

## PEQUENOS ATOS DE HEROÍSMO: AS REDES SOCIAIS COMO MEDIADORAS DO PROCESSO DE INCLUSÃO DIGITAL

Tatiana de Carvalho Duarte<sup>1</sup>

### Resumo:

O período em que vivemos é caracterizado pelo progresso técnico-científico-informacional. Porém, simultaneamente ao advento de novas formas de interação, o país continua a apresentar elevados índices de exclusão digital. Nesse contexto, as redes sociais se apresentam como as principais promotoras da participação e do entretenimento online. Propomos, portanto, através de revisão bibliográfica e de pesquisa de campo, analisar a campanha da marca HALL`S XS na cidade de Borá – SP. E fazer uma leitura sobre a utilização do Facebook como base para uma inclusão digital efetiva e sobre a utilização das redes sociais como mediadoras do letramento digital.

**Palavras-chave:** Redes sociais; Letramento digital; Facebook; Halls XS; inclusão digital.

### 1. Introdução

Compomos uma sociedade, que pode ser caracterizada como “Sociedade da Informação” (SORJ, 2003). Citar a inclusão digital como fator que necessita de políticas direcionadas, significa aceitar que os modos de comunicação se relacionam diretamente com a democratização da informação, e atendem a preocupação atual de fazer com que a população crie sua própria cultura e se torne participante dos mecanismos de produção de conteúdo (BURINI, 2004). “Quanto mais "tecnicamente" contemporâneos são os objetos, mais eles se subordinam às lógicas globais. Agora, torna-se mais nítida a associação entre dois objetos modernos e atores hegemônicos” (SANTOS, 2006).

O processo comunicacional antes linear, e analisado somente à luz de aspectos básicos (emissão, transmissão e recepção), hoje engloba o estudo de aspectos mais profundos que caracterizam o processo não como uma simples transmissão de conteúdo, mas, como um processo ancorado em representações sociais e convenções. (DUARTE E FUMES, 2009).

Segundo Stuart Hall (2003) “é também possível (e útil) pensar esse processo em termos de uma estrutura produzida e sustentada através da articulação de momentos distintos, mas interligados”, fazendo com que a produção, circulação, distribuição/consumo e reprodução da informação ganhem uma dimensão cultural, social e econômico distinta para cada indivíduo.

---

<sup>1</sup> Mestranda na Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, Programa de Pós-graduação em Comunicação Midiática. E-mail: tatixx13@gmail.com

Uma vez que os aspectos culturais influenciam na absorção de conteúdo pelos indivíduos, novas maneiras de interação e divulgação da informação são simultaneamente demandadas, o que influencia (ou deveria influenciar) a formulação, promoção e execução de políticas de inclusão digital para que satisfaçam a diversidade demográfica da população brasileira a favor da promoção do letramento digital.

Ao obter acesso, a população passa por um processo de adaptação a nova realidade que gera de forma dinâmica e pontual novos conceitos e representações das informações. Com isso, em âmbito educacional, a aproximação do indivíduo com as tecnologias torna-se superficial e baseada predominantemente em questões de entretenimento.

No presente projeto vemos as opções primárias de entretenimento como uma porta de acesso ao letramento, uma vez que o lazer no ambiente online pode levar ao interesse pelos demais tipos de acesso e pesquisas.

As redes sociais, num primeiro momento corporativo e empresarial, proporcionam interação entre clientes e organizações estabelecendo um relacionamento capaz de garantir feedback às representações. (RAMALHO, 2010) Por sua interface simples e de fácil compreensão, o caráter de entretenimento das redes sociais obtém destaque e possibilita um acesso inicial aos indivíduos que não foram submetidos a um primeiro reconhecimento e ao letramento digital.

Com isso, pode-se considerar como possível, a exploração da diversidade dos agentes da comunicação a favor da transmissão da informação e conseqüentemente das políticas da própria inclusão e do letramento digital. Concordando assim com a idéia de “engenharia do laço social” que a caracteriza como “a arte de suscitar coletivos inteligentes e valorizar ao máximo a diversidade das qualidades humanas” (LÉVY, 1993).

Ao propor formas de letramento digital, as políticas admitem, portanto, tais coletivos inteligentes e se tornam hábeis ao garantir implementos no processo comunicacional em termos da grande margem de diferenças demográficas do país. Como as instituições não governamentais que, ao promoverem ações de marketing de relacionamento online, acabam por incentivar seus clientes ao contato com o ambiente digital.

Assim funcionou a campanha de marketing da empresa Halls Brasil que promoveu a campanha de divulgação de seu novo produto “Halls XS” e com o slogan incentivou “pequenos atos de heroísmo” como slogan da campanha. Esta, por sua vez, foi desenvolvida visando promover a marca e disponibilizar os manifestos dos clientes através de redes sociais como o Facebook.

Em uma de suas ações de marketing a empresa, através da agência Espalhe, escolheu a cidade menos populosa do Brasil identificada pelo Censo 2010<sup>2</sup>. A cidade localizada no interior do

---

<sup>2</sup> Pesquisa feita sobre a população residente, total, urbana total e urbana na sede dos municípios brasileiros, em números absolutos e relativos, com indicação da área total e densidade demográfica, segundo as Unidades da Federação e os municípios – 2010.

estado de São Paulo chama-se Borá e possui 805 habitantes sendo que 627 concentram-se na zona urbana. Nela foi realizado um *sampling*<sup>3</sup> de kits promocionais a toda população e a posterior inclusão de todos os indivíduos na rede social Facebook por intermédio de jovens treinados ao cadastro dos habitantes através de uma lan house da cidade. Essa ação foi a responsável pela inclusão de 93% da população acima de 13 anos da cidade na rede social, o que fez com que se tornasse o município brasileiro com maior percentual de habitantes incluídos na rede social criada por Mark Zuckerberg.

A participação popular tem papel de destaque na ação, pois prestou uma contribuição essencial no processo ao admitirmos que, como sujeitos da necessidade, os indivíduos colocaram-se como as principais fontes empíricas de afirmação de gestão da demanda de educação e, como principais personagens de um processo de atribuição de direitos e deveres que devem ser cumpridos para uma sociedade mais justa e igualitária.

Partindo dessa afirmativa, vemos como necessária a formulação de iniciativas de letramento digital que façam com que os receptores (e possíveis gestores) da informação a interpretem mais claramente e compreendam o conteúdo sem interferências significativas de sua realidade social. Pretendemos assim, analisar como o letramento digital pode ser introduzido à população a fim de contribuir com a efetiva inclusão digital e buscar quais adaptações podem ser feitas para que as redes sociais funcionem como mediadoras desse processo.

## **2. Justificativa**

[...]a imprensa pode não ser, a maior parte das vezes, bem sucedida em dizer às pessoas como pensar, mas é espantosamente bem sucedida em dizer aos leitores sobre o que pensar (MCCOMBS & SHAW, 2000).

Quando se analisa a busca da informação através da mídia, o direito à informação garante às pessoas a oportunidade de discutir a importância das ações que demandam para seu bem estar.

“As mídias sociais dizem respeito a pessoas comuns que passam a ter o poder de divulgar suas idéias coletivamente e influenciar o mundo ao redor” (RAMALHO, 2010). Segundo análises temáticas de mídia da ANDI<sup>4</sup>, somente 32,7% dos textos jornalísticos foram enquadrados como políticas governamentais de Comunicação em um período entre 2003 e 2005.

Dentre essas divulgações, podemos classificar o público alvo pelo direcionamento da campanha de promoção das políticas. Tais campanhas podem ter variadas abordagens, assim como a educativa, onde a visão econômica é considerada, porém a ênfase é dada a importância da difusão de conteúdo e ao papel fundamental da mídia eletrônica nesse processo. (VALENTE, 2009).

---

<sup>3</sup>Distribuição de amostras a um subgrupo de população selecionada.

<sup>4</sup>Agência de Notícias dos Direitos da Infância

Em nossa pesquisa, partimos da abordagem educativa ao destacar a importância da difusão de um conteúdo e do letramento digital como bases para inclusão de sociedades em desenvolvimento como a brasileira.

[...] os representantes da corrente aqui denominada “educativa” viam na mídia pública um instrumento de ampliação da formação da população. Não por acaso essa visão aparece fortemente na América Latina durante o período mais intenso de industrialização da segunda metade do século XX, tanto pelas vozes de seus dirigentes políticos quanto pelas agências internacionais que elaboravam políticas integradas para o continente (VALENTE, 2009).

O veículo é o mesmo objeto do mundo real para todos os observadores, mas suas percepções, sua habilidade para especificá-lo e descrevê-lo, e o sentido que eles dão a mensagem são diferentes, devido a suas biografias individuais. Tais particularidades devem ser levadas em consideração de forma a introduzir um letramento capaz de incluir os indivíduos digitalmente.

Assim, a pesquisa aqui proposta se justifica pela necessidade não apenas de propor formas contingenciais que possam massificar o acesso as políticas de inclusão digital aos variados contextos culturais e econômicos, mas também de apoiar outros processos através do letramento e da inclusão por meio das simples e interativas plataformas das redes sociais que podem atingir parcelas mais significativas da população.

Sendo assim, demanda-se um modelo de inclusão que possibilite maior interação e identificação do indivíduo com o ambiente online. É nesse ponto que a aplicação do modelo que pretendemos propor se justifica uma vez que a aplicação em amostras da população buscará valorizar características regionais e culturais e a posterior aplicação em grandes contextos seguirá a mesma tendência.

### **3. Revisão da literatura**

#### **3.1. Gestão de políticas por governos e organizações privadas**

A inclusão digital tem sido vista, por uma perspectiva separada e atrelada apenas a diminuição da desigualdade econômica, e não por sua importância como fator potencial ao desenvolvimento dos direitos e da cidadania. Contudo, a ação solitária de promover pontos de acesso e disponibilizar as novas tecnologias não resolvem a demanda em educação digital considerado nesse artigo como fator primordial à inclusão digital.

No âmbito da ciência Política temos que tais ações, que promovem a coletividade, são fundamentais tanto na diminuição da desigualdade quanto no desenvolvimento dos direitos e da cidadania. É importante frisar, porém, que as políticas públicas não precisam ser necessariamente ações do Estado, mas, podem ser iniciativas de outras instituições sociais<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup>Concorda-se aqui com Frey (2000), ao restringir o uso do conceito de instituição apenas a organizações e procedimentos.

A idéia fundamental da abordagem institucional consiste justamente na possibilidade de influenciar processos políticos e, conseqüentemente, os conteúdos da política por meio da institucionalização de padrões de ação e de processos de negociação no contexto de organizações e procedimentos. (FREY, 2000).

Nesse sentido, cabe às instituições em geral, e ao Estado, atuando separadamente ou em conjunto, e de forma direta ou indiretamente, o estabelecimento de políticas para as mais gerais questões coletivas de condições básicas da população como saúde, alimentação, educação, dentre outros fatores como o objeto de estudo desse artigo: a inclusão digital que incluímos na categoria educação.

Portanto, a participação popular é extremamente importante ao ser capaz de identificar suas próprias necessidades e de alertar as instituições para que essas demandas sejam sanadas. Porém não é apenas de forma indireta que os indivíduos podem atuar nesse processo, existe também a possibilidade de gestão direta dos sistemas públicos. (MOYSES, VALENTE & SILVA, 2009).

Dessa forma, a população, assim como o Estado e as Instituições, podem sugerir políticas que se encaixem com mais fidelidade à demanda existente ou ainda se posicionar como atores da implementação dessas ações ao se colocarem como gestores populares.

### **3.2. Acessibilidade**

A limitação ao uso da internet diz respeito às barreiras de capacidade de utilização da mesma a partir de suas plataformas e não às suas autorizações de utilização e manutenção. Assim, a isenção de um conhecimento técnico prático, configura também, uma vertente da Web 2.0 notoriamente percebido por sua facilidade de criação e gestão.

A criação de uma página pessoal, limitada pelas configurações em HTML e pela linguagem C++, tornou-se um ato simples e gratuito. Coexistem hoje, páginas criadas a partir de tecnologias XHTML e CMS. O processo de criação resume-se a registrar-se, escolher o layout e postar em tempo real o conteúdo desejado sem maiores restrições temáticas. (DUARTE E FUMES, 2009). Esse fator advindo da web 2.0 contribui com uma maior facilidade de acesso das pessoas as novas tecnologias e estas acabam por conhecer o ambiente online e suas informações e interagir entre si. Interessados podem até fazer upgrades em softwares opensource, ou seja, livres para atualização e edição de suas funções.

Aferimos, portanto, que o antes complicado universo online, que, para os usuários comuns, se restringia praticamente a uma ferramenta de busca, constitui-se hoje, em uma ferramenta de compartilhamento de experiências, fatos pessoais, ideias, notícias, pontos de vista, crônicas, livros e de facilitadas interfaces e plataformas de prática edição vivenciando as mais básicas práticas de letramento digital.

### 3.3. Letramento digital no contexto da web 2.0

Muito se espera em relação a inclusão digital, quando pontos de acesso são estabelecidos nas mais diversas regiões. Estas porém não são suficientes uma vez que o letramento digital é essencial quando notamos que o termo não se trata apenas de ensinar a pessoa codificar e decodificar a escrita, ou mesmo usar programas de computador, mas de colocá-lo como usuário ativo em práticas sociais nas quais mensagens transmitidas por computadores tenham papel fundamental. (BUZATO, 2003). Logo, “letramento digital seria a habilidade para construir sentido, capacidade para localizar, filtrar e avaliar criticamente informação eletrônica, estando essa em palavras, elementos pictóricos, sonoros ou qualquer outro” (SILVA, JAMBEIRO, LIMA E BRANDÃO, 2005).

Like many important concepts, Web 2.0 doesn't have a hard boundary, but rather, a gravitational core. You can visualize Web 2.0 as a set of principles and practices that tie together a veritable solar system of sites that demonstrate some or all of those principles, at a varying distance from that core (O'REILLY, 2005).

Diante da iniciativa de letramento digital pelas mídias convencionais<sup>6</sup>, em especial pelas iniciativas derivadas de política de inclusão digital, as redes sociais surgem como possível auxiliar da difusão dessas iniciativas em um contexto direcionada pela web 2.0.

A possibilidade de interação tanto de emissor para receptor, quanto entre receptores, possibilita que um maior número de indivíduos seja atingido, atraído ao ambiente online e absorva o conteúdo modelado para o letramento a partir de políticas públicas. Para Almeida Neto (2006) as mídias interativas aumentaram a possibilidade de conexão entre as pessoas dos mais diversos contextos, identidades culturais, relações socioeconômicas e faixas etárias, agilizando esse processo e quebrando a barreira da distância. Assim é conceituada a web 2.0 ao considerá-la como um ambiente de colaboração entre usuários da rede global onde compartilham conhecimento, tem sua autoridade descentralizada e todos possuem liberdade para agir e se comunicar de forma igualitária (COUTINHO & JUNIOR, 2007).

[...]computadores além de agregarem formas de comunicação típicas de outras eras, como a escrita, a imagem e o som, e acelerarem a velocidade das informações, permitem uma interconexão planetária inédita que efetivamente nos transforma em moradores de uma verdadeira aldeia global (ALMEIDA NETO, 2006).

É importante frisar que o conceito de “aldeia global” engloba todas as diversas identidades e, ampliando tal alcance, torna-se possível a comunicação entre indivíduos, independente de seu contexto. Segundo December (1993) as mídias tradicionais como a televisão, o rádio e o telefone com o tempo garantiram um caráter global. Este autor cita que a comunicação entre as pessoas sofre dificuldades à medida que funcionam com uma comunicação unilateral, exemplificada a partir da televisão e do rádio.

---

<sup>6</sup>Consideramos mídias convencionais como as existentes antes da internet, como as telecomunicações, a mídia televisiva, impressa e radiofônica.

Outro problema encontrado é a limitação temporal e conexão entre indivíduos uma vez que gravações de voz são assíncronas e o telefone, por exemplo, depende da atuação sincronizada de ambos comunicadores. “Mesmo a comunicação interpessoal face-a-face exige a simultaneidade espacial e temporal dos participantes. Isto é, trazem limitações à realização do conceito de aldeia global” (DECEMBER, 1993). Através de computadores os usuários constroem sua própria realidade e transcendem limites em uma lógica pós modernista.

Internet Relay Chat leaves it open to users to create virtual replacements for these social cues - as I shall discuss later, IRC interaction involves the creation of replacements and substitutes for physical cues, and the construction of social hierarchies and positions of authority. That it is possible for users of IRC to do this is due to the ways in which the medium deconstructs conventional boundaries constraining interaction and conventional institutions of interpersonal relationships. It is this freedom from convention that allows IRC users to create their own conventions, and to become a cohesive community. The chance for deconstruction of social boundaries that is offered by IRC is essentially postmodern (REID, 1991).

Nesse mesmo sentido Recuero (2009) cita que “essa comunicação, mas do que permitir aos indivíduos comunicar-se, amplificou a capacidade de conexão, permitindo que redes fossem criadas e expressas nesses espaços: as redes sociais mediadas pelo computador”.

A possibilidade de interação proporcionada pelas redes sociais no contexto da web 2.0, derruba a barreira da distância e das diferenças culturais e permite uma maior absorção de conteúdo pelos indivíduos. Realidades são construídas a partir de cada emissor de conteúdo e a partir das relações sociais entre receptores em potencial.

### **3.4. As redes sociais como mediadoras do processo de letramento digital**

As redes sociais advêm das iniciativas da web 2.0 ao socializar os indivíduos para que, juntos, possam colaborar entre si no desenvolvimento do próprio ambiente online. Esse estudo da sociedade formada por redes de interesse em comum possibilita que noções sejam tomadas baseadas em amostras da totalidade do público virtual. “Estudar redes sociais, portanto, é estudar os padrões de conexões expressos no ciberespaço. É explorar uma metáfora estrutural para compreender elementos dinâmicos e de composição dos grupos sociais” (RECUERO, 2009).

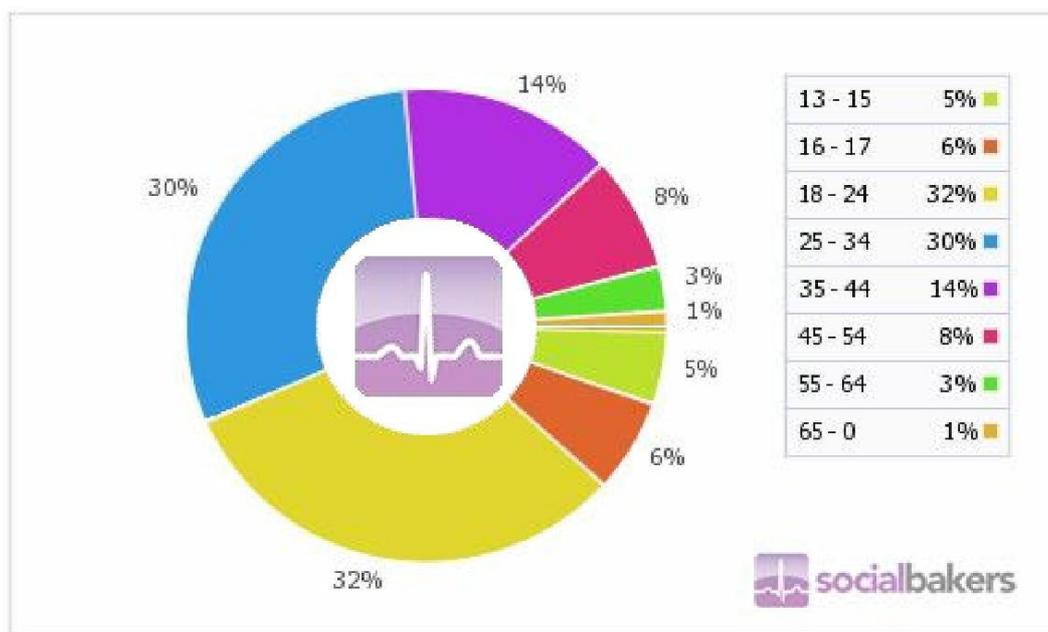
Nesse sentido, o agrupamento das pessoas de acordo com seus traços e/ou interesses em comum pode servir como modelo para determinar o surgimento de estruturas sociais e como base para definir quais demandas políticas são prioritárias para aquela parcela da sociedade. Ainda, segundo Recuero (2009), uma rede é formada por diversos atores (pessoas, instituições ou grupos; os nós da rede) e por suas conexões (interações ou laços sociais). Assim, tais redes de relacionamento também funcionam como uma forma de fácil acesso a essa parcela da população que, concentrada em uma só rede social, absorvem de uma só vez as informações divulgadas e ainda geram tráfego dentro da rede ao desenvolverem fóruns de discussão, comentários e chats entre os usuários.

Além do fácil acesso, as redes sociais atraem pela possibilidade de entretenimento. Sugerir políticas de letramento e inclusão digital através de seu ambiente aprazível e aliciante e do fácil acesso de tais redes sociais seria, portanto, uma forma de abranger um grande público que passaria a se comunicar com as mídias e através delas. Ou seja, através da comunicação mediada por redes sociais, os emissores verificam-se capazes de gerar fluxos de informações e trocas sociais que salientem a necessidade e a importância das políticas de educação digital.

#### 4. Universo empírico

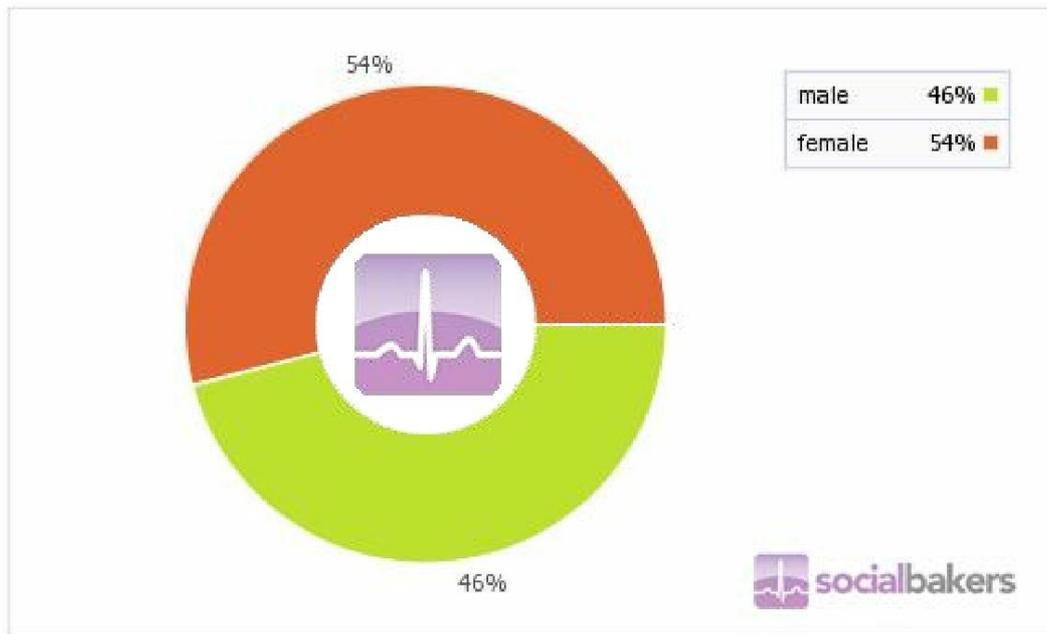
Visando responder de maneira mais completa o problema proposto, foi selecionada a cidade de Borá no interior de São Paulo. Com 805 habitantes a cidade possui 627 habitantes concentrados na zona urbana e foi a Cidade escolhida pela campanha da bala Hall's XS para divulgar a marca.

##### Distribuição dos usuários brasileiros da Rede Facebook por faixa etária



Fonte: <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/>

##### Distribuição dos usuários brasileiros da Rede Facebook por gênero



Fonte: <http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/>

Reconhecida como cidade menos populosa do Brasil, a cidade de Borá foi escolhida pela marca Hall's para a campanha desenvolvida pela agência Espalhe com o slogan de “pequenos atos de heroísmo”. Segundo o site de estatísticas em mídias sociais Social Bakers, No Brasil a rede social Facebook possui 23 356 440 usuários contabilizados em 27 de julho de 2011. A uma taxa de crescimento de aproximadamente 13% ao mês. A campanha atingiu a meta de cadastrar 93% da população na rede social Facebook, tornando Borá o município nacional com maior índice de habitantes cadastrados na rede social.

Os dados obtidos serão analisados a partir de uma interpretação interdisciplinar recorrendo a interpretações teóricas da Sociologia e da Antropologia que em seus estudos lançaram luzes a respeito das categorias analíticas selecionadas para a pesquisa. Assim, a escolha desse universo empírico se dá devido à possibilidade de estudar a efetividade dessa porta de acesso ao ambiente online e verificá-la como base para um modelo de inclusão e letramento digital.

## 5. Referências

- BURINI, Débora. O reflexo das políticas públicas de “inclusão digital” no processo de democratização na sociedade da informação brasileira. VIII Colóquio Internacional da Escola Latino Americana de Comunicação - CELACOM. Anais... São Bernardo do Campo, SP, 2004.
- BUZATO, Marcelo E. K. Letramento digital abre portas para o conhecimento. EducaRede, 11 mar. 2003. Disponível em: [http://www.educarede.org.br/educa/html/index\\_busca.cfm](http://www.educarede.org.br/educa/html/index_busca.cfm)>.
- Acesso em: 05 jun 2011. COUTINHO, Clara Pereira, JUNIOR, João Batista Bottentuit. Blog e Wiki: Os Futuros Professores e as Ferramentas da Web 2.0. Simpósio Internacional de

Informática Educativa, 9, 2007. Anais... Porto: Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico do Porto, 2007.

DECEMBER, John. Characteristics of oral culture in discourse on the net. Manuscrito eletrônico: <http://www.december.com/john/papers/psrc93.txt>. 1993.

DUARTE, Tatiana, FUMES, Rodrigo. Web 2.0 e o Seriado “Gossip Girl”: premissas de um futuro próximo? Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2009.

FREY, K. Políticas públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. Planejamento e Políticas Públicas. Brasília: IPEA, v.21. 2000.

HALL, Stuart. Da Diáspora: Identidades e Mediações Culturais. Belo Horizonte: UFMG/UNESCO, 2003.

LÉVY, Pierre. O que é o virtual? São Paulo: Editora 34, 1999. \_\_\_\_\_. Os três tempos do espírito. In: As Tecnologias da Inteligência. São Paulo: Editora 34, 1993

MOYSES, Diogo, VALENTE, Jonas & SILVA, Sivaldo Pereira. Sistemas Públicos de comunicação: panorama analítico das experiências em doze países e os desafios para o caso brasileiro. In. Sistemas públicos de comunicação no mundo: experiências de doze países e o caso brasileiro. São Paulo: Paulus, Intervezes, 2009.

O'REILLY, Tim. What is the web 2.0. Disponível em:

<<http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>> Acesso em: 03 de abril de 2011.

RAMALHO, José Antônio. Mídias Sociais na prática. São Paulo: Elsevier, 2010. RECUERO, Raquel. Redes Sociais na internet. Porto Alegre: Sulina, 2009.

REID, Elizabeth M. Eletropolis: Communication and community on Internet Relay Chat. Manuscrito eletrônico: <http://www.irchelp.org/irchelp/communication-research/academic/academic-reid-e-electropolis-1991.html>.

SANTOS, Milton. Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal. Rio de Janeiro: Record, 2008.

SILVA, H., JAMBEIRO, O., LIMA, J., BRANDÃO, M. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. Ciência da Informação, Brasília, DF, Brasil, 34, out. 2005.

SORJ, Bernardo. Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar; Brasília, DF: UNESCO, 2003.

HALL, Stuart. Da Diáspora - Identidades e Mediações Culturais. Org. Liv Sovic, Belo Horizonte. Ed. UFMG/UNESCO, 2003.

VALENTE, Jonas. Concepções e abordagens conceituais sobre sistema público de comunicação. In: INTERVOZES. Sistemas públicos de comunicação no mundo: experiências de doze países e o caso brasileiro. São Paulo: Paulus/Intervezes, 2009.