

Novas tecnologias e a Web 2.0: mediadores da divulgação do processo de inclusão digital?¹

DUARTE, Tatiana de Carvalho²
KERBAUY, Maria Teresa Miceli³
Universidade Estadual Paulista, Bauru, SP

RESUMO:

O meio em que vivemos, caracterizado técnico-científico-informacional, se distingue dos anteriores pela profunda interação entre ciência e técnica a fim de ampliar o alcance do capitalismo. As novas tecnologias da comunicação e da informação (NTCI's), demonstradas através da *web 2.0*, surgem num contexto em que o Brasil depara-se com o seguinte paradoxo: simultaneamente ao advento de novas formas de interação e promoção, o país continua a apresentar elevados índices de exclusão digital. Isso se explica pela imediata multiplicidade cultural, socioeconômica e etária, tais fatores que influenciam diretamente na absorção do conteúdo comunicacional, que se torna sujeito a esse contexto por meio da digitalização e da comunicação em redes (mediadas ou não por computadores) na captação, transmissão e distribuição das informações. Nesse artigo, propomos através de revisão bibliográfica, documental, análise de redes sociais e aplicação de questionários on-line, uma leitura sobre a utilização das NTCI's como constituintes de uma abertura para difusão da inclusão digital. Assim, visamos demonstrar como as próprias novas tecnologias podem ser mediadoras desse processo de inclusão em torno das variadas identidades populacionais brasileiras.

PALAVRAS-CHAVE:

Novas tecnologias; *web 2.0*; inclusão digital; políticas públicas

¹ Trabalho apresentado no XV Colóquio Internacional da Escola Latino Americana de Comunicação realizado de 1 a 3 de junho de 2011 – Araraquara - SP.

² Mestranda em Comunicação Midiática pela Universidade Estadual Paulista – Bauru/SP; E-mail: tatixx13@gmail.com

³ Doutora em Ciência Política (UNESP). Professora do Programa de Pós Graduação em Televisão Digital da UNESP. E-mail: kerbauy@travelnet.com.br

Introdução

Partindo do princípio de que compomos uma geração, que pode ser caracterizada como “sociedade da Informação” (SORJ, 2003), citar a inclusão digital como fator que necessita de políticas públicas direcionadas, significa aceitar que os modos de comunicação se relacionam diretamente com a democratização da informação, e atendem a preocupação atual de transformar a população em “geradora de sua própria cultura participante dos mecanismos de produção.” (BURINI, 2004)

Quanto mais "tecnicamente" contemporâneos são os objetos, mais eles se subordinam às lógicas globais. Agora, torna-se mais nítida a associação entre 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.

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”. Assim, a produção, circulação, distribuição/consumo e reprodução são analisados através do contexto cultural, social e econômico de cada indivíduo.

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 públicas de inclusão digital para que satisfaçam a diversidade demográfica da população brasileira.

O recente advento das chamadas Novas Tecnologias da Comunicação e da Informação (NTCI's) e da *web 2.0*⁴, propõem a aproximação entre as pessoas e os meios de comunicação. Esse fator contribui significativamente com a interpretação mais real da mensagem e garante uma transmissão significativamente mais livre de ruídos ao possibilitar a aproximação das mídias aos contextos sociais de cada indivíduo.

⁴ Termo considerado como a segunda geração dos serviços online e traduzido da língua Inglesa, originalmente World Wide Web, caracterizado por PRIMO (2006) como potencializador das formas de publicação, compartilhamento e organização de informações.

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 digital. Concordando assim com a idéia de engenharia do laço social de Lévy (1993) que a caracteriza como “a arte de suscitar coletivos inteligentes e valorizar ao máximo a diversidade das qualidades humanas”

Pretendemos analisar como adaptações nas formas de divulgação das políticas de inclusão digital podem garantir implementos no processo comunicacional, através da *web 2.0* e das NTCT's. E que, vise a formulação de uma abordagem informe não somente uma maior parcela da população a respeito das políticas de inclusão digital, mas também que faça com que os receptores da informação a interpretem mais claramente e compreendam o conteúdo sem interferências de sua realidade social.

Invisibilidade e a gestão dos sistemas públicos

O Brasil esta diante de um cenário macroeconômico que acaba por ocultar as reais demandas da população brasileira. Não me refiro aqui a todos os aspectos que compõem uma sociedade, mas especificamente ao fato de questões, de grande importância dentro de uma população, estarem implícitas de forma a não obterem destaque dentro das ações políticas. Ou seja, estas deveriam observar questões de interesse da sociedade que muitas vezes não são consideradas como primordiais dentre as ações previstas.

O Brasil precisa livrar-se da sua realidade invisível onde fatores básicos para o bem estar da sociedade (segurança, saúde e educação) são deixados de lado. E, para isso, dar o devido destaque a essa problemática e ao estudo de modelos e maneiras de revertê-la.

Considerando-se a inclusão digital como parte de um processo educativo, concomitantemente se dá a esse tema suposta prioridade, uma vez que compõe a gama de necessidades básicas expostas anteriormente. Portanto, é necessário que, para diminuir o número de excluídos digitais, se assuma uma postura de aceitar a existência dessa parcela da sociedade sem acesso às novas tecnologias e sem as premissas básicas educativas.

As políticas são consideradas por diversas correntes, como no caso da ciência política, onde ocorrem duas definições clássicas. A de que constituem a representação do Estado em ação (JOBERT & MULLER, 1987) e a de que, segundo conceitos de democracia liberal e social, representam todos os bens produzidos para promover a coletividade (MARSHALL, 1976).

Políticas sociais se referem a ações que determinam o padrão de proteção social implementado pelo Estado, voltadas, em princípio, para a redistribuição dos benefícios sociais visando à diminuição das desigualdades estruturais produzidas pelo desenvolvimento socioeconômico. (HÖFLING, 2001)

É importante frisar que as políticas públicas não precisam ser necessariamente ações do Estado, mas, podem ser iniciativas de outras instituições sociais⁵.

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 ao Estado, 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.

Nesse sentido, 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)

A gestão e a participação popular dos sistemas públicos de comunicação podem ser classificados em duas vertentes: o formato administrativo e o formato de participação popular (MOYSES, VALENTE & SILVA, 2009). O formato aqui destacado é o que diz respeito à participação popular uma vez que essa participação gera comunicação entre os próprios indivíduos e entre os indivíduos e as entidades responsáveis pela divulgação das políticas públicas.

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

Tal formato de participação social pode ser dividido em dois tipos: o sistema simplificado e o complexo. O primeiro segue diretrizes propostas pela administração pública, enquanto o segundo não representa necessariamente a exclusão do Estado, mas a descentralização de algumas instâncias, geralmente executivas, em que são estipulados critérios objetivos para a escolha dos cargos (MOYSES, VALENTE & SILVA, 2009).

Mídia, identidade e a inclusão digital

[...]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).

Ao traduzir e incitar tópicos surge a possibilidade da mídia sugerir que a população discuta quais políticas públicas são ou não necessárias. Admitimos assim que a iniciativa de criação de políticas públicas não precisa ser apenas do Estado, mas também de sugestões diretas da população e de pesquisadores da área. Não cabe a esse artigo, porém, discutir as formas de persuasão utilizadas pela mídia, nos limitamos a admitir que com a habilidade de sugerir assuntos a serem discutidos, a mídia se dota de ferramentas úteis para mostrá-la aos indivíduos, por exemplo, quais políticas públicas devem ser estudadas e projetadas. Quando se analisa a busca da informação por partes das entidades representativas, considera-se

a importância da opinião na sociedade democrática como fator de mobilização e de busca por mudanças que tanto possam beneficiar a população em seu todo, como atender a segmentos específicos. (BAPTISTA, 2001).

Através da mídia, o direito à informação garante às pessoas a oportunidade de discutir a importância das políticas públicas e sua respectiva necessidade. “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).

Porém, segundo análises temáticas de mídia da ANDI⁶, somente 32,7% dos textos foram enquadrados como políticas públicas governamentais de Comunicação em um período entre 2003 e 2005.

⁶ Agência de Notícias dos Direitos da Infância

Dentre essas divulgações, podemos classificar o público alvo pelo direcionamento da campanha de promoção das políticas públicas. Tais campanhas podem ter as seguintes abordagens: elitista, que parte da premissa iluminista que coloca o conhecimento como fator de inserção e diminuidor das desigualdades sociais; 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; em detrimento da uma hegemonia dos meios de comunicação comerciais, surge também uma alternativa ao modelo comercial onde a proposta é cobrir a demanda dos temas excluídos por um mercado que segue a lógica de produção de audiência; nesse sentido temos a abordagem do sistema público não-estatal que difere sua produção por não ter vínculos e se manter independente dos interesses particulares; temos ainda uma abordagem culturalista ligada a uma natureza autônoma que pretende desvincular as mídias da orientação hegemônica do estado e paralelamente destacar o compromisso dos indivíduos com sua diversidade cultural. (VALENTE, 2009)

Em nossa pesquisa, partimos da abordagem educativa ao essencializarmos a importância da difusão de um conteúdo que transmita a importância das políticas públicas de inclusão digital em uma sociedade 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)

Assim, espera-se que as mídias públicas procurem formas de massificar a divulgação das políticas de inclusão digital, permitindo o acesso generalizado, apoiando outros processos, e atingindo a parcela da população antes excluída.

Diante dessa necessidade de massificação, outro fator ainda deve ser observado, pois a interpretação da divulgação feita pelas mídias, deriva do contexto no qual o indivíduo está inserido e de todos seus traços culturais e sociais. Tais particularidades devem ser levadas em consideração de forma a gerar um conteúdo que seja de fácil absorção por todos e absorvido em sua forma mais fiel e sem ruídos.

No caso da divulgação, os modos tradicionalmente usados já não satisfazem as necessidades contemporâneas. Pois 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. Sendo assim, demandam-se um veículo que possibilite maior interação e identificação do indivíduo com o objeto divulgado, no caso as políticas públicas de inclusão digital.

Divulgação das políticas públicas no contexto da web 2.0

Diante do baixo índice de divulgação das políticas públicas pelas mídias convencionais⁷, em especial da política de inclusão digital, as NTCT's surgem como possível auxiliar da difusão dessas iniciativas em um contexto direcionada pela *web 2.0*.

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).

Essa possibilidade de interação tanto de emissor para receptor, quanto entre receptores, possibilita que um maior número de indivíduos seja atingido e absorva o conteúdo divulgado sobre as 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.

⁷ Consideramos mídias convencionais como as existentes antes da internet, como as telecomunicações, a mídia televisiva, impressa e radiofônica.

Segundo December (1993) as mídias tradicionais como a TV, o rádio e o telefone com o tempo garantiram um caráter global. Ele cita que a comunicação entre as pessoas sofre dificuldades à medida que funcionam em uma comunicação unilateral, exemplificada a partir da TV e do rádio. 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).

Demonstra-se, que 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.”

Assim, a possibilidade de interação proporcionada pelas novas tecnologias 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.

Novas tecnologias como mídias sociais e mediadoras da inclusão digital

Podemos citar dentre as novas tecnologias disponíveis gratuitamente na *web*, e que proporcionam tal divulgação, os *microblogs*, *blogs* convencionais, transmissões em *live stream*, *podcast`s*, redes sociais, dentre outras. Não cabe a esse artigo, porém, analisar a forma de utilização de cada um desses meios. Nos limitaremos portanto, a

discutir as características que os tornam aptos a contribuir para a divulgação das políticas públicas de inclusão digital.

- *Microblogs*: Constituem uma nova forma de comunicação, em frases de no máximo 140 caracteres, nas quais o usuário pode descrever seu status, enviar frases, iniciar *Flash Mobs*⁸, noticiar fatos, sugerir notícias, dentre uma variedade de outras opções de comunicação. Essa é um dos meios pelos quais as políticas pública podem ser divulgadas com mais facilidade e agilidade uma vez que em um curto espaço de tempo é possível distribuir conteúdo a todos seus seguidores. Pode-se enviar mensagens instantâneas, através de aplicativos para plataformas de celular, e-mail ou através do próprio site. O fato de ser uma comunicação sucinta e de ter disponível diversas formas de acesso e atualização, garante também maior velocidade e acessibilidade a transmissão da mensagem.

Compared to regular blogging, microblogging fulfills a need for an even faster mode of communication. By Encouraging shorter posts, it lowers users` requirement of time and thought investment content generation. (...) The second important difference is the frequency of update. On average, a prolific blogger may update her blog once every few days; on the other hand a microblogger may post several updates in a single day. (JAVA *et al.*, 2007)

- *Blogs*: A *web 2.0* em sua forma colaborativa proporciona uma interface de interação entre os usuários e a capacidade de produzir seu próprio conteúdo, seja ele de caráter pessoal, acadêmico, artístico, enfim, em qualquer estilo ou linguagem. Os blogs fazem parte desse contexto e possibilitam que os usuários participem de forma direta e indiretamente limitada do ambiente que a internet dimensiona.

A partir de um *blog*, pode-se divulgar movimentos, pensamentos, dicas, idéias, ou seja, pode-se também divulgar políticas públicas. Esse caráter publicitário do blog, aliado a seu grande alcance, fácil entendimento e acesso, além de sua fácil identificação com o usuário, uma vez que as pessoas acessam os blogs por afinidade, temos essa estrutura como um grande aliado no divulgação de políticas públicas.

A blogosfera, ou seja, o conjunto de blogs na web, concretizou uma mudança profunda na comunicação ao transformar o cidadão comum

⁸ A principal característica da flash mob é sua instantaneidade, não só de sua encenação como também de sua articulação, e isso só se torna possível graças a popularização das tecnologias virtuais móveis como a utilização do microblog através dos smartphones, que por terem um caráter descentralizado, tem a capacidade de fazer circular a informação num curto espaço de tempo. (SCHIECK, 2005)

em produtor de informações. Os blogs criaram uma via de mão dupla que permite ao receptor interagir com o emissor, estejam onde estiverem. Eles são padrinhos de outras ferramentas de publicação na web, como os audioblogs, flogs e vlogs. Um universo com milhões de vozes, que desenvolveu algumas regras de comunicação, de organização e já criou ídolos e campeões de audiência. Também gerou problemas para pessoas públicas, revelou escândalos políticos, fraudes empresariais e jornalísticas e levou alguns de seus autores para a cadeia. (FOSCHINI e TADDEI, 2008)

E esse universo, configurado através da interação de diversas pessoas, se mostra como uma importante ferramenta para garantir o acesso a informação a todos.

- *Live Stream Vídeos*⁹, *Podcast`s*¹⁰ e bancos de imagens: Na mesma linha dos blogs, com publicação gratuita e de fácil acesso, temos os vídeos (gravados ou transmitidos em tempo real), os *podcast`s* e os bancos de imagens. As três plataformas possibilitam que o usuário publique seu conteúdo em formatos diferenciados do texto, no caso vídeos, arquivos de áudio e imagens, respectivamente.

O visual e a mídia possibilitam uma aproximação entre o usuário e o emissor da mensagem por basearem-se em emissão de conteúdo com auxílio de recursos visuais e sonoros.

A manipulação de imagens, vídeos e áudios pode ser mais sutil e oculta, mas ela é claramente ideológica. O aspecto visível de uma mensagem pode conter uma ideologia implícita ou algumas vezes explícita (LOIZOS, 2002). Ou seja, é possível que através das mídias visuais, demonstre-se ao espectador sobre as necessidades de aplicação de políticas públicas e sobre como ele pode ter acesso e usufruir dessas iniciativas.

- *SMS`s*¹¹ e *E-mail*: O sms e o e-mail são importantes ferramentas difusoras de conteúdo e representantes do caráter imediato na transmissão de

⁹ o live stream mencionado significa, por exemplo, a condição técnica de transmissão de vídeo ou áudio em tempo real e de forma contínua cuja possibilidade até então era exclusividade dos broadcasting como emissoras de rádio e TV e, mesmo assim, a partir da utilização de um aparato mais complexo formado por uma estrutura mais pesada e que exigia um maior número de profissionais envolvidos no processo de cobertura. (SILVA, 2008)

¹⁰ PodCast é uma palavra que vem do laço criado entre Ipod – aparelho produzido pela Apple que reproduz mp3 e Broadcast (transmissão), podendo defini-lo como sendo um programa de rádio personalizado gravado nas extensões mp3, ogg ou mp4, que são formatos digitais que permitem armazenar músicas e arquivos de áudio em um espaço relativamente pequeno, podendo ser armazenados no computador e/ou disponibilizados na Internet, vinculado a um arquivo de informação (feed) que permite que se assine os programas recebendo as informações sem precisar ir ao site do produtor. (MENTA & BARROS, 2007)

¹¹ SMS (Short Message Service) é um sistema de envio de mensagens curtas de texto por celular

mensagens. O tempo pontual vivido atualmente exige que notícias e sejam divulgadas em alta velocidade, sem perder, porém, seu caráter conciso e/ou a ideologia e o sentido que o emissor deseja transmitir.

O celular, como um dispositivo híbrido, emerge como o disseminador principal da prática do imediatismo por concentrar uma série de funções e oferecer mobilidade ao portador para registrar situações em vários formatos e enviar de qualquer lugar através de *SMS*, *MMS* ou pela própria web móvel. (SILVA, 2008)

Nesse sentido, essas duas plataformas colaboram tanto para demonstrar, ao indivíduo excluído digitalmente, como é importante que ele tenha acesso a esse ambiente virtual, uma vez que não tem acesso às informações em tempo real sem tal interação, quanto para informá-los sobre as novas políticas que estão sendo desenvolvidas no país.

- **Redes Sociais:** As redes sociais advêm das iniciativas da *web 2.0* em 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 em políticas públicas são necessárias para tal parcela da sociedade.

Uma rede, assim (social), é uma metáfora para observar os padrões de conexão de um grupo social, a partir das conexões estabelecidas entre os diversos atores. A abordagem de rede tem, assim, seu foco na estrutura social, onde não é possível isolar os atores sociais e nem suas conexões. (RECUERO, 2009)

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 divulgações das políticas públicas e ainda geram tráfego dentro da rede ao desenvolverem fóruns de discussão, comentários e chats entre os usuários.

Divulgar as políticas públicas de inclusão digital através de tais redes sociais, seria uma forma de abranger um grande público que se comunica com as mídias e através delas. Ou seja, através da comunicação mediada pelo computador e das interações mediadas a divulgação das políticas de inclusão tornam-se capazes de gerar fluxos de informações e trocas sociais que salientam a necessidade e a importância de tais políticas.

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.

Essa 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, idéias, notícias, pontos de vista, crônicas, livros, etc.

Considerações finais

Mas como concluir o paradoxo, de se encontrar nas NTCT's as melhores formas de divulgação de políticas públicas, quando a política em si, assume que grande parcela da população é excluída socialmente? Em outras palavras: como divulgar políticas através das novas tecnologias quando o público alvo é exatamente o que demanda tais inovações tecnológicas?

Nesse artigo, assume-se que a grande variedade de tecnologias que vêm sendo desenvolvidas e a opção dos indivíduos por determinadas formas de comunicação que garantem maior acesso a esse público. Torna-se possível casos em que o meio de comunicação favoreça a informação passada de todos-para-todos, assim como o conceito de Piérre Lévy (1999) sobre a coletividade desterritorializada.

No ciberespaço, em troca, cada um é um emissor e receptor potencialmente em num espaço qualitativamente diferenciado, não fixo, disposto pelos participantes, explorável. Aqui, não é principalmente por seu nome, sua posição geográfica ou social que as pessoas se encontram, mas segundo centros de interesses, numa paisagem comum do sentido ou do saber (LÉVY, 1999).

E a *web 2.0* contribui para essa transição da mensagem entre usuário, pois é composta por interfaces ricas e fáceis de usar, por atualizações feitas pelos próprios usuários, em geral é um serviço gratuito e ainda possibilita uma maior facilidade de armazenamento de dados e criação de páginas online (COUTINHO & JUNIOR, 2007).

Nesse sentido, a utilização de novas tecnologias cria um ambiente que integra usuário receptor e emissor da mensagem. E estes compartilham entre si, diariamente, um número considerável de informações através de tais mídias sociais. Sendo assim, porque não utilizar desses meios para divulgar as próprias políticas públicas?

As novas tecnologias no contexto da *web 2.0* constituem uma forma de contribuição nesse sentido, permitindo um tipo de interação, que amplifica a capacidade comunicativa dos indivíduos. “O que entendemos hoje como mídias sociais nada mais é do que a forma moderna de se praticar uma das principais necessidades do ser humano: a socialização” (RAMALHO, 2010). Assim, as novas tecnologias são consideradas como ferramentas que tornam as mídias sociais um fator presente e determinante na administração das organizações, construção da realidade dos indivíduos e na produção, escolha e divulgação das políticas públicas ideais como a da inclusão digital.

Referências

BAPTISTA, Dulce Maria. A busca da informação por parte de entidades representativas. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 30, n. 2, maio-ago., 2001.

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

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

FOSCHINI, Ana Carmen; TADDEI, Roberto Romano. Jornalismo Cidadão. Você faz a notícia. **Coleção Conquiste a Rede**. Overmundo. Disponível em: <http://www.overmundo.com.br/banco/conquiste-a-rede-jornalismo-cidadao-voce-faz-a-noticia>. Acesso em: 20 de mar. 2008.

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, vol.21. 2000.

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

HÖFLING, Eloisa de Mattos. Estado e Políticas (Públicas) Sociais. **Cadernos Cedes**, v. 21, n. 55, nov., 2001.

JAVA, Akshay, SONG, Xiaodan, FININ, Tim, TSENG, Belle. Why we twitter: understanding microblogging usage and communities In: Web Knowledge Discovery and Data Mining / Social Network Mining and Analysis Knowledge Discovery and Data Mining, 9 / 1, 2007, New York, NY, USA. **Annals...** New York, NY, USA: ACM, 2007.

JOBERT, Bruno; MULLER, Pierre. **L`état en action**. Paris: PUF, 1987.

LÉVY, Pierre. **O que é o virtual?** São Paulo: Editora 34, 1999.

LÉVY, Pierre. Os três tempos do espírito. In: **As Tecnologias da Inteligência**. São Paulo: Editora 34, 1993

LOIZOS, Peter. Vídeo, filme e fotografias como documentos de pesquisa. In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George (org.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes, 2002.

MARSHALL, T.H. **Política Social**. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.

MCCOMBS, Maxwell E.; SHAW, Donald L. A função do agendamento dos media,1972 In: TRAQUINA, Nelson. **O Poder do Jornalismo: análise e textos da teoria do agendamento**. Coimbra: Minerva, 2000.

MENTA, Eziquiel & BARROS, Gílian C. Podcast: produções de áudio para educação de forma crítica, criativa e cidadã. **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, v. 9, n. 1, ene. – abr., 2007.

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.

PRIMO, Alex. O Aspecto Relacional das Interações na Web 2.0. In: INTERCOM: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 31, 2006, Brasília, **Anais...** Brasília, 2006.

RAMALHO, José Antônio. **Mídias Sociais na prática**. São Paulo: Elsevier, 2010.

RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

REID, Elizabeth M. **Electropolis: 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. **A Natureza do Espaço: Técnica e Tempo, Razão e Emoção**. 4 ed. 2. reimpr. - São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2006.

SCHIECK, Mônica. Flash Mob: da interação em rede à intervenção urbana. In: INTERCOM: Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 28, 2005, Rio de Janeiro, **Anais...** Rio de Janeiro, 2005.

SILVA, Fernando Firmino. Jornalismo live streaming: tempo real, mobilidade e espaço urbano. In: Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo, 6, 2008, São Paulo, **Anais...** São Paulo, 2008.

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