos de Salvador. Além disso pode contribuir para contrabalançar a uniformização de padrões verificada nos grandes portais nacionais e multinacionais. Isto ocorreria,

“primeiro porque esses portais estão interessados na cobertura dos fatos e eventos da região, do estado e da cidade onde estão baseados e, segundo, porque a seleção dos assuntos é realizada no sentido de contemplar os assuntos mesmo nacionais ou internacionais que possam ser mais relevantes para o seu público, pois, enquanto os mega portais disputam a audiência de massa, os regionais têm maior interesse na audiência segmentada da sua região ou cidade” (Barbosa, 2003a: 178).

Por outro lado, a tendência de conglomeração a que está associado esse crescimento, com a incorporação de pequenas firmas que poderiam estabelecer parcerias ou contratar serviços de provedores de conteúdo independentes, inibe a possibilidade de uma maior diversidade de vozes no espaço público. O caso de Salvador segue uma tendência verificada em alguns outros países de concentração da informação da Internet em portais e mesmo portais ligados às organizações tradicionais de rádio e televisão, pois os altos custos de operação desses sites afastam indivíduos e pequenos grupos que não podem concorrer com os maiores (Fidalgo, 2001).

Na Bahia, o outro importante portal pertence à rede Bahia, o mais poderoso grupo de comunicação do estado, e ao contrário de *A Tarde On-Line* que não está vinculado a uma cadeia nacional, faz parte do *Globo.com*. O *iBahia* começou como provedor de acesso mas hoje somente provê conteúdos para as operadoras de telefonia. Além do portal, o grupo é proprietário do segundo maior jornal diário do estado, o *Correio da Bahia*, concessionário de 6 emissoras de TV aberta, uma emissora de TV fechada e 2 emissoras de rádio. Além disso, controla, pelo sistema de afiliação, uma rede de emissoras de rádio, espalhadas pelo interior do estado. O grupo, afiliado à Rede Globo, possui também uma gráfica e tem negócios em outras áreas, como a construção civil. O portal disponibiliza material dos veículos audiovisuais da rede e está ligado a uma diretoria de Conteúdo e Entretenimento. O jornal diário não é acessado através do portal devido a um contrato entre o *Correio da Bahia* e o portal Terra.

A disponibilização do conteúdo do jornal no *iBahia* também não é efetivada por outros motivos. Segundo fonte da gerencia de conteúdo da rede isto implicaria num alto investimento para introduzir alterações no sistema de informática, que permitissem, por exemplo, a utilização de mecanismos de busca de notícia. Isto só seria economicamente viável em um modelo fechado. Além disso, o portal, que está buscando explorar a convergência das mídias e a interatividade, enfatizando o entretenimento, procura dissociar-se da imagem do *Correio da Bahia*, que opera não apenas com uma lógica comercial mas como veículo político-eleitoral de um grupo que está no poder e controla os governos estadual e municipal, além de deter a maioria da representação do Estado (deputados e senadores) no Congresso Nacional.

O jornal *A Tarde* há alguns anos vem fazendo oposição a esse grupo, liderado pelo senador e ex-Ministro das Comunicações, Antonio Carlos Magalhães, sendo, por isso, excluído da distribuição das verbas publicitárias daqueles governos e empresas deles dependentes. Em consequência, o jornal vem passando por sucessivas e sérias crises financeiras.

Mas, além de questões políticas e econômicas locais, há indícios de que as crises do jornal também se relacionam com o impacto que a Internet vem causando no jornalismo impresso local. A migração para a Web de jornais, emissoras de rádio e TVs digitais, da Bahia, do Brasil

e do exterior, facilmente acessíveis pelo internauta, diretamente ou por meio dos grandes portais, representa uma nova fonte de concorrência. Isto porque a maioria dos leitores de *A Tarde* pertence às classes A e B e, portanto, pode assinar aqueles portais. O próprio jornal migrou para a Internet, desde 1998.

Esses mesmos leitores também podem acessar diretamente a imensa variedade de informações presentes nos sites de organizações governamentais, não governamentais e de empresas que divulgam suas informações e anunciam seus produtos na rede. Esse conteúdo é facilmente localizado através de portais de busca, como o *Google*, *Altavista*, *Cadê* e outros.

A facilidade que possíveis anunciantes podem ter para colocar seus produtos diretamente na web, ou através de portais, tem representado uma ameaça para jornais como *A Tarde*. Como é sabido, no modelo comercial do jornalismo tradicional a publicidade constitui a maior fonte de receita. No Brasil, parte significativa dessa publicidade é oriunda dos governos. Sem essa fonte, restam ao jornal *A Tarde* os anúncios das grandes empresas, não dependentes do poder político local, e os anúncios populares e classificados. A tendência desses últimos é de também migrar para o formato digital, inclusive para portais e sites especializados, que têm preços menores que os dos veículos impressos.

Entrar nesse mercado do provimento de acesso e de conteúdo representa, então, uma nova possibilidade para driblar a crise mas, por sua vez, gera a necessidade de grandes investimentos e profundas transformações no modelo empresarial do grupo. Não foi possível obter dados mais específicos sobre o portal *A Tarde On-line*, mas estudos realizados em outros portais regionais mostram que 90% de sua receita advém da venda de assinaturas com provimento de acesso e apenas 10% de publicidade e venda de conteúdo (Barbosa, 2003b). Esse é um quadro bastante diferente do modelo comercial do jornalismo tradicional, que depende fundamentalmente da publicidade para a sua manutenção.

É importante, então estudar como essas transformações repercutirão no papel político do jornalismo na já deficiente esfera pública contemporânea.. Sabe-se, por exemplo, que a oferta de informações e análises sobre política, economia e demais questões de 'interesse público', nos jornais de prestígio, consideradas indispensáveis ao exercício da cidadania

nia, tem sido até agora possível devido ao interesse dos anunciantes em leitores desses assuntos, geralmente pertencentes aos grupos mais influentes, com maior capacidade de consumo dos produtos anunciados e que compõem o público desses jornais. É importante pesquisar também quem são e quais são os interesses e hábitos de consumo dos usuários dos provedores de acesso e conteúdo para analisar as consequências dessa inversão na forma de financiamento do jornalismo.

O impacto da Internet nos diferentes meios noticiosos nos diversos níveis da sua produção, práticas, influência e recepção é um campo recente sobre o qual ainda se apresentam mais hipóteses do que conclusões, o que suscita muitas questões tanto no nível da prática quanto da teoria (Serra, 2004). No caso em exame, importa investigar o que irá acontecer com os outros provedores locais e o que acontecerá se o provedor *A Tarde On-line* continuar a absorver os pequenos provedores da capital e do interior. Terá ele condições de se firmar como um importante portal regional, oferecendo um conteúdo diversificado e possibilitando novas formas de relacionamento com a comunidade, ao mesmo tempo em que contribui para a sobrevivência do jornal impresso e a manutenção de alguns dos seus tradicionais papéis? Ou, na ausência de políticas que controlem os processos de concentração e conglomeração, na chamada Sociedade da Informação, será o quase centenário grupo *A Tarde* simplesmente também engolido pelos grupos multinacionais?

Notas Finais

É inegável a alta significação dos estudos que têm sido realizados no campo da economia política da informação, da cultura e da comunicação. Eles têm se mostrado de grande utilidade na compreensão das articulações de interesses de natureza política e econômica que se estabelecem, nos níveis nacional e internacional, na exploração industrial-comercial da infra-estrutura e da prestação de serviços vinculados à área. Têm, igualmente, investigado em profundidade o papel do Estado e dos grupos de interesse nos processos regulatórios, particularmente a crescente redução de seu poder frente aos conglomerados nacionais e multinacionais financeiros, que aumentaram substancialmente sua participação nas atividades econômicas relacionadas à informação e às comunicações.

Parece, contudo, haver pouco conhecimento acumulado a respeito da relação dos níveis locais, os estados e as cidades, com o nível nacional de decisão sobre os mídias, aqui considerados em sua mais ampla acepção. E menos ainda no que se refere ao nível internacional de sua regulação. Isto é, como se dá e que conseqüências provoca na infra-estrutura e na prestação de serviços de informação locais, a aplicação dos regulamentos negociados e aprovados nos níveis nacional e internacional? Ou, por outro lado, o que falta – ou o que excede - naqueles regulamentos para tornar mais aberto e mais garantido o desenvolvimento de pequenos e médios negócios de mídia e de serviços de informação e de cultura?

Os elementos conceituais e contextuais aqui expostos, e a análise dos dados colhidos no levantamento preliminar, desenvolvida neste trabalho, sugerem que a conglomeração de empresas que atuam na infra-estrutura e nos serviços de informação e comunicações, no nível nacional e internacional, impede que haja oferta significativa de serviços diversificados, no nível local; isto é, o controle total da infra-estrutura e de parcela significativa dos serviços, por parte daqueles conglomerados, deixa pouca margem para a criação e desenvolvimento de serviços e produtos de informação, fora do eixo empresas nacionais/empresas multinacionais.

Sugerem ainda que os regulamentos que expressam as políticas públicas nacionais para o setor não estabelecem mecanismos de proteção nem de estímulo da produção local e regional de informação, em qualquer de suas formas. Além do mais a globalização do controle da infra-estrutura e dos serviços de informação e comunicações impõe padrões de produção e gestão baseados na economia de mercado global, que demandam o uso de tecnologia de ponta e grande volume de recursos financeiros; serviços e produtos de informação, criados no nível regional, são obrigados a seguir um alto padrão operacional e de geração e comercialização de seus produtos, sob pena de serem levados à extinção.

Essas considerações indicam a necessidade da formulação de proposições analíticas objetivas sobre a chamada Sociedade da Informação, consistentes com o cenário real das relações econômicas, políticas e sociais que se estabelecem, nos contextos local, nacional e internacional. Investigações mais aprofundadas, que integrem visões de vários

campos do conhecimento sobre as transformações que ocorrem no mundo contemporâneo, são essenciais para que se possa compreender a realidade objetiva em que as relações entre os cidadãos, governos e grupos de interesse locais, nacionais e internacionais, se dão, nos dias de hoje. É nesta dinâmica de questionamento e investigação que devem se entrelaçar os propósitos dos estudos de Comunicação e os anseios das sociedades pelo aprofundamento da democracia.

Notas

¹ PhD (University of Westminster, 1995), Professor Titular do Instituto de Ciência da Informação, UFBA.

² PhD (London University, Goldsmiths College, 1999), Professora do Programa de Pósgraduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas da UFBA e da Faculdade de Tecnologia e Ciências (FTC).

³ Como resultado dos estudos realizados a partir de 1995, além de dezenas de artigos em revistas acadêmicas e alguns capítulos de livros, foram publicados os livros *Regulando a TV – um estudo comparativo no Mercosul* (2000); *A TV no Brasil do Século XX* (2001); e *Tempos de Vargas: o Rádio e o Controle da Informação* (2004).

⁴ Provedores de acesso são empresas que oferecem conexão à Internet, através de acesso discado (Modem) e/ou tecnologias de banda larga (ADSL, Cabo, Wireless etc.).

⁵ Trata-se de um levantamento preliminar e incompleto, dado o caráter anárquico dos registros desses provedores (por exemplo, um provedor pode registrar-se no Brasil e ter um domínio com.br ou no exterior e ter um domínio.com). No futuro imediato vai-se tentar o uso concomitante de variadas fontes para se chegar a um mapeamento real da situação.

Referências

Barbosa, S. (2003^a) Jornalismo de portal: novo formato e categoria para o jornalismo digital. In Machado, E. e Palácios, M. (Orgs.) *Modelos de Jornalismo Digital*, Salvador: Edições GJOL, Calandra, p. 159 a 186.

Barbosa, S. (2003^b) Sistemas de produção de conteúdos em portais regionais: os Casos UAI e iBahia. Trabalho apresentado no *I Encontro Nacional dos Pesquisadores em Jornalismo*, Brasília, novembro de 2003.

Dispositivos Online da Imprensa de Referência Internacional. In Peruzzo, C. & Almeida, F. (Orgs.) *A mídia impressa, o livro e as novas tecnologias* São Paulo: Intercom/Uniderp, p. 17 a 37.

Fidalgo, A. *Metáfora e realidade ou cooperação e concorrência na rede*. Disponível em <http://www.boccc.ubi.pt>, acessado em 12.07.04.

Freitas, Florence Cavalcanti Heber Pedreira de (2000). *A regulação das telecomunicações no Brasil*. Tese de doutorado. Salvador: Universidade Federal da Bahia.

Garnham, N. (1990): *Capitalism and Communication*. London: Sage.

Golding, P. e Murdock, G. (2000). Culture, Communications and Political Economy. In: Curran, J. e Gurevitch, M. *Mass Media and Society*. Londres: Arnold, 3a. edição, p.70 a 92.

Kelley, David & Donway, Roger (1990): Liberalism and Free Speech. In Judith Lichtenberg (ed)'s *Democracy and the Mass Media*. New York: Cambridge University Press, p.66-101.

Jambeiro, O e Ferreira, F. (2004) *Sociedade da informação no brasil: relações de poder e desenvolvimento das telecomunicações*. Paper aprovado para apresentação no Congresso da Alaic, La Plata, Argentina, outubro de 2004.

Machado, E. Borges, C. e Miranda, M. Modelos de produção de conteúdos no jornalismo digital baiano. In

Machado, E. e Palacios, M. (Orgs.) *Modelos de Jornalismo Digital*, Salvador: Edições GJOL, Calandra, p. 123 a 136.

Mazzeo, M. (2000) *Evolução da Internet no Brasil e no Mundo*. Brasília: Ministério da Ciência e da Tecnologia. Disponível em <http://www.mct.gov.br/Temas/Info/Pesquisas/EvolInter.pdf>. Acessado em 12.07.04.

Melody, William H. (1990): Communication Policy in the Global Information Economy: Whither the Public Interest? In Marjorie Ferguson (ed)'s *Public Communication - The New Imperatives*. London: Sage, p.16-39.

Mosco, V. and Wasko, J. (eds) (1988). *The Political Economy of Information*. Madison, WI: University of Wisconsin Press.

Murdock, Graham (1994): The New Mogul Empires: Media Concentration and control in the Age of Convergence. In *Media Development*, XLI (4), p.3-6.

Picard, R. G. (s/d). Media Economics. In Towse, R. (ed), (2003), *A handbook of cultural economics*. Edward Elgar: Cheltenham, UK / Northampton, MA, USA, p. 301-305. Disponível em: <http://www.tukkk.fi/media/Picard/Publication%20and%20Paper%20Files/Media%20Economics—Handbook%20Entry.pdf>. Acessado em 12.07.2004.

Serra, S. (2004) Relendo o “gatekeeper”: notas sobre condicionantes do jornalismo. In *Contemporânea Revista de Comunicação e cultura*. Vol. 2, n. 1, p. 93-113.

Smith, A. (1989): The Public Interest and Telecommunications. In Paulo R.Newberg (ed)'s *New Directions in Telecommunications Policy*, London: Duke University Press, vol.1, p.334-358.

Straubhaar, J. & Fuentes, M. (s/d). *Improving Public Internet Access in Brazil: Moving Beyond Connectivity...*. Disponível em <http://www.cidec.futuro.usp.br/artigos/artigo5.html>, acessado em 12.07.2004.

Teixeira, C.P. (2001) *Alianças no E-Business*. Apresentação para o VI Seminário de Defesa da Concorrência, Brasília, Ministério da Fazenda, 25 de janeiro de 2001. Disponível em <http://www.fazenda.gov.br/sae/Apresentação..> Acessado em 12.07.04. www.Teleco.com.br/estatis.asp. Acessado em 12.07.2004.

PARTE II

PORTAIS REGIONAIS E JORNALISMO DIGITAL

O USO DA FOTOGRAFIA NO JORNALISMO ON-LINE EM SALVADOR E AUSTIN: PRIMEIROS ELEMENTOS DE UMA ANÁLISE COMPARATIVA

.....
Marcos Palacios
Paulo Munhoz

Nosso objetivo neste artigo, produto preliminar de um projeto de pesquisa em andamento, é bastante modesto: estabelecer alguns elementos e premissas que possam servir como parâmetros iniciais para a observação, comparação e discussão de rotinas e experimentos que vem sendo desenvolvidos no âmbito do Jornalismo On-line, no que diz respeito ao uso da fotografia.

O artigo tem como espaço de observação empírica os jornais *A Tarde*, de Salvador (Bahia), e o *Austin American Statesman (Statesman)*, de Austin (Texas).

A dissolução dos limites crono-espaciais e a conseqüente possibilidade de se dispor de espaço ilimitado para a apresentação do material noticioso é a maior ruptura a ter lugar com o advento da Web como suporte midiático para o jornalismo (Palacios, 1999, 2003b). Pela primeira vez na história do jornalismo, os profissionais confrontam-se com uma situação na qual limitações de espaço (como no impresso) ou de tempo (como no rádio e TV), elementos balizadores fundamentais dos processos produtivos vigentes até então, foram radicalmente minimizadas ou mesmo eliminadas.

Para efeitos práticos, o jornalista trabalhando na Web dispõe de um espaço ilimitado para a apresentação de seu material. O texto jornalístico pode ser segmentado em diferentes sub-textos (lexias) e organizada das formas mais variadas, possibilitando a construção da informação com

múltiplos canais e níveis de aprofundamento, desdobramento e correlações, inclusive com a recuperação instantânea da memória dos fatos passados associados aos acontecimentos sendo reportados. Se somarmos tal disponibilidade de espaço com a multimídia (convergência) que, até intuitivamente, é concebida como central na caracterização da Internet enquanto ambiente e suporte midiático¹, seria de se esperar uma valorização do lugar da imagem (e da fotografia em especial) nos *sites* jornalísticos da Web.

No entanto, até muito recentemente, as potencialidades abertas pelo novo suporte jornalístico para a fotografia ressentiam-se de uma grave limitação tecnológica: as baixas velocidades de conexão. Até o advento da chamada Banda Larga (DL), que ainda está longe de se generalizar, especialmente em países/regiões periféricas², baixar uma foto de tamanho médio (150 pixels x 150 pixels) usando um modem de pequena capacidade e uma linha telefônica era uma enervante operação, que podia levar vários minutos, na hipótese de ser bem sucedida, uma vez serem freqüentes as “quedas de conexão” e outros acidentes de percurso. Era comum os *sites* oferecerem alternativas de versões *text only* (*somente texto*, com exclusão fotos e outras imagens) para usuários conectados a baixa velocidade. Tal situação, evidentemente, restringia a utilização não só de fotos, mas de todo o qualquer recurso não textual, fazendo dos *sites*, de um modo geral, (hiper)textos num sentido estrito, complementados subsidiária e optativamente por outras mídias, a depender das possibilidades de conexão dos usuários.

Tal limitação essencial condicionava o segundo fator de restrição ao uso de imagens, qual seja o pouco desenvolvimento do *design* e de linguagens específicas e adequadas para o novo suporte. A limitação técnica funcionava, portanto, como um desincentivo à experimentação e ao uso dos recursos potenciais oferecidos pelo novo suporte: multimídia, hipertextualidade, interatividade, atualização contínua, personalização, memória (Bardoel & Deuze, 2000; Palacios, 1999).

O advento das conexões rápidas e sua disseminação crescente estão abrindo novas possibilidades para uma utilização efetivamente multimidiática da Internet, e para novas formas de incorporação da fotografia ao produto jornalístico na Web. A Banda Larga soma-se à

flexibilidade já oferecida pela digitalização (numeralização), modularização, variabilidade e automação dos formatos midiáticos (Manovich 2001), possibilitando que se caminhe *de facto* em direção a um Jornalismo On-line com hipertextualidade no sentido amplo que Landow (1997) e outros emprestam ao conceito.

Pesquisar os usos da fotografia em um novo suporte jornalístico implica na necessidade de se caracterizar minimamente esse suporte, buscando estabelecer suas especificidades, rupturas, potencializações e continuidades com relação a formatos midiáticos anteriores. Já existe uma considerável literatura sobre a Internet enquanto ambiente para a produção, circulação e consumo de informação jornalística³ não cabendo neste artigo considerações mais aprofundadas sobre o assunto. Deve-se ter claro que partimos de trabalhos já existentes sobre o tema e, especialmente, tomamos como base as recentes pesquisas nesta área realizadas pela equipe do Grupo de Jornalismo On-Line (GJOL) da Faculdade de Comunicação da Universidade Federal da Bahia (UFBA)⁴, para buscar estabelecer em que condições se colocam as questões associadas aos usos da fotografia na nova situação de produção, circulação (disponibilização) e recepção da informação jornalística.

Por outro lado, conquanto seja de fácil constatação a existência de uma vasta literatura produzida sobre a Comunicação Mediada por Computador (CMC) e seus desdobramentos em termos da atividade jornalística (produção, circulação, recepção), em especial no que se refere ao Jornalismo produzido na Internet⁵, são ainda escassas as referências voltadas especificamente para o tema dos usos da fotografia nos *sites* jornalísticos da Web.

O espaço das fotos nas capas: um início

Uma possível abordagem inicial para a questão dos usos da fotografia no jornalismo é a quantificação pura e simples. Em artigo que tem por base a imprensa escrita britânica, Blu Tirohl (2000:337), pesquisador da Universidade de Lincolnshire e Humberside, assinala que “cerca de 10 milhões de leitores na Grã-Bretanha buscam suas informações diárias sobre eventos do mundo em jornais com mais de 50% de suas primeiras páginas consistentemente ocupadas por imagens e manche-

tes e apenas 20% devotadas a textos. Inversamente, apenas 2,5 milhões de leitores buscam suas informações em jornais com primeiras páginas com 20% de sua superfície alocada a imagens e 50% a texto”.

Os tablóides mais populares da Grã-Bretanha têm, segundo dados de Tirohl, uma média de 54% da superfície de suas primeiras páginas cobertas por fotos e manchetes, com o texto de caráter editorial ficando restrito a uma média de 22%. O *Financial Times* é o jornal britânico com menos ilustração na primeira página, com cerca de 16% da área coberta por foto e manchetes, conforme a **Tabela 1**.

Tabela 1: Uso de texto e foto em primeiras páginas de jornais britânicos

Veículo	Texto (%)	Manchete + Fotos (%)	Circulação (milhões)
<i>Daily Express</i>	30	38	1,36
<i>Daily Mail</i>	29	42	1,85
<i>The Mirror</i>	8	66	2,55
<i>The Sun</i>	23	68	3,40
Média dos Tablóides	22	54	
<i>Financial Times</i>	53	16	0,293
<i>The Guardian</i>	49	26	0,397
<i>The Independent</i>	50	21	0,276
<i>The Daily Telegraph</i>	37	27	0,998
<i>The Times</i>	50	21	0,478
Média dos demais Jornais	48	22	

(Adaptado de Tirohl 2000:352)

Os dados permitem que se tenha um ponto de referência para comparações com as edições On-line. E também um ponto de partida para as muitas dificuldades que se colocam. Tais comparações são sempre problemáticas, uma vez que estamos tratando de produtos distintos, em suportes distintos. A área de uma *home-page* de edição On-line, ao ser comparada com uma primeira página de um jornal impresso, deve ser medida com ou sem suas rolagens de páginas? Dadas as diferenças de programação visual entre o impresso e o On-line, o que deve ser considerado uma “manchete” na versão On-line? Se um jornal On-line utilizar o re-

curso de colocar uma galeria de fotos automática associada a uma foto da primeira página, de maneira que essas fotos “se renovem” de tempo em tempo, devemos computar ali a existência de uma foto ou do total contido na galeria em uso? Fotos publicitárias, que são comuns nas *home pages* dos jornais On-line, apesar de raras em primeiras páginas de impressos, devem ser contabilizadas como “uso de fotografia”? Seja como for, o resultado de uma primeira aproximação pode ser surpreendente: de maneira geral, há menos área ocupada pelas Fotografias nas edições On-line dos jornais britânicos do que nas respectivas edições impressas.

Dentre os tablóides, apenas *The Mirror* e especialmente *The Sun*, fazem um uso mais intenso de Fotografias na Web, consistente com sua tradição de ampla utilização de imagens em suas edições impressas, apesar da pouca criatividade em seu uso, tanto On-line quanto em papel. Os dois tablóides não disponibilizam On-line suas versões impressas.

O *Daily Express* e o *Daily Mail* disponibilizam apenas um sumário de notícias, produzido para o Grupo Associated Newspapers Ltd. como um todo, praticamente sem uso de fotografia.

Tanto o *The Mirror* quanto o *The Sun* apresentam *home pages* com muitas fotos, porém de dimensões reduzidas (*thumbnails*)⁶ e pouco impacto. A somatória dessas pequenas fotos não alcança as porcentagens assinaladas por Tirohl para as edições impressas. Além disso, de um modo geral, os dois tablóides fazem um uso da fotografia que poderíamos classificar de burocrático: ou seja, limitam-se a ilustrar as matérias com fotos. A maioria das fotos utilizadas nos dois tablóides é de “personagens” aos quais as matérias se referem e muitas delas são obviamente fotos de divulgação ou de arquivo. É mínimo o uso de fotos jornalísticas em sentido estrito, o que é consistente com o tipo de material divulgado pelas edições impressas dos dois tablóides, voltadas fundamentalmente para escândalos e *gossips* (“fofocas”) envolvendo figuras públicas do mundo artístico, político e desportivo.

Tal utilização atomizada da fotografia na Internet já havia sido criticada por Baeza (2001:92), ao afirmar que “muitas e pequenas fotos, normalmente das grandes agências de informação, (...) oferecem uma teórica visão panóptica, mas de fato empobrecem a qualidade das imagens, ao igualá-las todas por baixo”.

No segundo grupo analisado por Tirohl, - que poderíamos classificar de “jornais sérios”, voltados para um público de elite, - todos sem exceção utilizam apenas miniaturas (*thumbnails*) de fotos nas *home pages* de suas versões On-line, ocupando menos de 10% da área total das *home-pages* com imagens. Somente o *The Guardian*, que ao contrário dos demais representantes deste grupo, não disponibiliza na Internet uma transposição de sua edição impressa, faz um uso mais intenso e criativo da fotografia, especialmente em suas reportagens especiais. Ainda assim, se considerarmos as rolagens de tela de sua *home-page*, menos de 10% do total são ocupados por fotos.

Considerando-se a área ocupada pelas fotografias, conclui-se que todos os jornais e tablóides britânicos apresentam um uso **mais reduzido** de fotos (menor área ocupada) em suas edições On-line, em comparação com as edições impressas.

Se levarmos em conta que se trata de jornais produzidos em um país com uma das mais altas taxas de conexão de alta velocidade em toda a Europa, fica descartada a opção de se recorrer à explicação dos obstáculos técnicos para justificar a pouca valorização da fotografia no jornalismo On-line britânico. O aparente paradoxo parece estar relacionado à opção dominante neste momento na imprensa britânica na Web: usar a Internet apenas para a disponibilização de um sumário de notícias de acesso gratuito e oferecendo aos leitores um serviço pago (assinatura) de transposições On-line das edições impressas.

A Tarde e Austin Statesman

Partindo das observações e constatações acima, trouxemos a pesquisa para o âmbito da comparação entre os produtos jornalísticos de Salvador e Austin, eixo central do projeto no qual este trabalho se insere.

Foram acompanhados, durante uma semana⁷, os *sites* dos jornais *A Tarde* e do *Statesman*, jornais diários, produzidos por empresas de comunicação, cujas versões impressas são consideradas as principais expressões do jornalismo local nas duas cidades, sendo que *A Tarde* apresenta-se também como um diário de abrangência noticiosa e circulação regional, constituindo-se no principal veículo do Estado da Bahia.

Os dois jornais disponibilizam em seus *sites* versões especialmente preparadas para a Internet, com reprodução de parte dos conteúdos dos seus congêneres em papel, porém sem opção de acesso à íntegra das edições impressas. No caso de *A Tarde*, existem áreas de conteúdo exclusivo para assinantes, enquanto a totalidade do material jornalístico no *Statesman* é gratuito, bastando apenas que o usuário proceda a um registro On-line. Ambos possuem “Redações On-line”, com jornalistas produzindo material de veiculação exclusiva nas versões On-line8.

A primeira constatação, passível de observação direta e sem qualquer necessidade de se recorrer a quantificações mais sofisticadas ou medidas precisas, tal sua obviedade, é de que as fotos nas primeiras páginas das edições impressas dos dois jornais observados, independentemente de seu número em cada edição, ocupam uma área maior do que a ocupada nas edições On-line. Tal constatação pode ser facilmente observada na **Figura A**, que posiciona, lado a lado, as capas das edições impressas e On-line dos dois jornais em um mesmo dia.

Figura A

Figura A

Confrontamos-nos com o fato de que a simples quantificação pode ser enganosa, se não levarmos em conta a “questão da interface”, ou seja, as especificidades do *design* em diferentes dispositivos. De fato, uma

ou duas fotos na primeira página da edição impressa podem ter um impacto muito maior que o mesmo número, - ou mesmo um número superior -, de imagens na *home page* de uma edição On-line.

Além disso, a observação deixou evidente que os dois jornais em suas versões On-line utilizam *templates* (modelos de páginas) fixos para suas *home-pages*, que não se alteram de uma edição para a outra. Tal opção limita ao extremo as possibilidades de variação e criatividade na utilização de fotos. Assim, os tamanhos das fotos nas *homes* dos dois jornais On-line limitam-se às seguintes proporções: fotos “padrão” (200 pixels x 130 pixels, no caso da *A Tarde*, e 225 pixels x 160 pixels, no caso do *Statesman*) ou “miniaturas” (*thumbnails*) de 55 pixels x 55. Não há qualquer variação de tamanho e são pouquíssimas as opções de posicionamento de ilustrações nas páginas.

A utilização de *templates* fixos fica evidente na **Figura B**, que reproduz, lado a lado, as edições On-line dos dois jornais em quatro dias sucessivos. Praticamente não há diferenças visuais entre as edições.

A observação das *home-pages* reproduzidas na **Figura B** permite ainda uma outra comparação. Enquanto o material disponibilizado em *A Tarde* estende-se, em média, por apenas uma rolagem de tela, no caso do *Statesman* são necessárias, em média, de três rolagens para visualizar todo o material colocado na *home page*. O rolamento excessivo de páginas utilizado pelo *Statesman* provoca dois efeitos negativos: por um lado, pulveriza ainda mais as ilustrações utilizadas e, por outro, confunde o leitor, que facilmente perde a seqüência de leitura, à medida que vai executando as sucessivas rolagens.

O levantamento das primeiras páginas no período de observação indica a clara predominância dos *thumbnails* nos dois veículos. Esse uso excessivo do *thumbnail* pulveriza o impacto que as imagens poderiam ter e empobrece a qualidade das fotos, nivelando-as por baixo.

Um segundo elemento levantado nesta exploração preliminar foi o destino dos

links associados às fotos utilizadas na primeira página, no período observado. Os resultados estão apresentados na **Tabela 2** e os dados indicam que as fotos utilizadas na primeira página funcionam como *links* com funções diversificadas e constituem um possível ponto de

Figura B

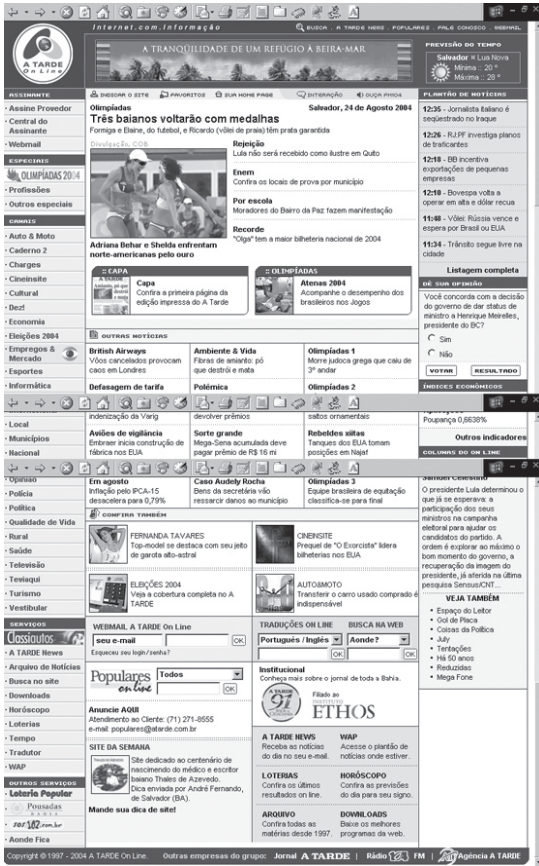
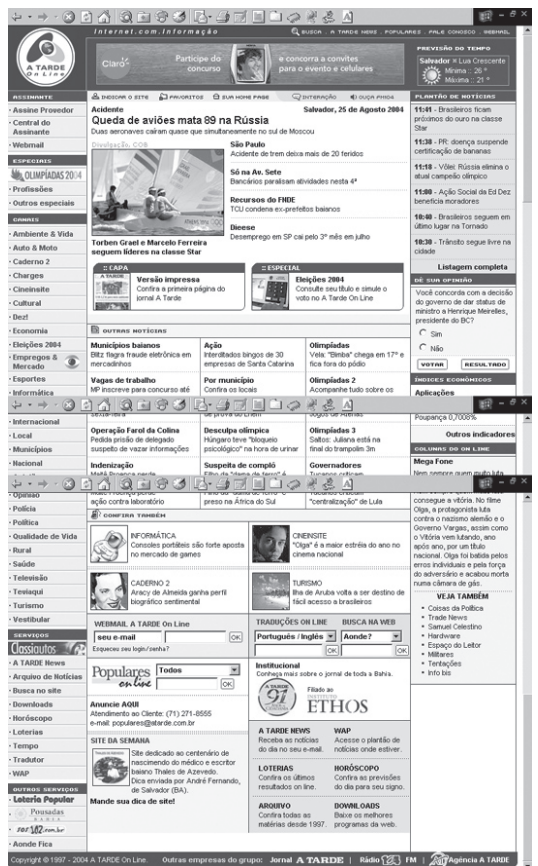


Figura B



partida para aprofundar a análise de como a fotografia está sendo utilizada nas publicações jornalísticas On-line.

Tabela 2 : Fotos funcionando como *links* na *home-page*.

JORNAIS	Número total fotos na semana	Para mais fotos	Para foto ampliada	Para mesma foto	Para matéria sem foto	Sem link	Outros
<i>A Tarde</i>	41	13	5	1	22	-	-
<i>Austin Statesman</i>	75	33	10	-	22	7	3
TOTAL GERAL	116	46	15	1	44	7	3

Percebe-se, por exemplo, que começa a ser mais usado o recurso de utilização do *thumbnail* como *link* para uma foto ampliada, ou para um outro conjunto de fotos, apesar de que seja ainda grande o número de fotominiaturas que não levam a qualquer informação ou simplesmente levam à mesma foto, associada a um texto numa “página interna” do jornal.

O número crescente de fotos ampliadas nas páginas internas dos dois jornais indica um avanço concreto no sentido de se tirar partido das maiores velocidades de *download* que vão sendo colocadas ao alcance dos produtores e receptores da informação jornalística.

Um recurso para maximizar a disponibilização do material produzido nas redações e que já está bastante difundido nos grandes jornais online do Brasil e dos Estados Unidos é criação de galerias fotográficas, ou seja, conjuntos de fotos no formato de uma “projeção de slides”, em torno de um assunto específico, ou como uma seleção das “melhores” fotos do dia, fotos da semana etc.

No caso de *A Tarde* as galerias têm uso apenas eventual, especialmente em reportagens “especiais” e temáticas. No *Statesman* há um amplo uso de galerias fotográficas e seleções de fotos do dia, a partir de *links* disponibilizados na *home page*, como pode ser observado na **Figura C**, que reproduz a *home page*, localizando a posição dos *links* que remetem para galerias fotográficas. .

Austin American-Statesman
statesman.com

Search [input type="text"]

Classifieds
Jobs
Homes
Statesman.com
Home
News
Weather/Traffic
Sports
Longhorns
Business
Health & Beauty
Opinion
Alert
Travel
Columnists
Multimedia
Culture
Austintrip
Calendar
Music
Movies
Recreation
Restaurants
Connections
Lifestyles
Saves
Buy & Sell
Shopping
Classifieds
Jobs
Cars
Homes
Statesman Store
Place an Ad
Partners
Customer Service
Archives
Corrections
Member Center

Last Updated: sábado, 6 de novembro de 2004 17:00:00

Make us your Homepage

Register Now
Log In
Weather
Temp: 70°
Sunny
Forecast
Alerts

This free deluxe traveling bag is your gift with any Estee Lauder fragrance purchase of \$39.50 or more. Not including gift set.
Dillard's

Education
On Austin360

Out Now in Austin
"The investigator" is great fun, while not quite as charming as he thinks he is. Check out reviews, trailers and more at 2004Movie.com
* See Almost True
© Copyright Central

Shipping
Misc. Goods
Books/Cards
Real Estate
Business/Job

Get your webster on the go!
statesman.com

Austin360 PERSONALS
Photo: [Image of a man]

Public meeting prayers frowned on by courts
Central Texas government bodies regularly start meetings with invocation
UT defense terrorizing opponents
Longhorns will see if that play carries over to Oklahoma State
o **Belle** Court on Texas victory
o **Stacie** Edie Horns, Aggie's, more
Hiring in U.S. picks up in October
Employers add 337,000 new jobs, many of them for hurricane cleanup
2 vacancies, no candidates in race
Cedar Park council positions, parkland sale on ballot for Feb. 5 special election
Palestinian prime minister leads to Gaza
Leader jots rhin in effort to preserve calm during Arafat's absence
o **Acid** remains comatose in Paris
U.S. jets strike Fallujah ahead of assault
More than 10,000 American soldiers, Marines missing for offenders
o **Friends** die together in Iraq
UT professor gets 11.1% raise
John McDuff tops **Jan** for AIDS treatment in developing countries
o **Report** Armstrong not sure he'll ride in 2008 Tour
o **Fire** readings on rise worldwide
Bush agenda would add big costs
Health textbook revisions OK'd
Schulze's moving closer to sale
Officer Army Dunavan remembered (Photo gallery) 1/1/04
o **This just in:** News | Sports | Business

NEWS MIX
o **Diddy's** 'Vote or Die!' campaign will stay alive
o **Lost** Seattle taco may steal AMA show
o **Duff**wood contest tests Sweden's mettle
o **Lance** Armstrong's ex-wife running in marathon for charity
o **Edward's** wife to undergo more tests
o **Malibu** values value and interactive
o **Side** show: The Nation Declares
o **Pumpkin** pictures in Woodson Tatoo Expo | Halloween on 6th Street | Fast & furious

METRO & STATE
Siblings compete in national science competition
o **Authorities** digging for bodies on South Texas ranch
o **135** Robber gets life in prison
o **Bligs:** Lasso | Texas politics
Print section A | Print section B |

WEB LOGS
o **Latest** Lasso: Rural America elects Bush | More Lasso
o **More** Web logs: Bevo Beat | Inside Texas Politics | XL Blogs | TV Blog | All Blogs
Headlines from AP/Associated Press
Continually updated

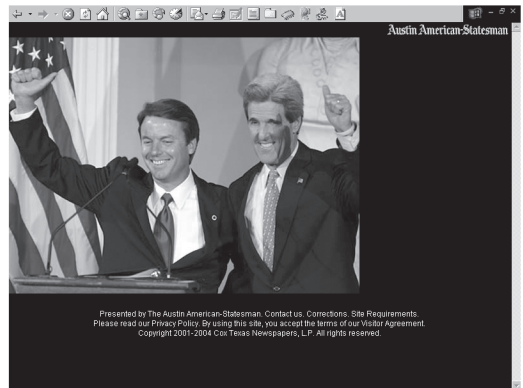


Figura C

Por outro lado, há igualmente que se ressaltar que a galeria enquanto recurso de disponibilização fotográfica tende a separar as imagens do material textual. Essa “compartmentalização” parece ser uma alternativa que vem sendo adotada até mesmo pelos grandes jornais brasileiros, no sentido de permitir, ao mesmo tempo, um acesso rápido e superficial, àqueles que buscam na Web apenas uma imediata atualização noticiosa, ou não dispõem de Banda Larga, e também um possível aprofundamento para aqueles que dispõem de tempo e interesse (além de conexões suficientemente rápidas) para um mergulho mais profundo e demorado na cobertura jornalística.

Banda larga, Banco de Dados e Fotojornalismo

Os grandes jornais brasileiros (*O Estado de São Paulo, Folha de São Paulo, Jornal do Brasil, O Globo*) começam a seguir uma linha de funcionamento que já está sendo adotada em larga escala pelos principais jornais norte-americanos (*New York Times, Washington Post, Los Angeles Times*), que partem do pressuposto de que a maioria de seus leitores (pelo menos em

território norte-americano) acessam seus produtos em “alta velocidade”. São oferecidas seções e opções multimídia voltadas para tais leitores, onde se multiplicam formas cada vez mais criativas de utilização da fotografia.

Valendo-se das características de Modularização e Variabilidade (Manovich, 2001) das mídias digitais, as seções multimídia são, em geral, um “compartimento” separado e opcional do site, possibilitando que o “corpo principal do jornal” possa ser consumido, indistintamente, tanto por leitores acessando em Banda Larga, quanto em baixas velocidades. Da mesma forma que na primeira e segunda fase do jornalismo On-Line os sites jornalísticos ofereciam a opção de *text only* (somente texto), o jornalismo que começa a inaugurar a chamada Terceira Fase, oferece opções de conexões diferenciadas (modem, ADSL, cabo etc), proporcionando serviços distintos para aqueles que estão restritos ao acesso via modem e linha telefônica e, portanto, a um *download* mais lento. Trata-se, evidentemente, de um recurso de transição, que desaparecerá à medida que se universalizem as conexões rápidas.

No caso dos dois jornais analisados, o uso de recursos multimídia nas reportagens do corpo principal do jornal ainda não é uma prática corrente. O *Statesman* oferece uma seção específica e separada de *Multimedia* (**Figura D**), com uso de áudio, animações em Flash, vídeo e alguns infográficos ocasionais. A maior parte das galerias fotográficas do jornal, pode ser acessada através do espaço multimídia, que lhes serve de portal, inclusive retrospectivamente pelo período de uma semana no caso das *Photos of the Day* (Fotos do Dia). O jornal *A Tarde* não oferece recursos de áudio ou vídeo.

No caso do *Statesman*, observou-se também um uso avançado de publicidade, com utilização de multimídia. O recurso foi observado em um “especial”, intitulado *What is new in First South Street* (Novidades na *First South Street*), alojado na seção *Multimedia*. Tratava-se um espaço com múltiplas fotografias e animações em *Flash*, permitindo que se visualizassem lojas (fachadas, interiores, proprietários) e produtos comerciais oferecidos em uma das ruas de Austin (**Figura E**). O fato de que esse dispositivo estivesse alojado na seção *Multimedia*, sem qualquer indicação de que se tratava de um espaço publicitário, coloca problemas éticos que, não obstante importantes e potencialmente geradores de considerável controvérsia, escapam aos limites do presente trabalho.

Shopping | Classifieds | Cars | Homes | Jobs | Subscribe

Austin American Statesman
statesman.com

Click here for the best price on tires. **Firestone**

Free checking with direct deposit from Bank of America

Welcome, Marissa - Member Center | Log out

CLICK HERE! **EASY PAY**

EMAIL THIS PAGE | PRINT THIS PAGE | MOST E-MAILED ARTICLES

Video | Photos | Interactive

RECENT FEATURES

An Austin officer remembered
Army Donovan's dedication to family, police work was honored in four-hour services Thursday. Photo gallery | Video

Gloves, sweat and dreams
At East Austin's venerable bing gym, a new generation of young men grow up. Story | Video

Ride for the Roses
Actress Will Ferrell and comedian Robin Williams joined a new fundraising, garlanded Gharry Crow and 6,500 others in a bike ride to raise money for cancer research. Photo | Video

A world of their own
One by one, Austin — with its rocking, its garbled words and its obscenity — has crested on

A nation decides

An audio slideshow intertwining the events of election day and speeches from Sen. John Kerry and President George Bush.

More News: The Nation Decides

extraordinary five of six children in one Austin family. Full series | Video

Finding First Street
Along the First Street block, shop owners lovingly furnish old homes with their dreams. Multimedia | Full series

Halloween
See readers' winning pics from the pumpkin patch and video and photos from Halloween on South Street. Gallery | Halloween photos | Halloween video

VIDEO

- Video: Remembrance offer Army Donovan
- Video: Mack Brown news conference
- Video: A.B. Cantu/Pan American Recreation Center
- Video: Mack Brown's news conference, 10.25.04
- Video: F-15 State explainer
- Video: Mack Brown's weekly news conference
- Video: Austin White Care Day
- Video: Reactions after the Sandra Bullock verdict
- Video: Mack Brown's press conference, 10.11.04
- Video: Mack Brown's press conference, 10.11.04
- Video: Gregg Cox announces indictments in election scandal
- Video: Mack Brown's weekly press conference
- Video: Defacing MLK Jr. statue
- Video: Palm School Choir performs at Oshaus
- Video: Suspect in sexual assault at Dobie

PHOTO GALLERIES

- Photo gallery: Champions Tour, 11.05.2004
- Photo gallery: High school football, 11.05.2004
- Photo gallery: Officer Amy Donovan's funeral
- Photo gallery: 2004 local election photo gallery
- Photo gallery: Photos of the day, 10.31.04
- Photo gallery: Election 2004, 11.01.2004
- Photo gallery: Amy Donovan, 11.01.2004
- Video: Voodoo Tattoo Expo photo gallery, 10.30.04
- Photo gallery: Photos from the Pumpkin Patch
- Photo gallery: Photos of the day, 10.30.04
- Photo gallery: Texas vs. Colorado, 10.30.2004
- Photo gallery: Texas vs. Colorado, 10.30.2004
- Photo gallery: Circus Changers, 10.30.2004
- Photo gallery: High school football, 10.29.2004

PHOTOS OF THE DAY

- Photo gallery: Photos of the day, 11.04.04
- Photo gallery: Photos of the day, 11.02.2004
- Photo gallery: Photos of the day, 10.30.2004
- Photo gallery: Photos of the day, 10.29.04
- Photo gallery: Photos of the Day, 10.28.04
- Photo gallery: Photos of the day, 10.27.04
- Photo gallery: Photos of the day, 10.26.04

INTERACTIVE

- Interactive: What's new on South First St
- The dogs of Travis County

Shopping | Classifieds | Cars | Homes | Jobs | Subscribe

StatesmanJobs
Top Jobs

- Technician - Single-Overhead is a leader in the design, installation & service of interlocked...
- IRS - Seasonal Data
- Accounting Finance Dept 2+ years exp with accounting
- Jun Microsystems, Engineering and Technical Position...
- Center Center - Events, Center Training & Salary Center
- Search Jobs - Search Thousands of Central Texas Job Listings

VIEW MORE TOP JOBS

Figura D

Love

More Love
Address: 1105 S. First St
Proprietor: Cindy Hill
Opened: July 2003
The studio, handcrafted gifts
Hot commodity: A "Love"
succeeded flash pop

Soon after relocating to Austin, Cindy Hill needed the help of an old friend, local musician singer Leigh, and opened this gift store, which resembles not only the shop she previously had

What's new on South First

EXTERIOR INTERIOR PROPRIETORS

A SAMPLING OF PRODUCTS

MORE SHOP AROUND THE BLOCK
South First has a secret: They look like homes, but these buildings house Austin's newest crop of locally owned boutiques.

Kick Place
Love
Topsy
Salsa
Napa Home
Map

Figura E

No jornalismo On-line mais avançado, observa-se que a nova liberdade de utilização de imagens, possibilitada pela Banda Larga, já começa a produzir seus efeitos, no que diz respeito ao desenvolvimento de uma linguagem específica da nova mídia, que se volta para um maior aproveitamento dos potenciais do suporte. Assim, por exemplo, tanto no *New York Times*, quanto no *Washington Post*, já se tornou comum a associação de fotos com áudio, possibilitando a criação de matérias onde o próprio fotógrafo descreve e relata as condições de produção de seu material ou um crítico de arte comenta as fotos de esculturas ou pinturas exibidas em algum museu ou galeria. No entanto, nem em *A Tarde*, nem no *Statesman* essa combinação de fotografia com outras formas midiáticas foi encontrada.

O uso de fotografias de satélite (algumas vezes com animações) é muito frequente na extensa e bem documentada seção de Meteorologia do *Statesman*, não havendo nada comparável na edição On-line de *A Tarde*, que se limita a indicar a previsão do tempo, temperaturas máximas e mínimas e a fase da lua, num pequeno quadro no alto da *homepage* da edição.

Possíveis eixos de análise

Sugerimos que pelo menos quatro eixos merecem atenção numa investigação voltada para a Fotografia no Jornalismo produzido na Internet:

- a) a complexa relação texto/imagem ao longo do desenvolvimento da atividade jornalística, em diferentes momentos e em diferentes espaços geográficos, que fornece o pano de fundo para a questão dos usos da imagem e em particular da Fotografia no Jornalismo On-line;
- b) os componentes tecnológicos do novo suporte, estabelecendo possibilidades e limitações de experimentação;
- c) a interface de apresentação (no caso, a tela de computador) e os usos do espaço (programação visual) no novo suporte;
- d) a criação e desenvolvimento de uma linguagem específica do novo suporte midiático (Manovich 2001, Bolter & Grusin 2000, Johnson 1997 etc) e a inserção da imagem fotográfica no produto On-line em ter-

mos de sua articulação com as características específicas já assinaladas: Multimídia, Interatividade, Hipertextualidade, Personalização, Atualização Contínua e Memória.

Evidentemente cada um desses eixos, apesar de relacionados e complementares, envolve distintas abordagens, recortes, metodologias. Num projeto de longo prazo, as várias áreas compreendidas por esses eixos deverão ter ênfases diferenciadas, à medida que a investigação avance.

É evidente que se faz necessária uma classificação do material fotográfico utilizado, em diferentes categorias como, por exemplo: fotojornalismo, foto-ilustração, foto-divulgação, foto documental etc (vide, por exemplo, Baesa, 2001:26:39 e Souza, 1998) para que uma análise mais rica e matizada da inserção fotográfica no jornalismo On-line se faça possível. Tal diferenciação não está sendo feita nesta primeira abordagem exploratória, mas certamente deverá ser objeto de discussão ao longo do desenvolvimento de nossa pesquisa, com a criação/aperfeiçoamento de categorias que ajudem a compreender os usos que vem sendo feito da Fotografia nos novos suportes digitais. A já anteriormente comentada colocação de um anúncio multimídia em meio a material editorial, no caso do *Statesman*, é significativo e levanta problemas que merecem análise a nível de suas implicações éticas e de estruturação da narrativa jornalística On-line.

É forçoso concluir-se que se não há consenso quanto ao que caracterizaria, prioritária ou determinantemente a Terceira Fase do jornalismo On-Line. Seria a terceira fase caracterizada pela pauta aberta? (Brown & Chignell, 1997); pela ampla utilização de bancos de dados? (Machado 2004, Barbosa 2004, Fidalgo 2003, Koch 1991); maior Interatividade?; maior Personalização? (Bonnet, 2001; Pryor, 2002); maior atenção para com o Noticiário Local (Garcia, 2000); ou tudo isso e algo mais?

O certo é que este novo estágio no qual pouco a pouco adentramos, (re) inaugura os usos da fotografia no jornalismo praticado na Internet. Até aqui ela tinha sido pouco mais que um (pobre) complemento de um produto eminentemente textual.

No caso dos dois jornais observados, é já visível que ainda que sejam ambos veículos locais/regionais, as tendências de utilização d re-

cursos mais avançados já estão delineadas e devem crescer a médio ou mesmo curto prazo.

Igualmente forçoso é concluir-se, observando-se as experimentações em curso com utilização da Banda Larga, que qualquer especulação no sentido da superação da fotografia por formatos “multimidiáticos” não passaria de uma abordagem naïve da questão. Tão naïve quanto as arcanas profecias de desaparecimento da fotografia com o advento do Cinema, ou do fim do Jornalismo Impresso com o advento da Internet. Usos criativos da fotografia, em conjugação com outros formatos midiáticos, como o áudio e o próprio texto, mais uma vez reforça uma já bem conhecida idéia de Marshall McLuhan: longe de superarem umas às outras, as mídias tendem a se interpenetrar e combinar, complicando umas às outras.

Notas

¹ Para uma discussão detalhada sobre a Internet enquanto mídia e ambiente vide PALACIOS, 2003 a.

² Estimativas para o Brasil referentes a 2004 (julho) indicavam um total de cerca de 20 milhões de usuários de Internet, mas apenas um milhão, seiscentos e cinqüenta mil conectados em alta velocidade. Enquanto o acesso à *Internet* nas classes A e B chega a cerca de 80% - aproximando-se do índice observado em países ricos – na classe C esse percentual cai para 23% e nas classes D e E é de apenas 6% (Vide: <http://www.teleco.com.br/internet.asp>)

³ Para uma bibliografia especializada sobre Jornalismo Digital e na Internet veja-se <http://www.facom.ufba.br/jol/biblio.htm>

⁴ Parte da produção do GJOL está disponibilizada no *site* do grupo em <http://www.facom.ufba.br/jol>

⁵ Existe uma considerável variação na nomenclatura adotada para o Jornalismo que se pratica no novo suporte representado pelas redes digitais telemáticas. Nesta comunicação não há espaço para considerações sobre esta polêmica taxonômica. O termo Jornalismo On-line (JOL), neste texto, refere-se à produção de caráter jornalístico que tem lugar na WWW (World Wide Web), sendo aqui usado como sinônimo de Webjornalismo. Para uma discussão sobre a taxonomia do Jornalismo na Internet, vide por exemplo Canavilhas (1999), Mielniczuk (2001), Silva Júnior (2002).

⁶ O *thumbnail* é uma foto em tamanho miniatura, contato, que pode ou não se constituir num link para uma ampliação, outra foto etc

⁷ A observação teve lugar na semana de 22 a 28 de agosto de 2004.

⁸ Para uma análise comparativa do sistema de produção das duas empresas, vide o artigo de Elias Machado *et alii* nesta mesma coletânea.

Referências

- BAEZA, Pepe. *Por una función crítica de la fotografía de prensa*, Barcelona: Gustavo Gili, 2001.
- BARBOSA, Suzana. *Banco de dados como metáfora para o jornalismo digital de terceira geração*. In: VI Lusocon, Covilhã, abril 2004, disponível em <http://www.cccc2004.ubi.pt/>
- BARDINI, Thierry. *Changement et réseaux socio-techniques : de l'inscription à l'affordance*, in : *Reseaux*, n. 76, CNET, 1996
- BARDOEL, Jo & DEUZE, Mark. *Network Journalism: converging competences of old and new media professionals*, 2000, in: <http://home.pscw.nl/deuze/pub/9.htm>
- BASTOS, Helder. *Do Jornalismo On-line ao Ciberjornalismo: emergência de novas práticas nos media portugueses*, in: *Revista de Comunicação e Linguagens*, n. 27, Lisboa, fev. 2000.
- BOLTER, Jay & GRUSIN, Richard. *Remediation: Understanding New Media*, Massachusetts: MIT Press, 2000.
- BONETT, M. *Personalization of Web Services: opportunities and challenges*, 2002, in: <http://www.ariadne.ac.uk/issue28/personalization/>
- BROWN, Edward y CHIGNELL, Mark H. *El usuario como diseñador: el multimedia de forma abierta*. In: *Medios contextuales en la práctica cultural*. Barcelona: Piados, 1997
- CANAVILHAS, José Messias. *WebJornalismo: Considerações Gerais Sobre Jornalismo na Web*. Portugal, Universidade da Beira Interior, 1999. Apresentação no I Congresso Ibérico de Comunicação. Disponível On-line na BOCC, <http://bocc.ubi.pt>.
- CORREA, Elizabeth Saad. *Linguagens da informação digital: reflexões conceituais e uma proposta de sistematização* In: III SOPCOM, Covilhã, abril 2004, disponível em <http://www.cccc2004.ubi.pt/>
- FERNÁNDEZ HERMANA, Luis Angel. *Os enredados no ciberespaço*, entrevista concedida ao periódico *Pauta Geral*, in: *Pauta Geral*, ano 9, n.4, Ed. Calandra, 2002.
- FIDALGO, Antonio. *Sintaxe e semântica das notícias on-line. Para um jornalismo em base de dados*. XII Encontro Nacional dos Programas de Pós Graduação em Comunicação (COMPÓS), Recife, junho de 2003.
- FLICHY, Patrice. *L'Imaginaire d'Internet*, Paris : Editions La Découverte, 2001.
- GARCÍA, Xosé Lopez. *La comunicación Del futuro se escribe con L de local*. In: *Revista Ámbitos*, Nº 5, 2000. Disponível em: www.ull.es/publicaciones/latina/ambitos/ambitos.htm
- GIACOMELLI, Ivan Luiz. *Fotografia Digital e o Fotojornalismo*. Campo Grande: Apresentado no XXIV Congresso Brasileiro da Comunicação, 2001
- JOHNSON, Steve. *Interface Culture*, San Francisco: Harper, 1997.
- KOCH, Tom. *Journalism in the 21 st. Century. Online information, electronic databases in the news*. London: Adamantine Press, 1991.
- LANDOW, G. P. *Hypertext 2.0: the convergence of contemporary critical theory and technology*, Baltimore: The Johns Hopkins University Press, 1997.

LAPHAM, Christine. *The Evolution of the Newspaper of the Future*, in: <http://sunsite.unc.edu/cmcmag/1995/jul/lapham.html>

LEMOS, André. *Anjos Interativos e Retribalização do Mundo: Sobre interatividade e interfaces digitais*, in: <http://www.facom.ufba.br/pesq/cyber/lemos/interac.html>

LIMA, Ivan. *Fotojornalismo Brasileiro: Realidade e Linguagem*. Rio de Janeiro: Fotografia Brasileira, 1989.

MACHADO, Arlindo. *Hipermídia: o labirinto como metáfora*. In: DOMINGUES, Diana. (org.) *A Arte no Século XXI: a humanização das tecnologias*, São Paulo: Fundação Editora da UNESP, 1997.

MACHADO, Elias. *La Estructura de la Noticia en las Redes Digitales: un estudio de las consecuencias de las metamorfosis tecnológicas en el periodismo*. Tese (Doutorado em Comunicação) – Universidade Autônoma de Barcelona, Barcelona, 2000.

_____. *O Jornal Digital como Epicentro das Redes de Circulação de Notícias*, in: *Pauta Geral*, ano 9, n.4, Ed. Calandra, 2002.

_____. *O Ciberespaço como fonte para os jornalistas*, Salvador: Calandra, 2003.

_____. *Banco de dados como formato no jornalismo digital*. In: III SOPCOM, Covilhã, abril 2004, disponível em: <http://www.cccc2004.ubi.pt/>

MACHADO, Elias & PALACIOS, Marcos (orgs). *Modelos do Jornalismo Digital*, Salvador: Calandra, 2003.

MANOVICH, Lev. *The Language of New Media*, Massachusetts: MIT Press, 2001.

MANTA, André. *Guia do Jornalismo na Internet*, in: <http://www.facom.ufba.br/pesq/cyber/manta/Guia/>

McADAMS, Melinda. *Inventing an Online Newspaper*, 1995, in: <http://jan.ucc.nau.edu/~ipct-j/1995/n3/mcadams.txt>.

_____. *Hypertext Breakdown: an overview*, in: <http://www.well.com/user/mmcadams/basic.units.main.html>

MIELNICZUK, Luciana. *Características e Implicações do Jornalismo na WEB*, trabalho apresentado no II Congresso da SOPCOM, Lisboa, 2001

_____. MIELNICZUK, Luciana. *Jornalismo na Web: um estudo sobre o formato da notícia na escrita hipertextual*, Tese de Doutorado, Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas, FCOM/UFBA, Salvador, 2003.

MIELNICZUK, Luciana & PALACIOS, Marcos. *Narrativa Jornalística e Escrita Hipertextual: considerações para um estudo sobre o formato da notícia na Web*. Trabalho apresentado no GT de Jornalismo do X Encontro Nacional da COMPÓS – Brasília, 2001.

MOHERDAUI, Luciana. *Guia de Estilo na Web: produção e edição de notícias online*, São Paulo: Ed. SENAC, 2000.

NOCI, Javier Díaz. *La Escritura Digital: Hipertexto y construcción del discurso informativo en el periodismo electrónico*, Serviço Editorail de la Universidad del País Vasco, 2001.

PALACIOS, Marcos. *O que há de (realmente) novo no Jornalismo On-line?* Conferência proferida por ocasião do concurso público para Professor Titular na FCOM/UFBA, Salvador, Bahia, em 21.09.1999.

Internet e Televisão, in: *Correio Brasiliense*, 16 de setembro, 2001b
in: http://www2.correioweb.com.br/cw/2001-09-16/mat_12769.htm

Internet as System and Environment in Cyberspace: Preliminary Ideas
from an Ongoing, in *TripleC*, vol. 1, n. 2, 2003 a, disponível em <http://triplec.uti.at/articles>

Ruptura, Continuidade e Potencialização no Jornalismo On-line: o Lugar
da Memória, in: MACHADO, Elias & PALACIOS; Marcos (org) *Modelos de Jornalismo
Digital*, Salvador: Calandra, 2003 b.

PALACIOS, Marcos; MIELNICZUK, Luciana; BARBOSA, Suzana; RIBAS, Beatriz e
NARITA, Sandra. *Um Mapeamento de Características e Tendências no Jornalismo On-line Bra-
sileiro e Português*, in: *Comunicarte, Revista de Comunicação e Arte*, vol 1, n.2, Universidade
de Aveiro, set. 2002, disponível On-line em: <http://www.facom.ufba.br/jol/index.htm>.

PRYOR, Larry. *The third wave on online journalism*, Online Journalism Review, April,
2002, in: <http://www.ojr.org/ojr/future/1019174689.php>

SANTOS, Ana Lúcia Reis dos. *Informação Fast-Food: Um estudo de caso do jornal
Último Segundo do Portal IG*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Gradua-
ção em Comunicação e Cultura Contemporâneas da Universidade Federal da Bahia,
Salvador, 2002.

SCHULTZ, Tanjev. *Interactive Options in Online Journalism: A Content Analysis of
100 U.S. Newspapers*, in: <http://www.ascusc.org/jcmc/vol5/issue1/schultz.html>

SILVA JUNIOR, José Afonso. *Entre paliativos e escapismos: usos e apropriações da
hipermídia, com um relato de pesquisa no jornalismo online*, : in: *Pauta Geral*, ano 9, n.4,
Ed. Calandra, 2002.

SONTAG, Susan. *Ensaios sobre fotografia*. Rio de Janeiro: Arbor, 1981

SOUSA, Jorge Pedro. *Uma História Crítica da Fotografia Ocidental*, 1998, in: [http://
bocc.ubi.pt](http://bocc.ubi.pt)

STOCKINGER, Gottfried. *Para uma Sociologia da Comunicação*, 2001, in: [http://
www.facom.ufba.br/ciberpesquisa](http://www.facom.ufba.br/ciberpesquisa)

A Sociedade da Comunicação, Ed. Papel & Virtual, 2003, dis-
ponível em : [http://www.papelvirtual.com.br/sitenovo/detalhes_produto2.
asp?IDProduto=796](http://www.papelvirtual.com.br/sitenovo/detalhes_produto2.asp?IDProduto=796)

TIROHL, Blu. *The photo-journalist and the changing news image*, in: *New Media & Society*,
vol. 2, n.3, 335-352, 2000.

VILCHES, Lorenzo. *Teoría de la imagen periodística*. Barcelona: Paidós, 1987.

MICROPORTAIS REGIONAIS DE CULTURA E ENTRETENIMENTO: UM ESTUDO COMPARATIVO DO AUSTIN 360º E DO ZIGNOW

Clarissa de Jesus Borges

Introdução

O estudo comparativo realizado no trabalho intitulado *Os Sistemas de Produção da notícia em Salvador e Austin: um estudo comparativo da cobertura local no Statesman.com e A Tarde Online* (Borges; Machado, e Miranda, 2004), nos permitiu observar as particularidades dos processos de produção da notícia e a maneira como está distribuída a informação local nestas publicações. Pudemos, então, identificar um papel de destaque dos canais de cultura e entretenimento, no nosso caso, o *Zignow*, localizado no portal baiano *A Tarde On line* e o *Austin 360º*, localizado no portal *Statesman.com*. Apartir destas observações preliminares identificamos três aspectos-chave, capazes de orientar nossa análise destes portais:

- Estes canais oferecem um ótimo espaço para anunciantes da área de cultura, lazer e entretenimento locais, que buscam um público selecionado.
- Dispõem de algumas ferramentas específicas para atrair e fidelizar o usuário, tais como promoções, cadastro de usuários, cobertura de eventos com disponibilização de fotos, canais de relacionamento pessoal e calendário de lazer da cidade;
- Podem contar com colaboradores para a produção de críticas, resenhas, dicas de cultura, entre outros.

Tomando estes três aspectos como ponto de referência, pretende-

mos neste trabalho identificar as características de cada um dos microportais tomados como objeto de estudo e analisar o modo de produção e veiculação de conteúdo local nestas publicações para, assim, conhecer os modelos utilizados e sugerir adaptações a fim de melhor aproveitar as potencialidades do ciberespaço.

Metodologia

O trabalho adota a metodologia empregada pelo Grupo de Pesquisa em Jornalismo On-line para o estudos dos sistemas de produção da notícia nas redes digitais. (Machado, 2000; Barbosa, 2001; Borges, Machado e Miranda, 2003a e 2003b; 2004^a e 2004b). Nesta metodologia, além da revisão da bibliografia especializada, são considerados tanto o levantamento de dados através da observação sistemática das publicações digitais, quanto a aplicação de questionários aos jornalistas, visitas de campo às redações e entrevistas com os editores.

Neste caso, o estudo desenvolvido como etapa do projeto de pesquisa como bolsista do PIBIC/CNPq esteve dividido em duas etapas. Numa primeira fase, tivemos como centro do trabalho a observação sistemática dos portais *A Tarde On-line* e *Statesman.com* entre fevereiro e agosto de 2004 e, num segundo momento, aplicamos questionários aos repórteres e realizamos entrevistas com os editores dos microportais. Para facilitar a tarefa de observação dos conteúdos das publicações, utilizamos as seguintes categorias de análise que julgamos adequadas para a identificação do tipo de conteúdo produzido e que vão balizar as comparações que faremos ao longo do trabalho:

- Conteúdo Local
- Frequência de Atualização
- Interatividade
- Oferta de Serviços
- Recursos Multimídia

Os portais *Statesman.com* e *A Tarde On line*

Principal Portal de Austin, no Texas, uma cidade universitária de 700 mil habitantes, o *Statesman.com* adotou o atual nome em 2001. An-

tes, funcionou desde 1995 como parte integrante do *Austin 360^o* - que viria a ser o nome do seu canal de cultura e que fora lançado como projeto independente do *Statesman*. Surgiu como versão on-line do *Austin American Statesman*, jornal impresso tradicional de Austin, no Texas, Estados Unidos. Além da tradição de 132 anos do jornal, o portal traz como principal atrativo a valorização do local em vários aspectos da produção de conteúdos. O *Statesman.com* não foge à regra de portais considerados de sucesso: a fórmula jornalismo + serviços + entretenimento, com a intenção de oferecer o conteúdo do *Austin American Statesman* com o bônus de uma produção específica para a rede.

Além das matérias transpostas, com informações locais, nacionais e internacionais, o portal disponibiliza uma seção de últimas notícias. O principal produto do portal são os canais especiais com informações diversificadas sobre Austin. O *Austin360* oferece a agenda local de entretenimento. A seção de classificados (*StatesmanClassifieds*) é separada da seção de compra e venda de automóveis (*StatesmanCars*). Em *StatesmanJobs*, o usuário acessa ofertas de emprego. O *Real State* é o canal para busca de imóveis em Austin. E finalmente, no canal *SelectShopper* o usuário vai encontrar uma loja on-line. O acesso ao sítio é aberto, mas exige *login*, mediante preenchimento de ficha cadastral com os dados básicos e preferências para o envio de *newsletters*.

A Tarde Online foi criado em abril de 1998, como uma versão on-line da edição impressa, e, a partir de 22 de outubro de 2002, lançou o serviço pago com conteúdo exclusivo para assinantes. Atualmente, as seções como o plantão de notícias e o arquivo do jornal possuem conteúdo restrito para assinantes. O *A Tarde Online* disponibiliza 26 canais mais 9 serviços, como *A Tarde News* - onde o leitor recebe diariamente as notícias no seu e-mail em formato de *newsletter* e *Aonde Fica* - no qual o usuário pode verificar as condições das estradas e as distâncias entre as cidades (Machado, Borges e Miranda, 2004a). O portal oferece ainda horóscopo, previsão do tempo, motor de busca na web e busca no sítio, tradutor, resultados de loterias e o plantão de notícias que é atualizado continuamente das 6 da manhã às 2 da madrugada. A seção de classificados é dividida em anúncios fixos sobre imóveis à venda e a alugar, veículos, negócios, empregos, cursos, construção civil, rural, mensagens, animais e plantas.

O Austin 360º e o Zignow I

Poderíamos aqui relatar uma série de informações que fariam a caracterização completa dos dois microportais, mas preferimos orientar nosso trabalho para os dados relativos aos conteúdos disponíveis para os usuários no *Zignow* e o *Austin 360º*. Dados sobre o perfil das equipes de profissionais em cada redação e o modelo de produção de conteúdos poderão ser encontradas em outros trabalhos realizados pelos membros do *Grupo de Pesquisa em Jornalismo On-line* – <http://www.facom.ufba.br/jol> - (Costa, 2004; Borges, Machado e Miranda, 2003 a e b; 2004 a e b). Neste caso, focamos a atenção na análise do produto, tendo como base as categorias enumeradas na metodologia. Com isso objetivamos centrar a descrição e a análise comparativa nas características e nos resultados das análises nos dois microportais.

O *Zignow* funcionou como canal de cultura e entretenimento no portal *A Tarde On-line* entre dezembro de 1999 e junho de 2004. Costa (2004) destaca que o microportal passou por três fases de evolução, até encerrar suas atividades em julho deste ano. Em síntese, nestas três fases o *Zignow*, apresentava-se como: a) um roteiro cultural simples – que depois passou a incluir a cobertura de festas b) ainda como um guia, mas dando ênfase às coberturas de festas e c) um microportal geral de cultura, com entrevistas, colaboradores e dez canais distintos. Apesar do registro dessas três fases, tomaremos como base, para efeito comparativo com ao *Austin 360º*, a última versão do *Zignow*, que esteve no ar até o dia 1º de julho de 2004.

As características dos microportais

Na fase de observação (entre os meses de fevereiro e junho de 2004), até o seu fechamento, o *Zignow* apresentava nove seções, além de uma chamada/link para o *Cineinsite*, canal de cinema do *A Tarde On Line*. Nesta etapa identificamos as características principais das seções do microportal:

Perfil – a seção buscava mostrar, a cada semana, o perfil de uma personalidade em evidência. Segundo Ana Claudia, a idéia era trazer uma personalidade nacional, “que não pudesse ser entrevista-

da pessoalmente” e tivesse visibilidade nacional. O Perfil retratou, por exemplo, a ganhadora do programa “Big Brother”, da Rede Globo de Televisão, Cida, que ganhou notoriedade após a saída do programa.

Entrevista – trazia uma personalidade que estivesse em pauta no universo baiano. Artistas, de preferência, mas não havia essa restrição, segundo Ana Claudia.

Música – trazia notícias sobre música, de modo geral. Nesta seção tinha espaço todo tipo de notícia, nota ou reportagem sobre música, indistintamente.

Teatro e Dança – Da mesma forma, continha universo do teatro/dança na Bahia

Roteiro – Exatamente um roteiro dos acontecimentos artísticos e culturais da cidade. Auxiliado por um mecanismo de busca, o usuário poderia encontrar eventos por banda, data e local.

Mais Notícias – agregava notícias sobre assuntos não abordados em outros canais, além de artigos opinativos produzidos por colaboradores.

Rapidinhas – notas pequenas e rápidas sobre os assuntos mais diversos. A seção costumava noticiar desde lançamentos a festas de largo. Zig indica – Sugestões de entretenimento para o usuário. Estavam presentes nesta seção dicas de leitura, exposições, lojas, estúdios de tatuagens e os mais variados eventos.

Cobertura – era a âncora do microportal. As coberturas de festas da cidade traziam sempre texto e foto. Geralmente disponibilizadas no dia seguinte ao evento. Nos últimos meses de funcionamento do canal, as matérias de cobertura ficaram escassas e não passavam de três a cada fim-de-semana.

O *Austin 360º* é fundamental para o *Statesman.com*, em termos comerciais, já que o portal oferece aos anunciantes 32 % da audiência on-line de Austin, e precisa captar essa audiência local com informação de proximidade. O *Austin 360º* surgiu antes mesmo do *Statesman.com*, entre 1994 e 1995, e já se configura um microportal, dada a quantidade e a autonomia de seu conteúdo. A exemplo do *Zignow*,

que tinha equipe e produção próprias – um total de três profissionais - o canal de cultura e entretenimento do *Statesman.com* ganha maior relevância devido ao conteúdo preferencialmente local, que privilegia o critério de proximidade da informação. O usuário encontra nestes canais um verdadeiro guia local.

O *Austin 360º* oferece o roteiro cultural da cidade, com informações sobre cinema, música, restaurantes, estilo de vida, além de um vasto guia de entretenimento, e um mapa interativo para encontrar opções de diversão em Austin. Entrevistas, reportagens especiais sobre cultura de modo geral, artigos de crítica especializada e um canal para encontros – no modelo “encontre sua alma gêmea” têm lugar no *Austin 360º*. Como sugere o nome, este canal pretende oferecer ao habitante de Austin, uma extensão dos quatro cantos da cidade, em formato digital. Essas informações estão distribuídas nos seguintes canais: *Calendar*, *Music*, *Recreation*, *Movies*, *Restaurants*, *Connections*, *Lifestyles* e *Xlent*. Este último constitui uma verdadeira revista eletrônica dentro do microportal. O *Xlent* tem seu conteúdo transposto com algumas adaptações para o suporte digital, do impresso *Austin American Statesman*.

Os canais disponíveis nos dois microportais são semelhantes, o que muda é a amplitude dos serviços existente no *Austin 360º*. Somente no canal *Xlent* é possível encontrar entretenimento, artes, críticas de cinema, dicas de bares e restaurantes, columnistas e dicas de diversão, todos com atualização semanal, diferente dos demais conteúdos do *Austin 360º*. Apesar de não estar definida uma linha editorial exclusiva desta revista eletrônica dentro do canal, suas características são próprias de um público selecionado, de nível cultural superior. *Xlent* é a revista de cultura e entretenimento.

Estratégias

O principal diferencial do microportal *Austin 360º*, com relação ao *Zignow*, é o modelo mais profissional de produção de conteúdos do microportal americano, o que pode ser explicado em parte por ter sido estruturado antes do surgimento do portal onde está inserido, o *Statesman.com*. Esse fato possibilitou que o *Austin 360º* tivesse uma equipe própria que permite uma extensa produção, podendo contar com 8

seções, com uma média de 8 sub-seções cada uma. O *Zignow* trabalhou sempre apoiado em estagiários, tendo nos seus últimos meses de funcionamento uma equipe composta por uma estagiária e uma editora. Enquanto isso, o *Austin 360º*, além de ter o apoio da equipe do *Statesman.com*, possui uma equipe que varia entre 4 e 5 componentes. Essa diferença básica pode ser avaliada de acordo com as características que pudemos observar on-line. Com base em cinco categorias que adotamos para este trabalho (conteúdo local, frequência de atualização, interatividade, oferta de serviços e recursos multimídia) identificamos a seguir as diferenças e similaridades entre os microportais analisados.

Conteúdo local

Ao conceituar o modelo portal da Internet, Suzana Barbosa (2003) propõe classificá-los como meios de massa na rede. A grande capacidade que detém os portais de atrair usuários é uma singularidade deste tipo de formato. Em se tratando de portais regionais, é uma característica ainda mais específica, já que este segmento de portal tem o desafio de atrair uma audiência localizada. Aqui, a informação de proximidade tem papel fundamental na “guerra” pela audiência que surge entre os maiores. Dentro dos portais regionais, o espaço privilegiado da informação local são os canais de lazer, cultura e entretenimento. Essa relação é óbvia, porque, ordinariamente, a agenda cultural de uma cidade ou estado não deve interessar a quem não more ou esteja neste local. As informações relativas a calendário de festas, shows, exposições, palestras, lançamentos e eventos culturais de modo geral têm o potencial de atrair uma grande quantidade de pessoas. Esse tipo de informação reúne, potencialmente, os três pilares do modelo portal, regional ou não: informação- serviço- entretenimento.

Os dois portais analisados priorizam, de várias formas, a informação local. A quantidade, atualidade e frequência de atualização da informação é que vai mudar, determinando a eficiência dos serviços prestados e, conseqüentemente, a capacidade de atrair usuários de cada microportal.

Freqüência de Atualização

No *Statesman.com*, a atualização é diária, salvo o conteúdo da revista eletrônica *Xlent*, que é semanal. Essa atualização diária não significa, contudo, que haja conteúdo novo todos os dias. A atualização diária não impede que alguns conteúdos fiquem por mais tempo disponíveis. O *Zignow* apresenta a mesma característica, não tendo definição rígida sobre freqüência de atualização. A vantagem deste sistema sobre a atualização estritamente semanal é que o usuário sabe que sempre pode encontrar novidades nas páginas destes *sites*, já que não existe um dia da semana fixo para que os conteúdos sejam atualizados. No *Zignow* vale lembrar que a freqüência de atualização é muito dependente da quantidade de coberturas realizadas durante a semana. Essa quantidade, por sua vez, depende da capacidade da equipe e da quantidade de pessoas nela disponíveis para o serviço, além de equipamento específico (carro, máquina fotográfica, gravadores, computadores). Dessa forma, a quantidade – e porque não dizer, qualidade – de informação localizada e atual está diretamente ligada às condições de trabalho da equipe de produção de conteúdos.

Interatividade

Através da observação das características dos microportais de cultura lazer e entretenimento, pode-se compreender porque os portais investem nestes, que muitas vezes, surgem como seções do portal regional e ganham status de microportal (como é o caso também, além do próprio *Zignow*, do microportal de cinema do *A Tarde On line*, o *Cineinsite*). A potencialidade de alta interatividade entre o usuário e o meio de comunicação é um elemento importante e conhecido da Internet. Neste caso, é estrategicamente utilizado pelos microportais estudados não só para atrair, mas para fidelizar usuários. O usuário do *Austin 360º* pode disponibilizar comentários de filmes em cartaz, enviar para o *site* anúncios de eventos locais, se candidatar a relacionamentos interpessoais.

Os canais também disponibilizam, em pequena escala, contudo, promoções, a maioria para sortear convites para os eventos que anunciam. Fóruns, Salas de Bate Papo e canais de relacionamento (estes últimos só

no portal de Austin) contribuem para aproximar o usuário dos portais. Outro exemplo de espaço interativo no *Austin 360º* é a sub-seção “*Ask the Expert*”, que oferece ao usuário a possibilidade de submeter perguntas a especialistas de diversas áreas. De plástica facial a saúde do bebê, essa é a proposta deste fórum. Estes exemplos confirmam a nossa hipótese de que nos “canais de cultura...” estão as maiores possibilidades de inserir elementos atrativos da audiência local. E essa audiência localizada traz, por sua vez, a possibilidade de atrair também os anunciantes locais.

Oferta de Serviços

Uma enorme gama de serviços pode ser oferecida nestes canais, que têm como principal característica uma audiência local. Desde canais de compra on-line (presentes apenas no *Statesman.com*) até o envio de cartões on-line, quase tudo pode ser transformado em serviços. O *Zignow* e o *Austin 360º*, assim como qualquer portal, canal ou *site* de cultura e lazer, têm na oferta de serviços a chance de atrair e fidelizar usuários. Afinal, o usuário só tem a ganhar quando o portal oferece no mesmo endereço, por exemplo, venda dos livros que comenta, ingressos on-line, entrega de flores, consulta da venda de ingressos em cinemas, teatros e casas de show para que o usuário possa programar seu entretenimento. Enfim, há um sem número de possibilidades que a Internet já oferece e dependem, na maioria das vezes, de investimento em infra-estrutura tecnológica e em pessoal.

Recursos Multimídia

A possibilidade de associar recursos de vídeo, áudio e texto pode ser explorada pelos portais de cultura, principalmente na parte de coberturas. Estas seções oferecem um espaço onde cabe todo tipo de documentação. Os portais de cultura têm grande facilidade para a utilização de conteúdos em formato multimídia porque lidam com a informação diária e próxima ao usuário, que favorece a incorporação de fotos e vídeos junto ao texto. O *Zignow* e o *Austin 360º* têm uma alta utilização da imagem, mas não recorrem ao vídeo ou áudio para incrementar coberturas, notícias, notas ou reportagens, provavelmente porque a mudança nos sistemas de produção dependeria de investimentos na infra-estrutura tecnológica e em pessoal mais especializado.

Na tabela abaixo podemos observar, resumidas, as principais ferramentas utilizadas pelo Zignow e pelo Austin 360^o para atrair e fidelizar uma audiência local.

Tabela 1: Estratégias de atração e fidelização da audiência local

Ferramentas	Austin 360	Zignow
Conteúdo Local	Quase a totalidade é de conteúdo local	Cerca de 90% do conteúdo disponibilizado é local
Atualização	Mista – alguns conteúdos são atualizados diariamente, outros ficam um período maior na Página Principal	Mista – entrevistas ficam por mais tempo disponíveis, as coberturas são atualizadas nos finais de semana
Interatividade	comentários de filmes, relacionamentos interpersonais, fóruns, chats, “pergunte ao especialista”	Baixa interatividade
Recursos Multimídia	Muita imagem – foto – mas pouca utilização de áudio e vídeo	Explora o uso de fotos nas coberturas - Potencial multimídia não explorado
Serviços	Maior oferta de serviços: compra online, calendário, guias de restaurantes, trânsito	Serviços mais tradicionais, como calendário de eventos

Conclusões

No quesito fidelização, que destacamos neste trabalho, a observação dos dois microportais confirma nossa hipótese: os canais de cultura e entretenimento são os grandes responsáveis pelo conteúdo local nesses portais e, ainda mais, pela assiduidade dos usuários. No *A Tarde Online*, o Zignow disponibilizava, em média, 90 por cento de conteúdo local. Com a disponibilização de conteúdo local, de proximidade, uma atualização mista, ou seja, 48 por cento de matérias novas e 52 por cento de matérias antigas, que permanecem por, em média, uma semana no *site* (Costa:2004). Alguns outros aspectos destacados pela autora e observados e confirmados em nossa observação colocam o Zignow em local de destaque na produção de conteúdo local atrativo em *A Tarde Online*. A prevalência da imagem (60 por cento) que Moherdau (2000) associa ao perfil do usuário da Internet, as coberturas de festas com texto e fotos, a assiduidade da atualização do calendário cultural e as

entrevistas com personalidades locais caracterizam o *Zignow* como espaço de maior oferta de conteúdo local dentro do portal *A Tarde Online*.

No *Statesman.com*, o canal *Austin 360º* também ocupa lugar de destaque na oferta de conteúdo local. A diferença é que no portal de Austin, a quantidade de informações é maior. O calendário de eventos é atualizado com frequência diária, as matérias e entrevistas de cultura são aprofundadas e as dicas de entretenimento são acompanhadas de guias extensos de restaurantes e casas de diversão. Junto aos classificados, seções de esportes e compras on-line – cerca de 91 por cento dos usuários do *Statesman.com* compraram pela Internet e gastaram, em média, 481 dólares – o *Austin 360º* compõe o principal pacote de conteúdo local oferecido pelo Portal para atrair usuários de Austin. Isso significa, conseqüentemente, a atração de anunciantes locais. Todas as características do canal *Austin 360º* e as observações acerca do papel desses canais de cultura e entretenimento dentro dos portais regionais são tema para um estudo posterior, tamanha a importância que exercem e o potencial a ser explorado que identificamos ao longo do nosso estudo.

Dentre todas as conclusões oriundas deste trabalho – todas com possibilidade de desenvolvimento - a possibilidade de concentrar anunciantes locais nos portais de cultura, lazer e entretenimento deve ser especialmente considerada pela sua importância para os gestores da comunicação on-line, principalmente quando existem dificuldades para chegar a um consenso sobre um modelo rentável de negócios para os produtos jornalísticos na Web. Quando as potencialidades da Internet estiverem em intensa utilização nestes microportais, com uma quantidade razoável de utilizadores, a tendência é que aumente a publicidade, já que onde há audiência há uma clientela em potencial. Neste caso, um público fidelizado, uma clientela que pode ser facilmente mensurada, classificada e selecionada, contando com os recursos já conhecidos da tecnologia digital.

Outra conclusão que queremos destacar é a necessidade de investimentos em infra-estrutura tecnológica e em equipe especializada em Internet, que possa desenvolver produtos (aqui visualizados como portais, seções, canais, sub-divisões) específicos para a Internet. As diferenças existentes entre os dois microportais analisados diz respeito à

possibilidade de oferecer conteúdo local exclusivo e atual. Diferente dos grandes portais, que utilizam intensamente os conteúdos de agências de notícias, os portais regionais têm a facilidade de manter suas estruturas de produção próximas ao local dos acontecimentos, facilitando a apuração das pautas identificadas como de interesse localizado. Os portais regionais podem oferecer a informação de mais fácil acesso e que, às vezes, é oferecida até mesmo por assessorias de imprensa interessadas na divulgação dos seus materiais.

Notas

* Estudante de Jornalismo na Faculdade de Comunicação da Universidade Federal da Bahia. Bolsista PIBIC/CNPq no Grupo de Pesquisa em Jornalismo On-line.

¹ Boa parte das informações aqui relatadas referentes ao microportal *Zignow* foram retiradas da Monografia *A Prática jornalística local do Zignow: microportal de A Tarde On line* (COSTA, 2004). A metodologia inicialmente proposta ficou impossibilitada devido ao fechamento do microportal durante a primeira fase da pesquisa, em julho de 2004. O fato, contudo, não impossibilita a análise, já que o *Zignow* vinha sendo observado sistematicamente antes do fechamento.

Referências

BARBOSA, Suzana. *Sistemas de produção de conteúdos em portais regionais: Os casos Uai e iBahia*. Artigo produzido a partir da dissertação de mestrado “Jornalismo digital e a informação de proximidade: o caso dos portais regionais, com estudo sobre o Uai e iBahia”, defendida na Facom-Ufba 2002.2003

BORGES, Clarissa. Machado, Elias e Miranda, Milena. Os gêneros narrativos no jornalismo digital baiano. In *Pauta Geral* Vol 6, 2003a, Salvador, Editora Calandra, pp. 81-104

_____. O perfil dos jornalistas nos portais A Tarde On-line e iBahia.com. In *Actas do Congresso da Sociedade Brasileira dos Pesquisadores em Comunicação*. Belo Horizonte. PUC-Minas. Setembro de 2003b.

_____. Modelos de Produção no Jornalismo digital baiano. In *Actas do I Congresso Luso-Brasileiro de estudos de Jornalismo*. Universidade Fernando Pessoa. Porto, Portugal, 2004a. pp. 413-120

_____. *Os Sistemas de Produção da notícia em Salvador e Austin: um estudo comparativo da cobertura local no Statesman.com e A Tarde Online* In CDROM do VI Congresso da Associação Lusófona de Pesquisadores em Comunicação. Universidade da Beira do Interior. Covilhã. Abril de 2004b.

BASTOS, Helder. *Jornalismo Electrónico e reconfiguração de práticas nas redacções*. Minerva editora. Coimbra. 2000.

COSTA, Luciana Silva da. *A prática jornalística local no Zignow: microportal de A Tarde Online*. 2004. Monografia (Graduação em comunicação social- jornalismo) – Facul-

- dade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Salvador.
- HALL, J. *Online journalism : a critical primer*. London. Pluto Press, 2001
- SAAD, Beth. *Estratégias para a mídia digital*. São paulo. Senac. 2003
- KOCH, T. *Journalism for the 21st century : online information, electronic databases, and the news*. New York, Praeger.1991
- MIELNICZUK, Luciana. *Características e implicações do jornalismo na web*. Trabalho apresentado no II Congresso da SOPCOM. Lisboa. 2001.
- MOHERDAUI, Luciana. *Guia de Estilo Web: produção e edição de notícias on-line*. São Paulo: Editora Senac, 2000.
- PALACIOS, Marcos. *O que há de (realmente) novo no jornalismo Online?* Conferência produzida por ocasião do concurso público para Professor Titular da Facom/ UFBA. Salvador. Bahia.1999.
- Ribas, Beatriz; Mielniczuk, Luciana; Narita, Sandra; Barbosa, Suzana - *Um mapeamento de características e tendências no jornalismo on line brasileiro – 2002* Disponível In <http://www.facom.ufba.br/jol> Consultado em junho de 2004.
- PAVLIK, John. *Journalism and new media*. Columbia University Press. New York. 2001.

O JORNALISMO EM PORTAIS REGIONAIS EM AUSTIN E SALVADOR: (UM ESTUDO COMPARADO DO STATESMAN.COM E A TARDE ONLINE¹)

.....
Elias Machado
Clarissa de Jesus Borges
Milena Nunes de Miranda

Introdução

Os portais de Internet constituem um formato presente em massa na rede e possuem algumas características específicas que têm sido identificadas por diversos autores. Steve Outing (1999) considera o formato uma opção para grupos editoriais e identifica duas formas de aproveitamento das oportunidades de negócios que oferece o portal. Uma delas é o lançamento de um portal, independente das outras atividades da empresa na Internet. No outro caso, o sítio web do jornal é transformado em portal e o conteúdo noticioso ocupa uma posição secundária diante dos canais de entretenimento e serviços. No Brasil, observamos que, ao longo dos últimos 8 anos, a maioria dos sítios web jornalísticos que se transformaram em portais mantém a informação jornalística como o carro – chefe da empresa. Um exemplo é o *A Tarde Online* que agregou serviços e entretenimento, mas o conteúdo jornalístico continua sendo a principal âncora para atrair o usuário.

Suzana Barbosa (Barbosa, 2003), identifica os sítios web de busca que surgiram nos Estados Unidos a partir de 1994 como embriões do modelo portal. A partir da concepção inicial de porta de entrada do usuário na rede, os buscadores diversificaram seus conteúdos e forma-

tos e aos poucos passaram a oferecer uma variedade de informações e serviços. Barbosa define o modelo portal como uma nova categoria para o jornalismo digital: primeiro, porque, embora notícias com atualização contínua estejam presentes nos mais diversos sítios, por ser mesmo uma característica intrínseca ao ambiente digital, é no portal que esse modelo se consolida, principalmente em virtude dos investimentos feitos para a constituição de redações específicas. Segundo, pela alteração no próprio formato da notícia, com o texto mais fragmentado, o que terá como conseqüência uma certa alteração no conceito de notícias (Barbosa, 2003:164).

Neste artigo, a partir da pesquisa desenvolvida no *Statesman.com* e no *A Tarde Online*, buscamos identificar as características específicas da produção de conteúdo e o estágio de desenvolvimento do jornalismo on-line produzido nestes portais. O *Statesman.com* adotou, o atual nome, em 2001, mas funciona há 9 anos integrado ao AUSTIN360, com a proposta de ser uma versão on-line do *Austin American Statesman*, jornal impresso tradicional de Austin, no Texas, Estados Unidos. Além da tradição de 132 anos do jornal, o portal traz como principal atrativo a valorização do local em vários aspectos da produção de conteúdos. O *Statesman.com* oferece o conteúdo do *Austin American Statesman* com o acréscimo de uma produção específica para a rede, adotando a fórmula básica de portais considerados de sucesso: jornalismo + serviços + entretenimento.

Além das matérias transpostas, com informações locais, nacionais e internacionais, o portal disponibiliza uma seção de últimas notícias. O principal produto do portal são os canais especiais com informações diversificadas sobre Austin. O AUSTIN360 oferece a agenda local de entretenimento. A seção de classificados (*StatesmanClassifieds*) é separada da seção de compra e venda de automóveis (*StatesmanCars*). Em *StatesmanJobs*, o usuário acessa ofertas de emprego. O Real State é o canal para busca de imóveis em Austin. E finalmente, no canal *SelectShopper* o usuário vai encontrar uma loja on-line. O acesso ao sítio é aberto, mas exige *login*, mediante preenchimento de ficha cadastral com os dados básicos e preferências para o envio de *newsletters*.

Criado em abril de 1998, como uma versão on-line da edição impressa, o portal *A Tarde Online*, a partir de 22 de outubro de 2002, o

portal lançou o serviço pago com conteúdo exclusivo para assinantes. Atualmente, as seções como o Plantão de Notícias e o Arquivo do jornal possuem conteúdo restrito para assinantes. O A Tarde Online disponibiliza 26 canais mais 9 serviços, como *A Tarde News* - onde o leitor recebe diariamente as notícias no seu email em formato de *newsletter* e *Aonde Fica* – no qual o usuário pode verificar as condições das estradas e as distâncias entre as cidades. O portal oferece ainda horóscopo, previsão do tempo, motor de busca na web e busca no sítio, tradutor, resultados de loterias e o plantão que é atualizado continuamente das 6 da manhã às 2 da madrugada. A seção de classificados é dividida em anúncios fixos sobre imóveis à venda e a alugar, veículos, negócios, empregos, cursos, construção civil, rural, mensagens, animais e plantas.

A produção de conteúdos

O modelo de produção de conteúdos no jornalismo digital depende, entre outros fatores, do tipo de profissional, dos modelos de negócios adotados e das condições de produção e infra-estrutura dos portais. Os equipamentos, as condições de trabalho dos jornalistas, sua formação, tempo de experiência e habilidades para o trabalho em ambiente digital, por exemplo, são itens que vão influenciar a qualidade o produto final. Ao longo de uma década de história, o jornalismo digital vem experimentando uma série de modelos de produção de conteúdos, resultando em diferentes tipos de produtos.

Para Machado et all (2003: 128) até aqui o webjornalismo passou por três tipos diferentes de modelos de produção: de primeira, de segunda e de terceira geração. O webjornalismo de primeira geração consiste na simples transposição de conteúdos dos demais meios; o webjornalismo de segunda geração produz conteúdos próprios mas sem sistemas de apuração, produção e circulação adaptados ao mundo das redes e enquanto que no webjornalismo de terceira geração todas as etapas do processo de produção de conteúdos são desenvolvidas no ciberespaço, com a adoção de sistemas descentralizados de produção.

No caso desta pesquisa comparativa identificamos que o webjornalismo de segunda geração predomina tanto no *A Tarde Online*, quanto no *Statesman.com*, muito distanciados ainda de modelos de pro-

dução capazes de incorporar características básicas do ciberespaço como a produção descentralizada dos conteúdos. O portal *A Tarde Online* conta com 18 profissionais, dentre os quais 5 são jornalistas, 2 técnicos e 11 estagiários. Toda a equipe atualiza o Plantão de Notícias, uma média de 100 notícias por dia, na grande maioria nacionais e internacionais (Machado, 2003) sendo que são definidos previamente os jornalistas que pesquisam nos sítios das agências de notícias e os que ficam nos diretórios da redação. Além da produção própria de matérias locais, que recebem a assinatura “*A Tarde Online*”, a equipe recebe e utiliza diariamente matérias vindas de assessorias de imprensa, de agências de notícias e de sucursais no interior do estado.

No *A Tarde Online*, a editora do portal, Luciana Moherdauí, reúne-se diariamente com os editores e a chefia do impresso e discute quais matérias serão transpostas para o on-line, demonstrando que o portal trabalha em conexão com a edição impressa, dentro de uma estratégia de integração no processo de produção de conteúdos entre as empresas do Grupo *A Tarde* (Moherdauí, 2004). Na redação, os repórteres trabalham de forma setorizada e elaboram seu texto, editam e, quando necessário, realizam fotos que acompanham suas matérias. Há uma edição do texto para o portal, realizada pela editora da publicação. Seguindo a tendência das publicações digitais onde o jornalista desempenha diversas atividades desde a apuração até a redação e edição das notícias publicadas, em *A Tarde Online* os membros da redação desempenham diversas funções sem que haja definição clara entre apuradores, repórteres e editores (Machado et al, 2003).

O *Statesman.com* disponibiliza no sítio a maioria das matérias do jornal impresso, com exceção das seções do marketing e de algumas reportagens especiais que o jornal não possui os direitos de reprodução eletrônica. A equipe do portal conta com 5 produtores de conteúdo jornalístico – aquele que não é transposto - 4 produtores exclusivos para o canal de entretenimento AUSTIN 360 e mais 12 profissionais nas áreas administrativa, de marketing e suporte técnico. O conteúdo vindo do impresso constitui o suprimento básico dos conteúdos informativos disponibilizados, que preenche a página principal do portal e acaba sendo incrementado com notícias locais de última hora – as chamadas

últimas notícias (que variam de 15 a 20 por dia), uma média muito abaixo da capacidade de atualização contínua do portal baiano e que como revela Calmon Alves (2003) parece uma das características diferenciadoras do jornalismo digital brasileiro, quando comparado ao praticado nos Estados Unidos.

As últimas notícias produzidas pela equipe do *Statesmen.com* ou enviadas por agências de notícias, são divididas por editorias, como “Texas”, “Washington”, “Saúde”, “Eleições” e “Entretenimento”. O *Statesmen.com* conta com uma série de canais – uma das características fundamentais do modelo portal Internet: notícias, tempo, tráfego, saúde e beleza, negócios, obituários, colunistas, além de um canal exclusivo para compras on-line, que é um dos pontos fortes do *Statesman.com*, e um canal especial sobre cultura e entretenimento – o AUSTIN360, o “guia on-line de entretenimento em Austin”.

Características do Jol

As características específicas do jornalismo digital são um ponto de partida para qualquer análise de caso que pretende identificar as especificidades de um produto jornalístico na Web. Os elementos que caracterizam o jornalismo digital são interatividade, personalização, multimídia, hipertextualidade, atualização contínua e memória (Palacios; 1999; 2002; 2003).

Palacios (2003) defende que a memória no jornalismo digital – múltipla, instantânea e cumulativa – promove uma ruptura com os modelos de jornalismo até então praticados, visto que, enquanto os demais elementos têm uma representatividade em outros meios, em maior ou menor grau, a possibilidade da memória existe no suporte digital de forma inédita e determinante. No jornalismo na web a memória pode ser recuperada tanto pelo produtor da informação, quanto pelo usuário, através de arquivos on-line providos com motores de busca que permitem múltiplos cruzamentos de palavras-chave e datas.

Para identificar o estágio de desenvolvimento dos modelos de produção no jornalismo nos portais pesquisados, empregamos uma metodologia utilizada em outros trabalhos realizados pelos membros do GJOL (Machado, 2000; Barbosa, 2003) que consiste na observação de como

se dá a utilização de cada uma destas seis características na produção de conteúdos do *Statesman.com* e *A Tarde Online*, complementada por entrevistas com os editores destes portais.

Interatividade

A interatividade possibilita a inserção dos usuários nos sistemas de produção de conteúdos possibilitando sistemas de produção de muitos para muitos, capazes de promover uma ruptura com o modelo tradicional de comunicação, que é de um pólo transmissor para muitos receptores, consagrado pela produção padronizada de conteúdos massificados. Meadows (2003) elenca quatro passos do processo de interatividade que permitem medir a qualidade da interação existente no ciberespaço: 1) observação; 2) exploração; 3) mudança no conteúdo 4) Intercâmbio de informações. Nestes dois portais, na regra, a interatividade permanece no nível da exploração dos conteúdos, sendo raros os casos de mudança nos conteúdos ou de intercâmbio de informações. Os recursos mais utilizados e comuns são salas de bate papo, fóruns de discussão, enquetes e possibilidade de comunicação via e-mail entre a equipe e os leitores/usuários.

Em qualquer um dos portais os recursos de interatividade como mecanismos ativadores da produção dos conteúdos jornalísticos são muito incipientes. No *A Tarde Online* observamos um esboço de interatividade, através de enquetes e da possibilidade do usuário enviar mensagens por correio eletrônico e entrar em contato com os produtores das notícias. Recentemente, desde o final de 2003, foi criada a seção, o leitor repórter, onde os leitores podem enviar sugestões de pauta e matérias para a redação do jornal. No *Statesman.com*, um canal de interatividade pouco comum chama atenção: o usuário pode enviar fotos, que são disponibilizadas em uma galeria no sítio web. O usuário também pode entrar em contato com a redação e receber *newsletters* por e-mail. Esse é o resumo das possibilidades de interação no *Statesman.com*.

Personalização

A Internet oferece a possibilidade de personalização de conteúdo. O usuário pode cadastrar previamente suas preferências e ter um jor-

nal customizado toda vez que acessar o sítio web em que está cadastrado. Diferente de um produto produzido em escala massificada em que, por razões industriais de produção, todos membros de um público têm acesso a um conteúdo idêntico, no ciberespaço cada usuário pode receber as notícias que demanda ao cibermeio jornalístico. Com a adoção de sistemas de produção automatizados, um ciberjornal pode, sem a necessidade de uma intervenção direta dos profissionais da redação entregar a cada um dos usuários cadastrados somente as informações que são solicitadas em vez de elaborar um único produto para todos.

A personalização representa um dos aspectos que diferencia a produção de conteúdos no jornalismo no ciberespaço, que permite a convivência de sistemas ancorados no modelo convencional: massificados, com sistemas personalizados, adaptados às demandas específicas dos usuários (Machado, 2000). Nem o *Statesman*, nem o *A Tarde Online* utilizam esse recurso para enviar aos leitores as manchetes do portal, ou comunicar as novidades disponíveis em cada um dos canais. O máximo que se pode observar é a seleção das preferências para o envio de *newsletters*. O usuário mediante cadastro de seu endereço eletrônico e de senha de acesso pode eleger as notícias que deseja receber em sua caixa postal.

Hipertextualidade

Esta característica, apontada como específica da natureza do jornalismo digital, traz a possibilidade de interconectar textos através de links. Bardoel e Deuze (2000) chamam a atenção para a possibilidade de, a partir do texto noticioso, apontar para outros textos, como originais de *releases*, outros sítios web relacionados ao assunto, material de arquivo dos jornais, textos que possam gerar polêmica em torno do assunto noticiado, entre outros. (Palacios et al.;2002). Os hiperdocumentos permitem o acesso a níveis sucessivos de informações, impossíveis em um texto convencional. (Díaz Noci, 2002).

Apesar das possibilidades que o suporte digital oferece de conexão de textos com outros sítios web e com arquivos, desconstruindo a linearidade presente no jornalismo impresso, a maioria dos jornais ou portais limita-se a utilizar links publicitários (Machado & Palacios, 1996). É o caso do *Statesman.com* e do *A Tarde Online*. A hipertextualidade é

utilizada da forma mais simples para fazer as conexões dos textos com as chamadas e com os títulos. As inúmeras possibilidades de aprofundamento e contextualização da notícia são descartadas.

O fato de que tanto o *A Tarde Online*, quanto o *Statesman.com* têm o grosso do conteúdo jornalístico originado das edições do congêneres impresso limita em um primeiro nível a hipertextualidade, mas não justifica por si só o procedimento adotado pelos portais. Com a exceção dos serviços de últimas notícias e dos especiais sobre determinados temas, os conteúdos são integralmente transpostos, sem sofrer alterações / adaptações ao suporte digital.

Multimídia

A utilização, no mesmo meio, de som, texto e imagem é uma das características mais inovadoras da Internet. Em contrapartida ao senso comum, que confunde a justaposição de conteúdos oriundos de meios distintos em uma mesma plataforma digital como produto de natureza multimídia, Díaz Noci (2002) define a multimídia como a integração, em uma mesma unidade discursiva, de informação de vários tipos, texto, imagens (fixas e em movimento), sons e, inclusive, bases de dados ou programas executáveis.

A distinção feita por Díaz Noci possibilita identificar que, mais uma vez, o *Statesman.com* e o *A Tarde Online* subutilizam as potencialidades do ciberespaço, estando longe de adotar sistemas de ponta para a produção de conteúdos, deixando de incorporar qualquer recurso além do texto escrito, fotos e ilustrações. Em qualquer um dos portais sequer ocorre o emprego do modelo de justaposição de conteúdos de natureza diversa (textos, áudios e vídeos) provenientes de meios parceiros como é muito comum em portais cuja principal fonte de alimentação através a transposição de conteúdos.

Memória

A memória, ou a possibilidade de acessar as bases de dados de um webjornal instantaneamente, é utilizada de forma muito limitada no *Statesman.com*. O arquivo digital guarda somente parte das reportagens do *Austin American Statesman*, versão impressa e do portal

Statesman.com e, mesmo assim, sem gráficos ou fotos como descreve este texto no próprio sitio web do *Statesman*: “*The American-Statesman archive, hosted by NewsBank, contains articles from The Austin American-Statesman dating as far back as 1989. Articles written by The Austin American-Statesman staff and other selected articles are usually available a few days after publication. While some information from charts may be included, the archive does not contain photos or other graphics that run with stories*”².

Já no *A Tarde Online*, a memória é o recurso mais utilizado dentre as características analisadas. O portal disponibiliza as edições anteriores desde 1998 e o leitor pode encontrar os conteúdos através de palavras – chave e por data em que a matéria foi publicada. O usuário pode acessar de forma rápida edições anteriores completas ou apenas as notícias relacionadas à palavra – chave. Os sistemas de busca tanto do *A Tarde Online*, quanto do *Statesman.com* seguem muito atrelados aos métodos convencionais de indexação, desconsiderando as especificidades do trabalho jornalístico, o que dificulta o uso destas bases de dados pelos profissionais para a produção de novas notícias ou reportagens e mesmo a consulta por parte dos usuários dos poucos conteúdos disponibilizados.

A abundância de dados disponíveis condiciona cada vez mais a velocidade e o êxito dos acessos ao grau de precisão com que os conteúdos armazenados são indexados. Com as bases de dados em linha se tem percebido que é necessário fazer a busca tanto por títulos, datas ou assinaturas, como pelos artigos com texto completo, um instrumento melhor que um resumo ou uma entrada bibliográfica (Machado, 2000).

Atualização Contínua

Como já foi dito, o único conteúdo atualizado continuamente no *Statesman.com* se resume às últimas notícias, numa média de 15 por dia. O portal apresenta, com isso, uma defasagem com relação aos congêneres brasileiros (Prado:2003), como o próprio *A Tarde Online*, que disponibilizam notícias ao longo de todo o dia, com atualização permanente inclusive da Página Principal.

As limitações do serviço de últimas notícias do *Statesman.com* revela a dificuldade das organizações jornalísticas dos Estados Unidos

para romper com o ciclo de produção padrão nos meios convencionais. Estudo coordenado por Calmon Alves (2004) da Universidade do Texas descobriu que dos 30 principais sítios web monitorados somente 12 atualizam a página principal constantemente, enquanto que o restante alterava pouco ou nada os conteúdos ao longo de todo o dia³.

A pesquisa realizada durante um ano pela equipe de Calmon Alves examinou como alguns dos maiores jornais dos Estados Unidos estão aproveitando as vantagens do ciberespaço para oferecer serviços de atualização contínua. Na análise dos 30 jornais apontados por Editor & Publisher como os de maior circulação a pesquisa identificou que 5 deles deixaram de fazer qualquer atualização durante o dia, 13 acrescentaram algumas poucas notícias e somente 12 foram capazes de implantar serviços de atualização dinâmicos, oferecendo notícias atualizadas ao longo de todo o dia.

No *A Tarde Online* as notícias são atualizadas ao longo do dia e há, também, uma seção de últimas notícias, a maior parte delas sobre assuntos nacionais, o que revela a uma falta de adaptação do sistema de produção de conteúdos para a publicação de notícias locais, considerando a grande utilização de material vindo de agências de notícias e de outros meios de comunicação (Machado, 2003). Ao longo dos últimos 10 meses, pudemos perceber que, com a integração dos sistemas de produção de conteúdos das empresas do Grupo A Tarde, verificou-se um aumento no percentual das notícias locais, mas a identificação exata deste crescimento exigiria um estudo específico.

Os micro portais de cultura

Cabe aqui, um pequeno parêntese para falarmos dos canais de cultura e entretenimento, que constituem uma característica marcante dos portais analisados e que serão analisados em outro artigo desta coletânea. O AUSTIN360 é fundamental para o Statesman.com, em termos comerciais, já que o portal oferece aos anunciantes 32 % da audiência on-line de Austin, contribuindo de forma decisiva para captar a audiência local com informação de proximidade. O AUSTIN360 surgiu antes mesmo do *Statesman.com*, entre 1994 e 1995, e já se configura um microportal com identidade própria, dada a quantidade e a autonomia

de seu conteúdo. A exemplo do Zignow⁴, canal de cultura e entretenimento do A Tarde Online que tem equipe e produção próprias – um total de três profissionais –, o canal de cultura e entretenimento do *Statesman.com* ganha maior relevância devido ao conteúdo preferencialmente local, que privilegia o critério de proximidade da informação. O usuário encontra nestes canais um verdadeiro guia local.

O AUSTIN360 oferece on-line o roteiro cultural da cidade, com informações sobre cinema, música, restaurantes, estilo de vida, além de um vasto guia de entretenimento, e um mapa interativo para encontrar opções de diversão em Austin. Entrevistas, reportagens especiais sobre cultura de modo geral, artigos de crítica especializada e um canal para encontros – no modelo “encontre sua alma gêmea” têm lugar no AUSTIN360. Como sugere o nome, este canal pretende oferecer ao habitante de Austin, uma extensão dos quatro cantos da cidade, em formato digital.

Com o mesmo perfil, o Zignow cobre matérias sobre espetáculos, festas, teatro e cinema, além de fornecer também uma agenda cultural de Salvador. Nesse micro-portal, os repórteres saem para as ruas para a produção de matérias e pautas, e há uma divisão, na qual um repórter cobre as produções teatrais, outros eventos, e um terceiro fica responsável pela cobertura de festas. Como diferencial, o Zignow utiliza recursos como a interatividade, ao promover salas de bate-papo e fóruns para identificar opinião e perfil dos usuários.

Conclusões

Notamos que os dois portais analisados surgiram na Internet a partir do mesmo formato, no qual um jornal impresso, de circulação local e com uma certa tradição, se lança no ciberespaço através de um sítio web, que inicialmente apresenta apenas o mesmo conteúdo jornalístico da versão impressa e evolui para o modelo de portal. Como vimos, os grandes grupos de comunicação perceberam que os portais eram uma opção de negócios mais atrativa do que os sítios que oferecem um único tipo de conteúdo.

No caso desta pesquisa comparativa identificamos que o webjornalismo de segunda geração predomina tanto no *A Tarde Online*,

quanto no *Statesman.com*, muito distanciados ainda de modelos de produção capazes de incorporar características básicas do ciberespaço como a produção descentralizada dos conteúdos. No webjornalismo de segunda geração mesmo que produza conteúdos próprios, como ocorre nestes dois portais, persiste a dificuldade de implantar modelos de produção totalmente vinculados ao ciberespaço, com sistemas descentralizados de atualização dos conteúdos.

A Tarde Online e *Statesman.com* estão entre os portais regionais que encontraram na oferta de entretenimento e serviços, agregados à informação jornalística, uma forma de atrair e fidelizar a audiência. Nesse modelo, é de fundamental importância o conteúdo local, já que o usuário é atraído pela informação de proximidade que reflete aspectos diretamente relacionados a vida de cada comunidade.

O usuário torna-se assíduo frequentador quando o portal oferece a possibilidade de ter tudo o que precisa para tomar decisões sobre as atividades desenvolvidas ao longo do dia, a exemplo de roteiro cultural, classificados, guias de restaurantes, informações turísticas e notícias atualizadas da cidade, tudo no mesmo endereço.

No quesito fidelização, que destacamos acima, a observação dos dois portais revela um dado interessante, digno de um estudo próprio, mais aprofundado: os canais de cultura e entretenimento são os grandes responsáveis pelo conteúdo local nesses portais e, ainda mais, pela assiduidade dos usuários. No *A Tarde Online*, o *Zignow* – canal que funcionou até o mês de junho de 2004 como link do portal e no endereço www.zignow.com.br – disponibilizava, em média, 90 por cento de conteúdo local, muito acima dos percentuais alcançados em canais como o *Plantão*, por exemplo, um dos mais acessados de todo o portal.

Com a disponibilização de conteúdo local, de proximidade, uma atualização mista, ou seja, 48 por cento de matérias novas e 52 por cento de matérias antigas, que permanecem por mais de uma semana no microportal, como observou Costa (Costa: 2004). Alguns outros aspectos destacados pela autora e, mais uma vez comprovados quando de nossa observação, colocam o *Zignow*, um canal desativado sem maiores considerações, em posição de destaque na produção de conteúdo local com potencial de atrair o público regional em *A Tarde Online*.

A predominância da imagem (60 por cento)- que Moherdauí (2000) associa ao perfil do usuário da Internet, as coberturas de festas com texto e fotos, a assiduidade da atualização do calendário cultural e as entrevistas com personalidades locais caracterizam o *Zignow* como o canal que apresenta o mais alto índice de conteúdo jornalístico local produzido pela redação do *A Tarde Online*. No *Statesman.com*, o canal AUSTIN 360º também ocupa lugar de destaque na oferta de conteúdo local. A diferença é que no portal americano, a quantidade de informações é maior. O calendário de eventos é atualizado com frequência diária, as matérias e entrevistas de cultura são aprofundadas e as dicas de entretenimento são acompanhadas de guias extensos de restaurantes e casas de diversão.

Junto aos classificados, seções de esportes e compras on-line – cerca de 91 por cento dos usuários do *Statesman.com* compraram pela Internet e gastaram, em média, 481 dólares, segundo informações do portal – o AUSTIN 360º compõe o principal pacote de conteúdo local oferecido para atrair usuários de Austin e, conseqüentemente, anunciantes locais. Todas as características do canal AUSTIN 360º e as observações da função desses canais de entretenimento são tema, como já dissemos, para um estudo que desenvolveremos em outro capítulo desta coletânea, tamanha a importância que exercem dentro dos modelos de produção de conteúdos adotados pelos portais *A Tarde Online* e *Statesman.com* e o potencial por enquanto pouco explorado que podemos identificar nesta pesquisa.

Notas

¹ Trabalho apresentado em versões preliminares em abril de 2004 no Ciberurbe em Salvador, na Faculdade de Comunicação da Universidade Federal da Bahia e no II Congresso Ibérico de Comunicação, em Covilhã, Portugal, na Universidade de Beira Interior. Pesquisa financiada pelo acordo Capes/UTexas e pelo CNPq.

* Professor da Universidade Federal da Bahia e Pesquisador do Grupo de Pesquisa em Jornalismo On-line no Programa de Pós-Graduação em Comunicação na Universidade Federal da Bahia

** Bolsista de PIBIC/CNPq na Faculdade de Comunicação da Universidade Federal da Bahia no Grupo de Pesquisa em Jornalismo On-line.

*** Bolsista de PIBIC/CNPq na Faculdade de Comunicação da Universidade Federal da Bahia no Grupo de Pesquisa em Jornalismo On-line.

² Disponível em www.newslibrary.com/sites/aasb/about_archive.htm acessado em 20 de fevereiro de 2004.

³ CALMON ALVES, Rosental. Many Newspaper Sites Still Cling to Once-a-Day Publish Cycle In *On Line Journalism Review* Disponível em <http://ojr.org/ojr/workplace/1090395903.php> acessado em 05/11/2004.

⁴ Em julho de 2004 o A Tarde On-line encerrou as atividades do canal Zignow dentro de um processo de redução de custos na redação portal.

Referências

BASTOS, Helder. *Jornalismo electrónico e reconfiguração de práticas nas redacções*. Coimbra: Minerva, 2000.

BOLDER, Jay David. *Writing Space; the computer, hipertext, and the history of writing*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.,1951.

CALMON ALVES, Rosental. Many Newspaper Sites Still Cling to Once-a-Day Publish Cycle In *On Line Journalism Review* Disponível em <http://ojr.org/ojr/workplace/1090395903.php> Acessado em 05/11/2004.

CASTELLS, Manuel. *The internet galaxy: reflections on the internet, business and society*. Oxford: University Press, 2001.

COSTA, Luciana Silva da. *A prática jornalística local no ZIGNOW: microportal de A Tarde Online*. Monografia (Graduação em comunicação social- jornalismo) – Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Salvador. 2004

DEUZE, Mark e DIMOUDI, Christina. *Online Journalists in the Netherlands/towards a profile a new profession in Journalism*. Londres:Sage, 2003.

DÍAZ NOCI, Jaiver. *La escritura digital. Hipertexto y consctrucción del discurso informativo en el periodismo electrónico*. Bilbao. Universidad del País Basco. 2002.

DIZARD, Wilson. *A nova mídia: a comunicação de massa na era da informação. Tradução da 3a edição norte-americana*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2000.

FAUSTO, Colombo e BETTETINI, Gianfranco. *Tecnología e Comunicación*. Barcelona: Paidós,1995.

JOHNSON, Steven. *Cultura da interface: como o computador transforma nossa maneira de pensar e comunicar*. Rio de Janeiro:Jorge Zahar,2001.

MACHADO, Elias. *La estructura de la noticia em las redes digitales*. Tese de doutorado. Faculdade de Comunicação. Universidade Autônoma de Barcelona.2000.

MACHADO, Elias. *O ciberespaço como fonte para os jornalistas*. Trabalho apresentado no GT de jornalismo da ALAIC. Santa Cruz de la Sierra. Junho de 2002.

MACHADO, Elias. O jornal digital como epicentro das redes de circulação de notícias. In *Pauta Geral* 4. Salvador. Calandra. 2002. pp. 59-88.

MACHADO, Elias, BORGES, Clarissa e MIRANDA, Milena. Os gêneros narrativos no jornalismo digital baiano. In *Pauta Geral* Vol 6, 2003a, Salvador, Editora Calandra, pp. 81-104

MACHADO, Elias, BORGES, Clarissa e MIRANDA, Milena. O perfil dos jornalistas nos portais A Tarde On-line e iBahia.com. In *Anais do Congresso da Sociedade Brasileira*

- ra dos Pesquisadores em Comunicação. Belo Horizonte. PUC-Minas. Setembro de 2003b.
- MACHADO, Elias, BORGES, Clarissa e MIRANDA, Milena. Modelos de Produção no Jornalismo digital baiano. In *Actas do I Congresso Luso-Brasileiro de estudos de Jornalismo*. Universidade Fernando Pessoa. Porto, Portugal, 2004a. pp. 413-120
- MACHADO, Elias, BORGES, Clarissa e MIRANDA, Milena. Os Sistemas de Produção da notícia em Salvador e Austin: um estudo comparativo da cobertura local no Statesman.com e A Tarde Online In *CDROM do VI Congresso da Associação Lusófona de Pesquisadores em Comunicação*. Universidade da Beira do Interior. Covilhã. Abril de 2004b.
- MEADOWS, Mark. *Pause and effect. The art of interactive narrative*. Indianapolis. 2003.
- MIELNICZUK, Luciana. *Características e implicações do jornalismo na web*. Trabalho apresentado no II Congresso da SOPCOM. Lisboa. 2001.
- PALACIOS, Marcos. *O que há de (realmente) novo no Jornalismo Online?* Conferência proferida por ocasião do concurso público para Professor Titular na FACOM/UFBA. 1999.
- KOCH, Tom. *Journalism for the 21st century, online information, electronic databases and news*. New York: Praeger, 1991.
- MOHERDAUI, Luciana. *Guia de Estilo na Web: produção e edição de notícias online*. São Paulo: Senac, 2000.
- OUTING, Steve. *Uma estratégia para portais verticais locais*. Coluna Parem as máquinas de 05/03/1999. In: <http://www.uol.com.br/internet/colunas/parem/par070799.htm>. Acesso em 26/07/1999.
- _____. *Estratégia para portais regionais*. Coluna parem as máquinas de 07/07/1999. In: <http://www.uol.com.br/internet/colunas/parem/par070799.htm>. Acesso em 13/10/2000.
- PAVLIK, John Vernon. *Journalism and new media*. New York: Columbia University Press, 2001.
- SINGER, Jane. Who are these guy? The online challenge to the notion of journalistic professionalism. In *Journalism Vol 4 (2)*. Londres: Sage, 2003.

O JORNALISMO EM PORTAIS REGIONAIS: UM ESTUDO COMPARATIVO DOS CASOS IBAHIA E A TARDE ONLINE

Milena Nunes de Miranda¹

Introdução

Os portais são um dos formatos mais desenvolvidos como modelo de negócios nas redes digitais, apresentando características específicas, como difusão de conteúdo jornalístico, serviços e entretenimento. O modelo, lançado nos Estados Unidos na metade dos anos 90, teve seu início nos sites de busca, que começaram a investir na diversificação do conteúdo oferecido aos usuários. Suzana Barbosa (2003) identifica que os portais regionais possuem atuação segmentada e se distinguem pela atuação direta estabelecida entre comunidade e conteúdo.

Para Barbosa (2003) o modelo portal representa uma nova categoria para o jornalismo digital: “Primeiro porque embora notícias com atualização contínua estejam presentes nos mais diversos sítios, por ser mesmo uma característica intrínseca ao ambiente digital, é no portal que esse modelo se consolida, principalmente em virtude dos investimentos feitos para a constituição de redações específicas. Segundo pela alteração no próprio formato da notícia, com o texto mais fragmentado, o que terá como consequência uma certa alteração no conceito de notícias” (Barbosa,2003:104).

O portal *A Tarde On-line* foi lançado em abril de 1998 enquanto que o *Ibahia* foi criado em outubro de 2000. *A Tarde On-line* surgiu primeiramente como uma versão transposta do jornal impresso e atualmente apresenta conteúdos voltados exclusivamente para a web como a seção

Plantão, de últimas notícias e o micro – portal *Cine in Site*, além de disponibilizar matérias de caráter local, internacional e nacional. Já o *Ibahia*, hoje transformado em portal corporativo da *Rede Bahia*, não se originou de uma versão impressa, apresentando conteúdo focado exclusivamente em Salvador e interior do Estado.

Este trabalho tem como objetivo mapear as similaridades no processo de produção de notícias em *A Tarde On-line* e *Ibahia* e verificar se a atuação no meio digital provocou uma mudança na formação e no perfil dos profissionais que atuam nos portais.

Metodologia

O trabalho de pesquisa nos portais, que adota metodologia empregada pelo Grupo de Pesquisa em Jornalismo On-line, em estudos anteriores (Borges, Machado e Miranda, 2003a e b; 2004a), foi realizado em duas etapas. A primeira aconteceu no período entre os meses de janeiro e março de 2004 e consistiu na análise criteriosa do conteúdo veiculado em *A Tarde On-line* e *Ibahia*, para verificar a natureza das notícias veiculadas, se eram de caráter local, nacional ou internacional, e as inovações no sistema de produção do portal (se promovia fóruns e debates, disponibilizava vídeos e áudio, e como se dava a interação entre os jornalistas e os usuários).

A observação foi realizada juntamente com um estudo teórico sobre as práticas e singularidades do jornalismo digital. Para obter um embasamento teórico, a pesquisadora freqüentou mensalmente as reuniões do Grupo de Jornalismo Online – GJOL do programa de Pós - Graduação em Comunicação da Universidade Federal da Bahia, nas quais são discutidas as mais recentes publicações da área do jornalismo digital.

Numa segunda etapa, realizou – se um estudo in loco na redação do *Ibahia* durante duas semanas mês de julho, para identificar as práticas produtivas e conhecer os profissionais que trabalham no portal. Já no caso de *A Tarde On-line*, a pesquisadora atualizou os dados obtidos durante a pesquisa *A Estrutura da Notícia em A Tarde On-line*, desenvolvida de agosto de 2002 a julho de 2003, e financiada também pelo Conselho Nacional de Pesquisa – CNPq. Nos dois casos, a pesquisadora observou atentamente o ritmo diário nas redações para contrastar com os resultados da análise de conteúdos feitos na primeira etapa.

Durante o estudo in loco realizado no *Ibahia* foram entregues 11 questionários, sendo que 8 foram respondidos. A equipe do portal conta com 11 profissionais, sendo que 2 jornalistas, um relações públicas e 8 estagiários. Todos realizam atividades de redação, edição e atualização da página. Já a equipe de *A Tarde Online* conta com 5 jornalistas, 2 técnicos e 11 estagiários, que também desenvolvem múltiplas atividades como a sugestão de pautas e atualização/ manutenção dos conteúdos do portal. Ambos os portais seguem a tendência comum em publicações on-line nos quais não há funções claramente definidas de editores, repórteres e apuradores.

O perfil dos jornalistas dos portais

O formato portal regional reforça a relação entre comunidade e conteúdo. Atua dentro de uma lógica que contrapõe o local versus global e reforça a possibilidade de um novo tipo de política local, o web – urbanismo. (Sassen, 2001). Segundo a autora, os portais dão ênfase no engajamento local e são uma refutação à representação da rede como destruidora da sociabilidade. Apesar dos dois portais pesquisados disponibilizarem informação, entretenimento e serviços, há uma ênfase diferenciada quanto à distribuição dos conteúdos nos portais. Enquanto no portal *A Tarde Online*, que se surgiu inicialmente como veículo de divulgação do jornal impresso, o conteúdo noticioso aparece como prioritário diante dos canais de entretenimento e serviços, no *Ibahia*, desde o final de 2003, transformado em portal institucional da *Rede Bahia*, os canais de entretenimento e serviços constituem a maior parte do conteúdo disponibilizado no portal. No Brasil, observamos que a maioria dos sítios web jornalísticos que se transformaram em portais mantém a informação jornalística como prioridade na empresa.

Com o desenvolvimento do formato portal, que exige produção de conteúdos voltados exclusivamente para o meio digital e utilização de recursos como vídeo, áudio e enquetes, listas de discussão e fóruns que promovam a interatividade, além da própria manutenção do visual da página, as empresas jornalísticas começaram a investir em recursos humanos adaptados às características do novo meio. Algumas empresas investiram em jornalistas profissionais, que sabiam operar com fer-

ramentas como o uso do link para desenvolver o hipertexto, sistemas de atualização de sites web e de busca de dados. Mas a grande maioria, aproveitando-se que os estagiários desejam adquirir experiência profissional e vêm nos jornais on-line a possibilidade de aprenderem na prática a profissão ainda explora a mão-de-obra barata dos estagiários, que, muitas vezes, não estão aptos para desenvolver bem o trabalho no ciberespaço. (Machado, 2000; Borges, Machado e Miranda, 2004a)

Formação profissional no ambiente online

Em *A Tarde On-line* trabalham 18 profissionais, sendo que destes cinco são jornalistas, ou seja 27% do total da equipe. Toda a equipe atualiza o plantão de notícias, no entanto, são definidos previamente os jornalistas que pesquisam nos sites das agências de notícias e os que ficam nos diretórios da redação. Quase todos os profissionais que atuam em *A Tarde On-line* cursaram ou ainda estão cursando uma faculdade de jornalismo. No *Ibahia* a realidade não é diferente. A equipe é formada por 11 profissionais, sendo que dois jornalistas e um relações públicas, o que representa também cerca de 27% apenas.

A maioria dos membros da redação de *A Tarde On-line*, cerca de 54%, acredita que apenas 1 a 2 meses é suficiente para que o profissional se adapte ao novo meio. Um total de 54% dos entrevistados não trabalhavam antes com internet, e para estes *A Tarde On-line* é o primeiro emprego em uma redação digital. E cerca de 84% afirmam que não dominam as linguagens de HTML ou Java, mas afirmam ter interesse em aprendê-las para que possam sugerir ou até mesmo efetivar uma melhor edição e programação das páginas do portal.

Já no *Ibahia*, cerca de 50 por cento dos profissionais acreditam que são necessários mais de dois meses para trabalhar e se adaptar à internet e a outra metade acha que 1 a 2 meses é suficiente. A maioria, um total de 62,5%, não trabalhava antes com internet. E cerca de 75% não domina as linguagens de HTML mas revela que não é necessário aprendê-las para desenvolver seu trabalho na web. Em entrevista concedida à pesquisadora, a coordenadora da redação Silvia Resende revelou que não é necessário dominar estas linguagens já que o jornalista trabalha com sistemas que fazem este trabalho. Para Resende é importante apenas ter uma noção de HTML².

Práticas Produtivas

Os jornalistas de *A Tarde On-line* trabalham diariamente na transposição das matérias que vem do impresso. Seguindo a tendência das publicações onde o jornalista desempenha múltiplas funções, em *A Tarde On-line* não há funções definidas. A redação funciona de modo integrado com a redação do impresso, onde um jornalista apura uma notícia que é veiculada tanto no impresso quanto no on-line. Diariamente a coordenadora da redação reúne-se com os editores do impresso para definir e pautar as matérias para os repórteres do impresso e do on-line e decidir quais matérias do impresso serão disponibilizadas no portal e quais textos produzidas pela equipe do on-line sairão no jornal impresso. No *Ibahia*, os repórteres também realizam a redação, edição e disponibilização no portal e existe uma revisão final da coordenadora como ocorre em *A Tarde On-line*. A coordenadora passa as pautas para os repórteres no início da manhã e uma ou duas vezes por semana acontece uma reunião para discutir os assuntos que serão abordados. No *Plantão*, uma seção do *Ibahia*, o próprio repórter se pauta, procura as informações, fotos, redige o texto, faz as chamadas e não há uma edição final feita pela coordenadora antes do texto ser disponibilizado no portal. O próprio repórter edita e coloca no ar e posteriormente a coordenadora revisa.

Em ambos os portais, a grande maioria das notícias surge das assessorias de imprensa e das agências de notícias no caso de *A Tarde On-line* (Machado, 2003). O *Ibahia*, com o slogan de ser o portal da *Rede Bahia* como o próprio gerente operacional Leonardo Villanova ressalta, disponibiliza apenas conteúdo noticioso de Salvador ou do interior do Estado. No *Plantão* não há notícias nacionais ou internacionais. A coordenadora Silvia Resende justifica que os leitores do *Ibahia* estão interessados em notícias de caráter local, relativo às suas vidas, ao seu entorno. O portal *Ibahia* disponibiliza as últimas notícias do Portal Nacional *Globo.com* em razão do acordo com as *Organizações Globo*.

Em *A Tarde On-line*, os repórteres algumas vezes vão para a rua fazer matéria para o on-line e, às vezes, o texto também é disponibilizado no jornal impresso. Já no *Ibahia*, os repórteres trabalham na redação do portal, e as fontes das notícias além das assessorias de imprensa, são a escuta, a ronda e os sítios web de agências governamentais. Ao contrá-

rio de *A Tarde On-line* não há uma integração entre os trabalhos do *Ibahia*, e da *Tv Bahia*, *Correio da Bahia* e outros veículos da *Rede Bahia*. A pesquisa e apuração de conteúdos se dão de forma separada. A única comunicação se dá pela rede interna de comunicação on-line - o sistema Inews, onde tanto os repórteres do impresso quanto do on-line podem ter acesso às informações apuradas pela pessoa que faz a escuta da *Tv Bahia*.

Conclusões

O perfil dos profissionais que atuam nos portais pesquisados, o perfil da empresa e as condições de infra – estrutura dos portais influenciam diretamente na cobertura jornalística. Neste trabalho, a pesquisadora identificou que a grande maioria dos profissionais que atuam em *A Tarde Online* e *Ibahia* são estagiários e que não possuem uma experiência na área do jornalismo online. Então as redações funcionam como um laboratório onde se testam diferentes experiências. No caso de *A Tarde On-line* a convergência na produção de conteúdos gerou uma disponibilização mais eficiente de conteúdos locais no portal. Mas ainda há uma grande utilização de material divulgado em outros sítios de caráter nacional como *Folha On-line* e de agências de notícias como *Reuters*.

Já no *Ibahia* apesar de haver uma grande disponibilização de notícias somente de caráter local, a produção é feita em sua grande maioria a partir de releases vindos de assessorias de imprensa e notícias veiculadas em sítios web governamentais como Agecom, do Governo do Estado e da Assessoria de Comunicação da Prefeitura Municipal de Salvador. O fato de haver somente dois repórteres para o *Plantão*, um trabalho no turno da manhã e outro no período da tarde, justifica em parte a utilização de material das assessorias já que os repórteres/estagiários têm que postar várias notícias ao longo do dia no *Plantão* e não possuem tempo de apurar as informações. Os repórteres estão acostumados a utilizar o texto das assessorias já que otimiza tempo e trabalho no processo de produção das matérias.

Estes fatores explicam a grande quantidade de notícias originadas de fontes oficiais, vinculadas aos governos estadual e municipal. Se a empresa investisse mais em recursos humanos e contratasse mais profissionais certamente haveria notícias mais apuradas e bem escritas no

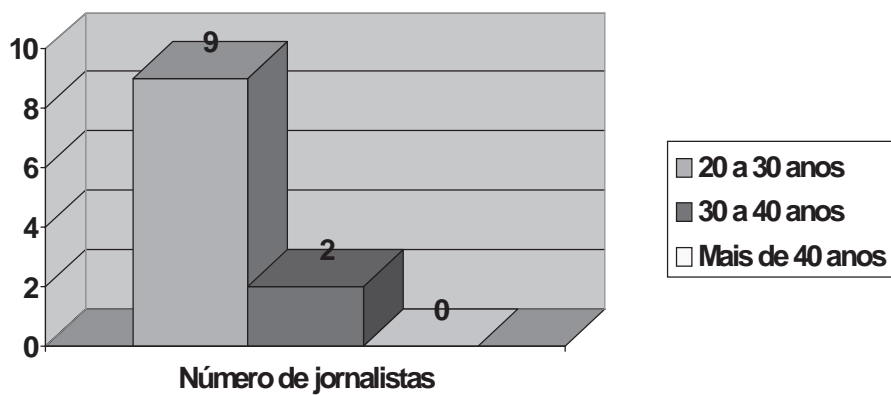
portal. Por outro lado, como a maioria dos profissionais são estagiários, há uma grande rotatividade pois ao término do estágio, o estudante não é contratado. Isso dificulta a realização de atividades de reciclagem e cursos de profissionalização nos portais, já que não é rentável para a empresa promover um curso de especialização para um estagiário que só fica um ano na empresa.

Nesta pesquisa constatou-se que tanto em A Tarde Online quanto no iBahia há pouca utilização dos recursos característicos do ambiente digital como a interatividade, a multimídia e a hipertextualidade. Em A Tarde Online as matérias são acompanhadas de fotos e não uma efetiva utilização de vídeo, áudio e gráficos para acompanhar os textos. Uma exceção é o micro-portal dedicado ao cinema, Cine in Site, que utiliza frequentemente vídeos e áudio nas suas matérias. A interatividade em A Tarde Online aparece nas enquetes e há uma seção na parte superior do portal onde o usuário pode sugerir pautas e fazer denúncias para a redação online.

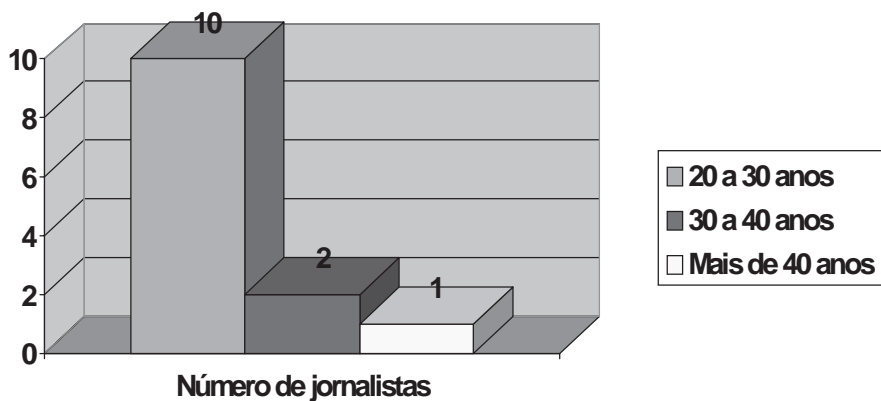
No iBahia há uma grande utilização de fotos e o vídeo aparece nas matérias dos sites dos jornais e programas da Rede Bahia como o Jornal da Manhã e Bahia Meio-Dia. O canal de chat não é utilizado com muita frequência e segundo os profissionais do portal, eles precisam pedir autorização para a Globo para realizar o chat e entrar em contato com os artistas que muitas vezes não se mostram disponíveis para participarem. A interatividade também ocorre através dos email e das enquetes. Há uma seção chamada "O crítico é você" onde os leitores podem escrever uma crítica sobre um filme e enviar para o portal, no entanto não há uma divulgação desta seção na homepage. Ela fica visível no lado direito somente quando o usuário clica em algum canal do portal.

Anexos

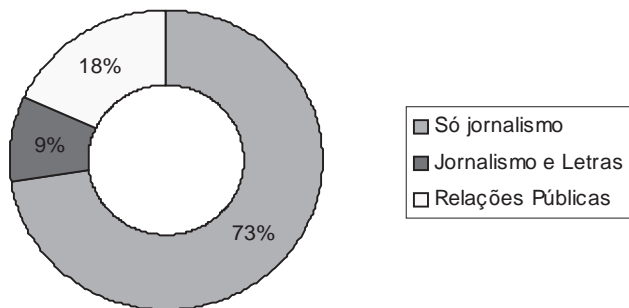
Idade dos Jornalistas - iBahia



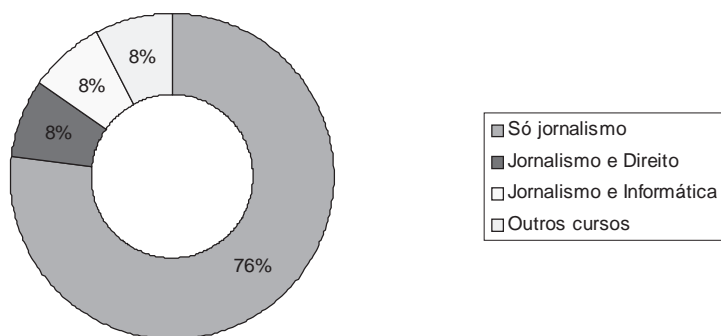
Idade – A Tarde OnLine



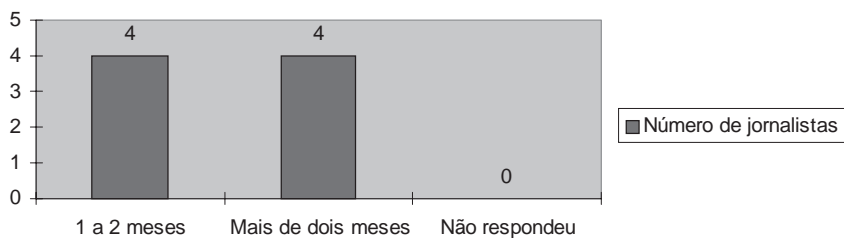
Estudos Cursados - iBahia



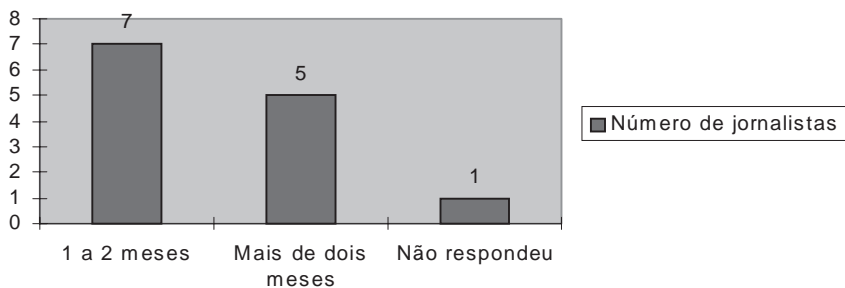
Estudos Cursados - A Tarde OnLine



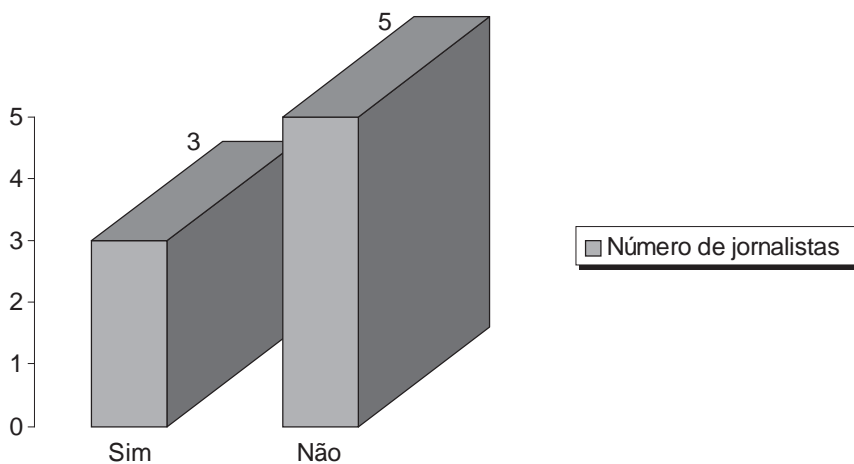
Tempo para adaptar-se ao novo meio - iBahia



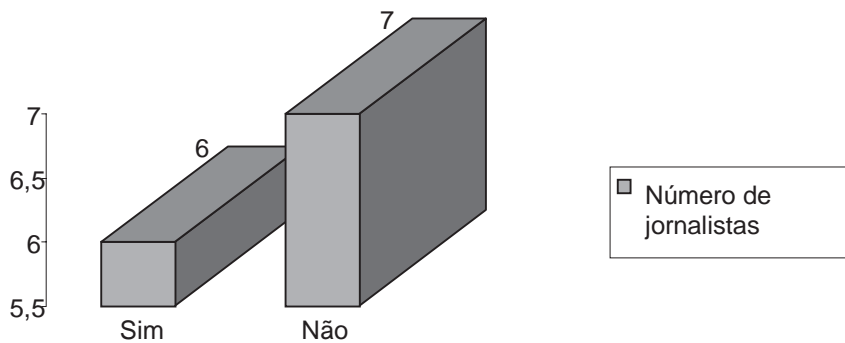
Tempo para adaptar-se ao novo meio - A Tarde OnLine



Trabalhava antes do atual emprego com internet? - iBahia



Trabalhava antes do atual emprego com internet? - A Tarde OnLine



Notas

¹ Facom/UFBA

² Entrevista concedida à autora na redação do I Bahia, em julho de 2004.

Referências

BASTOS, Helder. *Jornalismo electrónico e reconfiguração de práticas nas redações*. Coimbra: Minerva, 2000.

BOLDER, Jay David. *Writing Space; the computer, hipertext, and the history of writing*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.,1951.

BORGES, Clarissa. Machado, Elias e Miranda, Milena. Os gêneros narrativos no jornalismo digital baiano. In *Pauta Geral* Vol 6, 2003a, Salvador, Editora Calandra, pp. 81-104

_____. O perfil dos jornalistas nos portais *A Tarde On-line* e *iBahia.com*. In *Actas do Congresso da Sociedade Brasileira dos Pesquisadores em Comunicação*. Belo Horizonte. PUC-Minas. Setembro de 2003b.

_____. Modelos de Produção no Jornalismo digital baiano. In *Actas do I Congresso Luso-Brasileiro de estudos de Jornalismo*. Universidade Fernando Pessoa. Porto, Portugal, 2004a. pp. 413-120

_____. Os Sistemas de Produção da notícia em Salvador e Austin: um estudo comparativo da cobertura local no *Statesman.com* e *A Tarde On-line* In *CDROM do VI Congresso da Associação Lusófona de Pesquisadores em Comunicação*. Universidade da Beira do Interior. Covilhã. Abril de 2004b.

BASTOS, Helder. *Jornalismo Electrónico e reconfiguração de práticas nas redações*. Minerva editora. Coimbra. 2000.

CASTELLS, Manuel. *The internet galaxy: reflections on the internet, business and society*. Oxford: University Press, 2001.

DEUZE, Mark e DIMOUDI, Christina. *Online Journalists in the Netherlands/towards a profile a new profession in Journalism*. Londres:Sage, 2003.

DIZARD, Wilson. *A nova mídia: a comunicação de massa na era da informação. Tradução da 3a edição norte-americana*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2000.

FAUSTO, Colombo e BETTETINI, Gianfranco. *Tecnologia e Comunicación*. Barcelona: Paidós,1995.

JOHNSON, Steven. *Cultura da interface: como o computador transforma nossa maneira de pensar e comunicar*. Rio de Janeiro:Jorge Zahar,2001.

KOCH, Tom. *Journalism for the 21st century, online information, electronic databases and news*. New York: Praeger,1991.

MACHADO, Elias. *O ciberespaço como fonte para os jornalistas*. Salvador, Calandra, 2003.

MACHADO, Elias. *La estructura de la noticia em las redes digitales*. Tese de doutorado. Faculdade de Comunicação. Universidade Autônoma de Barcelona.2000.

MOHERDAUI, Luciana. *Guia de Estilo na Web: produção e edição de notícias online*. São Paulo: Senac, 2000.

MIELNICZUK, Luciana. Características e implicações do jornalismo na web. Trabalho apresentado no II Congresso da SOPCOM. Lisboa. 2001.

PALACIOS, Marcos. *O que há de (realmente) novo no Jornalismo Online?* Conferência proferida por ocasião do concurso público para Professor Titular na FACOM/UFBA. 1999.

PAVLIK, John Vernon. *Journalism and new media*. New York: Columbia University Press, 2001.

SASSEN, Saskia. *Web – urbanismo*. In: *Hypertexto* (primeira edição), 31/10/2000. In: <http://www.hypertexto.com.br>. Acesso em 18/06/2003.

SUZANA, Barbosa. *Os portais regionais como um formato para o jornalismo digital*. 2002. Salvador.

Entrevistas

Entrevista concedida à autora pela Editora do *Ibahia*, Silvia Resende, na redação do *Ibahia*, em julho de 2004.

Entrevista do Webmaster do *The Austin Chronicle* Bryan, Barry, concedida por e-mail à autora em abril de 2004.

PARTE III

INCLUSÃO DIGITAL

INCLUSÃO DIGITAL: UMA CONVERGÊNCIA DE OUTROS IS

Jussara Borges de Lima
Helena Pereira da Silva

Introdução

Segundo dados do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), de 2004, o Brasil registra um dos piores índices de desigualdade social: enquanto os 10% mais ricos ficam com 64,4%, os 10% mais pobres recebem 0,5% da renda. Esses números demonstram que são muitos os que ficam de fora do acesso aos bens de consumo que proporcionam uma melhor qualidade de vida.

Esse quadro de exclusão se agrava com os números da denominada exclusão digital, entendida, de forma genérica, como o não acesso às Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTICs). De acordo com a Fundação Getúlio Vargas, em 2001, apenas 12,46% da população brasileira dispunha de acesso ao computador em seus lares e 8,31% à Internet (NERI, 2003)

A exclusão digital, como agravante da exclusão social, vem sendo considerada por vários setores da sociedade que procuram amenizar esse quadro com ações denominadas de inclusão digital. Essas ações, normalmente, estão associadas à idéia do exercício da cidadania e da inclusão social por meio do acesso à infra-estrutura tecnológica.

No entanto, na sociedade da Informação ou do Conhecimento, que vem se configurando, o conteúdo, ou seja, a informação que circula através dessa infra-estrutura é o que deveria ser enfatizado no conceito e nas práticas de inclusão digital. Isso porque a informação é o insumo

elementar do conhecimento, reconhecido, atualmente, como o recurso produtivo capaz de gerar maior valor agregado e competitividade.

Considerando o conhecimento como processo cognitivo, que ocorre a partir da abstração e no interior do indivíduo - o que é definido como conhecimento tácito -, ele só será transferível se emitido oralmente ou registrado em algum suporte físico. O conhecimento externalizado transforma-se em informação.

Dessa forma, as NTICs têm o papel de otimizadoras do acesso à informação e a Internet vem se tornando o grande canal, o principal meio de circulação e acesso a informações e com chances de tornar-se o próprio espaço comum do conhecimento, como colocam Ronca e Costa (2002).

Portanto, a inclusão digital vinculada ao desenvolvimento e ao exercício da cidadania precisa considerar o acesso e uso crítico da informação na Internet. É a capacidade de acesso e apropriação de informações relevantes para sua vida e para o seu contexto social que leva o indivíduo a desenvolver a consciência crítica motivadora para a busca de mudança e exercício da cidadania.

Uma efetiva inclusão digital, portanto, parece exigir a confluência de outros 3 "is": infra-estrutura tecnológica, informação relevante e intermediação que propicie ao indivíduo a capacitação para acessar, compreender, assimilar e usar informações em seu benefício e de sua comunidade.

O assunto mostra-se pertinente no momento em que diversos atores sociais - governo, empresas, terceiro setor, universidades - empregam esforços e recursos para a questão da inclusão digital sem, no entanto, haver um entendimento comum sobre o conceito que o termo deve encerrar. Em uma sociedade complexa e desigual como a brasileira, possivelmente, serão esforços sem resultados efetivos enquanto não convergirem para uma proposta de inclusão digital a partir de um conceito consensual.

A preocupação com o estabelecimento de um conceito para inclusão digital e com o conhecimento das práticas de organizações que trabalham na perspectiva dessa inclusão levou à formulação do projeto Informação na Internet e Inclusão Digital: estudo nas organizações que trabalham da perspectiva da inclusão digital na cidade de Salvador-BA (Infoinclusão), pelo Grupo de Estudos em Gestão, Disseminação, Aces-

so e Comunicação da Informação e do Conhecimento (GEDACIC), que é vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Instituto de Ciência da Informação da Universidade Federal da BAHIA (Posici/ICI/UFBA).

O Infoinclusão está inserido, como sub-projeto, no Projeto Infra-Estruturas e Serviços de Informação e Comunicação, no Brasil e Estados Unidos: Regulação, Acesso, Conteúdos e Tecnologias na Sociedade da Informação em Austin e Salvador, do Programa de Cooperação CAPES/Universidade do Texas, que tem como um de seus pilares a inclusão digital.

Por sua vez, o Infoinclusão já derivou o projeto de dissertação de mestrado da primeira autora que tem como objetivo geral, verificar se as organizações que atuam na perspectiva de inclusão digital em Salvador-BA estão promovendo essa inclusão vinculada ao acesso à informação na Internet, como entendido por estas autoras e no âmbito dos projetos citados. Assim, o objetivo deste artigo é apresentar a discussão sobre o conceito de inclusão digital e os primeiros resultados da verificação nas organizações tratados na dissertação na parte empírica a seguir.

O Conceito de Inclusão Digital

Ter acesso à tecnologia e abrir as portas da informação é o passo inicial.

Indispensável, mas pequeno.

Ter contato com a informação pode não gerar conhecimento.

Para tal, será preciso uma boa orientação.

Sérgio Amadeu da Silveira (2003a, p..5)

A União Internacional de Telecomunicação (International Telecommunication Union-ITU), organização vinculada ao Sistema das Nações Unidas, da qual participam governos e empresas do setor privado para a coordenação das redes e serviços de telecomunicação no mundo, apresentou em 2002 o Índice de Acesso Digital (ITU Digital Access Index - DAI).

De acordo com a ITU, o DAI é o primeiro índice que pode ser considerado global porque alcançou 178 países dos cinco continentes, que foram classificados em quatro níveis de acesso digital: baixo, médio, elevado e

muito elevado. Ele mede, de maneira geral, a possibilidade de acesso dos cidadãos às tecnologias de informação e comunicação em cada país.

O DAI é composto por 8 variáveis organizadas em 5 categorias: 1) disponibilidade de infra-estrutura tecnológica (1. assinantes de telefone fixo por cada 100 habitantes; 2. assinantes de telefone celular por cada 100 habitantes); 2) poder aquisitivo do usuário (3. preço de acesso a Internet como porcentagem da renda per capita); 3) nível educacional (4. adultos alfabetizados; 5. número de alunos nos níveis: primário, secundário e superior); 4) qualidade dos serviços de informação e comunicação (6. acesso a banda larga internacional; 7. assinaturas de acesso a Internet por cada 100 habitantes) ; 5) Uso (8.uso da Internet por cada 100 habitantes).

Cada variável é convertida em um indicador, cujo valor, entre zero e um, é obtido dividindo-se a variável pelo valor máximo ou "goalpost". Posteriormente, atribui-se um peso a cada indicador, dentro de sua categoria. Faz-se, em seguida, a média dos valores encontrados, obtendo-se, assim, o valor final (ou global, ou total) DAI. Nesse ranking do DAI, o Brasil ocupa o último lugar do nível elevado, com a pontuação de 0,50, no limite exato com o nível de acesso médio. (INTERNATIONAL TELECOMUNICATION UNION, 2003; SIQUEIRA, 2003).

Bonilha (2003), utilizando a mesma metodologia, mediu o DAI dos Estados brasileiros, possibilitando uma visão mais clara das diferenças internas que existem hoje no Brasil. Todos os Estados das regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste (com exceção do Distrito Federal) estão abaixo do índice nacional. O DAI da Bahia ficou em 0.41, colocando-a entre os dez piores resultados se comparado aos demais Estados. Isso demonstra que a exclusão digital reflete as desigualdades regionais e requer uma atenção especial, sob pena de se acentuar a divisão entre o sul e as demais regiões.

A expressão "exclusão digital", seus sinônimos (brecha digital, infoexclusão, divisão digital, etc.) e seus correspondentes na língua inglesa (apartheid digital, digital gap, digital divide) tem sido, portanto, relacionada ao não acesso às tecnologias de informação e comunicação, o que tem se tornado uma medida de exclusão digital.

O critério parece válido para demonstrar a situação de exclusão, mas não é suficiente para medir a inclusão. Ou seja, o acesso às TICs é requi-

sito necessário, embora não suficiente: um indivíduo pode dispor dos recursos necessários para conexão e acesso aos conteúdos em meio digital, mas não transpor a barreira da compreensão daqueles conteúdos.

Sob o ponto de vista das estatísticas oficiais, esse indivíduo figuraria entre os incluídos digitais, mas resgatando o entendimento de inclusão vinculada ao exercício da cidadania e esta à capacidade de compreender e interagir com as informações do ambiente, esse mesmo indivíduo poderia estar tão excluído quanto outro que não tem acesso aos mesmos recursos.

Nas propostas de inclusão digital, de acordo com Silveira (2003b, p. 32), é possível observar três focos distintos no discurso: ampliação da cidadania (direito de interagir e se comunicar através das redes informacionais), inserção no mercado de trabalho (profissionalização e capacitação) e educação (formação sociocultural). Ainda para esse autor, o nível de acessibilidade determina o que cada executor de projetos entende por inclusão digital. Esse acesso pode ser caracterizado de seis maneiras: 1) acesso à rede mundial de computadores; 2) acesso aos conteúdos da rede; 3) acesso à caixa postal eletrônica; 4) acesso às linguagens básicas e instrumentos para usar a rede; 5) acesso às técnicas de produção de conteúdo; 6) acesso à construção de ferramentas e sistemas voltados às comunidades.

Considerando, entretanto, que a inclusão digital deve levar à inclusão social, a inserção no mercado de trabalho não parece ser um indicador suficiente. "Inclusão é um conceito mais abrangente do que isso, significa que aquele que está incluído é capaz de participar, questionar, produzir, decidir, transformar, é parte integrante da dinâmica social, em todas suas instâncias" (BONILLA, 2001). Portanto, o próprio conceito de inclusão parece estar mais relacionado à construção, manutenção e ampliação da cidadania que, por certo, não poderá prescindir de uma formação sociocultural e da conquista de espaços sociais, como o do trabalho, mas que não se restrinja a isso.

Inclusão digital não pode ser um fim em si mesmo, nem é possível analisá-la desconsiderando os problemas sociais e econômicos que fazem parte do contexto de grande parte da população. Pela projeção alcançada pela informação na sociedade contemporânea, esse conceito

precisa estar *vinculado ao acesso ao conteúdo que trafega na rede como sendo a própria essência do processo inclusivo*. Assim, dos seis níveis de acesso listados por Silveira, citados acima, os quatro primeiros parecem indispensáveis num processo de inclusão digital e vale ratificar: 1) acesso à rede mundial de computadores; 2) acesso aos conteúdos da rede; 3) acesso à caixa postal eletrônica; 4) acesso às linguagens básicas e instrumentos para usar a rede. Ressalte-se, ainda, que para o indivíduo em situação de exclusão, qualquer que seja o acesso, será necessário algum nível de intermediação.

Assim, chega-se à seguinte fórmula para o entendimento de inclusão digital que aqui se propõe:

Inclusão Digital = 3I's (Infra-estrutura tecnológica + Informação + Intermediação).

Essa fórmula pode ser decomposta parafraseando o pensamento de Silveira (2003a, p.5), que abre este capítulo da seguinte maneira:

ter acesso à infra-estrutura tecnológica e abrir as portas da informação é o passo inicial. Indispensável, mas pequeno. Ter contato com a informação pode não gerar conhecimento. Para tal, será preciso uma boa intermediação.

Infra-estrutura

É possível afirmar, com pequena margem de erro, que o poder sempre esteve relacionado à detenção e acesso à infra-estrutura tecnológica de informação e comunicação. Foi assim, por exemplo, com o alfabeto, com a imprensa e com a televisão. Cada revolução tecnológica reconfigurou a sociedade, alterando seus padrões econômicos, sociais e políticos.

A última revolução representada pela junção das NTICs, embora evidente, ainda é um processo em curso e, portanto, com riscos e possibilidades em aberto. O mercado financeiro, as indústrias e as universidades são exemplos de organizações que logo se apropriaram das NTICs em seu benefício e têm utilizado a alta capacidade do fluxo de informações para alterar, e muitas vezes, dominar seu ambiente.

Com a propagação da Internet, nos anos 90, entrou em cena o último e principal elemento para aquilo que Pierre Lévy, citado por Silveira (2003a, p. 15), chamou de ampliação da inteligência humana, dadas as possibilida-

des de armazenamento, processamento, análise e compartilhamento de informação. É essa relação entre a apropriação do meio tecnológico e a possibilidade de aumento da capacidade cognitiva que tem levado tantos atores sociais a verem nas NTICs o caminho para superação de desigualdades históricas.

O acesso à infra-estrutura tecnológica é o primeiro passo da inclusão digital. No Brasil, entretanto, a imensa maioria da população, por razões econômicas e culturais, não tem acesso à rede, como demonstrado pelo DAI e Bonilha (2003). O custo de um microcomputador, acrescido dos custos mensais de uma linha telefônica e da cobrança por pulsos (já que no Brasil, somado ao custo fixo da linha, cobra-se pela quantidade de uso) inviabilizam que a população de baixa renda tenha acesso à Internet no seu domicílio.

Segundo relatos de norte-americanos que fazem parte do Projeto "Infra-Estruturas e Serviços de Informação e Comunicação, no Brasil e Estados Unidos", referenciado na introdução, as iniciativas de inclusão digital naquele País têm estado mais relacionadas com programas desenvolvidos no âmbito de bibliotecas da rede pública.

Outro País que é exemplo de aproveitamento do potencial das bibliotecas, como difusoras do acesso a informação na Internet, é Singapura. O País vem empregando esforços no sentido de transformar-se em um grande centro informacional. A rede de bibliotecas foi dotada de infra-estrutura, o pessoal capacitado para que qualquer cidadão tenha acesso a todos os serviços de governo eletrônico com acesso, se preciso "assistido", de qualquer biblioteca. Há um esforço para converter todos os cidadãos em cidadãos digitais. (CHAUDHRY, AL-HAWAMDEH,1999)

No Brasil, infelizmente, essa opção de aproveitar o potencial das bibliotecas tem sido desconsiderada. As principais opções como locus de inclusão digital têm sido salas de informática em escolas e telecentros implantados, ora por iniciativa de alguns governos, ora por organizações do terceiro setor.

Também conhecido como infocentro, um telecentro usual é um espaço físico com computadores conectados à Internet para uso comunitário e, normalmente, gratuito. Em geral, os telecentros são instalados nas periferias das grandes cidades, mas também em áreas do meio rural.

No II Encontro Nacional de Telecentros, ocorrido em São Paulo, em maio de 2004, a noção geral de telecentro também aparecia ligada a espaços de acesso ao conhecimento, de efetivação de direitos essenciais no combate à exclusão social. Está prevista no Plano Plurianual (PPA) 2004-2007, do Governo Federal, a construção de 6 mil telecentros, o que multiplica em dez vezes o que já existe. Profissionais que atuam na área, entretanto, dizem que 15 mil seria o número necessário para se propiciar a universalização de acesso no País. (BARBOSA, 2004)

Pela projeção alcançada nos últimos dois anos entre os programas de inclusão digital governamentais, merece destaque a questão do software livre. Para Silveira (2003a, p. 39) "os planos de inclusão digital não podem ser programas de adesão compulsória a softwares proprietários". O software livre caracteriza-se pelo acesso ao código-fonte, o que possibilita que o programa seja estudado, customizado, aperfeiçoado e redistribuído para fins diversos. O GNU/Linux, um sistema operacional livre, está baseado no trabalho de mais de 400 mil desenvolvedores voluntários, espalhados por mais de noventa países.

O software livre parece melhor adequar-se à concepção de inclusão digital, na medida em que, além de geralmente ter um custo menor, permite que o "incluído" possa evoluir no uso das tecnologias para o desenvolvimento de soluções tecnológicas adequadas aos interesses locais, fortalecendo a capacidade de trabalho colaborativo em rede e a inteligência coletiva local.

Ter acesso físico à infra-estrutura tecnológica, principalmente à Internet, é apenas um dos fatores que influenciam a inclusão/exclusão digital, mas não é o único, nem o mais relevante. A ênfase precisa ser deslocada do objeto (o computador, o programa, a rede) para o acesso à informação e às mudanças sociais que se quer promover. No Brasil, entretanto, enquanto a tecnologia para tratar a informação avança, a preparação das pessoas para ampliar o estoque cognitivo e a consciência crítica para usá-la não encontra correspondente.

Informação

O simples acesso à tecnologia não garante por si só o acesso à informação. A Internet é, ao mesmo tempo, um grande repositório e meio

para obtenção e troca de informações, mas chegar a elas nem sempre é tão simples, especialmente para os que não estão familiarizados com essa forma de acesso. As pessoas podem não saber como localizar informação relevante, podem ter dificuldades de compreensão, podem não perceber as possibilidades de melhoria de suas condições sociais com o uso da informação, para citar alguns fatores. A exclusão digital, portanto, parece ser um problema bem mais amplo que o não-acesso aos recursos físicos para uso da rede, mas remete ao despreparo para acessar e usar informações, em especial as desse meio

Essa posição está em acordo com Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2004), quando afirmam que não poderá haver sociedade da informação sem cultura informacional e que o maior problema da inclusão social não é a falta de computadores, mas o analfabetismo em informação. A alfabetização em informação deve criar aprendizes ao longo da vida, pessoas capazes de encontrar, avaliar e usar informação eficazmente para resolver problemas ou tomar decisões.

Para os autores acima citados, uma pessoa alfabetizada em informação seria aquela capaz de identificar a necessidade de informação, organizá-la e aplicá-la na prática, integrando-a a um corpo de conhecimentos existentes e usando-a na solução de problemas.

Remontando a pedagogia de Paulo Freire, no entanto, sabe-se que a alfabetização - em seu sentido amplo - tem melhores condições de ocorrer quando são usados conteúdos que façam parte da realidade do alfabetizando. "Agora já não é possível texto sem contexto" (FREIRE, 1999, p. 30). Para o indivíduo em situação de exclusão social as informações que despertarão seu interesse possivelmente serão aquelas relacionadas à questão da moradia, da alimentação, da saúde, do emprego, informações essas de caráter utilitário e contextual.

Os conceitos de informação utilitária e contextual, neste trabalho, estão em acordo com Barreto (1994), que caracteriza a informação traçando um paralelo com a pirâmide de Maslow. Informação utilitária é aquela utilizada para suprir necessidades básicas de indivíduos ou grupos. Caracteriza-se por responder questões relacionadas à alimentação, habitação, vestuário, saúde, educação, etc. A informação contextual é a informação requisitada por indivíduos ou grupos que, satisfeitos em

suas necessidades básicas, buscam esse tipo de informação como garantia de permanência para os diversos contextos dos quais participa - profissional, comunidade, etc.

O acesso a esse tipo de informação na Internet é condição da Sociedade do Conhecimento e pode se constituir num fator de inclusão social e promoção da cidadania. Como coloca Barreto (2002), o acesso e o uso da informação devem servir de instrumentos modificadores da consciência do homem.

Campello (1998) explica que a expressão "informação utilitária" tem sido relacionada a informações de ordem prática, que auxiliam na solução de problemas do cotidiano das pessoas, e normalmente aparece ligada à idéia de atendimento a populações de baixa renda, que não têm fácil acesso à informação. Alguns autores também a chamam de "informação para a sobrevivência" demonstrando o caráter básico que têm para os usuários.

Portanto, parece ser o tipo de informação que mais se aproxima das necessidades básicas de um ser social, já que responde a necessidades elementares, como a identificação de oportunidades de emprego e o acesso aos serviços públicos, dentre outras. Uma característica peculiar à informação utilitária é a sua efemeridade. Normalmente, são informações com vida útil limitada, requerendo constante atualização. Essa característica a torna própria para a Internet, já que é um meio dinâmico de atualização e disseminação.

No entanto, esse tipo de informação não recebe a devida atenção. Barreto (2003), utilizando o o Ranking de Domínios de 2001 do IBOPE, observou que os 10 sites de busca mais visitados no Brasil (UOL, iG, BOL, Terra, hpG, Cadê, Globo.com, Geocities, Zip.net e Starmedia) não têm como conteúdo principal questões ligadas à cidadania ou à educação. Em geral, apresentam conteúdo noticioso e são portais de entrada para chats, blogs e e-mails. O autor coloca que é preciso e urgente haver um maior desenvolvimento de conteúdos relevantes em nossa língua, principalmente os relativos à produção científica e tecnológica e aos dados de transparência governamental.

Uma pesquisa realizada em Porto Alegre sobre as necessidades de informação de uma comunidade em torno de um telecentro, indicou também as informações governamentais entre as mais prementes para

aquela comunidade, além daquelas relacionadas à questão da segurança e geração de renda (LAIPELT et al., 2003)

O Governo é, com efeito, um grande provedor de informações utilitárias e contextuais, que poderiam ser usadas durante o processo de inclusão digital, otimizando a aprendizagem do meio com acesso a conteúdos relevantes. Entretanto, é preciso que as informações apresentadas à sociedade observem um formato acessível e estejam de acordo com os padrões de interesse dos indivíduos.

Em síntese, um esforço de inclusão digital precisa levar em conta o acesso a informações de qualidade e que despertem no sujeito de aprendizagem o interesse e a percepção de que ali reside uma possibilidade de mudança do seu quadro sócio-econômico de exclusão.

Para poder atuar nas mais diversas escalas de interação social: no trabalho, no grupo de amizades ou para o exercício da cidadania, manter-se informado é premissa básica. Isso pressupõe uma formação bem além da técnica em torno das NTICs, mas que desenvolva uma abordagem humanista para lidar com informações oriundas de diversas fontes e culturas, além de competência cognitiva para o uso ativo, consciente e crítico da informação.

A própria idéia de conhecimento desloca-se da capacidade de armazenagem de informações para capacidade de localização e acesso às mesmas. Com a informação em rede não há um único caminho certo para chegar à informação-alvo. Cada pessoa constrói seu próprio caminho e o conhecimento está na capacidade de estabelecer relações entre os dados. Burke (1999) chama essa forma de organização e interação com o conhecimento de teia e avalia que a inteligência estaria mais relacionada à imaginação do estudante que constrói a jornada que à capacidade de recuperação da informação.

Democratizar a informação não pode, assim, envolver somente programas para facilitar e aumentar o acesso à informação. É necessário que o indivíduo tenha condições de elaborar este insumo recebido, transformando-o em conhecimento esclarecedor e libertador, em benefício próprio e da sociedade onde vive (BARRETO, 1994)

Há, portanto, uma necessidade de competência para o uso da informação, o que está em acordo com o conceito de *information literacy*, ainda pouco explorado no Brasil e sem tradução sedimentada para o português, tanto que alguns autores, como Dudziak (2003), preferem não o traduzir. O conceito trata, de forma ampla, da capacidade de acesso e uso da informação em rede com efetividade:

Para ser competente em informação, uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação... Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender, pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION apud DUDZIAK, 2003, p. 26)

Information literacy parece ser o conceito mais apropriado para elucidar a capacidade necessária do indivíduo com relação à informação, nos termos deste estudo, porque traz, desde sua origem, uma aproximação muito nítida com a questão da cidadania e com as habilidades ligadas ao uso da informação em meio eletrônico.

Em 1976, Hamelink e Owens, citados por Dudziak (2003), refletiam que os cidadãos competentes no uso da informação estão em posição de tomar decisões mais inteligentes e socialmente responsáveis que os cidadãos que não estão bem informados. A relação com a tecnologia como meio para tratar a informação aparece fortemente enraizada ao conceito, possivelmente porque esse nasce em meio à explosão informacional do pós-guerra e a tecnologia é vista como o instrumento para lidar com o problema de organização para recuperação da informação.

Enfim, dentre as habilidades relacionadas à *information literacy*, as que parecem encontrar maior consenso entre os autores da área são: saber determinar uma necessidade de informação, saber manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz, solucionar problemas com o uso da informação, aprender independentemente, aprender ao longo da vida, aprender a aprender, avaliar criticamente a informação, pensar logicamente, saber quando comunicar uma informação.

A questão do acesso à informação, em seu sentido amplo, tem sido um dos focos de pesquisa para a Ciência da Informação (CI). Como uma ciência social aplicada e em acordo com as mudanças ocorridas na sociedade contemporânea, a CI tem papel econômico e social. Em aula inaugural proferida no Instituto de Ciência da Informação da UFBA, a professora Johanna Smit (2004) destacava a importância da Ciência da Informação, enquanto ciência aplicada, estabelecer o diálogo entre a "ciência" e as "aplicações práticas". Freire (2002), por sua vez, defende que:

... mais que organizar e processar conhecimento científico, como antes dos primórdios da ciência da informação, será importante prover seu acesso público através das mais diversas formas e dos mais diversos canais de comunicação, de maneira que essa nova força de produção social possa estar ao alcance dos seus usuários potenciais.

Esse posicionamento atual da CI como facilitadora da comunicação do conhecimento, principalmente em países em desenvolvimento como o Brasil, é indispensável quando nos defrontamos com a realidade de que o que está a definir o aumento ou redução da desigualdade social é justamente o nível de utilização da informação para gerar conhecimento e este ser aplicado.

Intermediação

Numa sociedade organizada em torno da informação, como a que se configura, a educação ou intermediação tem seu papel multiplicado já que dela depende a formação de indivíduos capazes de aprender continuamente. Hoje não basta a capacidade de armazenar um grande volume de dados (como foi por muito tempo o paradigma de ensino-aprendizagem), já que num contexto de contínuas mudanças, esses dados logo estarão obsoletos.

O saber consolidado deve ceder lugar à construção permanente de novos saberes. Ao indivíduo do século XXI, portanto, é exigida a capacidade de atualizar-se durante toda a vida, o que envolve também, num contexto de abundância de informações, habilidades de seleção e julgamento cada vez mais apuradas.

Gomez (2001) salienta que a simples disponibilidade de informação não garante a geração do conhecimento:

Mecanismos devem ser desenvolvidos para garantir o uso efetivo daquele conhecimento quando ele tem impacto direto na sociedade [...] *É necessária intervenção de mediadores, que agregam significado e novas informações. Produção, mediação e uso não podem ser dissociados. Para garantir programas de informação em bases sistemáticas, há que se pensar numa política de mediação.* (Grifo nosso)

Na escola ou em outros ambientes de aprendizagem, o educador passa a atuar como um guia de orientação, preparando o aluno para discernir, diante do dilúvio de informações, aquela relevante para cada contexto, que faça sentido em sua vida e com a qual possa construir conhecimento.

Efetivamente, não é raro observar-se usuários perdidos nos labirintos da Internet, "pulando" de uma página a outra, levados pela facilidade representada pelos inúmeros links, mas com dificuldades em encontrar e absorver a informação que buscam. Ocorre que ao contrário da leitura linear de um livro, a Internet é hipertextual, sem começo nem fim, exigindo uma nova forma de organização do processo de aprendizagem.

De onde se conclui que a *educação, uma vez que desenvolva nos indivíduos information literacy, é a própria viabilizadora da idéia de Sociedade da Informação.* Esse sentido está encerrado na expressão, que também vem ganhando força: information literacy education. A partir do processo de aprendizagem, o sujeito absorve informações e é estimulado a criar e recriar conceitos utilizando as novas informações, suas experiências e conceitos elaborados anteriormente. A interação constante entre sujeito e objeto (informação), acarretará a formulação de novos conhecimentos, que por sua vez possibilitarão a criação de novas informações.

Todo mundo usa informação enquanto cidadão, trabalhador, na resolução de problemas ou para o aprendizado ao longo da vida. Tradicionalmente as escolas promovem o conceito de "aprender a aprender". As competências mais elevadas de aprendizagem incluem a formulação de questões, a avaliação da informação de acordo com sua pertinência e exatidão, a orga-

nização da informação e, finalmente, a aplicação da informação para responder às questões originais - o último e mais valioso passo no processo. (DOYLE apud DUDZIAK, 2003, 26)

Problematizar as informações antes de assimilá-las é fundamental para a construção de conhecimentos que sejam relevantes para o usuário. Paulo Freire defendia o diálogo, a troca de idéias para constatar a relevância das informações.

O fundamental é que a informação seja sempre precedida e associada à problematização do objeto em torno de cujo conhecimento ele (o educador) dá esta ou aquela informação. Desta forma, se alcança uma síntese entre o conhecimento do educador, mais sistematizado, e o conhecimento do educando, menos sistematizado - síntese que se faz através do diálogo. (FREIRE, 1981, p. 54)

A intermediação, portanto, tem um papel primordial no processo de inclusão digital. O mediador, promotor, facilitador ou educador é o ator que vai desempenhar funções como:

- Promover o acesso às ferramentas tecnológicas, em especial à Internet;
- Propiciar o estabelecimento de uma relação natural entre o usuário e essas ferramentas;
- Orientar o usuário na busca de informações relevantes na Internet;
- Auxiliar o usuário na compreensão da linguagem dessa mídia e na apreensão do significado das informações acessadas;
- Incentivar e capacitar o usuário a usar as informações para solucionar problemas, satisfazer suas necessidades e contribuir para seu desenvolvimento humano e social.

Para tanto, esse profissional precisa receber uma formação não apenas no uso das ferramentas, mas nos meios para sua promoção e aplicação em benefício da comunidade a que o programa de inclusão serve, o que significa dizer uma atuação ativa para estabelecer a ligação entre o cidadão e a Sociedade da Informação.

A função da intermediação tem sido desempenhada, no Brasil, pelos professores, no sistema normal de educação, e pelas organizações do terceiro setor, em programas de inclusão digital; embora, em geral, não atendendo completamente os pontos acima elencados. Enquanto as escolas têm tido dificuldades em assimilar o uso tecnológico no processo de ensino e aprendizagem, as organizações do terceiro setor parecem estar focando seu trabalho no uso da máquina e suas ferramentas.

Muito pouco, ou quase nada, tem sido feito pelas bibliotecas. Essa consciência foi que levou ao movimento mundial da *information literacy*, que coloca os profissionais da informação no papel de "educadores" para a informação no meio digital como coloca Bruce (2000, apud Virkus, 2003, p.1):

The idea of information literacy, emerging with the advent of information technologies in the early 1970s, has grown, taken shape and strengthened to become recognized as the critical literacy for the twenty-first century. Sometimes interpreted as one of a number of literacies, information literacy is also described as the overarching literacy essential for twenty-first century living. Today, information literacy is inextricably associated with information practices and critical thinking in the information and communication technology environment.

Portanto, falar de inclusão digital requer falar de acesso à informação na Internet e fatalmente de intermediação. É necessário que os que estão em situação de exclusão digital recebam orientações objetivas, não só quanto ao manuseio da máquina, mas, também, no desenvolvimento de competências ligadas ao acesso e uso efetivo da informação para construção do conhecimento e melhoria da qualidade de vida. Aí é que se vislumbra a atuação de organizações que estão trabalhando com o objetivo de "incluir digitalmente".

É necessário, entretanto, que esse entendimento seja compartilhado entre todos atores envolvidos com a inclusão digital para que, embora desempenhando papéis diversos, as ações integrem um mesmo eixo.

A PARTE EMPÍRICA

Aspectos Metodológicos

A pesquisa que dá origem a este artigo caracteriza-se como um estudo exploratório de natureza qualitativa, na medida em que busca des-

crever os conceitos relacionados à inclusão digital e as práticas existentes no contexto em que ocorrem e do qual são partes, sendo analisadas numa perspectiva integrada.

O ambiente da pesquisa é a cidade de Salvador que, de acordo com a ranking de Bonilha (2003), já citado, situa-se entre as capitais brasileiras com um dos piores níveis de acesso digital. Por esse motivo, concentra diversas organizações atuando na intenção de mudança desse quadro. Assim, pela impossibilidade de pesquisar todas as organizações, foi estabelecido um critério que procurou representar a realidade soteropolitana: grande população na linha da pobreza ou abaixo dela em estado total de exclusão social. Nessas condições, selecionou-se organizações instaladas nos bairros da Liberdade e Centro Histórico-Pelourinho.

A seleção das organizações deu-se a partir do mapeamento, levantamento e cadastro realizado no âmbito do projeto Infoinclusão ao qual o presente estudo se vincula. Da análise desse levantamento foram conhecidas as organizações que fornecem acesso gratuito e irrestrito às tecnologias de informação e comunicação.

Foram realizadas entrevistas, a partir de roteiro semi-estruturado, com os responsáveis pelo programa de inclusão digital nas 7 organizações que a promovem, totalizando também 7 pessoas, entrevistadas individualmente.

A entrevista foi estruturada em quatro partes:

- Quanto à caracterização da organização
- Quanto à equipe de trabalho
- Quanto às ações para promoção da inclusão digital
- Quanto à oferta de acesso à Internet

Quando houve a concordância do entrevistado, as falas foram gravadas, com o objetivo de tornar os dados obtidos mais precisos. A esses depoimentos verbais foram acrescentadas anotações e observações da pesquisadora. As falas coletadas foram transcritas e montou-se um banco de dados para tratar as respostas obtidas. De acordo com o caráter qualitativo da pesquisa não foram utilizados instrumentos e técnicas estatísticas sofisticadas na análise dos dados.

Para este artigo foram selecionadas as questões que ofereciam respostas quanto:

- à caracterização da organização - no intuito de oferecer uma breve visão das organizações pesquisadas;
- ao conceito de inclusão digital entre essas organizações - o conceito, de uma forma geral e, de forma específica, como elas vêem os três componentes aqui apontados para inclusão digital: infraestrutura, informação e intermediação.

Os Resultados

As organizações objeto de pesquisa foram as seguintes: Centro Cultural **Gandhy** Mirim, Associação Cultural Bloco Carnavalesco **Ilê Aiyê**, **Liceu** de Artes e Ofícios da Bahia, Organização de Auxílio Fraternal (OAF), Projeto Cultural **Odara**, Escola Criativa **Olodum**, Instituto Cultural **Steve Biko**. As expressões sublinhadas representam a forma como essas organizações são comumente conhecidas e com as quais serão chamadas neste artigo. A seguir é oferecida uma breve descrição dos bairros onde estão inseridas essas organizações, seguida de uma caracterização das mesmas.

Os Bairros

Liberdade

Estão concentradas no bairro as organizações **Ilê Aiyê**, **Odara** e **OAF**.

A Liberdade é um bairro periférico, mas próximo ao centro da cidade, densamente povoado, com predominância de negros e pessoas situadas na faixa de classe baixa e, portanto, representativo de população em exclusão social.

Início da formação: a partir do século XIX

População: cerca de 400.000 (quatrocentos mil) habitantes

Etnia predominante: A população é constituída em sua grande maioria por negros e mestiços, mas há pessoas de diversas nacionalidades. O bairro é considerado como o de maior contingência de pessoas da raça negra no Brasil.

Classe sócio-econômica predominante: baixa.

Infra-estrutura: cerca de 40% dos logradouros são pontos comerciais, sobretudo do varejo de vestuário. Existem shoppings e centros comerciais, mas há também uma concentração do comércio informal de vendedores ambulantes. O bairro dispõe de infra-estrutura de bens e serviços suficientes para a manutenção de uma comunidade, distribuídos entre organizações públicas, privadas e não governamentais. A rua principal é a Estrada da Liberdade, também conhecida como Rua Lima e Silva, onde se concentram o comércio e as principais instituições de assistência do bairro. As ruas tangenciais são ocupadas quase que totalmente por domicílios, havendo a presença de pequenos pontos comerciais informais ou de gêneros alimentícios.

Centro Histórico - Pelourinho

Estão concentradas no bairro as organizações **Ghandi Mirim, Olodum, Steve Biko e o Liceu de Artes e Ofícios da Bahia**

O Centro Histórico-Pelourinho, embora recentemente tenha passado por uma forte reestruturação urbana e paisagística, constituindo-se em local turístico da cidade, abriga e é circundado por uma vasta população em condições semelhantes à Liberdade. Além disso, várias instituições que anteriormente à mencionada reestruturação, já desenvolviam trabalhos sociais no local, mantiveram o endereço, motivo por que aglutina organizações que atendem aos objetivos desta pesquisa.

Início de formação: Século XVI

Etnia predominante: Os residentes são, em sua maioria, negros e mestiços, mas há uma grande circulação de turistas de diversas nacionalidades.

Classe sócio-econômica predominante: apesar de ser um bairro tipicamente turístico, possui em seus arredores moradores de classe social baixa

Infra-estrutura: Além de pontos comerciais, o Pelourinho possui uma grande quantidade de vendedores ambulantes. Basicamente toda a infra-estrutura do bairro é voltada a atender a necessidade dos turistas, apesar de abrigar considerável quantidade de ONGs, bem como escolas da rede pública

As Organizações

A caracterização das organizações é colocada de acordo com as declarações de cada uma.

Liberdade

Associação Cultural Bloco Carnavalesco Ilê Aiyê

Foi o primeiro bloco afro da Bahia. Inicia sua história em 1º de novembro de 1974, na Liberdade. Objetiva preservar, valorizar e expandir a cultura afro-brasileira homenageando os países, nações e culturas africanos e as revoltas negras brasileiras que contribuíram fortemente para o processo de fortalecimento da identidade étnica e da auto-estima do negro brasileiro. A missão da organização é difundir a cultura negra na sociedade, visando agregar todos os afro-brasileiros na luta contra as mais diversas formas de discriminações, desenvolvendo projetos carnavalescos, culturais e educacionais, resgatando a auto-estima e elevando o nível de consciência crítica, através do lúdico. A imagem da organização é a de uma instituição sócio-carnavalesca reconhecida internacionalmente, um modelo de referência, primordialmente para as entidades afro, pelas atividades culturais e musicais voltadas para a valorização da população negra, com uma gestão auto-sustentada.

A Escola Profissionalizante do Ilê Aiyê, criada em 1997, com o apoio do Governo do Estado da Bahia, tem como estratégia consolidar o seu projeto de auto-sustentação. São oferecidos os seguintes cursos do bairro da Liberdade e adjacências: Confecção em Couro e Tecidos, Corte Costura, Treinamento Industrial para Costureiras e Informática. Ao lado das aulas práticas e teóricas dos cursos profissionalizantes são ministradas aulas de cidadania onde a questão da história do negro e do racismo é problematizada. (Fonte: <http://www.ileaiye.com.br/>)

Projeto Cultural Odara

É uma organização não governamental que se mantém com doações e pequenas taxas cobradas dos alunos. O Projeto tem por meta a profissionalização de jovens para o mercado de trabalho, atuando em diversas especialidades, entre elas a informática. Em 2003 foram atendidas 2.500 pessoas por uma equipe de trabalho composta por 20 monitores.

Em 2004, o Projeto passa por dificuldades administrativo-financeiras e procura uma reestruturação. Não possui página na Internet.

Organização de Auxílio Fraternal (OAF)

Objetiva desenvolver ações em defesa dos direitos fundamentais e da vida de crianças, adolescentes, familiares e população em vulnerabilidade social. Para tanto, propõe e desenvolve projetos que vão desde a reintegração bio-psico-social do indivíduo à Inclusão Social, Educação e Trabalho.

Entre os Programas Especiais da OAF está a Inclusão Digital que pretende aproximar, cada vez mais, a tecnologia e a educação, promovendo o acesso ao conhecimento e permitindo o desenvolvimento de novas posturas. Essa é a proposta da OAF com as oficinas de informática nos níveis básico e avançado, abertas a toda a comunidade. Essas oficinas, co-executadas em parceria com outras instituições, a exemplo da ONG CIPÓ - Comunicação Interativa no Projeto Cibersolidário (<http://www.cipo.org.br/>) buscam contribuir para a formação pessoal e para o trabalho, através da democratização do acesso a equipamentos tecnológicos que ainda fazem parte do cotidiano de uma minoria da população.

Para isso, foram montadas duas estações de informática: uma na própria sede da OAF no bairro da Liberdade, e outra nas dependências da COMAB - Transporte Marítimo da Bahia Ltda., que apóia a iniciativa na Ilha de Itaparica/BA. As ações realizadas no âmbito das Estações Cibersolidárias, norteadas pelas vertentes do empreendedorismo profissional - com ênfase no mercado- e do empreendedorismo social - com ênfase na comunidade, buscam promover, ao mesmo tempo, a formação e a inserção nas áreas do trabalho e da cidadania. Com a proposta de trabalhar temas transversais à informática, as oficinas contemplam discussões sobre os seguintes temas: identidade, cidadania, mercado de trabalho, postura profissional, trabalho em grupo e projeto de vida. (Fonte: <http://www.oaf.org.br/>)

Centro Histórico - Pelourinho

Centro Cultural Gandhi Mirim

Foi criado e é mantido pelo bloco carnavalesco Filhos de Gandhi. O centro trabalha com menores carentes ou em situação de risco, menores da comunidade e filhos de associados, que necessitem de algum tipo de

assistência na sua formação educacional e profissional. No campo profissional, o Centro Cultural Gandhi Mirim visa aumentar a qualificação desses menores para enfrentarem a demanda do mercado de trabalho, desenvolvendo neles a auto-estima e fazendo com que tais educandos percebam a necessidade de atuarem na sociedade da qual fazem parte, de forma profissional e ética. Para tanto, o centro implanta oficinas, nas quais trabalha: a cidadania, a formação profissional, a iniciação esportiva, bem como a formação artística e o lazer de uma maneira geral.

A oficina de Informática pretende que o aluno obtenha uma formação que hoje se torna quase obrigatória, em qualquer ramo ou atividade, que é o conhecimento das ferramentas básicas de informática, acesso à Internet e conhecimento de uma nova realidade relacional através dos meios tecnológicos. A idéia é desmistificar no educando qualquer dificuldade que o mesmo possa ter em relação a essa área de conhecimento, mostrando-lhe que é apenas mais uma ferramenta, ou um conjunto de ferramentas, que podem ajudá-lo na sua percepção e interação com o mundo atual. A formação é dividida em dois grupos básicos: o primeiro de jovens até 14 anos que têm um contato com os aplicativos básicos como Windows, Word, Power Point, Excel, fornecendo-lhes o conhecimento para utilizarem essas ferramentas enquanto alunos ou nas suas vidas pessoais. O segundo grupo é composto de jovens entre 15 e 21 anos que recebem a formação mencionada acima, além de terem contato com outras ferramentas e linguagens do mundo da informática que lhes possibilitem tornarem-se profissionais atuantes nesse mercado emergente, como HTML, Java, Banco de Dados, telecomunicações básicas e outros que possibilitem a esses jovens tornarem-se designer, webdesigners, técnicos em software, etc. (Fonte: http://geocities.yahoo.com.br/filhosdegandhy/centro_cultural.htm)

Escola Criativa Olodum,

Foi criada e é mantida pelo Grupo Cultural Olodum, organização não governamental que tem como objetivo preservar e valorizar a cultura negra baiana com perspectivas de construir uma identidade cultural dos afro-brasileiros. A experiência envolve Cultura, Educação e Tecnologia, objetivando oferecer conhecimentos teóricos e práticos que possibilitem a profissionalização no campo artístico, baseado nos valo-

res culturais e comunitários. O seu público alvo é constituído de crianças e adolescentes na faixa etária de 07 aos 21 anos, de baixa renda. Atende a 250 alunos, divididos nos turnos matutino e vespertino.

A meta é unir prática e teoria para tornar viável a interação entre humanismo e tecnologia, possibilitando o desenvolvimento de forma consciente e organizada os valores que devem permear as relações individuais e sociais, dando continuidade à missão Oloduniana: Desenvolver o Exercício da Cidadania e Preservação da Cultura Negra por meio das artes.

O curso de informática pretende permitir o acesso aos modernos meios tecnológicos, facilitando a apreensão de informações culturais e conhecimentos técnico-científicos de forma prazerosa, gerando qualificação da mão de obra para inserção no mercado de trabalho e melhoria da qualidade de vida dos jovens. A cultura local é utilizada como ferramenta no processo de aprendizagem, estimulando a pesquisa entre adolescentes e adultos através da Internet para reforçar os mecanismos de participação em sociedade. (Fonte: <http://www2.uol.com.br/olodum>)

Instituto Cultural Steve Biko

Surgiu em julho de 1992, por iniciativa de professores e estudantes afro-brasileiros, com o objetivo de fortalecer a luta contra a discriminação racial por meio de uma ação concreta: criar e oferecer as condições possíveis e necessárias para a ascensão social da comunidade negra de baixa renda. Para auxiliar esse processo, vem desenvolvendo atividades buscando a reconstrução da identidade étnica, da auto-estima e cidadania dos afro-brasileiros em um contexto de formação política e educacional.

Liceu de Artes e Ofícios da Bahia

É uma organização não governamental especializada na educação de adolescentes que foi criada no final do século XIX. A instituição oferece a centenas de jovens, nas diversas oficinas, a oportunidade de vivenciarem experiências transformadoras com as linguagens das artes, desenvolvendo o auto-conhecimento, os talentos pessoais e a motivação para uma inserção positiva na sociedade, como cidadãos e profissionais atuantes, criativos e solidários. O perfil representa o convívio entre tradição e modernidade. Tem por missão "Educar jovens para a vida pelo trabalho e pela arte".

A Escola de Informática e Cidadania representa a contribuição do Liceu ao desafio da inclusão digital. Comprometidos com a inclusão social de jovens, são disponibilizados nesse espaço os equipamentos e a orientação técnica necessários para a iniciação no universo da informática. Afrodescendentes, filhos de operários, deficientes físicos, homens e mulheres da terceira idade, moradores do Centro Histórico são alguns dos públicos que têm frequentado a escola, tentando superar a falta de habilidade nessa área, que dificulta ou inviabiliza o acesso ao mercado de trabalho e à rede mundial de informação. As atividades são desenvolvidas em parceria com o Comunidade Solidária, Rede Jovem e Comitê para a Democratização da Cidadania. (Fonte: <http://www.liceu.org.br>)

O Conceito das Organizações para Inclusão Digital

A entrevista propunha, entre outras, uma indagação direta ao entrevistado: "O que esta organização entende como inclusão digital?" A primeira observação a se fazer, porque comum a todos entrevistados, é a dificuldade demonstrada por esses em oferecer um conceito claro e objetivo. Em geral, as repostas divagaram para outras questões e perderam o foco da pergunta. Abaixo são transcritas as partes do discurso em que se obteve uma maior aproximação da resposta à pergunta. A sigla ORG refere-se a "organização", no sentido de facilitar a análise das transcrições sem identificar as organizações:

ORG 1: "Capacitar o aluno para usar as *ferramentas tecnológicas*, como editor de texto e ferramentas da Internet"

ORG 2: "O incluído digital está inserido em um *contexto de conhecimento e de informação* através do teclado. Ele sabe passar uma mensagem através do teclado"

ORG 3: "Inclusão digital é saber usar as ferramentas, é a pessoa *saber acessar as diversas informações que acontecem no mundo e ela, através disso, criar mecanismos de reivindicação e de melhoria de sua condição social*. Buscar informações com um fim determinado que é aquele de esclarecimento para correr atrás também das coisas que ela tem necessidade"

ORG 4: "A gente entende a alfabetização digital como a passagem de símbolos e signos para que a pessoa possa *interagir com as ferramentas das tecnologias de informação e comunicação*. Tem gente que

entende a alfabetização digital vinculada apenas ao mercado de trabalho, para nós está vinculada ao dia-a-dia. É você saber para que serve aquilo em qualquer momento."

ORG 5: "A inclusão digital, a inclusão da informática é mercantil. Até o presente momento, ela não foi aberta à necessidade. Não existe uma inclusão digital ao social. Porque no momento em que existir uma inclusão digital ligada à área social, vai existir uma grande mudança... Inclusão digital é base, é operar um computador, com uma visão para o mercado de trabalho...*Inclusão digital é a qualificação da mão-de-obra, dentro da área de informática*, porque hoje já está interligada a área de telemarketing, atendimento ao cliente, está tudo dentro do mesmo processo, tudo está em função do computador. O computador hoje é a caneta de 30 anos atrás"

ORG 6: "Ter habilidade para usar as ferramentas digitais e flexibilidade para usar novas tecnologias, ter competência e habilidade para assimilar *novos conhecimentos sobre tecnologias*."

ORG 7: "Então quando a gente fala de excluído, a gente está dizendo que a pessoa não faz parte do processo de produção e consumo capitalista. A exclusão, então, está em relação a esse mecanismo que a sociedade tem para dizer se você é um cidadão ou não-cidadão O excluído é visto como aquele que não tem cidadania. Quando a gente fala de inclusão digital, parece que a gente está falando de algo fora da realidade porque a gente ainda está lutando para um mínimo que é a questão da alfabetização. Os meus próprios alunos de 8ª série ainda são iletrados: não desenvolveram a leitura, a escrita e muito menos, a crítica. Então quando a gente fala de inclusão digital, a gente entende aquelas pessoas que já tem esse potencial, mas têm alguma resistência à tecnologia. Então essas pessoas precisam adquirir o hábito, o costume, o conhecimento dessa técnica...O incluído digital sabe ler, escrever, sabe se comunicar, sabe pedir, sabe seu papel no mundo e *usa o computador como instrumento, como ferramenta para*". *esse crescimento individual, pessoal, social e político*."

Uma primeira análise procurou verificar se o foco do conceito de inclusão digital estava no acesso à infra-estrutura tecnológica ou no acesso à

informação. Uma observação geral das definições oferecidas e, em particular, nas partes grifadas, deixa transparecer que para cinco dos sete entrevistados, inclusão digital está centrada no uso das NTICs (ORGs 1, 4, 5, 6 e 7). Usando termos diferentes, como “ferramentas”, “computador” e “informática”, os entrevistados deixam transparecer que o processo inclusivo nas suas organizações tem a apropriação da tecnologia como foco de ação.

Isso não significa dizer que não haja a preocupação em vincular o programa de inclusão digital à inclusão social, desenvolvimento sócio-econômico e exercício da cidadania. Com efeito, em pelo menos cinco respostas (ORGs 3, 4, 5, 6 e 7), fica explícita a intenção de que o indivíduo adquira habilidades que o permitam utilizar a tecnologia para melhoria da sua condição social, para o seu dia-a-dia, para inserção no mercado de trabalho, para aquisição de novos conhecimentos ou para seu crescimento individual. Entretanto, percebe-se que o meio proposto para isso restringe-se ao acesso à tecnologia, em detrimento da informação. O entendimento é de que uma vez dominando suas ferramentas, o indivíduo “automaticamente” passa a ter acesso àqueles bens sociais.

Nas outras duas respostas (ORGs 2 e 3) o acesso à informação na Internet ocupa um lugar de destaque no conceito de inclusão digital. Isso demonstra que, se por um lado há agentes de inclusão digital que entendem a informação como recurso para construção do conhecimento propulsor de mudança social, esse é ainda um entendimento incipiente considerado no conjunto dos que estão atuando na perspectiva de inclusão digital em Salvador. Tal constatação sugere uma outra questão – não objeto de discussão aqui, mas sugestiva para outras pesquisas – “Os programas de inclusão digital em andamento têm incluído socialmente?”.

Nesse sentido, um estudo realizado por Jambeiro e outros (2003) com indivíduos “incluídos” por ação de uma organização, que também é objeto desta pesquisa, demonstrou que não houve melhoria significativa na condição sócio-econômica daquelas pessoas. A pesquisa concluiu que as ações de inclusão daquela organização, embora forneçam ferramentas digitais, não são suficientes para gerar, por si mesmas, mudanças qualitativas na vida dos “incluídos”.

Por fim, merece destaque a divergência quanto à formação

direcionada para o mercado de trabalho. É interessante observar que essa questão aparece claramente dentro do conceito de inclusão digital em duas das respostas obtidas (ORGs 4 e 5), e em posições contrárias: enquanto uma enfatiza que “*tem gente que entende a alfabetização digital vinculada apenas ao mercado de trabalho, para nós está vinculada ao dia-a-dia*”, outra esclarece que “*Inclusão digital é a qualificação da mão-de-obra, dentro da área de informática*”. Isso demonstra mais um ponto não pacífico no entendimento de inclusão digital, já que para muitas organizações, efetivamente, os treinamentos técnico-operacionais em informática são voltados para formação de mão-de-obra e, ao mesmo tempo, ao serem questionados: “Você entende que a organização está fazendo inclusão digital?”, todas responderam afirmativamente, demonstrando que o entendimento de inclusão digital para essas organizações pode estar restrito à formação para o mercado de trabalho quando, conforme discutido neste estudo, inclusão digital deve ser um conceito mais amplo, que necessariamente promova o acesso à informação na Internet.

Conclusão

O Livro Verde do SOCINFO reconhece que, no Brasil e em todo o mundo, parte das desigualdades entre pessoas e instituições é resultado da “assimetria no acesso e entendimento da informação” disponível, o que define a capacidade de agir e reagir de forma a usufruir seus benefícios. Ou seja, a estrutura vigente de poder gera assimetrias que precisam ser consideradas para que as novas tecnologias informacionais não venham agravar o *apartheid* social, e sim reduzir as desigualdades pelo aumento de oportunidades (Silveira, 2000).

Em acordo com esse entendimento e considerando que inclusão digital tem sido um conceito identificado com construção da cidadania e melhoria das condições de vida da população, então essa é uma inclusão que não pode prescindir da confluência de 3 “is”: infra-estrutura tecnológica, informação relevante e intermediação que leve ao desenvolvimento da *information literacy*.

A inclusão, quando limitada ao domínio das ferramentas computacionais pode preparar o indivíduo para o mercado de trabalho, por exemplo, mas é a capacitação para o acesso e apropriação de informa-

ções relevantes para seu contexto social que leva o indivíduo a desenvolver a consciência crítica motivadora para a busca de mudança e exercício da cidadania.

Aqui deve-se colocar em evidência, que por estar a informação ou o conhecimento disponibilizado nas redes, “com a possibilidade de estar ao alcance de todos”, a educação não está mais restrita aos espaços formais designados para essa função. Os espaços que trabalham da perspectiva da inclusão digital, como organizações não governamentais, associações de bairro etc., devem aproveitar a oportunidade para se constituírem em verdadeiros espaços de educação. Que nos processos ditos de inclusão digital, contemplem essa educação para a informação, contribuindo para a formação de uma cultura informacional, como já ocorre em outros países mais avançados econômica e socialmente.

Os resultados da pesquisa, no entanto, ainda que preliminares, sugerem que o conceito de inclusão digital, entre as organizações que atuam nessa perspectiva em Salvador, não está vinculado ao acesso à informação.

Com efeito, a questão do acesso à informação figura como uma lacuna não preenchida. Esse espaço, e em acordo com o que foi discutido em termos de intermediação e educação para uso da informação, poderia ser preenchido pelo profissional da informação. Esse profissional, que tem o papel de garantir o fluxo de informação entre os estoques e os usuários, precisa adequar-se a esse contexto e atuar na qualificação do usuário em termos de *information literacy education*, já que essa é uma condição necessária para que a inclusão digital se efetive.

Notas

¹ Este artigo é um produto do projeto de pesquisa Informação na Internet e Inclusão Digital: estudo nas organizações que trabalham da perspectiva da inclusão digital na cidade de Salvador/BA, que foi contemplado com auxílio financeiro do CNPQ pelo EDITAL UNIVERSAL CNPq 01/2002.

Referências

BARBOSA, Bia. Projetos também devem garantir inclusão social. Carta Maior, 27 maio 2004. Disponível em:

http://agenciartamaior.uol.com.br/reportagens.asp?id=1853&cd_edit

Acesso em 7 jun. 2004

- BARRETO, A.A. A condição da informação. São Paulo em Perspectiva. São Paulo, v.16, n.3, p.67-74, 2002. Disponível em :<http://www.alternex.com.br/~aldoibict/condicao.htm> Acesso em 25 dez. 2002
- BARRETO, A.A. A questão da informação. São Paulo em Perspectiva, São Paulo, v.8, n.4, p.3-8, 1994. Disponível em :<http://www.alternex.com.br/~aldoibict/quest/quest.htm>. Acesso em 26 fev. 2004
- BARRETO, Arnaldo Lyrio; PORCARO, Rosa Maria. Aspectos da divisão digital no Brasil. In: . In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. CD-ROM
- BONILHA, Caio. DAI - Digital Access Index: Brazil Breakdown. Disponível em://<http://www.itu.int/ITU-D/ict/dai/material/BR_DAI_ITU.pdf> Acesso em: 23 out. 2004
- BONILLA, Maria Helena. O Brasil e a alfabetização digital. Jornal da Ciência, Rio de Janeiro, 13 abr. 2001. p. 7. Disponível em: < <http://www.faced.ufba.br/~bonilla/artigojc.htm>> Acesso em: 12 mar. 2004.
- BURKE, James; ORNSTEIN, Robert. O presente do fazedor de machados: os dois gumes da história da cultura humana. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1999.
- CAMPELLO, Bernadete. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. Revista de Biblioteconomia de Brasília, v. 22, n. 1, p.35-46, jan./jun. 1998. Disponível em: rbb.org.br/V22/N1/campello.htm> Acesso em 12 mar. 2004
- CHAUDHRY, Abdus Sattar, AL-HAWAMDEH, Suliman. Libraries and the Internet in Singapore. Journal. of Global Information Management, v.7, n.4, p. 12-17, Oct.-Dec., 1999.
- DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. Ciência da Informação, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003
- FREIRE, Isa Maria. Da construção do conhecimento científico à responsabilidade social da ciência da informação. Informação & Sociedade, João Pessoa, v. 12, n. 1, 2002
- FREIRE, Paulo. Ação cultural para a liberdade. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981
- FREIRE, Paulo. A importância do ato de ler: em três artigos que se completam. 37. ed. São Paulo: Cortez, 1999.
- GOMEZ, Maria Nélide G. de; CANONGIA, Claudia (Orgs.). Contribuição para políticas de ICT. Brasília: IBICT, 2001
- INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. ITU Digital Access Index: word´s first global ICT ranking. Geneva, 2003. Disponível em: <http://www.itu.int/newsarchive/press_releases/2003/30.html>. Acesso em: 23 out. 2004.
- JAMBEIRO, Othon et al. Políticas de informação: digitalizando a inclusão social (o caso do Liceu de Artes e Ofícios da Bahia).
- LAIPELT, R. do C. F. et al. Informação e comunicação para a cidadania: qualificando monitores para telecentros comunitários. In: CIBERÉTICA, 2., 2003, Florianópolis. Anais... Florianópolis, 2003
- NERI, Marcelo Côrtes (Coord.) Mapa da exclusão digital. Rio de Janeiro: FGV. 2003. Disponível em http://www2.fgv.br/ibre/cps/mapa_exclusao/apresentacao/apresentacao.htm Acesso em: 23 out. 2004

- PROGRAMA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DESENVOLVIMENTO (PNUD). Relatório do Desenvolvimento Humano 2004. Lisboa: Mensagem, 2004.
- RONCA, A. C. C.; COSTA, R. A construção de uma democracia cognitiva. São Paulo em Perspectiva. São Paulo, 16(4): 24-29, 2002
- SIQUEIRA, Ethevaldo. Retrato da inclusão digital no mundo. Estadao.com.br, São Paulo, 24 nov. 2003. Disponível em: < <http://www.estadao.com.br/tecnologia/coluna/ethevaldo/2003/nov/24/42.htm>>. Acesso em 1 jul. 2004.
- SILVEIRA, H. F. R. Um estudo do poder na sociedade da informação. Ciência da Informação, Brasília, v. 29, n. 3, p. 79-90, set./dez. 2000
- SILVEIRA, S. A. Exclusão digital; a miséria na era da informação. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2003 a
- SILVEIRA, S. A. Inclusão digital, software livre e globalização contra-hegemônica. In: SILVEIRA, S. A.; CASSINO, João (Orgs.). Software livre e inclusão digital. São Paulo: Conrad, 2003 b
- SMIT, Johanna W. Desafios da ciência da informação na contemporaneidade. Aula inaugural do Instituto de Ciência da Informação, proferida em 15 mar. 2004.
- TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA, Cecília Leite. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação, v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em http://http://www.dgz.org.br/out02/Art_04.htm. Acesso em: 02 ago. 2004
- VIRKUS, S. Information literacy in Europe: a literature review. Information Research, v. 8, n.4, paper 159, 2003. Disponível em: < <http://informationr.net/ir/8-4/paper159.html>> Acesso em: 15 ago. 2004

CONECTANDO E DESCONECTANDO A DIGITAL DIVIDE: UMA PERSPECTIVA SÓCIO-CULTURAL ENQUANTO FATOR INTERVENIENTE NO PROCESSO DE INCLUSÃO DIGITAL/SOCIAL NO BRASIL

Jeremiah Spence
Tereza Raquel Merlo

Fundamentos da Digital Divide: refletindo sobre a “era da informação”

Há algumas décadas muito se tem debatido acerca das TIC'S – Tecnologias de informação e Comunicação e seus impactos, acirrando discussões acerca da relevância da informação e seu uso mais estratégico. Evidente que o valor atribuído à informação remonta de tempos monásticos, evidenciado pela forma muito particular como as fontes de informação eram “guardadas” e utilizadas, através de sistemas controlados por uma monoria que dos conteúdos se utilizavam para fins estratégicos.

Atualmente, as possibilidades da *net* e suas ilimitadas conexões nos conduzem à permanentes desafios sobre como e onde utilizar os conteúdos informacionais da maneira mais democrática possível; tornando os sistemas e as diversas fontes de gerenciamento e uso de informações disponíveis à sociedade e a melhoria de sua qualidade de vida.

Inicialmente reservado aos serviços militares, somente na década de 90 a internet ganha novo impulso e atinge a sociedade de forma massiva, formando uma rede de informações de proporções inimagináveis:

[...]the networking of the world's personal computers in the 1990s was heralded as creating a virtual new dimension of human experience. On the face of it seems to be an extraordinary claim, given that most technologies in this history have depended on exactly the establishment of such networks by corporeal or incorporeal means. In order to provide a context for outlining the development of the internet we need to go back to the beginning, to the start of electronic communications, to show how central the building of networks has been to their success and how much the current networking of computers conforms to these historical patters. In this last part, then, I will be revisiting all the concept of the network determined their diffusion and effectiveness (WINSTON, 1998, p. 243).

Esse fenômeno de “administração” da informação à distância remodelou as relações sociais de forma tão avassaladora que não se pode imaginar uma sociedade sem acesso às tecnologias de informação e comunicação voltada ao progresso. Desenvolvimento e qualidade de vida encontram-se diretamente relacionada ao nível de inclusão da sociedade e dos seus cidadãos as TIC's.

Relacionando inclusão digital e vida social, torna-se evidente que o impacto do uso digital aprofunda ou soluciona uma exclusão sócio-econômica; dividindo aqueles que estão efetivamente incluídos dos que não estão.

Em meio a recente chamada *digital divide* muitos esforços têm sido direcionados com vistas a solver a velha problemática de acesso e uso democrático de informações, reconhecidamente valiosa para fins multidisciplinares. Entre programas, projetos e ações de inclusão digital por vezes deparamos-nos com uma questão não tão nova quanto tal proposta e suas tecnologias, mas com a reflexão sobre a informação, seu valor e uso; sobretudo num contexto transfronteiras, provocado pelos extensos recursos tecnológicos.

Cabe nesse sentido definir informação, à luz de seu impacto nas demais ferramentas e estratégias para seu uso efetivo. Segundo Wresch (1996) qualquer discussão acerca de informação e/ou explosão de informação deve abranger o uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação devido ao seu caráter definitivo rumo a novos contornos de comportamento social. Conforme o mesmo autor a própria definição de informação permanece vago, ainda que existam muitas tentativas para sua definição mais completa.

Para Toffler (1990, p. 18) informação é definida como: “data that have been fitted into categories and classification schemes or other patterns”. O princípio do uso adequado da informação reside basicamente no indivíduo, como, quando, porquê e para que ele busca e utiliza a informação. Seu interesse e estratégia de busca e uso da informação vai definir sua relevância; logo, o fator motivacional ganha uma face bastante expressiva quando se trata de discutir aspectos relacionados a informação e seu uso.

Oettinger (1999) entende a informação como recurso básico da vida social. Conforme seu pensamento, informação é tão importante quanto a energia. Seu pensamento originou a pirâmide, descrita abaixo, fundamentada em 3 pilares: Information; Energy and Materials. Segue:

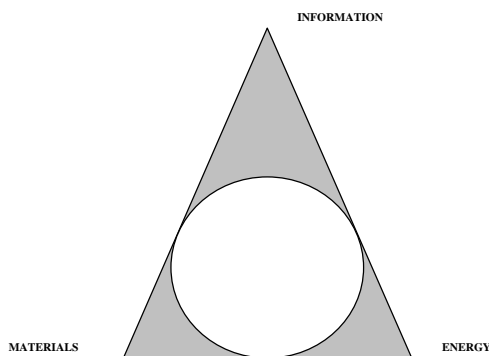


Figura 1: The basic resources

Fonte: OETTINGER, Anthony. Building blocks and bursting bundles. p. 111. In: THE INFORMATION RESOURCES POLICY HANDBOOK: research for the information age. Cambridge: MIT Press. 1999.

Para Oettinger (1999): “Without materials, nothing exists; Without energy, nothing happens; Without information, nothing makes sense”. Pensamento que vem caracterizando as relações neste século e que correspondem a base da chamada *Age of Science and Technology*.

Segundo Passos & Varela, ratificando Oettinger, esse processo desencadeia uma nova forma de compreender e processar informações nas organizações e na sociedade; entre aqueles que participam das decisões e aqueles que centralizam as informações e pouco se preocupam em distribuir e democratizar seu uso.

Conforme as autoras, quanto maior o nível de centralização das informações maiores as possibilidades de interferência em seu fluxo, formando o que define como modelo clássico de gerenciamento de informações (conforme Fig. 2). Enquanto num contexto de informação descentralizada, o fluxo de informações tende a ser mais transparente e fluídico (Fig. 3), constituindo um modelo definido como participativo. Conforme abaixo:

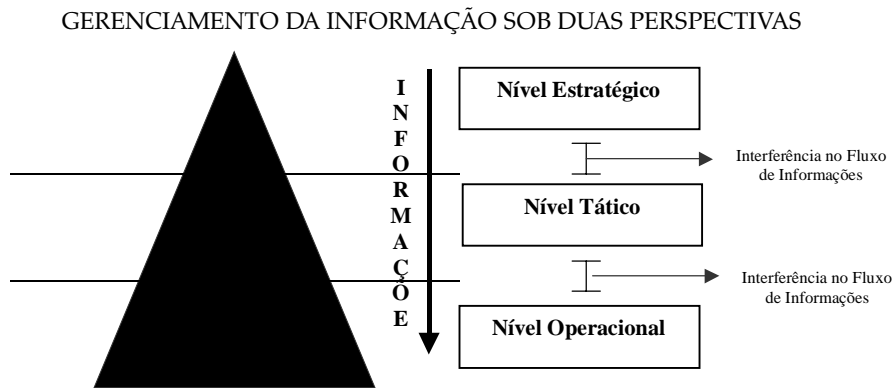


Figura 2: Modelo Clássico (Burocrático) de gerenciamento de informações.

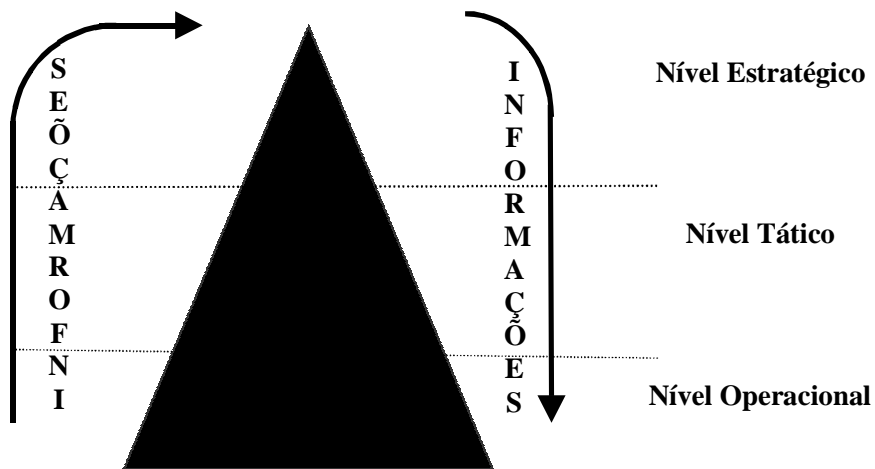


Figura 3: Modelo Participativo

Figura 3 : Modelo Descentralizado de gerenciamento de informações

Fonte: PASSOS & VARELA, 2003, p. 149. PASSOS; Tereza Raquel M.; Aida V. VARELA Aliando Tecnologia, processo e indivíduo: um novo enfoque da informação nas organizações. **In:** Socializando informações, reduzindo distâncias. Othon Jambeiro; Helena P. Da Silva (Orgs.). Bahia: EDUFBA, 2003.

As abordagens relacionadas, no entanto, levam em consideração que o objeto central da informação é o indivíduo. Assim seu aspecto comportamental e motivacional devem ser observados atentamente na definição de programas e, principalmente, ações de inclusão para uso mais efetivo das informações.

A questão do valor da informação, cada vez mais aclamada, evidencia-se como real alternativa para reduzir desigualdades: culturais, sociais, tecnológicas, especialmente num contexto de múltiplas possibilidades de conexão, quando a interligação de pessoas, comunidades e organizações representa a própria sobrevivência dessas relações; assim como da alta capacidade de lidar com as tecnologias recentes.

Em tempos de IC, Inteligência Competitiva, as nações voltam-se para conexões inteligentes, equipando-se, ou buscando, infra-estrutura adequada para coordenar suas ações mais estratégicas, de forma integrada ao mercado global. Evidente que tal tarefa torna-se mais facilmente administrável para aquelas nações economicamente competitivas, onde a satisfação das necessidades básicas dos cidadãos não correspondam a um grande desafio à ser superado.

Nesse sentido, o Brasil, assim como tantos outros países em desenvolvimento, enfrentam desafios múltiplos; sobretudo porque necessita pensar em programas (e o vem fazendo de maneira atenta) de inclusão digital, reduzindo os índices de *digital divide*, e voltando-se para tantos outros programas, com vistas a solver problemas sociais graves, como os relativos a: segurança, saúde, habitação, educação, entre outros... de inclusão digital.

Nesse momento, não só emergem discussões acerca da relevância da informação como discussões conceituais sobre sua utilização e abrangência, reconhecidamente multidisciplinar.

A forma como a informação pode ser utilizada, através das tecnologias, possibilita não somente pensar a sociedade e os negócios de maneira diferente, mas manipular dados e informações visando agilidade na tomada de decisões e melhores resultados à sociedade de maneira ampla, contemplando a melhoria de sua qualidade de vida e a efetiva redução das desigualdades.

Há alguns anos muito se tem falado sobre a necessidade de incluir tecnologicamente cidadãos, tornando as comunidades e as sociedades conectadas e aptas a sobreviverem num contexto de informações globais. O objeto central do processo de inclusão digital é a sociedade, o indivíduo, mais especificamente, promovendo a equiparação de oportunidades para os cidadãos e seu desenvolvimento e isso não pode ser descuidado num momento em que percebe-se uma explosão de programas de inclusão digital pelo Brasil, contando com programas de alta qualidade em base teórica; entretanto, sobreposto às questões práticas e culturais relativas a uma efetiva inclusão.

Um olhar voltado à Digital Divide: conceito e abrangência

Em meio a constantes projetos e ações voltadas para a inclusão de indivíduo no contexto dessa nova sociedade informacional, fortemente defendida por autores contemporâneos, como CASTELLS (1999), por vezes pairam dúvidas quanto a real eficiência e eficácia dessas ações, nos levando a refletir sobre padrões que, verdadeiramente, incluam tais indivíduos e transformem suas realidades. Nesse sentido, cabe definir, inicialmente, inclusão digital e, sobretudo, sua relação com a inclusão social, graças a ocorrência com a qual esses termos aparecem de forma controversa entre sua teoria e prática.

Os processos de comunicação e suas tecnologias estão relacionadas aos cidadãos e assim o devem ser para que os objetivos centrais dos programas de inclusão digital sejam alcançados. O conceito de Inclusão Digital ou Digital Divide é complexo e vasto, estando relacionado ao grau de disponibilidade e uso das TIC'S, Tecnologias de Informação e Comunicação por uma determinada sociedade. Segundo NTIA¹ (GUNKEL, 2003, p. 499):

It is not until 1999 that the term appears in NTIA's 'Falling Through the Net'. In this report, 'digital divide' is defined as 'the divide between those with access to new technologies and those without' (NTIA, 1999: xiii). In this way, 'digital divide' names a form of socioeconomic inequality demarcated by the level of *access* that one has to IT. Therefore, 'digital divide' functions as another name for a problem that had previously been identified by a number of other expressions – information haves and havenots, the question of access, and universal service.

Acesso à tecnologia é mais que acesso físico aos recursos tecnológicos; sobretudo porque computadores e conexões são insuficientes quando a tecnologia não é usada efetivamente; se as pessoas não entendem como usá-la e/ou não se sentem estimuladas a explorar as possibilidades desse recurso.

Cabe pensar qual a tecnologia apropriada, em quais condições e para quais pessoas constituem as questões básicas em programas de inclusão. Inclusão digital deve prever o estabelecimento das bases estruturais da era do conhecimento; portanto, contemplar os desfavorecidos de forma prioritária.

Assim, ações de inclusão digital devem promover parcerias entre governos (nas várias esferas de poder), organizações privadas e não-governamentais e universidades, fornecendo uma base educacional e de melhoria de qualidade de vida e renda para a população, a partir de ações integradas que visem a equiparação de oportunidades para os cidadãos.

Cabe ao governo assumir sua posição estratégica, atuando frente a sociedade civil para assegurar a inclusão digital, especialmente considerando sua responsabilidade frente a alfabetização da população que, infelizmente, ainda apresenta altos índices em países em desenvolvimento, como o Brasil.

Pesquisas indicam que o número de usuários da internet por região, favorecem Estados Unidos e Europa, pontuando a América Latina de forma crítica e distante do índice básico para acesso dos cidadãos, conforme tabela a abaixo:

Tabela 1: Número de usuários na *internet*

REGION	USERS (millions)
África	3.11
Asia/Pacific	104.88
Europe	113.14
Middle East	2.40
Canada & USA	167.12
Latin America	16.45

Fonte: http://www.nua.com/surveys/how_many_online/index.htm

Entretanto, as disparidades entre os países ricos e pobres vêm dificultando a adoção de um modelo de inclusão que contemple os diferentes grupos sociais e suas necessidades informacionais. Tais diferenças se encontram baseadas em níveis de infra-estrutura tecnológica; gênero, etnia, idade e, principalmente, condições sócio-econômicas do país.

Tais características definem uma complexidade na natureza da *digital divide*, desde sua definição conceitual, incorrendo em múltiplas definições variando em cada país, de acordo com sua compreensão acerca da abrangência da *digital divide*. No entanto, alguns critérios se fazem necessário para mais ampla compreensão desse fenômeno e tal entendimento engloba o mapeamento cultural e tecnológico buscando responder:

- a) Quantos são os usuários e computadores disponíveis nessa região?
- b) Existe infra-estrutura disponível suficiente para promover o acesso adequado em determinado local?
- c) Para quem tal tecnologia é adequada, como e para que ela poderá ser utilizada?
- d) Seus usuários dispõem ou disponibilizarão de treinamento adequado?
- e) O endereço de acesso interessa a população local?
- f) A distribuição desse acesso é feita de forma demograficamente democrático e abrangente, respeitando diferenças culturais locais?

A observância de tais aspectos poderá promover um ambiente de uso efetivo das informações e a minimização dos contrastes de pobreza e discriminação que se encontram na contra-mão da inclusão social e no propósito básico da inclusão digital.

À luz dos fatores sócio-culturais: o Brasil em foco

O jargão inclusão digital vem sendo constantemente explorado por vários setores; bem como, pelo governo, como alternativa definitiva para os diversos problemas sociais do Brasil, motivando ações múltiplas voltadas à criação de cursos de informática, criação de telecentros, parcerias internacionais e nacionais para doação de equipamentos e afins, visando combater a exclusão, maximizando o nível de inclusão dos brasileiros.

Grande têm sido a mobilização de parceiros: entidades públicas, privadas e parte da sociedade civil para a promoção da inclusão dos cidadãos. O que se constata, no entanto, é um alto índice de pessoas que se encontram em situação de excluídos, demonstrando que o acesso permanece restrito a uma minoria.

No cerne de um pensamento que muda rapidamente de analógico para digital, paira um questionamento veemente quanto a real inclusão, a inclusão básica, pela qual o brasileiro necessita passar, diante de uma realidade que sobrepõe a disponibilidade e uso de equipamentos, computadores e demais, mas que esbarra em aspectos sócio-culturais dramáticos, que segmenta a população e divide quem tem informação e conhecimento e quem não os têm.

A falta de alfabetização e satisfação das necessidades básicas dos cidadãos, como: saúde, moradia, emprego, vem demonstrando que o acesso à inovação tecnológica não é somente acesso aos meios, mas, fundamentalmente, à informação de como utilizar esses meios para potencializar conhecimentos e oportunidades. O que demonstra a ineficácia da disponibilidade de equipamentos para aqueles que não podem perceber sua aplicabilidade e função porque... "Social connection needs go along with perceptions of one's social role. The sought substance is apt to be defined by 'I know it when I see it'" (OETTINGER, 1999, p. 273).

Modelos pré-fabricados de inclusão digital; portanto, são ineficazes por melhor e mais moderna infra-estrutura tecnológica disponível.

vel. A diversidade sócio-cultural que divide o Brasil em vários Brasis devem ser levadas em consideração; tornando cada projeto e criação de telecentro algo direcionado e de acordo com as características e necessidades locais.

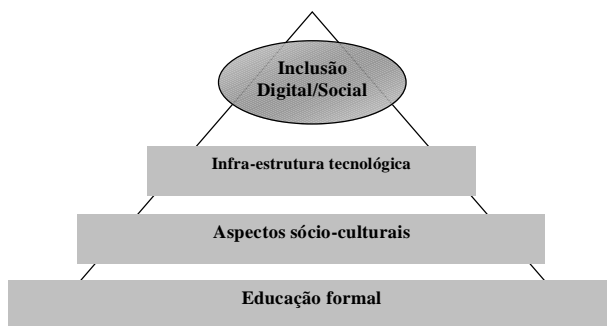
A implementação dos programas de inclusão devem contar com o envolvimento da população local, desde o processo de modelagem e aplicação; bem como, da própria gestão do telecentro que, isoladamente não poderá ter continuidade, necessitando de maior integração junto às atividades e propósitos do governo federal.

A sociedade civil deve estar organizada e motivada para que a TIC's sejam utilizadas como ferramentas facilitadoras da inclusão e redução das desigualdades sociais que, em contrapartida, contribui para agravar.

Em meio a crescente oferta de equipamentos e telecentros, resta ao governo uma postura mais definitiva rumo a compreensão e resolução da questão de inclusão no Brasil. As políticas públicas digitais vêm sendo alvo de conferências e discussões, inclusive como base do conceito de Sociedade da Informação. No entanto, o país se encontra carente de uma reflexão mais profunda que considere seus aspectos sócio-culturais, sugerindo programas que apontem uma efetiva inclusão digital, antevendo a inclusão social.

A definição de regras para funcionamento de uma sociedade digital devem incluir os aspectos críticos para funcionamento de uma estrutura *digital divide*, acima citadas, observando os seguintes pilares de inclusão: aspectos sócio-culturais, infra-estrutura tecnológica e nível educacional formal. Observar **Fig. 4**, pilares da inclusão digital/social:

Figura 4: Pilares da Inclusão Digital/Social



Fonte: Dos autores

A inclusão digital tem seu sentido completo a proporção em que promove a inclusão social, minimizando e não evidenciando e/ou ampliando problemas relativos a sua aplicação.

A integração dos aspectos educacionais, culturais e tecnológicos promove um *status* adequado à inclusão digital, na medida em que se retroalimentem e alterem o significado de *digital divide*, tornando válido o surgimento e consolidação de telecentros e demais programas de inclusão.

O surgimento vertiginoso de telecentros, com rótulos atrativos e base teórica de total viabilidade, dispondo de Internet via satélite e equipamentos de última geração, tem evidenciado uma estrutura fragmentada por regiões do país e isolada dos propósitos governamentais.

Inquestionável o valor e papel dos telecentros na inclusão de indivíduos às redes digitais, mas, ainda carece à essa alternativa um funcionamento de forma a desenvolver capacidade empreendedora, capacitar na utilização de recursos tecnológicos (ampliando índices de empregabilidade do indivíduo) e estimular na criação de redes comunitárias virtuais; gerando maior articulação entre diversos organismos de geração e disseminação de informações, como as bibliotecas públicas e centros de documentação.

Esse tipo de articulação permite um nivelamento nos índices de inclusão, abrangendo proporcionalmente as regiões do país; bem como, promovendo uma ampla troca de experiências na elaboração e manutenção de projetos sociais, dando contornos de um programa de efetivo valor social e digital.

São inúmeras as possibilidades proporcionadas pelas tecnologias. O que carece é uma cultura de integração dos modelos e programas de inclusão já existentes, e propostos, interligando Programas e infra-estrutura de comunicação, a um pensamento “digital” específico e apropriado à cada comunidade.

A política de inclusão digital engloba mercado, estrutura política, infra-estrutura tecnológica, indivíduos e empresas, como parte de um macro-ambiente no qual os atores interagem.

As ações do Estado referentes a inclusão devem ser articuladas e integradas aliando recursos e conceitos tecnológicos que favoreçam a comunidade, considerando suas especificidades e necessidades, desprezando pensamento e ações isoladas.

Conforme teoria de Pierre Lévy, filósofo e escritor francês, o Brasil não é um país excluído digital do mundo moderno. Segundo ele, os números da informatização apontados pelo **IBGE** no censo 2000 são animadores, a questão em resolver o principal obstáculo à participação dos cidadãos em redes de inteligência; considerando que não se trata de falta de computador, mas de um alto índice de analfabetismo e falta de recursos culturais.

Por isso o esforço para a educação, a inovação pedagógica, a formação intelectual e o “capital social” representam fatores-chaves para o desenvolvimento da inteligência coletiva, idéia defendida por Lévy (2002), como solução para uma consciência coletiva e uma participação democrática inteligente dos cidadãos, através das redes de relações virtuais propiciadas pelo inclusão digital.

De acordo com dados do Comitê para Democratização da Informática (**CDI**), com base em um levantamento da Fundação Getúlio Vargas (**FGV/RJ**) com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (**IBGE**), 26,496 milhões de brasileiros têm acesso à internet de alguma forma, ou seja, 17,7% da população.

Conclui-se, com isso, que 149,445 milhões de cidadãos ainda não estão incluídos digitalmente. A redução necessária desses índices deverá solucionar a atual situação de *apartheid* digital, contribuindo para que a comunicação mundial interativa, conforme definido por Lévy, cumpra seu papel de promover o desenvolvimento social e político através de consolidação de redes coletivas de inteligência: inteligências coletivas, e da promoção do desenvolvimento local, nas várias esferas.

Conforme defende o autor:

[...] En outre, cet ouvrage propose une philosophie politique originale, qui explore de manière audacieuse l’approfondissement possible de la démocratie à l’ère de la cyberculture. Il développe en particulier les notions qui sous-tendent le projet de la cyberdémocratie: gouvernance mondiale, État transparent, culture de la diversité, éthique de l’intelligence collective (LÉVY, 2002, p.9).

Considerações finais

Assim como não há definida, no Brasil, conceito padronizado para compreensão e administração de projetos de Inclusão Digital, inexitem nos Estados Unidos, problemas relacionados a programas de inclusão que apontem fatores intervenientes como os apresentados no Brasil. Evidentemente graças as diferenças de natureza política-econômica, em primeiro momento que comprometem todo o desenvolvimento das atividades e, principalmente, os resultados dessas propostas.

Inclusão digital está diretamente relacionada a compreensão das questões de inclusão social que se apresentam de formas particulares em cada país, em cada Estado, em cada região. Não obstante, as questões de desigualdades sociais, alto índice de desemprego e falta da satisfação das necessidades básicas por parte da população, em geral, são fatores que remodelam a própria compreensão de inclusão, levando à permanente questão sobre: “o que é estar incluído?”

Ter acesso e não necessariamente o conhecimento para acessar da forma mais adequada e eficaz as fontes de informação, focando os índices de acesso através dos pontos públicos de acesso, como exemplo, pode ser definido como estratégia de real inclusão?

Talvez esse conceito devesse tratar das questões de inclusão social e de um acompanhamento e aculturamento, como criação de programas de alfabetização e profissionalização, como exemplos, partindo para a inclusão digital do cidadão, na medida em que houver consciência individual quanto o real objetivo e a abertura de perspectivas que esse novo aprendizado lhe apresenta.

Essa corresponde a base das questões que tratam de inclusão, seja inicialmente uma inclusão social ou puramente digital...o transparente benefício do uso tecnológico para cada cidadão e sua vida prática cotidiana.

A luz de um processo de globalização crescente e intenso, o processo tecnocrático, por vezes, conduz a um ambiente de exclusão, ao passo que as classes sociais não são constituídas de maneira homogênea. De forma ampla, a chamada inclusão digital, pressupõe uma inclusão social nem sempre evidenciada por aqueles que tratam da questão.

A inclusão social representa fruto de um fenômeno de, inicialmente, nivelamento e abertura de oportunidade às classes sociais para a educação, tecnologia e cultura, rumo à desejada e necessária inclusão

do indivíduo. Notando que o processo de alfabetização ainda representa um ponto à ser observado atentamente e solucionado em alguns países em desenvolvimento, onde esse aspecto representa um dos problemas de base.

A questão da inclusão social não somente é importante para a inclusão digital, como para que as pessoas reconheçam-se como parte de uma sociedade digitalmente em evolução e, principalmente, em funcionamento, onde seu papel e importância tornam-se decisivos.

A satisfação das necessidades básicas do indivíduo deve pertencer a primeira etapa de projetos de inclusão social, aqui entendida como básica e anterior ao outro tipo de inclusão. Dessa forma, cabe ao governo atender, essencialmente, as necessidades básicas de sobrevivência dos cidadãos antes de pensar e implantar propostas de inclusão digital isolados.

Uma clara demonstração dessa necessária revisão percebe-se em países em desenvolvimento, como o Brasil, que encontra dificuldades e barreiras sociais-culturais e, sobretudo, econômicas. Tais barreiras dificultam o processo de implantação de propostas de inclusão digital, incorrendo em falência de tais programas ao encontrar, nas comunidades contempladas com equipamentos e, algumas vezes, treinamentos, barreiras relativas ao desconhecimento quanto ao potencial do que está sendo disponibilizado; assim como, seu reflexo na perspectiva de vida de seus usuários.

Em se tratando de iniciativas financeiras, setores governamentais, de origem do Terceiro Setor, como as **ONG's** – Organizações Não-governamentais e até mesmo organizações privadas, têm demonstrado certa descontinuidade e/ou baixa demanda em investimentos; embora se perceba mudança contínua de curso dessas ações. Talvez motivados pela almejada competitividade enunciada pela prática da inclusão digital.

Por outro lado, quando em local público, o alto índice de vandalismo, implica em tornar pouco eficaz uma proposta teoricamente aplicável e necessária.

O que se percebe, portanto, como alternativa para diminuição das barreiras de inclusão digital, seria: em primeiro momento, mapear a capacitação e nível de alfabetização da comunidade alvo; seguindo de uma observação e análise do real reconhecimento dessa comunidade com relação a validade do projeto de inclusão digital e seus benefícios

Trata-se de pensar os pilares que darão sustentação aos programas de inclusão digital, sejam em comunidades locais ou em pontos de acesso público, respondendo:

- a) Qual a contribuição que o governo dispensa aos programas de inclusão.
- b) Se existem resultados expressivos nas comunidades atendidas pelos programas de inclusão digital, em que medida o são.
- c) Qual o impacto disso para a sociedade, de forma ampla.

Finalmente, a estrutura de um país digitalmente conectado depende do grau de importância e articulações das várias esferas sociais, especialmente as governamentais, de forma a vislumbrar a satisfação das necessidades de seus cidadãos, em prol de uma sociedade desenvolvida e autosustentável. Uma sociedade sem amarras de subordinação tecnológica, capaz de criar e recriar os mecanismos tecnológicos compatíveis com sua estrutura e com sua cultura, como o vem fazendo o Brasil.

Assim, se poderá dizer que há uma real convergência para um mundo novo. Um mundo real, longe da ficção defendida por Aldous Huxley (1931), mas responsável pelo contorno de suas dimensões de potencial de criação nos diversos segmentos; construindo uma sociedade com identidade própria, onde a expressão *digital divide* seja completamente compreendida; embora não seja terminologicamente traduzida, devido a complexidade que a configura e diferencia.

Parafraseando Huxley (Aldous Huxley, 1931) “Não basta que as fórmulas sejam boas; o que se faz deve também ser bom” e isso só poderá ser percebido, na medida em que haja capacidade de conexão e desconexão entre os países, de forma livre e democrática. Onde a fragmentação tecnológica e cultural se encontrem distante da realidade daqueles países voltados ao efetivo desenvolvimento...dos negócios e de cada cidadão.

Notas

¹ National Telecommunications and Information Administration.

Referências

- CASTELLS, Manuel. *Sociedade em rede:....* Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999.
- Comitê para Democratização da Informática. Disponível em: < <http://www.cdi.org.br>> 22 de outubro de 2004.
- GUNKEL David J. *Second thoughts: toward a critique of the digital divide*. In: *New media & society*. London: SAGE. 2003.
- LÉVY, Pierre. *Cyberdémocratie*. Paris, Odile Jacob, 2002.
- Número de usuários na internet. Disponível em: < http://www.nua.com/surveys/how_many_online/index.htm> 10 de outubro de 2004.
- PASSOS, Tereza Raquel M; VARELA, Aida. Aliando Tecnologia, processo e indivíduo: um novo enfoque da informação nas organizações. In: *Socializando informações, reduzindo distâncias*. Othon Jambeiro; Helena P. Da Silva (Orgs.). Bahia: EDUFBA, 2003.
- SOCINFO: Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde. Tadao Takahashi (org.). Brasília: MCT, 2000.
- THE INFORMATION RESOURCES POLICY HANDBOOK: research for the information age. Cambridge: MIT Press. 1999.
- TOFFLER, Alvin. *Powershift: mudanças no poder*. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- WINSTON, Brian. *Media Technology and society: a history from the telegraph to the internet*. New York: Routledge, 1998.
- WRESCH, William. *Disconnected: Haves and have-nots in the Information Age*.

DEFINING THE DIGITAL DIVIDE FROM BELOW: LOCAL INITIATIVES IN AUSTIN TEXAS

Caroline Cunningham

Holly Custard

Joseph Straubhaar

Bethany Letalien

Jeremiah Spence

Introduction

In this chapter, we will analyze federal, state, and local initiatives intended to address the “digital divide” from 1995 to 2004, focusing on how these initiatives developed in the city of Austin, Texas. The principal goal is to see how the digital divide was defined at the local level, in contrast to local responses to national and state initiatives and funding. Several kinds of institutions are examined: schools, libraries, community technology centers, workforce training centers, community centers, and churches, as well as larger organizations, which created city-wide network support, financial support, training opportunities, Web page design support, etc. for a variety of these institutions. The research examined 42 institutions in East Austin, where minorities, poorer people, and the services that target them have largely been located.

This chapter addresses the following research questions. First, what aspects of the digital divide were of concern to which local actors? Separate concerns emerged about public access, infrastructure to support access, job training, K-12 education and access, community organization, and disability access. Second, to whom were these issues targeted? Third, Austin digital divide programs seem to have developed an early focus on public access to the Internet. This early 1990s focus on

public access was envisioned by several departments at the University of Texas, combined with grassroots activism and city financial support. These forces created a very locally-specific environment to address the digital divide. How did this focus on social/cultural capital influence the current telecommunications infrastructure in Austin?

Since the early 1980s, leaders in the city of Austin, Texas have made deliberate efforts to strengthen the local economy through developing the high-tech industry. Leadership from city government and the University of Texas at Austin, as well as business leaders in the region have been particularly dedicated to ensuring Austin's success in this sector. Equally dedicated and powerful efforts have been initiated to address the digital divide in Austin's socially and economically segregated communities, between those who benefit from and have access to computer or Internet technologies, and those who do not. During the tech boom there was great optimism, and subsequent funding, for improving computer and Internet access and training. Much of this early enthusiasm has waned as federal, state, and local funding sources and support became scarcer after 2000, as the federal government withdrew funding for several programs and scaled back others, and as state governments and foundations also reduced their funding.

The historical, economic, and political climate in Austin in addressing these issues has placed the city in a unique situation, compared to many other cities attempting to address technological inequities. While several studies (Horrihan & Wilson, 2001; Servon, 1999; Somers, 1999) have examined Austin's efforts to "bridge" the digital divide, a deeper historical understanding of individual and institutional factors that facilitated these efforts is missing. In this chapter, we examine the intersection of local, state, and federal initiatives that contributed to the proliferation of digital divide efforts in Austin since the early 1990s. The data suggest that the unique combined leadership and vision of grassroots activists, the city government, and the University of Texas at Austin created an environment within which solutions to the digital divide could be successfully implemented. This research can be valuable to local leaders and policymakers who are interested in creating sustainable infrastructure to bridge the digital divide.

Methodology

The analysis presented in this paper emerges from research collected by graduate students in a seminar at the University of Texas at Austin in the spring of 2003. First, students established a list of over fifty public access sites and community network programs in the city whose locations were then mapped geographically as a way to analyze distribution of digital divide initiatives. Students were then assigned to visit the sites to gather baseline data related to hours of operation and number of computer stations, as well as to note special programs, resources, and services made available to the community. The students designed a survey to conduct face-to-face, semi-structured interviews with selected site coordinators or managers whose programs represented particularly visible failures or successes. These interviews provided a deeper understanding of what factors led to the development of the sites, including key leaders, funding sources, location, and the mission and vision of the programs. The overall goal was to understand the historical trajectory of both institutions and key activists or leaders.

This research revealed that key institutions, including UT-Austin, local city government, and nonprofit initiatives, helped to conceptualize and implement these efforts. Additional research was conducted to examine the historical contexts of these institutions in order to broaden our understanding of what issues were perceived as important, what particular issues were addressed, and who benefited from the resulting services. We conclude that Austin's unique approach to creating and maintaining a telecommunications infrastructure, managed through a nonprofit organization, Austin Free-Net (AFN), was in part a result of applying broader understandings of social and cultural capital by the institutions involved.

Literature Review

The term "digital divide" became commonly used during the Clinton presidency in the mid 1990s (Report, 2003). The National Telecommunications and Information Administration (NTIA) conducted several studies which resulted in a report entitled, "Falling Through the Net" in 1998

(U.S. Department of Commerce, 1998). They reported that both economic and racial gaps influenced who did and did not have access to computers and the Internet (U.S. Department of Commerce, 2000). In a series of policy initiatives under this framework and concept, many local, state, and federal groups created initiatives aimed at creating more equitable access to computer and Internet technologies or information and communication technologies (ICTs). Subsequent scholarship has become much more critical of the concept of a digital divide, particularly noting how it builds on older divides (Warschauer, 2003) and requires focusing on far more than just access to equipment (Rojas, et al, 2003); however, access, training, and the digital divide were among the key concepts framing Clinton-era policy efforts.

A number of assumptions guided the development of policies and the allocation of resources. Policymaker, including Reich (1992), assumed that as the United States turned toward an information economy, the ability of U.S. workers to compete required both access to information technology and training in its use. Therefore, a number of programs, especially within the U.S. Department of Education, focused on job training, skills training, and access to technology for developing such skills. Another prominent set of policy assumptions maintained that access to computers and the Internet was crucial for job skills, civic participation, economic and political information, and educational opportunities (Benton Foundation, 1998). These ideas reflected earlier policies that emphasized the importance of access of telephony for economic and social growth.

The 1996 Telecommunications Reform Act decided that U.S. policy for computer and Internet access would stress public access at schools, technology centers, libraries, and similar locations, rather than subsidizing ICT access in homes, as had been the case with universal access policy for telephony (Aufderheide, 1999). This decision resulted in another major set of programs, the E-rate, in the Federal Communications Commission (FCC) to collect a surcharge on telephone bills to subsidize connectivity to the Internet for schools, libraries, and some other public access points [was the E-rate “in the FCC”?!?]. The State of Texas took a related, similar policy step when it created the

Texas Telecommunications Infrastructure Fund (TIF) in 1995 to subsidize connectivity to schools, libraries, and public health facilities in Texas (Billings, 2001).

The Texas TIF program is an example of some state and local programs that began even before the digital divide became a part of the national agenda. Experience in a number of locales reflected the national policy swing toward concern with ICT access and training. For example, the notion of networking computers in public locations began in the early 1970s. The idea of networking led to the concept of Free-Nets in the 1980s. One major goal of Free-Nets was to provide inexpensive access to the Internet for local residents, based on social demands perceived at the local level. These early efforts eventually led to the development of community networks (CNs) and community technology centers (CTCs) in the 1980s (Schuler 1998).

Some of the early CNs attempted to use technology to engage communities in civic dialogue and educational pursuits, while CTCs focused more on providing computer and Internet access to those who could not afford them. Since the 1990s, various efforts and initiatives have been providing a number of resources and services to fit the specific needs of the communities in which they operate. Most offer free or inexpensive access to computers and/or the Internet, and some provide training.

Despite this diversity of policies and programs, there no clear policy or academic research consensus on how to define the digital divide, whether it is an issue requiring policy intervention, and, if so, exactly how to intervene. Warschauer (2003) questions whether defining these kinds of inequities as a digital divide is useful. Many now prefer to focus on approaches to digital inclusion. Others conclude that the problem is largely solved (Compaine, 2001). One set of goals of this study was to see how these divides have been defined in practice in field projects in Austin, to see how those practices have succeeded, and to see how these practical definitions have evolved as a result.

The policy climate has shifted decisively at both the federal level and the state level. The Bush administration has reduced some programs, such as NTIA's TOPS program, while Congress has insisted on maintaining reduced levels of funding for other programs, such as

the e-Rate. The Texas TIF program was cancelled in 2003, although the funding is still being collected and will likely be applied to other projects to be determined by the state of Texas.

This study will argue that those digital divide programs that began with local or grassroots movements are better situated to survive current reductions in funding than a number of programs that began essentially in response to government funding opportunities. In fact, a second phase of this study will re-examine this question, relating it to the literatures on grass-roots social movements, but this current effort will approach this question through the more conventional digital divide literature that guided the existing programs' conceptual development.

Austin and the Digital Divide

Austin is a unique city in that there are over 50 public access Internet sites located in libraries, public housing units, community centers, nonprofits, and public schools. These public access sites provide services to a community of just under one million residents. As of the 2000 Census, Austin's population was 53% white, 10% Black, 31% Hispanic and had a median household income of \$45,790. The majority of the CN and CTC initiatives exist in the historically segregated and underserved community on the East Side. The infrastructure that presently exists in Austin is due to the efforts of UT-Austin, local city government, and nonprofits, along with donations from some local high-tech companies. Federal grants and TIF also provided financial support for these efforts. TIF awarded grants to community networks featuring libraries, community health organizations, community media, and schools.

The following section will present the efforts that each institutional actor surveyed played throughout the 1990s in addressing the digital divide. Interestingly, some of these efforts occurred prior to the introduction of national and state funding opportunities.

A. University of Texas at Austin

UT-Austin played a key role in the development of local broadband infrastructure in the city. The combination of professors and students with technical skills and an academic interest in the importance of both

access to technology and gaining “cultural capital”¹ helped guide the local agenda. This section focuses on three components of UT-Austin – the LBJ School for Public Affairs, the Telecommunications and Information Policy Institute, and the School of Information – that contributed to this process.

LBJ School of Public Affairs

Even before the notion of the “digital divide” was introduced into public discourse, academics across the U.S. were engaged in dialogue with technology professionals about strategies to create equitable access to information technology resources. One progressive approach was the 21st Century project, initiated in 1991 by the Computer Professionals for Social Responsibility (CPSR). The goal of the 21st Century Project is to bring together both experts and non-experts to study the Internet, information policy, telecommunications, and the social and political trends of emerging new technologies. The 21st Century Project received its initial seed money from the Rockefeller Foundation. By 1994, the 21st Century Project found a new home at University of Texas at Austin in the Lyndon Baines Johnson (LBJ) School for Public Affairs. Gary Chapman, who was involved from the project’s early formation, became the director of this nonprofit research and educational program.

The relocation of the 21st Century Project created a natural partnership with LBJ professors already working in the area of technology policy. The late Professor Susan G. Hadden, whose research focused on telecommunications and environmental issues, was actively involved in helping to set the telecommunications agenda for the City of Austin. She was a charter member of the Alliance for Public Technology, a national nonprofit that advocates for affordable access to communication technologies. Hadden was also credited with developing the idea of *telecommunity*: “between cyberhype, where technology solves all problems, and cybercynicism, where technology is nothing but the problem, lies a large space in which the public can debate the shaping of technology” (Austin Learning Academy, 2003). Additionally, Professor Lodis Rhodes focuses his research interests on community development and education policy. Rhodes brought his

research interests to East Austin, working with community leaders to form Family Literacy Centers (FLCs) in a number of housing developments. In 1995, the FLCs re-formed into the Austin Learning Academy (ALA).

UT-Austin was a key player in the local agenda. In 1995, the City of Austin was in the process of modernizing its telecommunications infrastructure. Leveraging UT-Austin's experience with broadband, faculty from the LBJ School of Public Affairs partnered with the city to help develop a city-wide infrastructure plan. Hadden, Rhodes, and Chapman were key forces in this partnership. The city plan incorporated their vision of creating neighborhood computer networks for community development. By 1997, the City of Austin had developed a Telecommunity Partnership Initiative, which was largely influenced by Hadden's conceptual framework. Hadden defined her vision:

Inspired but not controlled by technology, we should adopt a fourfold goal: delivering a network to people's homes, schools, libraries, hospitals, and businesses; ensuring that they can send as well as receive video information and find other people's information easily; ensuring that everyone, regardless of location, disability, or income is connected to and can use the network; and ensuring that health, education, job and community services are available to all. (Hadden, 2003)

Telecommunications and Information Policy Institute (TIPI)

The Telecommunications and Information Policy Institute (TIPI), established in May 1996, is an interdisciplinary consortium of UT-Austin faculty associates. These faculty associates work toward designing research initiatives and recommending policy solutions for telecommunications policy. Initially, TIPI served as a statewide resource for telecommunications policy issues. Since its inception, TIPI has grown to be a national and international resource.

TIPI is actively involved in the local Austin initiatives. Professor Sharon Strover, director of TIPI, partnered with community leaders to apply for a TIF Community Networking grant in 2000. This grant established a number of public access sites and training programs in Austin. Strover also leveraged TIPI's resources through providing

student volunteers to the community network project. Professor Joseph Straubhaar worked with Strover on surveying Internet access in Texas (Strover & Straubhaar, 2001; 2004) and mapping and evaluating local community access projects (Strover, Tufekcioglu, & Straubhaar, 2001). He and graduate students worked on libraries as access points (Lentz, Straubhaar, Lapastia, Main, & Taylor, 2000), cultural barriers to Internet use in East Austin (Rojas, Straubhaar, Roychowdhury, & Okur, 2003), and mapping the availability of ICT access and training.

School of Information

Librarians have been key contributors to the development of the Austin community network infrastructure. Public libraries have worked with AFN to provide a comprehensive city-wide public access network since the early 1990s. In addition, a coalition of private, public and academic librarians in 1994 created the Metropolitan Austin Interactive Network (MAIN). MAIN:

is a non-profit organization whose mission is to establish and operate efficiently a community-access computer network. The purpose of this network is information sharing and communication among the people and governmental, educational, commercial, cultural, religious, and civic organizations, in order to enhance lives and make the best use of community resources (<http://www.main.org/>).

Several professors and graduate students from UT-Austin's School of Information (the then-Graduate School of Library and Information Science, GSLIS), librarians from the UT-Austin general libraries, the Texas Medical Association, the Texas State Archives Commission, and public librarians from Austin and Round Rock served on the board of directors and participated as founding members of the organization. According to the founding president, Sue Soy of the Austin Public Library System and doctoral student in the School of Information, the creation of MAIN was made possible through the support of private business donations that allowed for the creation and hosting of the MAIN Web site (Soy, personal communication, 2003).

Masters students at the School of Information have the choice of completing “capstone projects” in lieu of theses, and many choose to do so. Students become involved in a wide range of activities related to the information professions through these projects, and several have taken this or other opportunities to get involved in Austin Free-Net (Mary Lynn Rice-Lively, personal communication, September 2004). It is also not unusual for students to work with APL’s Wired for Youth initiative (Lee Ann Lacy, personal communication, October 2004).

Each of these three academic divisions approached the digital divide in Austin according to the framework of its respective discipline. The LBJ School for Public Affairs worked closely with city policymakers and local nonprofits in the interest of creating innovative policy solutions. TIPI conducted research projects, worked on access projects with non-profits, and leveraged its resources to attract federal and state funded programs. The School of Information’s expertise with making information readily and widely available and information professionals’ emphasis on service benefited the city’s virtual infrastructure.

City-level Initiatives

During the tech boom of the early 1990s, the city government in Austin did not have funds allocated to developing a public infrastructure that would allow open access to computers and the Internet (Jayson, 1995). It was not until 1995 that the city created its first informational Web site. At that time, staff in the Telecommunication and Regulatory Affairs Office discussed the importance of making this information broadly available to the public, realizing access in low-income areas would be especially problematic (Hawkins, 2003).

As in many high-tech communities across the country, Austin was experiencing increasing economic and social division due to this new tech-based economy, which tended to shift income toward highly educated information producers and manipulators. Through the interest of city staff, community activists, private businesses, and council-appointed citizens represented on the Telecommunication Commission, the city engaged in the development of AFN to supply connectivity for a variety of public access points.

There was no city funding available for building a network of its own; however, the city contributed to the effort of making computers and the Internet more widely available to the public in 1995 by helping to establish AFN. The city dedicated office space and a full-time staff member, Sue Beckwith, to formalize and develop the efforts of AFN into a non-profit organization that differs from many other Free-Net models in the United States. The organizational structure of AFN allowed for flexible and diverse service support for the city. AFN was created to develop a public infrastructure in sites such as libraries and non-profits throughout the community and supply them with computers, Internet access, training and technical support. This initial effort was made possible through cash and equipment donations from local corporations and businesses. After AFN was established, staff continually sought funds in the form of private business donations, government project support, and foundation grants. The city began supporting the effort financially by contracting AFN's services, beginning in 1998, to expand and service the public infrastructure.² This action was to be the start of a series of efforts initiated by the city to make technology more accessible to the public.

In 1997, then-councilman Gus Garcia, along with the Telecommunications Council and Telecommunication and Regulatory Affairs staff, began to hold regular meetings to discuss the city's role in addressing issues of the digital divide in Austin (Hawkins 2003). A similar discussion was taking place community-wide. To educate the broader community and to encourage dialogue and collaboration, the city participated in a series of conferences hosted by the Austin public television station, KLRU. These conferences, or "town meetings," facilitated discussion about the digital divide in Austin and drew participation from city officials, non-profits, activists, technology leaders, educational institutions, and others. These discussions were taped and aired on KLRU, followed by a PBS series titled, *Digital Divide*. The conference and production were funded through a MacArthur Foundation and PBS Television Race Initiative grant specifically dedicated to promoting discussions in communities around the U.S. about the digital divide (<http://www.klrु.org>, Accessed 2003). Not only did these discussions raise important social and economic issues, they also encouraged the creation of innovative solutions.

As Internet applications began to increase and diversify, many were exploring how the Internet might be used as a tool for increasing civic participation. The city was interested in developing more e-government-based applications and concerned that not all citizens would have access to these applications. In addition, they recognized the growing economic gap in the community, as well as the need for a more tech-savvy labor force. As such, a funding source was started by the city to support programs that would address issues of technology training and workforce development. In 1998, the city awarded a \$200,000 development grant to the Capital Area Training Foundation (CATF) (connected to the Greater Austin Chamber of Commerce) for a program that was ultimately called the Community Technology Training Center (CTTC), which opened training labs in two high schools located in low-income neighborhoods to reinforce technology in the schools, as well as to open school facilities for after-hours skills training for lower income adults. This effort has been continually funded by the city and through grants received from the U.S. Department of Education, as well as private and foundation donations (Chapman, Personal communication, 2000; Strover, et al., 2001).

In addition to supporting technology education and workforce development, the city also helped to develop a wide area fiber optic network, the Greater Austin Area Telecommunications Network (GAATN) to connect government and educational organizations in Austin. The GAATN consortium was composed of the City of Austin, the State of Texas General Services Commission, Austin Independent School District (AISD), Travis County, UT-Austin, the Austin Community College and the Lower Colorado River Authority. This \$12 million dollar effort was to serve as a cost-effective method for supplying high-speed connections to participating members, as well as to ease transmission of data between the entities.

Once these programs and initiatives were established, Rhondella Hawkins, an officer with the city Telecommunication and Regulatory Affairs Office, encouraged the creation of an additional funding source, approved by city council, to expand community-based technology programs that resulted in the Grant for Technology Opportunities

Program (GTOP). The \$100,000 GTOP program began awarding several small \$5,000-10,000 grants in 2001 to organizations that agree to provide public access to computers and the Internet, but that also create innovative technology-based applications and encourage community and neighborhood planning and action (<http://www.ctiaustin.org/gtops/>).

The GTOPs, Austin Free-Net, and the CTTC city funding continue despite severe city and state budget deficits, and subsequent program cuts in 2003. The city, along with local businesses, technology leaders and educational institutions understands the importance of the technology sector to the Austin economy. For now, under the current economic conditions, the city hopes to maintain the infrastructure and the programs and services they help to provide to the city of Austin. This degree of sustainability shows the importance of local initiative and a local consensus on the need for ICT access and training for local economic and social development.

Public Libraries

As in many American cities, libraries emerged early in Austin as preferred sites for public access. During the high-tech boom in Austin in the 1990s, many criticized the slow pace at which an infrastructure was developed for Austin public libraries. Brenda Branch, director of the Austin Public Library (APL) system stated in 1996 that “[the] best library systems in the country have 500 to 1,000 Internet access points” (Editorial, *Austin-American Statesman*) when at the time Austin only had 50. The APL infrastructure began through the efforts of two separate aforementioned non-profit organizations, MAIN and AFN. Both aimed to achieve the same mission – providing free or low-cost access to computers and the Internet for the public through public libraries (Chapman, personal communication, 2003).

As previously mentioned, MAIN was created in 1994, primarily by librarians, Austin technology activists, and members of UT-Austin’s School of Information. The mission of the initiative is

to establish and operate efficiently a community-access computer network. The purpose of this network is information sharing and communication

among the people and governmental, educational, commercial, cultural, religious, and civic organizations, in order to enhance lives and make the best use of community resources (MAIN Web site).

In 1995, the group was also interested in creating a public infrastructure in the Austin Public Libraries to provide public access to information via the Internet. MAIN received cash and equipment donations from two high-tech companies located in Austin (Applied Materials and Advanced Micro Devices) to pilot computer and Internet use at two branch libraries, one located in a primarily Latino neighborhood, and the other in a primarily African-American neighborhood (Kelly, 1995). Eventually, the central branch library was likewise equipped.

The pilot project was well received by both the librarians and residents, so the Public Library system was anxious to find additional funding to expand these services to other branches. As no city funding was available for developing the library infrastructure in 1995, Branch began actively seeking funding through grants and foundations. Several local businesses donated \$10,000 cash and computer equipment to the library system that year, but it was not until the Texas State Library and Archives Commission awarded a \$200,000 grant to AFN in 1996 that all public libraries received computers. MAIN was also awarded funding of close to \$40,000 to help libraries acquire Internet access. It was at this time that MAIN and AFN decided to focus their efforts in different areas – AFN working on developing public access in libraries and MAIN on developing content and hosting for non-profit organizations (Chapman, Personal communication, 2003).

In 1996, AFN received a federal Technology Opportunity Program (TOP) grant of close to \$250,000 to “connect computers at 13 public sites or ‘Access Centers’ (libraries, schools, community places) to the Austin Free-Net (AFN) and to the Internet” (TOP Web site). The program was designed to equip the access sites, but also to provide training and to “facilitate information-sharing among parents, students, and teachers through the creation and use of electronic tools” (TOPs, 2003). The library system also received financial support for infrastructure, hardware, software and training through TIF.

Despite all of these efforts, access remained limited at the branch libraries, with two computer stations available on average, until a \$500,000 annual award was given (with a \$325,000 matching grant from the City of Austin) to APL from the Dell Foundation, called *Wired for Youth* (WFY) (Jayson, 1999). In 1999, ten branch libraries were each given eight multi-media computer stations, scanners, printers, and other peripherals, in addition to eleven funded library positions to staff special libraries rooms or areas for computer and Internet use by youth. Through this program, WFY librarians provide activities and assistance to youth interested in learning about and using technology, especially in predominantly low-income and minority neighborhoods.

The Austin Public Library branches have become important public access locations for many residents. Through corporate, foundation, city, and grant support, the number of computers and the quality of access have improved since 1995. The city continues to contract with AFN to maintain and expand computer and Internet access, the library system itself has been active in seeking funds, especially through TIF, and the WFY program continues – all of which help support APL's efforts to fulfill its goal of providing free public access to computers and the Internet. Some earlier research in East Austin high schools has shown, however, that parts of the community, particularly minority teen-age boys, do not see libraries as a comfortable locale for access (Lentz et al., 2000), so reliance on libraries as primary public access points has to be tempered by other strategies. Libraries in Austin have also had trouble responding quickly enough to demands for more computer access stations, more materials in Spanish and in other immigrant languages, more services specifically aimed at immigrants, and more services for immigrants outside the historical immigrant concentration in East Austin (Austin Task Force, 1998). Still, the historical commitment of Austin city libraries to public access tends to ensure access there when other programs fail for lack of funding.

Austin Business Support

Almost all of the major digital divide initiatives in Austin have been supported in some way by private funding or donations. Local

businesses and national corporations aligned themselves with various efforts that provide mutual benefits for the funders as well as the grantees. For example, some technology-based corporations, such as 3M, Southwest Bell (SBC), AMD, and Steck-Gaughn, needed a skilled workforce to support their industries located in Austin, so they promoted and funded adult education and job training programs like the Capital Area Training Foundation (CATF). Dell, on the other hand, focused on developing computer resources for youth by placing computers in public libraries through the Wired for Youth program. Grande, a Texas-based cable provider that started its cable and Internet access business development in primarily low-income minority East Austin neighborhoods, has contributed funds to Hispanic Connect, an organization that provided culturally appropriate Web content and training for the Austin Latino community, especially youth, working to help them gain admittance to technology-related programs in high school and college. These funds, along with city, state, national and foundation support were what allowed digital divide efforts to develop and expand.

Community Networks

Austin followed the trend of establishing Community Networks (CNs) in order to bring the Internet to the broader community. These CNs followed Hadden's concept of a "telecommunity" locally applied to the Austin Access Model. Using this model, Austin Free-net (AFN) received a \$246,679 grant in 1996 from the Telecommunications and Information Infrastructure Assistance Program (TIIAP), a program of the U.S. Department of Commerce's National Telecommunications and Information Administration (NTIA). AFN's goal was to create a community technology network within low-income community social networks in East Austin. As part of this grant, AFN partnered with Austin Learning Academy (ALA), which was responsible for the training component of the grant, and the LBJ School of Public Affairs, which was responsible for grant and project evaluation.

East Austin Community Network

The East Austin Community Network (EACN) project was envisioned as an application of the Austin Access Model (AAM). AAM is defined as a “learn and serve” model that brings technology to low-income neighborhoods. AAM relies on the notions that information technologies should be woven into existing social networks with other members of the community, should be taken into account when developing a community network.

Upon receiving the TIIAP grant, AFN implemented the EACN’s ideas. The primary goal was to bring AFN’s services to East Austin as a way to diffuse computer and Internet access, which was previously situated in central Austin libraries. Access in EACN focused on addressing economic and educational disparities in low-income neighborhoods and providing more efficient information, such as bus schedules, to residents in order to make their lives easier. According to AFN’s TIIAP grant application,

Poor people spend more time than others tending to their most basic economic, education, and health needs. Even then, a lopsided share of their time is lost traveling to get help or waiting to be served. . . . Poor people and poor communities are victimized because no one values their time. If they could recapture the time lost waiting, there would be more time to actually do the work needed to strengthen their families and communities (Somers 1999).

The EACN focused primarily on the 11th and 12th street corridor of East Austin. In identifying where to place public access sites, project leaders believed that these locations would not be controlled by technology, but rather inspired by it. EACN became an outgrowth of community development efforts already in place.

EACN began as a network of 41 computers placed in 11 locations throughout East Austin. These computers were connected to the Internet through a high-speed ISDN connection. Additionally, AFN created a community Web site that became a hub for community communications and interactions, with Web spaces for community organizations, churches, and schools. Many of the Web pages are available in Spanish.

In 2000, community stakeholders realized the need to expand the EACN to other locations in Austin that did not have adequate access. Austin Community College (ACC), UT-Austin, AFN, Knowbility (a nonprofit that aids organizations in incorporating accessible technologies into their computer centers), and the City of Austin received a Community Networking Grant from TIF. The TIF grant helped establish the Austin Telecommunity Partnership (ATPN), which added 15 new computers to the DeWitty Lab and established new public access sites at the University Hills Library, ACC, Bedichek Middle School (in South Austin), and the Lamar Senior Activity Center.

Nonprofits

Several nonprofit organizations helped sustain the CN project by expanding their missions to include public access to computers and the Internet, training and technical support, and job skills. This section highlights some of these efforts by several Austin access and training centers.

Austin Learning Academy

Austin Learning Academy (ALA) began as the Family Literacy Centers in 1990 located in seven public housing centers and funded by the Austin Housing Authority and the Department of Education. Each center was placed in established community-based organizations. In 1995, FLC was renamed the ALA, severing ties with the Housing Authority. The primary focus of ALA was to provide technology training and skill development. ALA was a joint effort among the Housing Authority, the LBJ School of Public Affairs, and AISD. ALA serves residents from East and South Austin, primarily in the 11th and 12th street corridor. In this area, there are approximately 21,377 citizens (Austin Learning Academy, 2003). While ALA's primary focus is on using technology for personal and community development, ALA also offers parenting classes, early childhood development, GED classes and ESL classes. FamilyCARE (Computer Assembly, Enhancement, and Refurbishment) is a program that helps families learn to build and maintain personal computers. Additionally, a Research and Development lab develops curriculum and technology and Internet projects.

DeWitty Job Training Center

The DeWitty Job Training Center has become a center for educational and employment programs in the heart of the 11th and 12th street corridor of East Austin. Three programs are co-located in the DeWitty Center: the City of Austin's Employment Center, Austin Free-Net (AFN), and Eastside Story. The Employment Center helps adults with some computer related skills. The AFN's East Austin Community Networking Lab contains over 20 computers for public access use. AFN offers free computer training classes there. Eastside Story provides after-school programs. Eastside Story's goal is to involve parents in this program. Parents whose children attend the program must volunteer for four hours a month. Eastside Story also hosts a Science, Math, and Technology Summer Camp and a Life Skills field trip. Eastside Story helped sponsor the Digital Workforce Program, which provides low-cost telecommunications and technology training. Participants in this program collaborate with a social worker in order to monitor progress and identify family needs. With the help of this training, many participants are able to receive jobs in the high-tech sector.

American Youthworks

The American YouthWorks (AYW) was chartered as a public school in August 1996. AYW is designed to educate youth considered at-risk of dropping out of high school or who have already dropped out from the Austin Independent School District and surrounding districts. AYW uses a methodology based on Project-Based Education (PBE) and Service-Learning. Participants of the Charter School work toward attaining their GEDs and can receive high school credit for participating in a number of service programs offered at AYW.

Computer Corps trains participants to teach technology classes throughout Austin and is funded in part by the AmeriCorps program. Computer Corps teaches technology classes, refurbishes donated computers and recycles them back to the community, and designs Web sites for social service organizations. Members continue to work closely with AFN to ensure sustainability of their programs.

Public Schools

A number of the nonprofits discussed above created programs that worked within Austin public schools. These were designed to reach both younger students and older people in after school programs. These programs focused on access and education about technology and its use.

Non-profits focused on schools because the challenges faced by Austin schools are significant. While white professionals largely dominate the city economy, the schools reflect a much more diverse, increasingly immigrant population: 44 percent of Austin Independent School District (AISD) students are Hispanic, 37 percent are white, and 16 percent are African-American. Many are from poor families: over 51 percent qualify for free school lunches based on low incomes (District, 2001, p. 6). The Austin Independent School District as a whole has tried a number of strategies for technology access and education. However, overall, the district's performance in this area was very uneven. The Texas state government Strayhorn report – the Texas School Performance Review – on AISD in 2000 said:

The district has no comprehensive plan for replacing its outdated information systems or managing its technology projects. AISD has a history of failed technology projects and technology plans (Texas School Performance Review, 2000).

AISD put most of its technology resources into administrative networks rather than actual classroom education. Only 10 percent of AISD money designated in 2001-2004 for information technology is for instructional technology: \$1,670,000 of \$16,700,000 (Texas School Performance Review, 2000). AISD received over \$1 million from the Texas Telecommunications Infrastructure Funds (TIF). It has also received training support from the University of Texas and Intel Corp. (District, 2001).

AISD has offered a number of teacher training initiatives, both formal and informal. However, the actual level of teacher training for technology use in the classroom is fragmented, mostly left up to the individual teacher to seek out training or learn the needed technical skills and pedagogical techniques on their own. Initially, teachers could get a computer installed in their classroom as a reward for taking

training. Now almost all teachers have a computer in their rooms, but there are still large gaps in technical skills and knowledge of how to integrate computers (or now, the Internet) into classroom learning experiences. For example, a number of elementary and middle schools in 2003 still taught computers skills for the first time as part of “key-boarding” classes, which were frequently taught essentially as typing classes. A study at Johnston High in 2000 showed that several boys had been quite turned off by that first exposure to “key-boarding” since they assumed typing was “for girls” and not pertinent to their personal or working lives (Rojas, et al, 2003).

Schools in AISD have considerable local autonomy, which has helped some schools and hurt others. Those with well-organized Parent Teacher Associations, particularly with parents in the technology industries, could and did seek partnerships with local industries and radically improve access to computers and Internet wiring within their schools. Several schools in middle class, largely white West Austin benefited from these connections. In other schools, including some with a mixture of upper and lower incomes, particularly enthusiastic teachers and administrators could take the initiative to seek out corporate support, even if the parents themselves were not networked into the technology industries. For example, in largely minority and working class Travis High School, teachers focused on information technology and design and, along with supportive administrators, put together a model program to teach computer-based media and design to working-class youth. They also partnered with local industries to obtain resources, resulting in a number of students’ getting technology industry jobs straight out of high school (Austin American-Statesman, 2000). In contrast, in high schools without stable or technology-focused leadership, such as Johnston High, even technology provided by AISD was under-utilized. Late in 2000, computers provided by AISD sat in boxes in the Johnston High gym for months because there was not enough technical support to set them up and network them properly in a lab.

The rest of the landscape

In addition to these principal cases described above, the research project surveyed a total of 42 individual libraries, community technology centers, training centers, community centers, schools, etc., many of which were supported by the primary actors described above, such as Austin Free Net, the public library system, the Austin Independent School District, and the Capital Area Training Foundation. We noted a striking difference in performance among those specific projects that were started by neighborhood initiative rather than by the intervention of citywide programs. Locally-generated programs tended to be maintained in the face of funding cuts, whereas those that responded to perceived funding opportunities or to suggestions by city activists were more likely to have failed.

Conclusion

The case of digital divide initiatives in Austin shows that the issue is far more than a national discourse initiated by the Clinton administration. Several Austin groups took local initiatives before the Federal discourse of the late 1990s was particularly focused or notable. The University of Texas, the City of Austin, local industry and a number of non-profit groups like the Austin Free-Net created initiatives before federal or even state funding was available. These initiatives show local definitions of the digital divide focusing on the need for the creation of a qualified work force for technology industries, on the need for beginning to train children in technology use at school, on the need for new venues for community communication and participation, and on revitalization of neighborhoods by focusing training and information resources within the neighborhood.

Sustainability has emerged as a key issue. The Bush administration changed policy on the digital divide, tending to reduce or even cancel programs. The same is true of the state of Texas. As funding from national and state sources declines, the prominence of local partisans and funding sources may help some of these programs will survive. Some specific projects supported by groups such as the Austin Free-Net had already failed by 2003. Others were in the process of failing when this study

surveyed them in spring 2004. For many, there was a loss of optimism because of the slow down in economy, which also diminished local sources of support. However, when the students visited the sites, we found most of these programs to be still operating. Future research should compare how much different sources of funding influenced and sustained them.

Those projects that were propelled by local initiative are surviving the best. In contrast, many projects that started in response to federal or state funding opportunities have already failed. We are about to start re-interviewing people at a number of projects to take a closer look at this question of initiative and sustainability.

This review of projects in Austin permits an inductive definition of the digital divide focused on quite concrete local concerns. Organizations like the Austin Free Net, Austin Learning Academy, and some leaders within the Austin Independent School District see a digital divide between those students who have access to computers and Internet at home and those who do not. They see very real outcomes of these differences in access in the prospects of poor, usually minority children compared to those who are middle class, usually White. With working adults, a number of Austin organizations, including a variety of companies, the Chamber of Commerce, the city, and the Capital Area Training Foundation, see shortages of skilled labor co-existing with numerous recent immigrants who lack skills, notably computer and Internet skills. They see major blockages, caused by lack of skills, in the absorption of those immigrants and their children into the economy beyond entry-level service jobs.

At a less tangible level, many activists in East Austin non-profits and the University of Texas see a problem in poorer and less educated people's gaining access to a broad range of cultural and social skills, or capital. Several local initiatives, such as the Austin Access Model, imagined a blend of access and community organization. Activists were concerned about poor people's and minorities' ability to participate in the civic life of the city, state and nation, if they do not have access to the new media in which increasing amounts of information circulates. Furthermore, since political organizing is increasingly moving to the Internet, they see these people as having less contact with organized political life and less chance to organize themselves.

Notes

¹ Pierre Bourdieu defines cultural capital as the knowledge and interests that someone acquires through education, family life, and peers that may be used in getting ahead or for social mobility (Bourdieu, 1984).

² Item 13 1998 city council minutes

References

Austin Task Force on Immigration Issue. (July 1998). Final Report and Recommendations. City of Austin, mimeo.

Aufderheide, P. (1999). *Communications Policy and the Public Interest*. New York: The Guilford Press.

Austin's Internet-work (1996). Editorial, *Austin American-Statesman*, September 19, 1996, p. A14.

Austin Learning Academy (2003). Retrieved October 31, 2003, <http://www.alaweb.org/ausmodel/>.

Benton, F. (1998). *Losing Ground Bit by Bit: Low-Income Communities in the Information Age*. Washington, D.C.: Benton Foundation.

Billings, H. (2001). TIF and the Texas Library Future *Texas Library Journal*, 77(4).

Bourdieu, P. (1984). *Distinction: A Social Critique of the Judgment of Taste*. Cambridge, MA: Harvard Univ. Press.

Burton, M. (1995). Texas capital's broadband plan. Retrieved August 23, 2003, <http://www.govtech.net/magazine/gt/1995/may/depts/cities/phtml>.

Chapman, G. (2000). Austin ahead of the nation on digital divide. *Austin American-Statesman*, April 27, 2000.

Chapman, G. (2000). High-tech leaders, let's step up equity effort. *Austin American-Statesman*, September 21, 2000.

Chapman, G. (2003), personal communication, Mon, 22 Sep 2003

Compaine, B. M. (2001). *The digital divide : facing a crisis or creating a myth?* Cambridge, Mass.: MIT Press.

District, A. I. S. (2001). *Vision for Technology*. Austin: Austin Independent School District.

GTOPs Web site, City of Austin, Austin, TX <http://www.ci.austin.tx.us/telcommission/projects.htm>

Hadden, S. Retrieved October 31, 2003, <http://www.ci.austin.tx.us/telcom/intelecom.htm>.

Hawkins, R. (2003), Interview, May, 7, 2003, Gunho Lee, Office of Telecommunication and Regulatory Affairs, City of Austin.

Horrigan, J. & Wilson, R.H. (2001). Telecommunications Technologies and Urban Development: Strategies in U.S. Cities. Pew Internet & American Life Project and University of Texas at Austin. Retrieved October 31, 2003, from <http://www.pewinternet.org/papers/paper.asp?paper=9>.

- Jayson, S. (1999). Dell gift to library will click with kids. *Austin American Statesman*, September 16, 1999.
- Jayson, S. (1995) The Austin Public Library's ride on the information superhighway is about to begin. *Austin American-Statesman*, July 28, 1995,
- Kelly, C. (1995). *Austin American-Statesman*, December 19, 1995, Section B3
- Lentz, B., Straubhaar, J., Lapastina, A., Main, S., & Taylor, J. (2000). *Structuring Access: The Role of Public Access Centers in the "Digital Divide"*. Paper presented at the International Communication Association, Acapulco.
- Reich, R. B. (1992). *The work of nations : preparing ourselves for 21st century capitalism* (1st ed.). New York: Vintage Books.
- Report, M. (2003). *From Access to Outcomes: Raising the Aspirations for Technology Initiatives in Low-Income Communities*. Retrieved October 28, 2003, 2003, from <http://www.morino.org/divides/>
- Rojas, V., Straubhaar, J., Roychowdhury, D., & Okur, O. (2003). Communities, Cultural Capital, and the Digital Divide. In E. Bucey & J. Newhagen (Eds.), *Media Access: Social and Psychological Aspects of New Media Use*: Lawrence Earlbaum Associates.
- Schuler, D. (1996). *New Community Networks: Wired for Change*. New York: ACM Press.
- Servon, L. (1999) Creating an information democracy: The role of Community Technology Programs and their relationship to public policy. October 24, 1999. Report submitted to the Aspen Institute Nonprofit sector research fund. Retrieved October 31, 2003 from <http://www.ctcnet.org/publics.html>.
- Somers, L. (1997). Case study report: East Austin Community Network. April 26, 1997. Retrieved August 23, 2003 http://www.ntia.doc.gov/otiahome/top/research/EvaluationReport/case_studies/486096049e.PDF
- Soy, S., personal communication, Mon, 15 Sep 2003.
- Strover, S., & Straubhaar, J. (2001). *The digital divide in Texas*. Paper presented at the 51st International Communication Association, Washington.
- Strover, S., Tufekcioglu, Z., & Straubhaar, J. (2001). *Final CTTC Evaluation, Evaluating The Community Technology Training Program at Reagan and Travis High Schools* (Report submitted to the Community Technology Training Coalition). Austin, Texas: Community Technology Training Coalition.
- Technology Opportunity Program, Retrieved October 31, 2003, <http://www.ntia.doc.gov/otiahome/top/whoweare/whoweare.htm>.
- US Department of Commerce, National Telecommunications and Information Administration. (1995) Falling through the net: A survey of the "have nots" in rural and urban America. Washington, D.C.: NTIA. Retrieved October 31, 2003, <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fallingthru.html>.
- US Department of Commerce, National Telecommunications and Information Administration. (1998). Falling through the net II: New data on the digital divide. Washington, D.C.: NTIA. Retrieved October 31, 2003, <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/net2>.

US Department of Commerce, National Telecommunications and Information Administration. (2000). *Falling through the net: Toward digital inclusion. A report on Americans' access to technology tools.* Washington, D.C.: NTIA. Retrieved October 31, 2003 <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fttn99.contents.html>.

Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide.* Cambridge, Mass.: MIT Press.

STILL DIVIDED: ETHNICITY, GENERATION CULTURAL CAPITAL AND NEW TECHNOLOGIES

.....
Viviana Rojas
Joseph Straubhaar
Martha Fuentes-Bautista
Juan Pinon

Introduction

This paper seeks to explore the relationship between people's cultural practices and their uses of information and communication technologies (ICT) in their everyday life. The study takes place in the city of Austin, Texas, among a group of underprivileged dwellers of East and South East Austin, one of the areas with highest concentration of minorities. This paper presents the preliminary results of a series of repeated interviews with 28 Hispanics and 8 non-Hispanics (5 Anglos, 2 African-Americans and 1 Korean) conducted during Spring 2004. The study is part of a larger research project denominated The Cultural Mapping of East Austin, a transdisciplinary research initiative that seeks to describe the cultural milieu in which underprivileged developed their skills and competencies in ICT. The information presented in this paper adds to previous reports from an ongoing project on how different groups of students, parents, high school students, and adults attending evening classes perceived and used new ICT's (Rojas, Straubhaar, Roychowdhury and Okur, 2004; Lentz, Straubhaar, and LaPastina, 2000; Tufekcioglu, 2003; Cunningham, et al, 2004). The objective of this ongoing research effort is to explore with novel methodologies how the adoption, use and appropriation of ICT's among the underprivileged in the city of Austin, Texas relates to people's communicative power, their efforts to adapt to migration, and to form communities. The results presented here are compared with the patterns obtained in our first study on parents and

children's perception and use of New Information and Communication Technologies (ICT) in East Austin (Rojas et al 2004).

The study reported here has both theoretical and methodological relevance to understand people's interactions with new ICTs. It has theoretical relevance in that it contributes to the current research on ICTs from a more comprehensive and critical perspective. It brings community and historical context and questions normalized views about media and ICT uses. In recent years, studies have chosen to highlight soaring number of Internet penetration and have discussed the patterns of differential uses of the online population (NTIA, 2002; The Digital Future Report, 2004). However, longitudinal analyses have found evidence of a slowdown in this trend and a possible stall in Internet penetration growth, which some explained as the result of an increasing number of dropouts or intermittent users (Katz & Rice, 1997, 2002; Madden, 2003). It is assumed that differences in access and use are mere reflection of individual choice equating the adoption of Internet to the adoption to the TV set (Powell, 2000; Compaine, 2003). However, we contend that this phenomenon is a byproduct of inequalities materialized in different levels of economic, cultural and social capital. We propose to understand new media as a cultural practice that develops in relation with other cultural practices, such as religious practices, educational practices, consumption of goods. Following the sociology of practices' French school (Bourdieu, 1984), and Bertaux and Thompson (1997), we conceived that human beings will have more or less social mobility depending on the amount of the different type of capital they accrue through interactions and struggles in different social fields. This will affect their dispositions and hence their agency in the different activities (social practices) they perform in their daily lives. In turn, as we will discuss later, this will affect their perception, interaction, use and interest for ICTs. This study, together with the one we conducted on parents and children's perceptions of ICTs in East Austin in 2000 (Rojas et al, 2004), are among the few recent projects looking at ICTs use in low-income communities.

The theoretical relevance is also perceived in that the social practices approach is useful to understand the problematic of linguistic minority

populations and their access and use of new ICTs. This would help us to have a better understanding of the relationship between migration, language acquisition and competences in information technologies, area that has been understudied in the current research on new media technologies. The high concentration of immigrant population in Austin, particularly Hispanics of Mexican origin (U.S. Census, 2002), needs to be taken into account to understand their specific cultural practices and their interest and use of new technologies.

The methodological relevance of this project is given by the application of a relational and multi-method approach where respondents are interviewed repeated times about their economic, social and cultural capital and their public and private practices across different cultural fields, such as, religion, education, health, art, media, leisure, food and consumption. We understand the use and interest for ICTs as a cultural practice that is developed in relation to other social and cultural practices and that, in an overall picture, they reflect the social, economic and cultural capital that individuals have accrued over time, e.g. different generations of migrants.

Minorities and New Understandings of the Technological Lag

The last ten years of Internet studies has heavily drawn on large-scale surveys (NTIA, 1999, 2002) depicting the consistent growth of the U.S. online population, and the rise of variety of people engaged in the use of multiple applications available to them. As new layers of connectivity and access add up, and new profiles of users are unveiled, the illusion of a fading digital divide keeps growing (NTIA, 2002; The Digital Future Report, 2004). However, recent longitudinal analyses of nationwide surveys of the UCLA Center for Communication Policy¹, and the Pew Internet & American Life Project² seems to indicate that the overall American online population has stalled somewhere between 60% and 70% and the divides still persist (Madden, 2003; Rainie and Bell, 2004:47). Older Americans, those who just completed high school, less well-off Americans, rural residents and Africans Americans and Hispanics are less likely to go online (Lenhart et al, 2003). In Texas in particular, computer

use has increased from 67,3% in 2000 to 79% in 2004, and nearly all of them (97.3 %) have used the Internet. However, people who do not use the Internet tend to be the older, poorer, and are more often members of minority groups (Strover, Straubhaar, Gustafson & Inagaki, 2004). After the first decade, the network rollout keeps mirroring the patterns of social stratification of the American society.

Through more detailed cross-section and longitudinal comparisons, the latest generation of Internet research has effectively contributed to challenge the notion of the “digital divide” as a dichotomous variable defined as the mere gap between the connected and the disconnected (Wellman, 2004). The spectrum of Internet access and use is now presented as a continuous variable that goes from populations totally disconnected – approximately a fourth of the all American population (Lenhart et al, 2003:26) — to groups of *net evaders*, *dropouts*, (Katz and Aspden, 1998; Katz and Rice, 2003), *intermittent users* and regular users engaged in employing different applications (NTIA, 2002; Madden et al, 2003; The Digital Future Report, 2004). The proposition, although useful to understand the process of Internet adoption, avoids questioning the nature of these trends focusing efforts in the development of multiple profiles of users and non-users.

Some have chosen to explain the notion of differential uses, or the condition of non-user as individual choice driven by people’s interests in the technology. In fact some studies report that roughly half of non-users do not plan to go online, and that they do not see the need to use the Internet, or see it as a complex task (Lenhart et al, 2003). Assessments among users, depicts minorities as highly engaged in entertainment and communication applications, such as music downloads, chat rooms and messaging (Katz & Rice, 2002; Madden, 2003). We contend that all these trends need to be understood as the byproduct of inequalities materialized in different levels of social, cultural and economic capital. Therefore, understanding such relationships is still a challenge and an important issue in the research agenda. Few studies have tried to place the questions on *techno-competencies and dispositions* into the context of a broader social structure from which they emerge. Moreover, few studies have attempted to provide an account of the contours of digital

exclusion among the poor and populations at the margins in the U.S. In a pioneering effort, the Children's Partnership (2000, March) explored content barriers encountered by members of low-income communities in the U.S. once they gain access to the Internet. Through focus groups with nearly 100 low-income Internet users, interviews with equal number of community leaders, and analysis of 1,000 web sites, the reports identifies four significant barriers associated with web content: Lack of local information, literacy barriers, language barriers (in the case of non-English speakers among migrants and some ethnic groups), and lack of cultural diversity.

Our first in-depth work with six low-income families in Austin between 2000 and 2001 (Rojas et al, 2004) found that the most immediate boundary preventing the poorest from acquiring techno-capital or a positive techno-disposition is economic class, and the formation of a de-motivating *class habitus* that reinforces their social standing. Lack of access to a quality education due to neighborhood placement; the necessity of sustaining a large family on little income; having a recent immigration history, and the inability of the parents to progress beyond low-paid, unskilled jobs shape the relationship of members of these families with ICTs. Computers and Internet access were considered far too expensive for personal adoption; few relatives or friends could afford it either. Further, the cultural capital related to technology (techno-capital) that the parents were able to transfer to their children was minimal or non-existent. These teenagers had little or no knowledge of how computers and the Internet worked, even in the case of those exposed to computers in middle school.

Income is suggested as a main factor explaining the condition of intermittent users and the truly disconnected. Intermittent users are mostly people who have lost its Internet access generally due to losing a job, leaving school, or moving away, for not finding online content attractive enough, or finding subscriptions fees too high (Lenhart et al, 2003). Chaudhuri et al. (2004) have analyzed the impact of a variety of socioeconomic influences on households' subscription to basic Internet access, concluding that decision of subscription is strongly associated to income and education, and moderately sensitive to price of the service.

Economic capital also appears in direct association with Internet experience and with the place from which people, in particular the poor, go online. Eamon (2004) has recently explored the question of techno-competencies and class in the case of poor and non-poor youth. Employing survey data of young Internet users, ages 10 to 14, the researcher finds poverty associated with using computers less frequently for non-academic purposes. This relation appears to be the result of poor youth being less likely to own a computer at home. However, in presence of a home computer, poor youth were as likely to use the home computer for academic purposes as were the non-poor youth.

Jung et al. (2001) are among the few researchers problematizing the issue of differential Internet experience. They have observed that divergent trajectories of incorporation of ICT in people's lives can perpetuate inequalities and affect their chances of upward mobility. The authors argue that in fact cultural capital yield different *levels of connectedness*. To test this hypothesis, they devise an Internet Connectedness Index (ICI) incorporating time, history, and context in which the Internet is used by inhabitants of seven neighborhoods in Los Angeles. Researchers found that those of different ethnic backgrounds who were already advantaged with respect to their education (Caucasians and people of Chinese background), income, age (younger), and gender (male) are more likely to be connected to the Internet in ways that will preserve or increase their advantage. Users of Korean, Mexican, and Central American origins scored the lowest, with African Americans falling in between high and low groups.

In-depth work with users and their understanding of the significance of ICT's in their life is still needed to illuminate the discussion about the origins of the persisting gaps of access and use found by more elaborated statistical studies. Clark and Demont-Heinrich (2004) have recently offered rather interesting insights from the analysis of the discursive structure of the *digital divide* debate as articulated by current users and non- users. Through ethnographic interviews with members of six poor, and working class families, the authors find that the value of individualism, and a contradictory use of the rhetoric of computers as educational tools and as luxury items are important

discourses informing people's decision about how to employ or not to employ the technology.

Individualism operates as meta-narrative for those of higher income that appear to be more likely to believe that the digital divide is not a serious problem, and that is mostly determined by age and lack of interest. These informants did not see price or cost of the technology as a barrier of access, and thought that access is a matter of individual initiative rather than something to be handled by government programs. The discourse of individualism operates at different level among members of families with lesser means. They shared the idea that government programs were not needed but for different reasons; members of this group did not recognized themselves as potential beneficiaries of these programs. Furthermore, they were likely to see computers and access as a luxury item related to entertainment and consumption rather than as a tool for participating in contemporary society (Clark and Demont-Heinrich, 2004).

Other area needing further research is the way in which other media uses and technological adoption inform Internet use. In spite of growing forces of media and technological convergence, few studies have explored people's Internet use in relation with their habits with other media. Studies have found that those with cell phones and PDAs are more likely to be Internet users. Those who on a typical day read a newspaper, watch TV shows or TV news are more likely to be online (Lenhart et al, 2003). Internet is also becoming prominent as main source of information for political issues, searches about health information, and in general, Internet users have reported to watch less TV (The Digital Future Report, 2004).

Our study broadens the understanding on how multiplicity of layers of Internet access and use as described in the literature are positioned in respect to the overall patterns of media uses among the most disadvantaged. This assessment also sheds light on the social construction of different media uses, and how they relate to people's social, economic and cultural capitals setting in motion the known patterns of digital exclusion (Warschauer, 2003). Ultimately, we argue that differential techno-competencies and negative dispositions to ICTs

reflect larger social inequalities reinforcing a trajectory that does not foster upward mobility.

The French sociology of Pierre Bourdieu and Daniel Bertaux

**(or From Habitus to Social genealogies:
The sociology of Bourdieu and Bertaux)**

Bourdieu (1980, 1984, 1993) introduced the concepts of habitus, field, and capital to elaborate the continuity, regularity, and regulated transformation of social action that solely structural explanations fail to account for, such as technology use by individuals and groups. He described habitus as a set of dispositions that create “durable” and “transposable” practices and perceptions over a long process of social inculcation. The similarities of dispositions and practices experienced by members of the same social class constitutes class habitus for Bourdieu (Johnson, 1993). Such shared orientation helps to explain why groups acquire and hold dispositions against the use of certain technologies like networked computers, even when those technologies become accessible and receive favorable publicity in the media. Rojas et al (2004) developed the concept techno-dispositions to describe people’s attitude and practices with news ICT’s and techno-capital to describe the accumulation of knowledge, skills and dispositions to use ICT’s. In this paper we want to incorporate Daniel Bertaux’s (1997) elaboration of Bourdieu’s notion of habitus to understand the complex interrelations between structural constraints and individual choices over generations. As Bourdieu does, Bertaux conceives the structural constraints as the tension between people’s acquisition of specific capitals (economic, cultural, social) and their possibilities of agency in different fields of social life, such as the techno-field, which accounts for the concrete social situation within which agents operate, accumulate, compete and use different forms of news technologies. Bertaux develops a methodology to study families’ social mobility, which he calls social genealogies. As indicated above, he is interested in understanding the relationship between structural constraints and individual choices over generations.

The concept of *habitus* proposed by Pierre Bourdieu and his elaboration of the Logic of Practice are notions in which Bertaux delves to illuminate the struggle between the structure and agency in the pursuit of social mobility. Similar to Bourdieu's conception, Bertaux avoids working on an economic and cultural deterministic position of social fate. Bertaux suggests that the unity of status is not the individual achievement but the whole family. The family provides the *situs* in which the individual obtains the economical resources to access formal education. The school is seen as the objectivation of parents' resources, which will be passed to the children as specific resources for cultural achievement. Altogether with the material transfer, the family also provides the subjective dimension (emotional capital) in which parents express their expectations and provide the social and emotional strategies to earn social acceptance or recognition. In this conception, it is the family status that is formed by the amount of social, economic and cultural capital the one which constitutes the structure that allows or prevents in a first place the reproduction and possible success in maintaining or achieving social mobility. Bertaux defines that by studying the family in its material and non-material conditionings, "we view socialization processes as structured around transmission of role models, attitudes, values, and taboos, and perceptual, cognitive, educational, communicational, linguistic, and emotional resources" (1997: 65)

Families social mobility is not a deterministic process, rather one that comprises the process struggle between the individual agency against social structure. Within this process there is a sequence of trades in which each generation shows its own vocational project in a strategy to achieve social mobility. Kinships and marriage are factors that within the trajectory of the individual are going to provide certain possible action that will make the individual to take a different decision. This decision even made in already acquired abilities and knowledge can suffer a transmutation by the selection of a different professional vocation that account for an equivalent skills and cultural and social abilities. Bertaux explains this social phenomenon based in the notion of transmissibility that rejects a mechanical transference of social abilities and occupation accounting for the transformation of this capital in a

system of equivalent skills as product of the specific trajectory of the individual and its decisions (1997).

The very social nature of the *habitus* (an inherent series of dispositions and principles that generate and organize practices and representations for Bertaux) is also a structure that can be structured by the specific trajectory of the individual and by the way in which it is generated and at the same time adjusted to specific situations (Bourdieu in Johnson: 1993, 5). This adjustment opens the door for the individual choices in the operation of cultural and social transmutations. This property has shown that the transmission of the sameness occupational profile is more the exception than the rule within the generational social mobility (Bertaux, 1997, p. 93)

The theoretical approach given by Bertaux and Bourdieu gave us the instruments to understand how specific social structures shape or allow specific choices for underprivileged and minority populations in Austin. The majority of the respondents interviewed in this study share particular social features such as economic disadvantages, linguistic skills, migration history and common cultural values (family, social networks, work, religion and community and civic participation) that can affect their techno-dispositions and the use of new ICTs.

The second concept we want to incorporate in this study is the one of linguistic capital. We want to consider how the competences in English-language promote or impede the access and use of new ICTs. Linguistic capital is a concept that is closely associated with Bourdieu's work on symbolic power. Pierre Bourdieu introduces the notion of symbolic power, that is the exercise of recognition and authority achieved by the exercise of diverse capital that are not reduce to the economic capital (Bourdieu in Johnson: 1993, 7). The cultural capital and social capital unequally distributed are used as power under a tacit social recognition. The exercise of language is one of the arena in which the symbolic power is strongly exercised, particularly for migrants like many of the Latinos studied here.

Bourdieu conceives language as a social practice that is part of the economic exchange system. Language is a symbolic good that, like material goods, can be exchanged. The linguistic exchange is established "in a symbolic balance of power between a producer endowed with

linguistic capital, and a consumer (or a market), and which is calculated to produce a certain material or symbolic profit" (Bourdieu, 1982, cited in Snook, 1990, pp. 169-170).

However, because of the imbalances in linguistic resources, Bourdieu conceives language as a place for the enactment of symbolic violence. Language is connected to power and domination. It is "part of an activity in which some people dominate others" (Snook, p. 172). Everyday linguistic exchanges between agents endowed with unequal resources and competencies, "however personal and insignificant [them] may seem, bear the traces of the social structure that [they] both express and help to reproduce" (Thompson, 1992, p. 2). Thus, the intimate connection between language and power can be seen in Bourdieu's discussion of the position of "those who do not fully possess the dispositions (*habitus*), those who are not fully part of the social space, and those whose trajectory is different from that of others" (Snook, 1990, p. 173). He argues that they are like "a valet who speaks the language of the gentleman" of "the ward orderly that of the doctor", "they do not properly belong in the language game" (p. 173). They are recognized for what they are—have social prestige—because what speaks is not the word but "the whole social person" (p. 172).

Language accounts since the very moment that a person uses it for recognition and location within a social space; it provides information on gender, age, religion, and economic and social conditions. One of the most critical areas of the exercise of the power of language is related with the linguistic competence. A linguistic interchange works as a market in which the speaker puts his words out as a product that has a social value based on the rules that determine what is authorized and what is deemed not acceptable (Bourdieu, 1990, 122). When two individuals engage in talking, what is at stake is the objective relation of their competences, in which the authorized use of the considered legitimate language puts him or herself in a stronger position of symbolic power over others (Bourdieu, 1990, 130).

The notions of symbolic power and linguistic capital can achieve a particular importance in the process of understanding the symbolic power position that the lack of English proficiency can produce to immigrants or first generations of Hispanics. This position is going to have a direct effect in the way media and ICTs are appropriated and used.

Research Questions

1. To what degree does cultural capital, in particular formal education, linguistic proficiency (English), and other media uses, limit or shape people's interest and use of new information and communication technologies?
2. To what degree social capital orient people to use social networks instead of media or ICTs?
3. Does economic capital limit access to new information and communication technologies?

Methodology

The design of this study draws on the Formation of Cultural Offerings and their Audiences methodology (FOCYP) (González, 1997, 2003), a research strategy to explore the historical development of cultural accoutrements, publics and practices across different cultural fields (religion, education, health, art, media, leisure, food and consumption). FOCYP offers the advantage of understanding media use as a cultural practice developed in relation to others, and reflecting the social, economic and cultural capital accrued by individuals' overtime.

Elaborating on Bourdieu's sociology of practice, FOCYP methodology creates two important assumptions: (1) that cultural practices are developed in relation to others through processes of cross-fertilization and struggle; and (2) that a cultural practice is the result of two histories or trajectories: the history of the material supports of culture (institutions and cultural artifacts,) and the cognitive schemes of actors (norms, values, knowledge) (González, 2000). In order to observe the development of a cultural practice, FOCYP applies a multi-method approach employing cultural cartographies, surveys, oral histories and family histories. As indicated in the introduction to this paper, we report here preliminary results of the oral history component of the Cultural Mapping of East Austin conducted as part of a research seminar in 2004.

To circumvent the restrictions of a media-centric design, a set of two questionnaires was devised. The first explored informants' personal history focusing on their trajectory in the fields of religion, education, health, leisure, food and consumption. It gathered information such as informant's gender,

year of birth, school achievement, the main steps of the occupational career, years of marriage, birth of the first children, years of divorce and remarriage if any, main events of the spatial trajectory and age of immigration and causes (Bertaux, 1997). The second questionnaire inquired about media and ICT uses in people's daily routines (Appendix A).

A purposive sample designed was defined employing income (>\$35,000.00), ethnicity, language, Internet use or non-use, migration history and place of residence as main frames. The sample tried to reflect a window of at least three generations, collecting information of life trajectories, description of family micro-cultures and description of local social contexts from individuals and their families. The 2002 median household income in Austin was \$42,700 (little above the national average of \$42,000). However, according to census data, the nine selected zip code areas located at the East and South end of the city, exhibit a median of \$39,300 a year; they are mostly populated by minority groups (43% Hispanics and 20% African Americans), and exhibit low computer (44.5%) and Internet penetration rates (35%). The area is also known for hosting significant numbers of recent immigrants, mainly Mexicans and Latin Americans transforming the area in a truly multicultural zone. We included migration as a sample frame considering that immigrants offer particular cultural, social and economic capitals than long term residents of these areas allowing for comparison. A possible bias in our sample is the inclusion of three community organizers with strong social networks in these places and a visible political agenda. Overall, our sample was drawn from lower-income, diverse communities, as it was our desire to learn how families with lesser means experience digital exclusion.

Informants were contacted through non-profit and neighborhood organizations working in the target communities, as well as through individual contact with neighbors and residents of these areas. The effort yielded a sample of 34 informants: 26 Hispanics and 8 non-Hispanics (5 Anglos, 2 African American and one Korean). Fifteen of them were members of 7 families. Over the fall 2003 and Spring 2004 six graduate students, and forty-two members of a senior research method class completed the training on oral history technique and became familiar with the theory and goals guiding our research. All informants participated in semi-structured

interviews in two separate occasions to cover the themes and topics draws in the two questionnaires. Most of the interviews took place in people's homes or in places chosen by the informants as we ask participants on our study to provide of with setting in which they would feel comfortable to talk about their lives and daily routines.

Results

For purposes of analysis we first separate our interviewee sample based on who has computers and who has Internet access in four different groups: first, those who have and use both computers and Internet at home; second, those who do not have computers at home but use internet outside their home; third, those who have computers at home but don't have and don't use the Internet; four, those who don't have computers and don't use the Internet.

First Group: Respondents who have and use both computers and Internet at home

A total of 18 interviewees, out 36, had both a computer and Internet access from home. This was the biggest group of the sample, issue that tells us how the adoption of new technologies is reaching the poorest sectors of the population. A recent sample survey of the Texas population showed that computer use among those with incomes under \$30,000 per year had grown from 51 percent in 2000 to 72 percent in 2004, while Hispanic use overall rose somewhat less, from 54% in 2000 to 63% in 2004 (Straubhaar, Strover, Gustafson, Inagaki, and Fuentes, 2004).

This group represents the highly educated of the entire sample. The majority of the respondents in this group (11) have college education and the rest have at least completed high school (7). Seven of the non-Hispanic respondents are included in this group. Education appears as the main driving factor to have a computer and Internet access. Higher levels of education produce in this particular group higher level of technical skills (reflecting a stronger techno-disposition) and English proficiency (linguistic competence). Higher levels of education appear to trigger the need for information, issue that predisposes them to use the Internet as a tool.

The use of the Internet for communication (email) is pervasive among this group. After that, the group shows considerable differences in how Internet use is conceived, depending on specific cultural and social capital of the individuals. The diverse uses of this technology depend on whether the individual sees it primarily as a tool of information or as a resource for entertainment. A 66 years old Mexican-American woman who uses television for entertainment (watched mainly telenovelas and entertainment TV) got a computer because she had Internet at work, knows how to use it and wants to write letters to his brother in prison. She uses email as a way of communication and still stated " I am very...what do you call it? Illiterate? Don't know nothing about it. Very illiterate about computers." There is a broader pattern in the interviews in which the individuals who watch documentaries and TV news are the ones who read more newspapers and look for more information online, while the individuals who watch sitcoms and entertainment programs use internet for fun, such as chats.

Respondents' specific social capital (the set of relations or social networks defining the social spaces of individuals) triggers the need of communication that prevents or encourages the use of Internet. Community activism and Hispanic activists' political agenda have encouraged the use and access to Internet as a communication and information tool. A 22 years-old Mexican-American who considers himself a Chicano with a political commitment declared: "I don't like watching TV news. Is very depressing...but at the same time, when asked from where does he get information, he said "Internet. Email, really. I am on like eight servers...Most of my information, I gather it on my own, newspapers as well as, mostly through the Internet...I guess my life revolves around the Internet...It's where I can keep in touch with the outside world while I am doing all this stuff".

Religious networks and religious activism may prevent the use of ICT's too. Out of the nine individuals that integrated the non Internet users, four of them declared being profoundly religious and being involved in very different kind of Church activities. A 45 years old Mexican woman said that her life revolved around her faith. When asked about the Internet, she said: " In a way having Internet you are exposed to everything...everything...that scares me a little bit...things

like pornography and things like that. I cancel the access because we did not use it”.

The patterns of media use seem to be reshaped with the access and use of the new technologies. Even though we can start with the assumption that communication media technologies are not based on the exclusion of each other, people’s predispositions can modulate media exposition. The Internet users in this group report less television viewing. The shows they report watching are mainly news programs or educational programs such as Discovery Channel, History Channel, A&E etc. This group of respondents is more predisposed to disdain television viewing. Five of them made statements minimizing their viewing practices. Coincidentally, four out of those five had college education and the fifth had a strong political profile.

Two older Spanish speakers (over 50) declared watching programs in the Spanish-language television networks, but mostly for gender, educational and political purposes. A Catholic woman who had the lowest educational achievement of the entire group watched *telenovelas*, meanwhile a man with college education but with a strong political agenda as Chicano watched Spanish-language television as a way to reinforce his cultural and linguistic ties.

Newspaper reading is a variable that has some consistency across the four groups. However users of Internet are more likely to report reading more than just one newspaper. This particular pattern might be the product of the technical possibility of having access to different newspaper online. However, the newspapers reported by Internet users are mostly Texan based, such as the *Austin American Statesman*, *The Houston Chronicle* and the *Daily Texan*.

Radio seems to be underreported across all the groups. It seems that the confluence between computer use and TV viewing affects radio listening. The use of Internet and CD’s have challenged radio listening, which was now reported most often in the context of driving the car or being at work. The use of music files on computers and or listening CD’s on CD players and computers seems to reshape the old pervasive tradition of hearing radio at home. This is a repetitive pattern across the different groups of interviewees.

Second Group: Don't have computer at home but use Internet outside

Four interviewees do not have computer at home but use the Internet in other locations (two of them at work, one at the library and another one at a food place (Scholtkys)). The majority of the patterns described for the first group can be applied to this second group; this because both groups share the variable "use of Internet." However, in this case is of particularly relevance that none of the respondents had college education, as it was the case with more than half of the members included in the previous group. All the respondents in the second group have completed their high school education. It seems that education, conceived here as cultural capital, has minimally equipped them with the proper skills for using Internet, that is language competences (mainly English-language) and technical knowledge. However, it might be that the very same status of having only a high school diploma operates as an economic barrier preventing them to invest in a computer at home either because of income, or either because they have already free access at work, or in the library or in the Delhi in which you drink a coffee or eat a sandwich.

The use of Internet in this group is particularly heterogeneous. Similarly, their media use is highly diverse. Respondents, according to their linguistic competences watch Spanish or English-language television or listen Spanish-language radio. They watch different television genres, making a clear separation between information and entertainment programs. On one side, they watch *telenovelas* in Spanish and South Park and Futurama in English, which evidenced different entertainment patterns. On the other hand, they watch English-language television, such as CNN and Channel 8 Austin and also watch Spanish TV as a way to obtain information from Mexico.

Three interviewees in this group also declared reading newspapers. However, there is a clear distinction on newspapers use, based on language competences and media use. On one hand, the English speaker who reported viewing television to obtain information replicated the pattern observed in the first group where respondents read not only one but several newspapers and magazines online. On the other hand, the TV viewer who reported watching TV in Spanish,

as a way to get information from Mexico, reported no newspaper reading at all. Television appears playing an important role among non-English speakers. Age may play a role among these technology adopters (21, 25, 29 and 49 years old).

Third Group: Have computers at home but don't have and don't use Internet

Five interviewees fall into this category. This is a particularly interesting group because it is not the economic capital what seems to prevent them to seek or obtain Internet access but the combination of cultural capital based on lower educational levels and religious beliefs. The latter can also transform itself into social capital since church commitments provide an array of social activities and community network. This group in particular reports heavy television viewing. The only respondent who does not report television viewing is not involved with religious activities but by contrast has a bohemian lifestyle and has taken a critical approach to media and news ICT's, refusing to get connected. Again, language competences may act as a detractor of Internet usage. Two interviewees of this group watched English-language television while the other two don't and the last one did not report any use.

Education, again, is a distinction factor among the members of this group. Two of them did not finished junior high, and two had high school and a fifth-one a clerical career. Just one of them went to college but ended up quitting. It seems that in this group the particular combination of language competences, religion affiliation and political agenda had set the predispositions to refuse the use of Internet. Contrastingly, computers are valued for its use as source of entertainment.

Regarding media practices, the respondents in this group reported using television to watch soap operas and also *telenovelas*. The newspaper' reading pattern remains steadily uniform as reported for the previous group. Respondents mostly read the Austin American Statesmen as a unique resource of information.

Group Four: Don't have computers and don't use the Internet

The lack of proficiency in the English language and lack of computer literacy (technocapital) prevents this group from having computers and access the Internet. The respondents in this group are more oriented to mass media consumption in that three of the four declared to watch Spanish-language television, such as *telenovelas* and news in order to be in touch with their homeland. This group is mainly comprised by Mexican-born immigrants with very different migration trajectories and different levels of assimilation to the United States. In this group there is a college educated Mexican-born respondents who obtained his degree at the Technological Institute in Monterrey. He has the financial means to acquire a computer and get connected to the Internet. However, being 72, he claimed to distrust computers. On the opposite extreme, is the case of another Mexican immigrant who just arrived to Austin and does not have the economic capital to pay for a computer and Internet access. This newly immigrant also lacks competence in the English language. The third informant in this group is also a Mexican-born male who has no English proficiency and declared the he did not know anything about computers. Again, Spanish-language telenovelas constituted a central element in the respondent's television viewing pattern. Only the older college-educated Mexican immigrant declared watching television in English. The last interviewee in this group was a Hispanic woman (not Mexican born) whose age (83) and religious practices seemed to prevent her from using Internet or new ICT's. She declared to be very religious

Conclusions

The main pattern emerging from this set of interviews is that economic and cultural capital, expressed in formal education, linguistic proficiency of the English language and heavy use of online news, shapes people's interest in and use of new information and communication technologies. The 18 respondents who had and used both computers and Internet at home attested to the fact that new technologies are reaching the poorest sectors of the population in Texas

as described by Strover et al (2004). Internet seems not to be an important tool in people's daily life when they lack these types of capital or when they use other types of capital, such as social capital (e.g. networking in the realm of politics or religion) which might theoretically take the space that could be given to the new ICTs in those people's lives. For the highly educated respondents, the Internet appeared as a medium to be better informed politically, to communicate and network with friends and others, and to work from multiple spaces including home. The use of email is pervasive among this group but after that there is a differential use of the Internet. However, college education and income are not the main decisive factors in getting connected or not to the Internet. We found among our interviews the case of a college graduate who was not connected, but in this case he was a recent immigrant. So he lacked some of the specific cultural capital about and orientation or disposition to ICTs that an American college graduate would ordinarily have.

Recent immigrants (defined in this study as those people living in the United States for two years or less) are definitely among the less connected to new ICT's. Despite the fact that Internet shortens distances and crosses borders faster and easier than any other technologies, immigrants and those whose first language is not English seems to prefer audiovisual and print media over the Internet. This conflation between English language proficiency, techno-capital and migration history seems to affect their use and interest on new media technologies. No other media seems to bring them closer to their core culture than Spanish-language television in the United States. Entertainment programming seems to be the point of entrance to a process acculturation to life in the United States. In spite of a soaring number in Latin American immigration to the United States in the last decade, there is a lack of information of immigrants' use of new information and communication technologies. One third of the 35.3 millions of Hispanics living in the United States is foreign-born (Census, 2002). That percentage should suffice to justify a study exclusively on ICTs and immigration.

The results reported in this study tend to confirm or reinforce some of the major findings in our study on parents and children's perception and use of new technologies in 2000 (Rojas et al, 2004). In that project we

found that the most immediate boundary that prevented the poorest teenagers from acquiring techno-capital or a positive techno-disposition was economic class and the formation of a de-motivating class habitus that reinforced their social standing (p. 123). We also found then that the lack of access to a quality education due to neighborhood location, the necessity to sustain a large family on little income, the fact of having a recent migration history, and the inability of the parents to progress beyond low-paid, unskilled jobs all contributed to their dispositions, interest and use for new ICT's. In the case of the last three groups studied in this paper, immigration history, education and language competences are central to the process of accumulating techno-capital and performing in the realm of what we labeled the techno-field. Some of those who were interviewed are constrained in their action in the techno-field by precisely the limits of cultural capital that is not oriented toward ICT use, accentuated by linguistic capital differences, and limited economic capital.

Lower educational achievement is a common characteristic among those who don't have computers but do use the Internet. These users are characterized as intermittent users or dropouts in the literature (Pew 2004). Their use of the technology is light or conditioned to particular constraints as they gain access in spaces other than home (the Deli, library or work). Findings of previous studies suggest that place matters (Strover, et al, 2004). More needs to be done in associating use to particular spaces. In the next stage of this research, we intend to link the cultural mapping that has been done in the project with the family histories with technology that are reported here.

Also, light or incidental use is associated with certain socio-economic barriers. People can use the new technology (e.g. Internet) but probably do not have the tools and resources to explore new ways of using it or other applications. It looks like they use the Internet as an information retrieval tool for surfing and searching, but not for communications. Time for experimentation may be important in terms of figuring out what the technology can do for them, how they appropriate the technology and turn it into a more meaningful tool in their daily life.

Among the underprivileged, Internet does not remove people from their social, or cultural spaces. They tend to seek information

among local issues and news. The Internet is an extension of their most proximate social worlds, reflected in their social networks and social capital, as well as their local media spheres and habits, and not much a site for experimentation and exploration about the rest of the world. They look for online versions of newspapers and media they already know. The new world of purely online news and information (such as political blogs and sites) is unknown for them. In this sense, Internet use does not open new windows of information. This also points to an old digital divide issue: Local content do matter for these people.

This study has strong theoretical and methodological implications. We have found Bourdieu's theories of cultural, social, economic and symbolic capital to be extremely useful, as we did in 2000. We found our own categories of techno-capital and techno-disposition to also be of continuing use, since our interviewees do find themselves engaged in a competitive field of technology use within U.S. society, whether they realize it or not.

The importance of linguistic capital has emerged much more strongly in this study, where we had the opportunity to work more closely in interviews with a variety of recent and long term migrants from Mexico. The role of linguistic capital needs to be developed, perhaps as a separate form of capital corresponding to a separate field of action and competition, to use another of Bourdieu's key ideas – the correspondences of various forms of human capital to the competitive social arenas or fields where they are used.

We have also found Bertaux's idea of the family as the unit of social mobility intriguing. We did not have quite enough multi-generational families in our study to fully develop that, but another round of interviewing planned for 2005 will pursue that much more directly, both by emphasizing multi-generational families in our sample as well as in conceptual development.

Notes

¹ <http://ccp.ucla.edu/pages/internet-report.asp>

² <http://www.pewinternet.org/reports.asp>

References

- Administration White Paper on Communications Act Reforms. (1994, January 26). Retrieved October 15, 2004, from <http://ibiblio.org/pub/academic/political-science/internet-related/NII-white-paper>
- Bertaux, Daniel and P. Thompson. (1997). "Heritage and its Lineage: A Case History of Transmission of Social Mobility over Five Generations" in *Pathways to Social Class. A Qualitative Approach to Social Mobility* Clarendon Press-Oxford 1997
- Bertaux, Daniel. (1997). *Social Genealogies Commented On and Compared: An Instrumental for Observing Social Mobility Processes in the Long Duree*.
- Bertaux, P. and Paul Thompson (1997). *Pathways to social class: a qualitative approach to social mobility*. New York : Oxford University Press.
- Bourdieu, P. (1984). *Distinction*. Harvard University Press.
- Bourdieu, Pierre. (1990) "Lo que quiere decir hablar" en *Sociología y Cultura*. Grijalbo y el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes: Mexico.
- Bourdieu, Pierre. (1993). *The field of Cultural Production. Essay on Art and Literature*. Edited and Introduced by Randal Johnson. Colombia University Press:UK Cambridge: MIT Press.
- Chaudhuri, A. Flamm, K. and Horrigan, J. (2004) An Analysis of the Determinants of Children's Partnership (2000, March) *Online content for low-income and underserved*
- Committee on State Affairs. (2003). *Report to the Texas House of Representatives 78th Legislature*. Austin, Texas.
- Compaine, B. & Weinraub, M. (1997, February). Universal access to online services: an examination of the issue. *Telecommunications Policy*, 21, pp. 15-24.
- Compaine, B. (Ed.). (2001). *The Digital Divide: Facing a Crisis or Creating a Myth?*
- Compaine, B. (Ed.). (2001). *The Digital Divide: Facing a Crisis or Creating a Myth?* Cambridge: MIT Press.
- Compaine, B. (Ed.). (2001). *The Digital Divide: Facing a Crisis or Creating a Myth?* Cambridge: MIT Press.
- Digital Future Report (2004, September). *Surveying the Digital Future: Year Four*. Los Angeles, CA: USC Annenberg School Center for the Digital Future.
- Digital Future Report (2004, September). *Surveying the Digital Future: Year Four*. Los Angeles, CA: USC Annenberg School Center for the Digital Future.
- Eamon, M. K. (2004). Digital divide and computer access and use between poor and non-poor. *Journal of Sociology and Social Welfare XXXI (2)*, 91:112
- Eamon, M. K. (2004). Digital divide and computer access and use between poor and non-poor. *Journal of Sociology and Social Welfare XXXI (2)*, 91:112.
- Fuentes-Bautista (2004). *Muddling through Digital Inclusion: The Construction of State Policy Promoting Community Networks in Texas*. 1st Brazil- U.S. Symposium of Communications. Austin, Texas.
- González, J.A. (1997) The willingness to weave: cultural analysis, *Cultural Fronts and*

- González, J.A. (2000) Cultural fronts: Towards a dialogical understanding of
- González, J.A. (2003) *Cultura(s) y Cibercultu@(s): Incursiones no lineales entre*
- Gore, A. (1993, December 21). Remarks by Vice President Al Gore at the National Press Club. Washington, DC. Retrieved October 10, 2004, from <http://www.ibiblio.org/nii/goremarks.html>
- Harwood, P. (2004, March). People who use the Internet away from home and work. Data memo, The Pew Internet & American Life Project. Retrieved October 2004, from http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Other_Places.pdf
- Hoffman, D.L., Novak, T.P. and Schlosser, A.E. (1998) *Bridging the Digital Divide: The*
- Horrigan, J.B. & Rainie, L. (2003). *The Broadband Difference: How online American's behavior changes with high-speed Internet connection at home.* The Pew Internet & American Life Project. Retrieved October 2004 from http://www.pewinternet.org/pdfs/PIP_Broadband_Report.pdf
- Impact of Race on Computer Access and Internet Use.* Available at <http://elab.vanderbilt.edu/research/papers/html/manuscripts/race/science.html>
- Internet access and the digital divide.* Pew Internet & American Life Project Report Retrieved January 2004, from <http://www.pewinternet.org/reports/index.asp>
- Internet Access paper presented to the 32nd Telecommunication Policy Research Conference. Alexandria, Virginia
- Jung, J.Y. et al. (2001) Internet connectedness and inequality: Beyond the "divide".
- Katz, J.E. & Aspden, P. (1998). Internet dropouts in the US. *Telecommunications Policy*, 22 (4/5), pp. 327-39.
- Katz, J.E. & Aspden, P. (1998). Internet dropouts in the US. *Telecommunications Policy*, 22 (4/5), pp. 327-39.
- Katz, J.E. & Rice, R.E. (2002). Access, civic involvement, and social interaction on the Net. In B. Wellman and C. Haythornthwaite (Eds.), *The Internet in Everyday Life* (pp. 114-138) Malden, MA: Blackwell Publishers.
- Katz, J.E. & Rice, R.E. (2002). Access, civic involvement, and social interaction on the Net. In B. Wellman and C. Haythornthwaite (Eds.), *The Internet in Everyday Life* (pp. 114-138) Malden, MA: Blackwell Publishers.
- Katz, J.E. and Aspden, P. (1998) Internet dropouts in the U.S. *Telecommunications*
- Katz, J.E. and Rice, R.E. (2002) Access, civic involvement, and social interaction on the
- Lenhart, A. et al. (2003. April 16). *The ever-shifting Internet population: a new look at*
- Lenhart, A., Horrigan, J., Rainie, L, Allen, K., Boyce, A., Madden, M., & O'Grady, E. (2003, April 16). *The ever-shifting Internet population: A new look at Internet access and the digital divide.* Pew Internet & American Life Project Report. Retrieved October 31, 2004, from <http://www.pewinternet.org/reports/index.asp>
- Lenhart, A., Horrigan, J., Rainie, L, Allen, K., Boyce, A., Madden, M., & O'Grady, E. (2003, April 16). *The ever-shifting Internet population: A new look at Internet access and the digital divide.* Pew Internet & American Life Project Report. Retrieved October 31, 2004, from <http://www.pewinternet.org/reports/index.asp>

- Lentz, R., Straubhaar, J., La Pastina, A. Main, S. and Taylor, J (2000) *Structuring access: López-Aqueres, W. and Macias, E. (2004, August). Broadband Internet access among Latinos: status, issues and opportunities*. Report of The Tomás Riviera Policy Institute. Los Angeles, CA: USC Annenberg School Center for the Digital Future
- Madden et al. (2003, December 22). *America's online pursuits: The changing picture of*
- Madden, M. & Rainie, L. (2003, December 22). *America's online pursuits: The changing picture of who's online and what they do*. Pew Internet & American Life Project. Retrieved July 2004, from <http://www.pewinternet.org/reports/index.asp>
- Madden, M. & Rainie, L. (2003, December 22). *America's online pursuits: The changing picture of who's online and what they do*. Pew Internet & American Life Project. Retrieved July 2004, from <http://www.pewinternet.org/reports/index.asp>
- Media & Society* 6 (1), 123–129
- Net. In B. Wellman and C. Haythornthwaite (eds) *The Internet in Everyday Life* (114–138) Malden, MA: Blackwell Publishers
- NTIA (2002) *A Nation Online: How Americans Are Expanding Their Use of the Internet*, NTIA. (1999, July). *Falling through the net: Defining the digital divide*. National Telecommunication and Information Administration, US Department of Commerce. Retrieved August 7, 2000 from <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fttn99/contents.html>
- NTIA. (1999, July). *Falling through the net: Defining the digital divide*. National Telecommunication and Information Administration, US Department of Commerce. Retrieved August 7, 2000 from <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/fttn99/contents.html>
- NTIA. (2002, February). *A nation online: How Americans are expanding their use of the Internet*. National Telecommunication and Information Administration, US Department of Commerce. Retrieved May 30, 2002 from <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/dn/anationonline2.pdf>
- NTIA. (2002, February). *A nation online: How Americans are expanding their use of the Internet*. National Telecommunication and Information Administration, US Department of Commerce. Retrieved May 30, 2002 from <http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/dn/anationonline2.pdf>
- Powell III, A. C. (1999, November). *Reason*, 31 (6). Retrieved December 5, 2002, from Academic Search Premier database.
- Powell III, A. C. (1999, November). *Reason*, 31 (6). Retrieved December 5, 2002, from Academic Search Premier database.
- Rainie, L. & Bell, P. (2004). The numbers that count. *New Media and Society* 6 (1), pp. 44:54.
- Rainie, L. and Bell, P. (2004). The numbers that count. *New media and society* 6 (1)
- Reza, N. (1998). Social origins, social statuses and home computer access and use,
- Schofield Clark, L. and Demont-Heinrich, C. (2004) *Ethnographic interviews on the Services: A Survey of Issues and Attitudes in Texas*. *Government Finance Review* 16 (5): 27
- Skills Training*. Unpublished PhD dissertation, University of Texas at Austin.

- Stover, S., & Straubhaar, J. (2000) Assessing Citizen Utilization of e-Government
- Stover, S., Straubhaar, J., Gustafson, K. & N. Inagaki. (2004). E-Government Services and Computer and Internet Use in Texas. Report to the Department of Information Resources, State of Texas. The Digital Future Report (2004, September): *Surveying the Digital Future: Year Four*.
- The role of public access centers in the "digital divide"*. Paper presented in the 50th Annual ICA Conference. Acapulco.
- Tufekcioglu, Z. (2003). *In Search of Lost Jobs: The Rhetoric and Practice of Computer*
- Warschauer, M. (2003). Technology and social inclusion : rethinking the digital divide. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- Warschauer, Mark (2003) *Technology and social inclusion: Rethinking the Digital*
- Wellman, B. (2004) The three ages of internet studies: ten, five and zero years ago. *New Media & Society* 6 (1), pp. 123–129.
- Wellman, B. (2004). The three ages of Internet studies: ten, five and zero years ago. *New Media & Society* 6 (1), pp. 123–129.
- who's online and what they do*. Pew Internet & American Life Project. Retrieved July 2004, from <http://www.pewinternet.org/reports/index.asp>

INCLUSÃO DIGITAL, CONCEITO E CONTEXTO: UMA ABORDAGEM PRELIMINAR EM SALVADOR-BA¹

Marco Brandão
Helena Pereira da Silva

Introdução

Inclusão digital é um tema que vem adquirindo, cada vez mais, a consideração dos responsáveis por políticas públicas, pela academia, por organizações do Terceiro Setor e pela sociedade em geral. Defende-se que promove a equidade social, a cidadania e a democratização do conhecimento. O assunto é, portanto, de alto interesse social.

Com esse entendimento, o Projeto Infra-Estruturas e Serviços de Informação e Comunicação, no Brasil e Estados Unidos: Regulação, Acesso, Conteúdos e Tecnologias na Sociedade da Informação em Austin e Salvador contempla inclusão digital como um dos seus pilares. Esse projeto está vinculado ao Programa de Cooperação Científica CAPES/ Universidade do Texas (UT), que envolve o Instituto de Ciência da Informação (ICI) e a Faculdade de Comunicação (Facom) da Universidade Federal da Bahia (UFBA).

Para atuar nesse pilar foi criado o Grupo de Estudos em Políticas de Informação e Inclusão Digital (Gepindi)², vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do ICI (Posici/ICI/UFBA), que adotou, então, o tema **informação e inclusão digital** como linha interna de pesquisa.

Como primeira ação do Gepindi foi elaborado o projeto: *Informação na Internet e Inclusão Digital: Estudo nas Organizações que Trabalham da Perspectiva da Inclusão Digital na Cidade de Salvador-BA (Infoinclusão)*. O objetivo é verificar se organizações que estão promovendo ações, denominadas por elas de inclusão digital, incluem nas suas práticas o aces-

so a fontes de informação disponíveis na Internet, em particular àquelas que são de cunho utilitário e contextual, ou seja, que de alguma forma, contribuam para a melhoria da qualidade de vida do “incluído digitalmente”.

As primeiras discussões do grupo, com relação ao tema, levaram ao entendimento de que seria necessário estabelecer um conceito, ainda que preliminar, antes da saída a campo num levantamento, também preliminar, das organizações que estavam à época, setembro de 2003, possibilitando treinamento em informática e acesso a Internet ou trabalhando com ações denominadas por elas de inclusão digital.

Essas discussões também levaram à definição do critério de escolha dos bairros a serem inicialmente pesquisados. Prevaleceu o critério da representatividade da realidade da cidade: grande população na linha da pobreza ou abaixo dela, em estado total de exclusão social, portanto com necessidades claras de ações de inclusão digital. Nessas condições, o bairro da Liberdade foi escolhido como representativo, definindo-se que posteriormente a área geográfica poderia ser ampliada para bairros adjacentes.

Como o objetivo do acordo entre a UFBA e a Universidade do Texas (UT), neste projeto, é realizar estudos comparativos entre as realidades de Salvador e Austin, aproveitou-se a experiência já realizada pela UT, num levantamento desse tipo, para construir o instrumento de pesquisa, com as devidas adaptações à língua portuguesa e à realidade de Salvador-BA e, portanto, para um estudo comparativo em seguida.

Este artigo tem, portanto, o objetivo de narrar a primeira abordagem dos trabalhos, tanto nos aspectos conceituais quanto contextuais, visando socializar a experiência e, ao mesmo tempo, permitir o aprofundamento do estudo, em suas fases posteriores. Para isso, traz nos itens seguintes: o conceito, que ficou definido, inicialmente, como acesso gratuito e ao público irrestrito às Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) com Internet; o contexto no exterior e no Brasil do surgimento das considerações sobre inclusão digital; e o mapeamento de organizações que estão oferecendo contato com as TICs no universo pesquisado, em Salvador.

Inclusão Digital: Conceito

O conceito de inclusão digital não está ainda bem estabelecido na literatura e requer um aprofundamento em conceitos relacionados como: ética e fundamentalmente, nesta sociedade que super valoriza a Informação e o Conhecimento, a aprendizagem para o acesso à informações na Internet com consciência crítica, o que leva ao conceito de cidadania.

Estabelecer o conceito de inclusão digital, ficou claro nesta etapa de discussões, é um exercício intelectual que demanda um esforço de aprofundamento teórico nesses conceitos e que, em última análise, o foco da inclusão digital é a inclusão social, já que as camadas em estado de exclusão digital, normalmente, estão em estado de exclusão social, o que significa sem acesso a informações que lhes permitam uma vida com dignidade.

No século XXI, pensar em desenvolvimento sem Internet, de acordo com Castells (2001, p.269) seria o equivalente a industrialização sem eletricidade na era industrial.

É por isso, que a declaração freqüentemente ouvida sobre a necessidade de se começar com “os problemas reais do Terceiro Mundo” – designando com isso: saúde, educação, água, eletricidade e assim por diante – antes de chegar a Internet, revela uma profunda incompreensão das questões atuais relativas ao desenvolvimento. Porque, sem uma economia e um sistema de administração baseados na Internet, qualquer país tem pouca chance de gerar os recursos necessários para cobrir suas necessidades de desenvolvimento, num terreno sustentável – sustentável em termos econômicos, sociais e ambientais.

De acordo com De Luca (2004, p. 9):

A inclusão digital deve favorecer a apropriação da tecnologia de forma consciente, que torne o indivíduo capaz de decidir quando, como e para que utiliza-la. Do ponto de vista de uma comunidade, a inclusão digital significa aplicar as novas tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da auto-estima de seus integrantes, de sua

comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida.

Iniciativas de promoção da inclusão estariam, então, diretamente relacionadas à motivação e à capacidade para a utilização das TICs de forma crítica e empreendedora, objetivando o desenvolvimento pessoal e comunitário. A idéia é que, apropriando-se destes novos conhecimentos e ferramentas, os indivíduos possam desenvolver uma consciência histórica, política e ética associada a uma ação cidadã e de transformação social, ao mesmo tempo em que se qualificam profissionalmente.

Portanto, a premissa central para inclusão digital é: acesso, assimilação e criação do conhecimento, a partir de informações mediadas pelas TICs e na Internet, para uma verdadeira inserção social. (Warschauer, 2003; 2004). A democratização do acesso ao conhecimento é, então, o principal ponto de consideração do Gepindi, que coloca no cerne do conceito de inclusão digital, o acesso à informação na Internet para a construção do conhecimento pessoal com autonomia, como já colocado.

Para isso, utiliza os conceitos de informação utilitária e contextual, em concordância com o posicionamento de Barreto (1994), segundo quem, informação utilitária é aquela utilizada para suprir necessidades básicas de indivíduos ou grupos, tais como alimentação, habitação, vestuário, saúde, educação etc; informação contextual é aquela requisitada por indivíduos ou grupos que, satisfeitos em suas necessidades básicas, buscam esse tipo de informação como garantia de permanência para os diversos contextos dos quais participa – profissional, comunidade etc. **Este é, portanto, o conceito de inclusão digital entendido neste trabalho e o fio condutor dos trabalhos do Gepindi.**

Antes da colocação do contexto local, definiu-se também pelo levantamento do contexto geral da inclusão digital: onde e como surgiu e a situação no Brasil. Assim, o item a seguir tem a intenção de mostrar o contexto global e o local, que é o levantamento de campo.

Contexto

Macro: como surgiu, onde e a situação no Brasil

Inclusão digital é um movimento mundial que surgiu em contraposição à situação de exclusão digital. A expressão na língua in-

glesa, digital divide, se originou de outra: “*information haves and the information have-nots*”, os que têm e os que não têm acesso às TICs, ou ainda, os pobres e os ricos em informação. Quanto à data de origem e o verdadeiro autor da expressão *digital divide* há controvérsias.

O *America Connects Consortium* (ACC) [2001], vinculado ao U.S. Department of Education, registra que o assunto, *digital divide*, começa a ser discutido no país desde 1989 de acordo com os trabalhos de Anderson et al.(1995) e Katz & Aspden (1997). Iizuka (2003, p.37) coloca como provável origem:

O termo exclusão digital (*digital divide*) tem a sua origem em meados da década de 1990 com a publicação de um artigo de Jonathan Webber e Amy Harmon no jornal Los Angeles Times em 1995, de acordo com Larry Irving da Irvinfo.com; Andy Carvin da Benton Foundation que dizem que no início de 1995 houve uma declaração do então presidente dos EUA Bill Clinton e do vice-presidente Al Gore em que ambos citam o termo *digital divide* num discurso realizado em Knoxville, Tennessee.

Jackman e Jones, L. (2003, p. 5), declaram que quem cunhou o termo *digital divide* foi Lloyd Morrisett, presidente da Markle Foundation, no relatório de 1995 da fundação, quando apontou o enorme contingente dos “*information haves e information have-nots*” e o papel das TICs na sociedade, seu acelerado e complexo desenvolvimento sem a devida aculturação para o uso, o que provoca a *digital divide*.

Controvérsias à parte, a origem da expressão *digital divide* parece mesmo desconhecida como registra explicitamente o verbete do Free Dictionary.com (*Apart from the ideas, the term can be traced back to early 1990s. The exact origin is unknown*) O fato é que a discussão e estudos sobre a situação de exclusão deslançam a partir de 1993, quando a administração Clinton lança a *National Information Infrastructure* (NII) no documento *Agenda for Action*, onde a Internet é colocada como a tecnologia básica. (NOVAK et all, 1997, p.1). Clinton e Al Gore passaram a utilizar a expressão em seus discursos, a partir de 1995, como também explicita o verbete do Free Dictionary.com

De acordo com Novak et all (1997,p.1), a partir da NII, a metáfora *highway* para a Internet passa a fazer parte do vocabulário nacional

norteamericano, e as discussões sobre uma política para essa tecnologia se dá em termos de três aspectos: recursos, acesso e habilidades. O acesso universal aparece como um fator crítico. Essa idéia, de acesso universal, é antiga, do tempo quando a tecnologia protagonista era o telefone.

No entanto, com certeza, a questão dos “have nots” do telefone não era tão importante quanto a das TICs. O telefone proporciona comunicação um a um, enquanto a Internet permite a interatividade em tempo real com diversos interlocutores em qualquer parte do mundo e transfere informação no formato escrito, recuperando, assim, essa forma de comunicação, relegada com o império das mídias audiovisuais. A Internet oferece um mundo infinito de informações e, portanto, potencializa, infinitas vezes a criação do conhecimento.

Keller (1997, p.2,6/7, apud Novak et all, 1997,p.1), sugere que a pergunta básica para o acesso universal é: como essa infra-estrutura estará disponível de forma onipresente, gratuita, com facilidade de utilização e como isso será custeado? O problema é que não basta a simples conectividade, como no caso do telefone, a questão maior é o acesso a informação. O problema ainda é que: enquanto pequenas camadas da população passam rapidamente pelos ciclos da tecnologia, cada vez mais curtos, uma grande parcela não tem computador e acesso às telecomunicações. Aí está a questão da exclusão digital.

A *National Telecommunications and Information Administration* (NTIA) vem estudando o assunto e produzindo uma série de relatórios que começam mostrando a situação de exclusão nos Estados Unidos e logo depois passam a usar a expressão inclusão digital. Em 1995, a organização traz o título: *Falling through the Net: a survey of the have nots in urban and rural América*; em 1998: *Falling through the Net II: new data on the digital divide* (nesse ano já utiliza a expressão *digital divide*); 1999 *Falling through the Net: defining the digital divide*; em 2000, já aparece a expressão inclusão, *Falling through the Net: toward digital inclusion*; 2002: *A Nation Online: how Americans are expanding their use of the net* (Jackman et all 2003, p. 5).

No relatório de 2002, a NTIA aponta que somente 54% dos americanos utilizam a Internet e 66% utilizam computadores. Mesmo com essa alta porcentagem de pessoas que têm acesso, que é altíssima se compara-

da aos números da África ou dos países em desenvolvimento, os americanos, incluindo o governo, estão preocupados em promover a inclusão digital considerando que ainda têm muitos que estão em situação de exclusão e que é um desafio incluir toda a população americana.

Em artigo que demonstra uma pesquisa sobre a situação da exclusão no mundo, Bharati (2003, p.3) tem uma visão negativa da situação. Para ele a exclusão digital deverá permanecer por muito tempo e um mundo digital é um mito, já que estimativas apontam que somente 6% da população mundial está conectada à Internet.

Bharati (2003, p. 4) sugere ainda que estudos sobre exclusão digital raramente a relacionam com a situação histórica de defasagem em outras tecnologias. Ele compara aquelas já consideradas “velhas” - televisão e telefone - com as TICs, o telefone celular e a Internet. Com isso, ele quer dizer que o *gap* tecnológico é histórico: as populações que ficam em atraso tecnológico continuam nessa situação. Portanto, de acordo com o autor, a propalada idéia de que a Internet é a esperança da democracia participativa não está acontecendo. Há um contingente enorme que não tem acesso a ela.

No entanto, parece haver uma consciência generalizada desse grave problema social e econômico, tanto, que o assunto já entrou na pauta das políticas mundiais e daí para o vocabulário do “bom senso”, com mais ênfase nos últimos cinco anos. O próprio Banco Mundial (2001) trata do assunto no seu discurso político, nos encontros anuais do Fórum Econômico Mundial.

Assim, a preocupação com a exclusão gera o movimento mundial pela inclusão digital, cujo conceito prevê que as pessoas na sociedade atual precisam estar habilitadas para acessar, adaptar e criar informação e conhecimento, por meio das TICs. Para que haja uma verdadeira democracia digital, a inclusão deveria atingir todas as pessoas, o que, de acordo com a visão pessimista de Bharati (2003, p.3), jamais acontecerá. Uma visão um pouco mais otimista acrescentaria: não a curto ou médio prazos.

Esse movimento é incrementado com o empenho da Organização das Nações Unidas (ONU) em promover uma Sociedade da Informação para todos, refletido no evento Cúpula Mundial sobre a Sociedade

da Informação (*World Summit on the Information Society- WSIS*, 2003), que aconteceu em Genebra, Suíça , entre os dias 10 e 12 de dezembro de 2003, sob o patronato do Secretário Geral Kofi Annan, e organizado pela *International Telecommunication Union (ITU)*, agência da ONU.

Estiveram representados 175 países, com a participação de 11 mil pessoas, entre 50 chefes e vice-chefes de estado; 80 ministros, e 26 vice-ministros, o objetivo desse evento foi estabelecer uma política concreta para o estabelecimento de uma Sociedade da Informação para todos, refletindo os diferentes interesses de cada país. Ficou claro que para alcançar esse objetivo tão ambicioso é preciso o estabelecimento de parcerias entre os setores público e privado e muitos foram formalizados durante o evento.

Ao final da WSIS foi elaborada uma Declaração de Princípios com 11 pontos-chave, abaixo resumidos:³

1. The Declaration recognizes that ICTs are an essential foundation for an inclusive Information Society and embraces the idea of universal, accessible, equitable and affordable ICT infrastructure and services as a key goal of all stakeholders that will help build it;

1. A Declaração reconhece que as TICs são fundamentais para a construção de uma Sociedade da Informação inclusiva e que o acesso universal, igualitário e gratuito deve ser a chave para atingir essa meta;

2. Boosting trust and confidence in ICTs including information and network security, authentication, privacy and consumer protection have been underscored as a prerequisite for the development of the Information Society;

2. O incremento de confiança nas TICs, inclusive no que se refere a segurança da informação na rede, autenticação, privacidade e proteção dos consumidores são destacados comom um pré-requisito para o desenvolvimento da Sociedade da Informação;

3. ICTs are also important tools for good governance. The Declaration stresses the need to create an enabling environment at the national and international level based on the rule of law with a supportive, transparent, pro-competitive, technologically neutral and predictable policy and regulatory framework;

3. As TICs são também ferramentas fundamentais para uma boa governança. A Declaração expressa a necessidade de um ambiente nacional e internacional baseado em regras e leis com uma política e um quadro regulatório transparente, pro-competição, neutro tecnologicamente e previsível;

4. If universal access is the foundation of a true Information Society, capacity building is its motor. The declaration acknowledges that only by inspiring and educating populations unfamiliar with the Internet and its powerful applications will the fruit of universal access ripen;

4. Se o acesso universal é o fundamento de uma verdadeira Sociedade da Informação, a construção de capacidade é seu motor. A declaração admite que somente pela educação da população para o acesso a Internet e suas aplicações o acesso será universal;

5. They also recognize that resources must be channelled to marginalized and vulnerable groups, to ensure adoption and empower them;

5. Admite que os recursos devem ser canalizados para os grupos marginalizados ou vulneráveis para o empoderamento deles;

6. Indeed, the Declaration reaffirms the universality and indivisibility of all human rights as fundamental freedoms in the Information Society, along with democracy and good governance;

6. A Declaração reafirma a universalidade e indivisibilidade de todos os direitos humanos como liberdades fundamentais na Sociedade da Informação, asseguradas a democracia e a boa governança;

7. On the question of Intellectual Property, the Declaration underlines the importance of both encouraging innovation and creativity and the need to share knowledge to spur such innovation and creativity;

7. Quanto à propriedade intelectual, a Declaração sublinha a importância de encorajar a inovação e a criatividade e a necessidade do compartilhamento do conhecimento;

8. *Key principles also include the respect for cultural and linguistic diversity as well as tradition, religion. On the Internet in particular, that translates to multilingual, diverse and culturally appropriate content;*

8. Outro ponto chave é o respeito à diversidade cultural, lingüística e religiosa. Na Internet os conteúdos devem refletir essa diversidade;

9. *As for Internet management, involving all stakeholders and intergovernmental organizations to address both technical and public policy issues has been underscored. But, overall, the global Internet governance issue was too complex to resolve in detail. Agreement was therefore reached to set up an open and inclusive working group on Internet governance to investigate and make proposals for action prior to the second phase of the Summit in 2005;*

9. No caso da gestão da Internet, reforça-se a necessidade do envolvimento de todos os parceiros na fixação tanto dos aspectos técnicos quanto dos relativos às políticas públicas. A governança global da Internet foi considerada muito complexa para ser resolvida em detalhe. Fez-se, então, um acordo para constituir um grupo de trabalho sobre o assunto, para investigar e elaborar propostas de ação, até a realização da segunda fase da Cúpula, em 2005;

10. *The principles of freedom of the press, independence, pluralism and media diversity are also upheld;*

10. São também reafirmados os princípios da liberdade de imprensa, independência, pluralismo e diversidade na mídia;

11. *And finally, the Declaration expresses an unconditional support and commitment to close the Digital Divide through international cooperation among all stakeholders.*

11. E finalmente a Declaração expressa apoio e compromisso incondicionais à erradicação da exclusão digital, por meio de cooperação internacional entre todos os parceiros.

Está claro por essa Declaração, um documento de consenso internacional, que o acesso às TICs, sem dúvida, é o passo primeiro, no entanto, não basta e parece haver também um entendimento generaliza-

do de que inclusão digital deve embutir conceitos mais profundamente humanitários, de formação de pessoas com autonomia crítica e com direitos humanos garantidos.

Nessa linha está também a Bridges.org, citada por Cruz (2004, p.16), uma entidade sem fins lucrativos da África do Sul, cujo objetivo é ajudar na melhoria da qualidade de vida de países em desenvolvimento com a informática e as comunicações. Para sua atuação definiu 12 critérios para avaliar se existe acesso real à tecnologia:

- 1.**Acesso físico** – os computadores e telefones precisam ser acessíveis e estar disponíveis ao usuário;
- 2.**Adequação** as soluções tecnológicas devem ser adequadas às condições locais de vida;
- 3.**Preço acessível** – o custo da tecnologia e de seu uso precisa estar de acordo com a capacidade que a maioria das pessoas e organizações tem de pagar por elas;
- 4.**Capacidade** – as pessoas precisam conhecer o potencial de uso da tecnologia de maneira ampla, de forma a poder emprega-la criativamente nos diversos momentos de sua vida;
- 5.**Conteúdo relevante** – é necessário haver conteúdo adequado aos interesses e às atividades da comunidade local, bem como linguagem acessível;
- 6.**Integração** – a tecnologia não pode se tornar uma dificuldade na vida das pessoas, mas deve se integrar ao dia-a-dia da comunidade;
- 7.**Fatores sócio-culturais** – questões como gênero e raça não podem ser barreiras ao acesso à tecnologia;
- 8.**Confiança** – as pessoas precisam ter condições de confiar na tecnologia que usam e entender suas implicações no que diz respeito a questões como privacidade e segurança;
- 9.**Estrutura legal e Regulatória** – as leis e regulamentos devem ser elaboradas com o objetivo de incentivar o uso da tecnologia;
- 10.**Ambiente Econômico Local** – deve haver condições que permitam o uso da tecnologia para o crescimento da economia local;
- 11.**Ambiente Macroeconômico** – a política econômica deve dar sustentação ao uso da tecnologia, em questões como transparência, desregulamentação, investimento e trabalho;
- 12.**Vontade Política** – os governos precisam de vontade política para fazer mudanças necessárias para uma adoção ampla da tecnologia, com base em forte apoio da população. (Cruz, 2004,p.16-17)

Cruz (2004, p. 17) alerta que os critérios da Bridges.org mostram como a questão da inclusão digital vai muito além do acesso físico à tecnologia e da capacitação em informática. Na verdade toda a sociedade deve estar envolvida no empenho de criar pontes para a inclusão digital.

No Brasil, de acordo com Lima e Selaimen (2003, p.63), a consciência da importância do papel de cada brasileiro conectado aconteceu em 1988, quando ainda “somente um seletíssimo grupo de pessoas vinculadas à programas de pós-graduação nas universidades federais, alguns militares e um pequeno exército de visionários estava vinculado ao projeto de redes de comunicação, mediadas por computadores do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase), o AlterNex, em diferentes pontos do país.

Em dezembro daquele ano, um ativista ambiental denunciou de um ponto da rede para todo o mundo a morte do líder ambientalista Chico Mendes. A notícia se alastrou em diversas línguas, numa velocidade sem precedentes, via, naquele tempo, a BitNet. Quatro anos depois, a ECO 92 fez do Rio de Janeiro o epicentro do movimento ambientalista mundial. O termo ONG (Organização Não Governamental) passou a fazer parte do vocabulário corrente nos jornais. Betinho e Carlos Afonso, com recursos do Ministério da Ciência e Tecnologia, mantiveram a conexão permanente com a Internet e o mundo todo pode acompanhar o evento. (Lima e Selaimen, 2003, p. 64)

Assim, o conceito e as ações de inclusão digital chegaram pelo movimento de responsabilidade social de organizações do Terceiro Setor (OTS), incluídas aí as ONGs. A atuação dessas organizações baseia-se numa questão colocada por Lima (2003, p. 67): “De que forma podemos colocar a Internet a serviço da participação cidadã e da construção de uma sociedade mais justa, democrática e solidária?”

Uma experiência de inclusão digital de OTSs que vem dando certo no Brasil, desde 1993, é a iniciativa de Baggio (2000) com o Comitê para a Democratização da Informação (CDI), uma organização que começou em favelas, no Rio de Janeiro e que vem abrindo espaços denominados de Escolas de Informática e Cidadania (EICs). De acordo com os dados (CDI, 2004) apresentados no *site* da organização, um número de aproximadamente sessenta mil alunos já se inscreveram em duzentas EICs de dezessete estados brasileiros.

O CDI utiliza a estratégia da “atratividade” pelos recursos do computador, para conduzir as comunidades excluídas à conteúdos sobre cidadania. Com isso, tem na Internet seu principal suporte de apoio para a democratização do conhecimento que leve à autonomia. A experiência já ganhou reconhecimento internacional com a implantação de EICs fora do país, formando uma rede internacional até o momento, 2004, com Uruguai, Argentina, Chile, Colômbia, Honduras, Guatemala, México, África do Sul, Angola e até no super desenvolvido Japão.

A visão de futuro do CDI é tornar-se um projeto com efetiva influência no destino social dos países em que atua, ampliando o conceito de inclusão digital como uma integração entre educação, tecnologia, cidadania e empreendedorismo, visando a transformação social com os seguintes valores: solidariedade; protagonismo; transparência; coresponsabilidade; equidade; inovação e excelência.

Por essa iniciativa, Baggio vem ganhando vários prêmios de reconhecimento por ações de alcance social, que estão elencados no *site* do CDI. Entre eles, foi eleito pelo Fórum Econômico Mundial em Davos, Suíça, 2001, como um dos 100 Líderes Globais para o Amanhã.

Essa preocupação das OTSs só recentemente passou a integrar as políticas dos governos das três instâncias, particularmente do governo federal, que vem enfatizando a necessidade da inclusão para o seu projeto de governo eletrônico cujas considerações têm início na iniciativa do Livro Verde da Sociedade da Informação. (SOCIEDADE, 2000, p.xv)

Considerando a infra-estrutura como fundamental, o Livro Verde previu duas fontes de recursos possíveis, que são o Fundo de Universalização de Serviços de Telecomunicações (FUST) e a Lei de Informática. O FUST é uma iniciativa do Governo alimentada por uma taxa sobre a receita das operadoras de telecomunicações, com o objetivo de subsidiar serviços não rentáveis comercialmente, como a área social e cultural. A Lei de Informática, por sua vez, serve para fomentar a pesquisa e o desenvolvimento em informática, visando a implantação de centros comunitários de acesso à Internet. Em ambos os casos, as expectativas de acesso gratuito, irrestrito e à Internet podem ser vislumbradas.

Com esse sentido, é que iniciativas governamentais vêm tentando implementar pontos de acesso público. Essa alternativa, criada há vin-

te anos na Escandinávia e que já foi experimentada com certo sucesso em diversos países do mundo, inclusive no Brasil, é o *telecentro*. Pensado, como um “posto telefônico”, no conceito antigo, hoje é equipado com computadores com acesso à Internet, disponíveis para o uso de comunidades circundantes. Esse uso, entretanto, nem sempre é gratuito, mesmo sendo irrestrito, necessitando, em certos casos, que o cidadão tenha um cadastro que o possibilite usar o serviço.

Um telecentro, da forma que se propõe, é sustentado pela comunidade por meio da cobrança individual pela utilização, ou por subsídio. Ele oferece TICs e também o treinamento para sua utilização. Essa idéia é estimulada por organizações como União Internacional de Telecomunicações (UIT) e o International Development Research Centre (IDRC), do Canadá.

Em São Paulo, tanto no município quanto no estado, existem iniciativas bem sucedidas de criação de telecentros, desde 2000. Mais recentemente, vêm sendo criados em outros estados, particularmente nas capitais. Na Bahia, estão sendo implementados, desde 2003, inicialmente em Salvador, pela Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação do Governo do Estado da Bahia, em parceria com o Centro de Pesquisa Tecnológica da Universidade do Estado da Bahia (CPT/UNEB), que é objeto de estudo sobre inclusão digital do Gepidi e do Projeto UFBA-Texas.

Os telecentros possibilitam a disponibilização da informação para a cidadania até os locais mais longínquos, desde que resolvidos os evidentes problemas de infra-estrutura de telecomunicações, permitindo o acesso público irrestrito e gratuito às TICs e à Internet.

Do ponto de vista técnico, isso poderia ser feito por meios convencionais como os de aluguel de circuitos terrestres de telecomunicações ou satélite, ou ainda por rádio, TV a cabo ou infra-estrutura de cabeamento próprio. Estas tecnologias, segundo Stanton (2001), devem ser avaliadas para uso no Brasil em um projeto com apoio financeiro do Banco Mundial e da RITS – Rede de Informações para o Terceiro Setor.

Dessa maneira, a consideração da inclusão digital no Brasil passa pelas estatísticas da disponibilidade de infra-estrutura e de exclusão. As ações de inclusão ainda estão muito aquém dos números gritantes da exclusão. Isso amplia o apelo à inclusão digital.

Para Schwab (2001), fundador e presidente do Fórum Econômico Mundial, a extensão da inclusão digital para a grande massa de excluídos possibilitaria a ampliação da condição de cidadania, em termos de melhorias em educação, saúde, oportunidades econômicas e participação democrática na administração pública. Aponta que os pré-requisitos para essa condição seriam: a ampliação de acesso às TICs (telefonia e redes de informação), a priorização da educação e o reconhecimento do papel do empreendedorismo pessoal, ou seja, da habilidade-competência de cada um de gerir conhecimento de maneira sustentável. (Stanton, 2001)

Segundo Rossi, (apud Stanton, 2001), o então presidente do Banco Central do Brasil no governo do presidente Fernando Henrique Cardoso, Armínio Fraga, que estava na reunião do Fórum Econômico Mundial em Davos, 2001, retornou ao Brasil convencido da necessidade de investir em educação e TICs no país. Para ele, criar mecanismos pelos quais “toda criança deveria ter ao menos a oportunidade de dedilhar um computador, toda escola secundária estaria conectada à Internet e toda Universidade teria a banda larga” é algo fundamental para a inserção do país na sociedade contemporânea.

É com esses parâmetros que a inclusão digital tem sido pensada. No entanto, o déficit histórico-social do Brasil tornou sua população excluída não apenas “digitalmente”, mas também econômica e educacionalmente. A preocupação de Fraga com a expansão da inclusão digital de forma conjunta com a educação é um dos indicativos de que a inclusão digital não pode estar baseada somente na questão da acessibilidade das TICs e Internet. De outro modo, a renda média do brasileiro ainda não lhe permite adquirir as vias de acesso, uma vez que tanto a concentração de renda, quanto a falta de formação educacional o impossibilitam de obter índices satisfatórios de desenvolvimento humano.

Percebe-se que, de certa maneira, a sociedade brasileira e o governo estão vendo com olhos favoráveis o atendimento de necessidades históricas pela via da inclusão digital. Entretanto, na prática, o fenômeno da exclusão digital tem raízes mais profundas que aquelas apontadas pelas iniciativas de inclusão digital por diferentes setores da sociedade nacional - elas são de ordem social e um problema histórico.

Schwartz (2003, apud Cruz, 2004, p. 14) diretor da Cidade do Conhecimento da Universidade de São Paulo, aponta que a exclusão digital limita a inserção global do Brasil. “A questão de fundo é técnica e metodológica, mas também política e empresarial”. “Enquanto não houver políticas fortes de formação de redes e indicadores socioeconômicos correspondentes, a presença de mais ou menos PCs no país pode até causar algum alarme, sem que o caminho para superar o atraso seja mesmo trilhado.”

Nesse sentido é que estudos que demonstrem a realidade, em termos numéricos da exclusão e qualitativos de ações de inclusão, antecedentes do estabelecimento claro do conceito, são importantes. Essa é a intenção dos levantamentos previstos no Projeto Infra-Estruturas... e no Infoinclusão, cuja primeira abordagem está relatada a seguir.

Local - Empírico

Equipe e Período

A equipe foi composta de alunos do Instituto de Ciência da Informação (ICI) da UFBA: 4 alunos de graduação do curso de Biblioteconomia; 1 aluno de graduação do curso de Arquivologia; 1 aluno do mestrado em Ciência da Informação, que formaram três grupos compostos por duas pessoas cada um. Entre julho e novembro de 2003 o grupo de campo realizou os trabalhos nos turnos da manhã e da tarde.

Método

O Universo

De acordo com Bonilha (2003), Salvador situa-se entre as capitais brasileiras com os piores níveis de acesso digital. O mapa da exclusão digital da Fundação Getúlio Vargas (2003) apresenta para a cidade, com quase três milhões de habitantes, um índice de somente 14% de incluídos digitais. Acrescente-se, portanto, que é muito baixo o índice de desenvolvimento humano. A constatação do estado de exclusão social não precisa de números, é visível nas ruas da cidade. Por isso concentra grande número de iniciativas do Terceiro Setor, com tentativas de minorar esse quadro.

Assim, repetindo o que já foi colocado na introdução, nas discussões sobre os critérios para a escolha dos bairros a serem inicialmente

pesquisados prevaleceu o critério da representatividade da realidade da cidade: grande população na linha da pobreza ou abaixo dela, em estado total de exclusão social. Nessas condições, um dos bairros mais representativos da cidade é o da Liberdade, que foi o primeiro a ser pesquisado, ampliando-se a investigação, posteriormente, para os bairros adjacentes: Lapinha; Barbalho; Santo Antonio e Centro Histórico (Pelourinho/Praça da Sé). Todos são densamente povoados. No caso da Liberdade, Pelourinho e Praça da Sé, possuem tráfego intenso de veículos e pessoas.

Nestes bairros, a classe social predominante de moradores é a média baixa, sendo que cerca de 40% a 60% dos logradouros são pontos comerciais, sobretudo do ramo varejista de vestuário. Existem shoppings e centros comerciais, mas há também uma concentração do comércio informal de vendedores ambulantes. No caso do Pelourinho, Praça da Sé e Santo Antônio, encontram-se também hotéis, pousadas, bares e casas de espetáculos destinados ao desenvolvimento turístico do Centro Histórico.

Os bairros dispõem de infra-estrutura de bens e serviços suficientes para a manutenção de uma comunidade, distribuída entre organizações públicas, privadas e não governamentais. Estima-se uma população de cerca de 600.000 (seiscentos mil) habitantes. Nas ruas principais dos bairros concentram-se o comércio e as principais instituições de assistência (públicas, privadas, do terceiro setor). As ruas tangenciais são ocupadas quase que totalmente por domicílios, havendo a presença de pequenos pontos comerciais informais ou de gêneros alimentícios.

A população é constituída, em sua grande maioria, por negros e mestiços, mas é possível encontrar povos de diversas nacionalidades, uma vez que há um fluxo constante de estrangeiros, devido ao apelo turístico. O bairro começou a ser formado a partir do século XIX.

Definidos os bairros partiu-se para a consulta sobre as organizações registradas nos seguintes órgãos oficiais do governo: Secretaria de Educação do Estado (SEC); Secretaria de Educação do Município (SMEC); Secretaria da Fazenda (SEFAZ); Associação Nacional de Organizações não-governamentais (ABONG); Rede de Informações e Serviços do Terceiro Setor (RITS); Junta Comercial do Estado da Bahia (JUCEB); e Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

Instrumento de pesquisa

Atendendo às diretrizes do projeto UFBA/Texas, de estudos comparativos entre Austin e Salvador, utilizou-se o mesmo instrumento de pesquisa utilizado pelo grupo da Universidade do Texas, em estudo semelhante, adaptado à língua portuguesa e às particularidades de Salvador.

Naquela cidade foram utilizados dois instrumentos: na primeira abordagem, um roteiro de questões que caracterizava as instituições e na segunda abordagem um outro roteiro que aprofundava o conhecimento das organizações escolhidas, por critérios definidos de acordo com a realidade de Austin.

Na abordagem inicial em Salvador, então, foi utilizado o primeiro instrumento de Austin, adaptado à língua portuguesa e à realidade de Salvador, mas mantendo as características básicas. Esse roteiro, denominado de Abordagem Inicial aos Pontos de Acesso Público à Internet, levantou os dados descritivos das organizações que foram identificadas por meio das fontes já citadas como sendo prováveis pontos de acesso: tipo e nome da organização ou ponto de acesso; nome e cargo do entrevistado; localização; horário de atendimento; equipe de trabalho (número e qualificação).

Resultados

Tomando-se como parâmetro o bairro da Liberdade, inicialmente mapeado, foram encontrados 21 (vinte) pontos de acesso a computadores, sendo que 8 (oito) são escolas públicas municipais e estaduais (discriminadas pelos dados disponibilizados pela SMEC e SEC como portadoras de laboratórios de Informática para os alunos), 5 (cinco) são Organizações do Terceiro Setor (OTS), 3 (três) são *orelhãonet* – terminais de acesso à internet disponibilizados por prestadora de serviços de telefonia local – e os demais são pontos comerciais pertencentes à iniciativa privada.

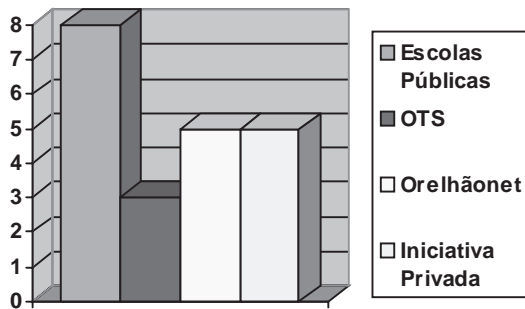


Figura 1: Tipos de organizações e pontos com serviços de Informática no bairro da Liberdade

Dos registrados em campo, ainda no bairro da Liberdade, entretanto, ou seja, os que de acordo com os dados coletados nos trabalhos de observação *in loco* foram percebidos em atividade, somente 13 (treze) correspondem à expectativa de acesso a serviços de Informática.

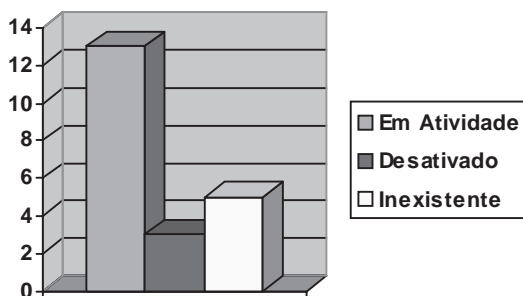


Figura 2: Funcionamento das organizações e pontos com serviços de Informática no bairro da Liberdade

Esses 13 (treze) pontos mapeados na Liberdade pertencem às diferentes iniciativas públicas, privadas e das OTS. Todos oferecem serviço de treinamento técnico-operacional em informática.

Nos pontos oferecidos pelas escolas públicas e pelas OTS's é necessário que o usuário seja aluno regularmente matriculado. Portanto, o acesso, embora público, é restrito e condicionado ao vínculo do usuário durante um período às outras atividades da organização.

Os pontos da iniciativa privada são irrestritos para uso de qualquer pessoa, desde que se pague. Os terminais de *orelhãonet* encontram-se em shoppings centers. Além deles, todos os outros pontos pertencentes à iniciativa privada possuem acesso à Internet; das OTS's, somente duas na Liberdade e uma no Pelourinho possuem; das escolas públicas, duas oferecem acesso à Internet e uma, embora com laboratório preparado para tal, ainda não estava em atividade.

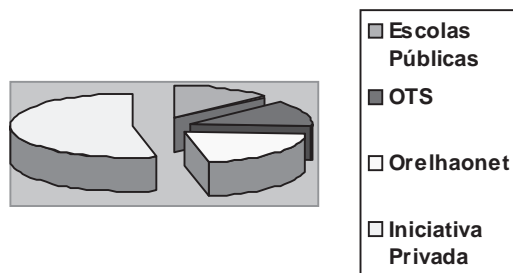


Figura 3: Acesso à Internet no bairro da Liberdade

Apesar de se equipararem às Escolas Públicas e às OTS's em número de instituições com acesso à Internet, essas organizações restringem seus serviços aos alunos matriculados em suas outras atividades.

A iniciativa privada, que envolve empresas que vão desde *cibercafés* a livrarias e lojas de varejo, se constitui na maior responsável pelo provimento da Internet ao público destes bairros.

Todos os pontos possuem como principal pacote de programas em seus microcomputadores o sistema operacional Windows e o Office. Na média, os equipamentos disponíveis são PCs Pentium e AMD, com ao menos uma impressora por laboratório, mais scanner e kit multimídia.

Perguntados sobre as razões predominantes para a escolha da oferta dos serviços de Informática no espaço geográfico em que se localiza o ponto, responderam, majoritariamente: carência no bairro de serviços de informática e internet, com possibilidade de lucratividade – no caso da iniciativa privada; políticas públicas de educação – nas escolas públicas; e o atendimento às comunidades excluídas – nas OTSs. No Centro Histórico (Pelourinho e Praça da Sé), encontraram-se, aliadas a essas respostas, o fato da presença de turistas.

Com a extensão do alcance geográfico da pesquisa, distribuindo o trabalho pelos bairros do Barbalho, Santo Antônio e Centro Histórico, houve nova configuração do universo e distribuição dos números e tipos de organizações encontradas.

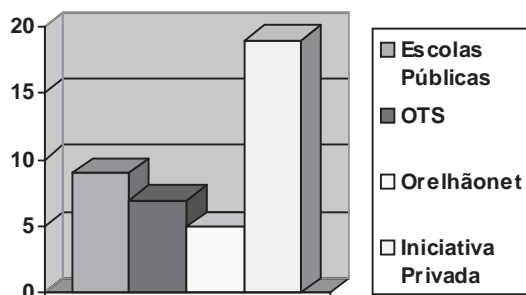


Figura 4: Tipos de organizações e pontos com serviços de Informática nos bairros da Liberdade, Barbalho, Santo Antônio e Centro Histórico (Pelourinho e Praça da Sé)

Diante desses resultados, então, pode-se depreender diferentes concepções de ações de inclusão digital, na cidade de Salvador, Bahia. O principal, e que levou à constituição deste trabalho, tentou estabelecer as condições mínimas para estabelecer a inclusão digital.

Os critérios inicialmente apresentados para a pesquisa de campo não satisfizeram as nuances concepcionais da linha de pesquisa sobre inclusão digital no projeto UFBA-Texas, obrigando à equipe, como um todo, a considerar como inclusão digital os três critérios apresentados neste artigo, que são: **o acesso gratuito e ao público irrestrito às TICs com Internet.**

Com isto, a pesquisa encontra-se em outra etapa, onde estuda as organizações que realmente trabalhem com a inclusão digital nessas condições mínimas.

Reflexões finais

A principal proposta desta abordagem preliminar foi o aprofundamento no objeto, tanto conceitual quanto contextual. Isso já está acontecendo por duas iniciativas que aprofundam essa abordagem relacio-

nando com outros conceitos como *information literacy education* e governo eletrônico:

- quanto ao conceito: um artigo de periódico que trata a relação inclusão digital e *information literacy education* sob o ponto de vista da ética e da cidadania;
- quanto ao contexto: está sendo desenvolvida uma dissertação de mestrado que relaciona o conceito de inclusão digital e governo eletrônico e das organizações levantadas nesta abordagem preliminar foram selecionadas as organizações: Centro Cultural Gandhy Mirim, Associação Cultural Bloco Carnavalesco Ilê Aiyê, Liceu de Artes e Ofícios da Bahia, Organização de Auxílio Fraternal (OAF), Projeto Cultural Odara, Escola Criativa Olodum, Instituto Cultural Steve Biko, que estão sendo avaliadas de forma aprofundada quanto ao entendimento sobre inclusão digital e governo eletrônico.

Há, também, um amplo consenso de que não basta prover esses benefícios das TICs. É necessário que a revolução seja mais que tecnológica e aponte para o uso de informação para a cidadania. Dessa maneira, apontam-se também as formas de atacar problemas de raízes profundas, além do problema da exclusão digital, com a extensão destes benefícios à toda a sociedade, como direito de cidadania.

Dessa forma, o acesso à informação não pode ser objeto de exploração mercantil. Se ela é fundamental à própria identidade nacional, a condição de cidadão, para ser alcançada, não conseguirá chegar via uma situação que é fator de exclusão, ou seja, a incapacidade econômica dos infoexcluídos.

Da mesma maneira, na medida em que se propõe um acesso gratuito à informação, entende-se que esta não pode estar restrita às outras condições de inclusão, como o acesso ao sistema público de educação ou às OTS. O ideal seria conformar processos formativos – educação, profissional – a processos inclusivos; entretanto, diante do extenso quadro de excluídos e das urgências sociais, considera-se que inclusão digital pode queimar etapas, introduzindo a massa infoexcluída da população às condições de educação, como a alfabetização da língua es-

crita, de forma concomitante com o acesso à informação digital. (BRANDÃO & SILVA, 2003)

Assim, compreende-se que a exclusão econômica e a exclusão institucional (verificada pela inacessibilidade do indivíduo às organizações públicas ou do terceiro setor) são fatores de impedimento da inclusão digital para todos. Isso é constatado dada a natureza tanto da incapacidade financeira dos excluídos quanto do sistema institucional do governo e das OTS, que prevêm o vínculo de grupos às atividades diversas e limites das instituições por eles mantidas: se o indivíduo estiver fora do sistema educacional, de trabalho ou da atividade de uma OTS, por exemplo, naturalmente ele será ou estará, também, excluído digitalmente. Essa noção coloca essas organizações em uma condição de ofertarem seus processos de inclusão digital para um público restrito.

Após essa primeira fase da pesquisa no campo, foram eleitas as organizações que fazem a inclusão digital, segundo os critérios de gratuidade a público irrestrito e com acesso à Internet. Neste sentido, a orientação foi a de que a inclusão digital e os procedimentos para implantá-la nas diferentes organizações não podem se constituir com entraves proporcionados pela oferta de serviços de Informática e Informação presos, ou condicionados, a preços, vínculos institucionais ou à falta de acesso à rede mundial de computadores. Dessa forma, só se estaria ratificando o histórico quadro de exclusão da sociedade e incrementando esse velho problema com a exclusão digital.

É importante salientar, também, que as ações das organizações mapeadas são válidas e precípuas. A crítica se faz apenas ao modelo que vem sendo compreendido e empreendido, sobretudo pelas políticas públicas, que envolvem as OTSs, a iniciativa privada e a Educação Pública. Esses projetos e organizações restringem-se em quantidade e alcance, posto que são poucos e ao infoexcluído cabe restrições de vagas e vínculos.

Por fim, se os excluídos estão excluídos é por causa, como se sabe, de um ostensivo problema histórico de desigualdade social e econômica que, no Brasil, atinge diferentes proporções com a falta de educação, cidadania, dinheiro e até comida. Se a ID pretende superar esses déficits nacionais, deve fazê-lo compreendendo-se essas naturezas e proporci-

onando seus projetos para essa massa populacional que está fora, inclusive, da dignidade.

Notas

¹ Este artigo é um produto do projeto de pesquisa Informação na Internet e Inclusão Digital: estudo nas organizações que trabalham da perspectiva da inclusão digital na cidade de Salvador/BA, que foi contemplado com auxílio financeiro do CNPq, pelo Edital Universal CNPq 01/2002.

² <http://www.posici.ufba.br/gepindi.html>

³ Tradução livre dos autores.

Referências

America Connects Consortium (ACC) [2001]. What is the “digital divide”? Disponível em:

<<http://www.americconnects.net/research/F1digdivide.asp>> Acesso em: 1 nov. 2004

BANCO MUNDIAL < <http://www.weforum.org/site/knowledgenavigator.nsf/Content/Digital+Divide?open>>

BAGGIO, Rodrigo. A Sociedade da informação e a infoexclusão. *Ciência da Informação*, Brasília, n. 2, p.1-9, mai/ago, 2000

Bahia. *Programa Baiano de Inclusão Digital (PBID)*. [2003]. Disponível em: (http://www.cpt.uneb.br/arquivos/projeto_inclusao_digital.pdf) Acesso em: 15 out. 2004

BHARATI, P. Critique of the “digital world” myth: an empirical investigation. In: Critical Management Studies Conference, 2003. *Proceedings*. Disponível em: <<http://www.mngt.waikato.ac.nz/research/ejrot/cmsconference/2003/proceedings/technology/Bharati.pdf>> Acesso em: 2 nov. 2004

BARRETO, A.A. A questão da informação. *São Paulo em Perspectiva*, São Paulo, v.8, n.4, p.3-8, 1994. Disponível em: <<http://www.alternex.com.br/~aldoibict/quest/quest.htm>> Acesso em 26 fev. 2004

BONILHA, Caio. DAI – Digital Access Index: Brazil Breakdown, 2003. Disponível em: < http://www.itu.int/ITU-D/ict/dai/material/BR_DAI_ITU.pdf>. Acesso em: 23 out. 2004

BRANDÃO, Marco; SILVA, Helena P. da. Gestão da informação para a inclusão social. In: JAMBEIRO, O.; SILVA, H.P. *Socializando Informações, reduzindo fronteiras*. Salvador: UFBA, 2003. p.127-142

BRIDGES.org < <http://www.bridges.org/digitaldivide/realaccess.html>>

CASTELLS, M. *A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

COMITÊ PARA DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMÁTICA (CDI). < <http://www.cdi.org.br/>>

CRUZ, R. *O que as empresas podem fazer pela inclusão digital*. São Paulo: Instituto Ethos, 2004.

DE LUCA, C. O que é inclusão digital? In: Cruz, R. *O que as empresas podem fazer pela inclusão digital*. São Paulo: Instituto Ethos, 2004.

The Free Dictionary. *Digital Divide*. Disponível em:

<<http://encyclopedia.thefreedictionary.com/digital%20divide>> Acesso em 10 nov. 2004

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. *Mapa da exclusão digital*. 2003. Disponível em: <http://www2.fgv.br/ibre/cps/mapa_exclusao/apresentacao/SUMÁRIO.pdf> Acesso em: 15 set. 2004

IIZUKA, E. S. *Um estudo exploratório sobre a exclusão digital e as organizações sem fins lucrativos da cidade de São Paulo*. 2003. 163p. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo. Fundação Getúlio Vargas. Escola de Administração de Empresas)

International Telecommunication Union (ITU) < <http://www.itu.int/home/index.html>>

< <http://www.itu.int/ITU-D-UniversalAccess/johan/telecentremain.htm> > Acesso em 15 nov. 2004

International Development Research Centre (IDRC) – Canadá - <<http://www.idrc.ca/pan/telecentres.html>>

JACKMAN, L.W.; JONES, L. Information Literacy, Information Communication Technologies (ITCs), and the Nongovernmental Organization (NGO)/Nonprofit World: A Practitioner's Perspective. July 2002. White Paper prepared for UNESCO, the U.S. National Commission on Libraries and Information Science, and the National Forum on Information Literacy, for use at the Information Literacy Meeting of Experts, Prague, The Czech Republic. Disponível em: <<http://www.ncdis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/jackman-fullpaper.pdf>> Acesso em 10 nov. 2004

LIMA, P; SELAIMEN, G. B. Desafios para a inclusão digital no terceiro setor. In: SILVEIRA, S. A.; CASSINO, João (Orgs.). *Software livre e inclusão digital*. São Paulo: Conrad, 2003, p. 63-75

NOVAK, Thomas P; HOFFMAN, Donna L.; VENKATESH, Alladi. *Diversity on the Internet: the relationship of race to access and usage*. 1997. Paper Prepared for the Aspen Institute's Forum on Diversity and the Media Queenstown, Maryland, November 5-7, 1997

<http://elab.vanderbilt.edu/research/papers/html/manuscripts/aspen/diversity.on.the.internet.oct24.1997.html>

Rede de Informações para o Terceiro Setor (RITS) < <http://www.rits.org.br>>

SCHWAB, Klaus. *The Industry Standard*. 2001. Disponível em: <<http://europe.thestandard.com/article/display/0,1151,13797,00.html>> Acesso em 17 jun. 2004.

SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NO BRASIL. *Livro Verde*. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000

STANTON, Michael. *O Estado de São Paulo*. São Paulo, 2001. Disponível em <http://www.estadao.com.br/tecnologia/coluna/stanton/2001/jan/16/65.htm> Acesso em 01 de Julho de 2004.

Telecentros São Paulo <<http://www.estado.estadao.com.br/editorias/2001/01/28/cid451.html>>

Warschauer, Mark. *Technology and Social Inclusion: rethinking the Digital Divide*: MIT, 2003, 2004. Disponível em: <<http://mitpress.mit.edu/catalog/item/default.asp?sid=BAC81CFA-2B4A-44FF-B00E-5AA92042934A&ttype=2&tid=10378>> Acesso em: 15 out. 2004

U.S.Department of Education. *Digital Divide*: archived information. Dispon <<http://www.ed.gov/Technology/digdiv.html>> Acesso em 21 nov. 2004

World Summit on the Information Society (WSIS), 2003. *Declaración de principios: construir la Sociedad de la Información: un desafío global para el nuevo milenio*, Disponível em: <http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsis/doc/S03-WSIS-DOC-0009!R1!PDF-S.pdf > Acesso em: 10 nov. 2004

SOBRE OS AUTORES

Antonio C. La Pastina is an assistant professor at the Communication Department at Texas A&M University in College Station. He holds a Ph.D. from the Radio-TV-Film Department at University of Texas at Austin. His research interests are on media ethnography; the representation of otherness in mainstream media and its role on diasporic cultures as well as the implications of the digital divide to peripheral communities. He has conducted research in the Lower Rio Grande Valley and central Texas, Northeast of Brazil and Central Italy. He teaches courses in intercultural communication, ethnography, globalization, media, gender and race, and US and Latin American popular culture. His work has appeared in *Critical Studies in Media Communication*, *Journal of Broadcast and Electronic Media*, *International Journal of Cultural Studies*, *Communication Research*, *Intercom*, as well as in several edited books. Before moving to the United States in the late 1980s he worked as a journalist in São Paulo, Brazil, his native country. alapastina@neo.tamu.edu

Bethany Letalien is a Doctoral Student, at the School of Information, University of Texas at Austin. Focus: information access and the development of libraries and technology centers in low-income communities in Brazil. She has taken her Master's degree in Communication and Latin American Studies, 2002. Research assistant for the Latin American Network Information Center (LANIC), 2000-present. Employed by the Hispanic Division of the Library of Congress, 1996-1998, 2004. BSLA in Portuguese, Georgetown University, 1996. letalieb@mail.utexas.edu

Carolyn Cunningham is a Ph.D. Student in the Department of Radio-Television-Film at the University of Texas at Austin. Her main research interests include the analysis of the intersections of gender and technology. In the Summer 2004 she worked as a Science and Technology Policy Fellow at the National Academy of Engineering. She has also worked as a Research Associate at the Telecommunications and Information Policy Institute at UT-Austin. carolync@mail.utexas.edu

Clarissa de Jesus Borges é estudante de Jornalismo, na Universidade Federal da Bahia. Bolsista de Iniciação Científica Pibic-Fapesb, entre 2002-2003, e Pibic-CNPq, entre 2003 e 2004. Participa do projeto “O Jornalismo Digital em Publicações Regionais no Brasil e nos Estados Unidos: Um Estudo Comparativo dos Sistemas de Produção da Notícia em Austin e Salvador”, em execução pelo GJOL - Grupo de Pesquisa em Jornalismo *On-line*, da Facom/UFBA. Tem trabalhos publicados em revistas nacionais e em coletâneas internacionais, além de participações, com apresentação de trabalhos, em congressos nacionais e internacionais. clarab@ufba.br

Elias Machado é Jornalista e Doutor em jornalismo. Pesquisador no Grupo de Pesquisa em Jornalismo *On-line*, na Universidade Federal da Bahia (<http://www.facom.ufba.br/jol>), Presidente da Sociedade Brasileira de Pesquisadores em Jornalismo (<http://www.sbpjor.org.br>) e Membro da Diretoria da Sociedade Ibero-americana de Pesquisadores em Jornalismo na Internet (<http://www.periodistaseninternet.org>). Editor do Jornal Laboratório da Facom-UFBA e de Pauta Geral, revista científica especializada em jornalismo. Publicações recentes: O ciberespaço como fonte para os jornalistas, Salvador, Calandra, 2003. machadoe@ufba.br

Fábio Ferreira é Mestre em Ciência da Informação, pelo ICI-UFBA e PhD Student, na University of Texas, Austin. Tem diversos trabalhos publicados sobre telecomunicações, no Brasil. fabioferreira@mail.utexas.edu

Helena Pereira Da Silva é Doutora em Engenharia de Produção, pela Universidade Federal de Santa Catarina, Mestre em Ciência da Informação, pela UFRJ/Ibict, Professor Adjunto do Departamento de

Documentação e Informação, do Instituto de Ciência da Informação, da UFBA e Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do ICI/UFBA (2004-2006). Vem direcionando seus estudos para o tema Informação e Inclusão Digital, a partir do projeto, em andamento, Informação na Internet e Inclusão Digital: estudo nas organizações que trabalham da perspectiva da inclusão digital na cidade de Salvador/BA, que foi contemplado com auxílio financeiro pelo Edital Universal CNPq 01/2002. helenaps@ufba.br

Holly Custard is a PhD student in Radio-TV-Film, at the University of Texas at Austin and serves as a State Program Director for the Public Broadcasting Service (PBS), in Texas. Main research interests include communication and social change, international communication and development, and globalization studies. Previously Director of Educational Services, at local PBS stations, in San Antonio and Austin, Texas, she holds a B.A. in International Relations, an M.A. in Bicultural/Bilingual Studies and Radio-TV-Film. hcustard@mail.utexas.edu

Jeremiah Spence is a student in the Master's program in the Radio, Television and Film Department in the School of Communication, at the University of Texas at Austin. He was a visiting researcher at the Universidade Federal da Bahia in 2003. He received a Bachelors of Arts degree from the Institute of Latin American Studies, at the University of Texas at Austin. Jeremiah is also a member of the American Red Cross. jeremiah@petraz.be

Joseph D. Straubhaar is Amon G. Carter Professor of Communication, at the University of Texas' Radio-TV-Film Department and also the Director of the Brazilian Center within the Lozano Long Institute of Latin American Studies. He is currently working on globalization of television, the digital divide in Latin America and the U.S., and migration and media use from Mexico to the U.S. He previously taught at BYU and Michigan State University. His PhD in International Communication is from the Fletcher School of Law and Diplomacy, Tufts University. He worked as a Foreign Service Officer in Brazil and

Washington. He has published extensively on international media studies and on the digital divide. jdstraubhaar@mail.utexas.edu

Juan de Dios Pinon is a student of the Ph.D. program in the Radio, Television and Film Department in the School of Communication at the University of Texas at Austin. His dissertation will be focus in globalization, television studies and cultural practices. He has worked within the television production area since 1983. From 1994 to 2002 when he started his Ph.D. studies he worked as a full time professor at the Monterrey Tech Campus Mexico City, institution in which he was appointed director of the Media Center from 1997 to 2002. He was appointed Programming and Production Manager in Channel 2 Imevision in Chihuahua City from 1987 to 1990. He worked for the Mexican presidency as editor and worked as presidential editor from 1985 to 1987. In 1986 with a comparative study on reception between theater and film he was awarded with the second price in the national contest for thesis in Communication by CONEICC. Email: jpinson@mail.utexas.edu

Jussara Borges é bibliotecária e especialista em Gestão Estratégica Empresarial (UPF). Mestranda em Ciência da Informação (UFBA), é bolsista de Apoio Técnico do CNPq. jussara2003@yahoo.com.br

Karen Gustafson is a PhD candidate, at the University of Texas at Austin. She focuses on issues of technology, policy, and discourse, and is currently writing her dissertation, "Telecommunications Deregulation and the Making of a Commercial Internet." Her other publications include research on the discursive construction of women Internet users in the US and textbook chapters on virtual reality technologies. vertigo@mail.utexas.edu

Marco Brandão é mestrando em Ciência da Informação (UFBA), especialista em Terapia de Família (Ucam) e em Metodologia do Ensino, Pesquisa e Extensão (Uneb). Professor da área de Tecnologia da Informação, Inclusão Social e Educação na Educação Básica e Superior. Atualmente desenvolve trabalho de pesquisa no Grupo de Estudos de

Políticas de Informação e Inclusão Digital (Gepind), do ICI-UFBA, vinculado à sua dissertação de mestrado e ao Projeto Infra-estruturas e Serviços de Informação e Comunicação, no Brasil e Estados Unidos: regulação, acesso, conteúdos e tecnologias na Sociedade da Informação, em Austin e Salvador, dentro do Programa de cooperação Capes-Universidade do Texas. marcobrandao@zipmail.com.br

Marcos Palacios é jornalista profissional e Ph.D. em Sociologia pela University of Liverpool, Inglaterra. Nascido em São Paulo, em 1949, estudou no Colégio de Aplicação da USP e iniciou sua vida profissional como jornalista, tendo participado da equipe fundadora do *Jornal Tribuna da Bahia*, nos anos 70. Começou sua carreira acadêmica como docente na University College of Swansea, na Grã-Bretanha, em 1980, tendo trabalhado posteriormente no Centro de Altos Estudos Amazônicos da Universidade Federal do Pará (UFPA), antes de se transferir para a Universidade Federal da Bahia, em 1986. Foi coordenador de vários programas de pós-graduação nas áreas de Sociologia do Desenvolvimento e Comunicação Social, tendo sido um dos idealizadores do Centro de Estudos em Cibercultura da Faculdade de Comunicação (FACOM) da Universidade Federal da Bahia e do Projeto Sala de Aula de Educação à Distância. Atualmente, conjuntamente com o Prof. Elias Machado, coordena o Grupo de Pesquisa em Jornalismo Online da FACOM, onde é Professor Titular de Jornalismo. palacios@ufba.br

Martha Fuentes-Bautista is a PhD candidate of the College of Communications, at the University of Texas at Austin, and a research associate of the Telecommunications and Information Policy Institute, at the same university. Her dissertation focuses on new technologies, inequalities and policies promoting public access to Internet, in the informational city in the United State. She has taught courses in globalization and international communication, and media theory in UT-Austin and Suny at Buffalo, where she completed her Master of Arts in Communications. She has developed empirical studies of globalization and telecommunication flows, and participated in multi-country studies of TV flows. Her award-winning work on comparative

telecommunications policy in Latin America has been published in L.F. Cranor and S. Greenstein (Eds.) *Communications Policy and Information Technology: Promises, problems, prospects* (Cambridge: MIT Press, 2002). mfuentes@mail.utexas.edu

Milena Nunes Miranda é estudante de Jornalismo, na Universidade Federal da Bahia. Pesquisadora do Pibic-CNPq, entre 2002-2003, no projeto de pesquisa A Estrutura da Notícia nas Redes Digitais, e, entre 2003 e 2004, no projeto O jornalismo digital em Publicações Regionais, no Brasil e nos Estados Unidos: Um estudo comparativo dos sistemas de produção da notícia, em Austin e Salvador. Pesquisadora do Grupo de Pesquisa em Jornalismo *On-line* da Facom/UFBA. Tem trabalhos publicados em revistas nacionais e em coletaneas internacionais, além de participações, com apresentação de trabalhos, em congressos nacionais e internacionais. milenam@hotmail.com

Nobuya Inagaki is a doctoral candidate, in the Department of Radio-TV-Film, at the University of Texas at Austin. His past research works involve political economy of international telecommunications and rural digital divide. His PhD research topic is the geography of information technology in rural economies. He is a research associate, at the Telecommunications and Information Policy Institute, at the University of Texas at Austin. inagaki@mail.utexas.edu

Othon Jambeiro é Mestre em Ciências Sociais (USP/Brasil) e PhD em Comunicação (University of Westminster/Londres). Publicou *Canção de Massa, Regulando a TV no Mercosul, A TV no Brasil do Século XX e Tempos de Vargas-O Rádio e o Controle da Informação*. Coordena o Grupo de Pesquisa de Economia Política da Informação, da Cultura e da Comunicação (Gepicc) e é vice-coordenador do Grupo de Estudos em Políticas de Informação e Inclusão Digital (Gepind), ambos com sede na UFBA e cadastrados no CNPq. No momento, dirige uma pesquisa sobre Infra-estruturas e Serviços de Informação e Comunicação-O Caso de Salvador, Bahia, focando aspectos do desenvolvimento da chamada Sociedade da Informação, no nível municipal. othon@ufba.br

Paulo Munhoz é jornalista profissional e professor de Fotojornalismo na Faculdade 2 de Julho e nas Faculdades Integradas da Bahia. Nascido em Curitiba, é formado em Desenho Industrial pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR) em 1983. Vem desenvolvendo carreira profissional, como fotógrafo de imprensa e publicidade, com passagens pelo *Jornal da Bahia* e *A Tarde*, de Salvador, e *Revista Veja*. Recebeu vários prêmios em concursos fotográficos. Atualmente cursa o Mestrado em Comunicação e Cultura Contemporâneas na Faculdade de Comunicação da Universidade Federal da Bahia, integrando o Grupo de Pesquisa em Jornalismo Online. pc.munhoz@uol.com.br

Roberta G. Lentz is program officer at the Ford Foundation, appointed in September 2001 to launch the electronic media policy portfolio. She has more than 15 years of combined experience in the information services industry, state and local government, and the non-profit sector, focusing on communications and information technology (IT) projects and issues. Her interdisciplinary background includes teaching; software product development, marketing, and end-user support; multilingual public information campaigns; applied telecommunications (telemedicine, distance learning, and community networking); and policy analysis at the state level in e-government, the digital divide, information security, strategic planning, and statewide technology standards. Roberta is also a doctoral candidate in the Department of Radio-TV-Film in the College of Communication at the University of Texas at Austin.

Sharon Strover is Professor and Chair, in the Radio-Television Film Department, at the University of Texas. Conducts research on telecommunications policy subjects, including broadband deployment, the digital divide, universal service, and cultural policy. She also directs the Telecommunications and Information Policy Institute, at the University of Texas at Austin. ssstrover@mail.utexas.edu

Sonia Serra é professora do Programa de Pós-graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas, da Universidade Federal da

Bahia (UFBA) e do Curso de Jornalismo da Faculdade de Tecnologia e Ciências (FTC). Mestre em Ciências Sociais, pela UFBA e PhD pelo Department of Media and Communications, do Goldsmiths College, da University of London. Coordena os grupos de pesquisa *Papel Político da Mídia*, com sede na UFBA e *Jornalismo: Teoria, História e Políticas*, com sede na FTC, ambos cadastrados no CNPq. Tem pesquisado e publicado nas áreas de teoria e história do jornalismo, comunicação e política e movimentos sociais. Tem especial interesse pelo papel político do jornalismo e suas transformações no contexto da esfera pública internacional e das novas tecnologias. sonserra@ufba.br

Tereza Raquel Merlo is Master in Information Science, ICI/UFBA (Universidade Federal da Bahia, Brazil). She researched “Information Systems in the Generation of Knowledge: An Application to Graduate Level Study *lato sensu* in One University Environment of Salvador”. Specialization in GED–Electronic Management of Documents, Bachelor in Library and Documentation (ICI/UFBA). Visiting researcher, “Digital Society and Technology” project, and Librarian, Benson Latin American Collection, in the University of Texas at Austin. Ex-researcher/grantee of Funadesp- Fundação Nacional de Desenvolvimento do Ensino Superior Particular, Virtual Library Project, with methodological orientation for development of research for students in the Graduate Program *lato sensu*, Unifacs–Universidade de Salvador. Ex-grantee of Capes-Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, Master’s project. Professor of History of Publicity and Methodology of Research. Consultant in organization and management of Libraries, Centers of Documentation, and Archives. raquelmendes_p@yahoo.com.br.

Viviana Rojas is an assistant professor, at the University of Texas, San Antonio. She teaches intercultural and international communication and communication theory. Her research focuses on Latinos and Media, minorities and digital divide, U.S. migration to less developed societies, gender and identity issues. Her dissertation, completed at the University of Texas at Austin, was a study of the audience of Univision and Telemundo, from a critical and cultural perspective. She recently

published the article *The Gender of Latinidad: Latinas speak about Hispanic Television* (*The Communication Review*, 7:2, pp. 125-153) and is the first author of the chapter *Communities, cultural capital and the digital divide*, published in E. Bucy & J. Newhagen (Eds.). *Media access: Social and Psychological dimensions of new technology* (Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 2004). viviana.rojas@utsa.edu

Este livro foi publicado no formato 17x24cm
Fontes *ZapfCalligrBT* no corpo do texto e
Futura Hv BT nos títulos
Miolo em papel 75 g/m²
Tiragem: 500 exemplares
Impresso no Setor de Reprografia da EDUFBA
Impressão de capa e acabamento: ESB Serviços Gráficos