

Práticas cotidianas de acesso às TIC: outro modo de compreender a inclusão digital¹

Denise Cogo²
Liliane Dutra-Brignol³
Suely Fragoso⁴

Recibido: 2014-04-27
Enviado a pares: 2014-04-27

Aprobado por pares: 2014-07-08
Aceptado: 2014-08-14

DOI: 10.5294/pacla.2015.18.1.7

Para citar este artículo / To reference this article / Para citar este artigo

Cogo, D., Dutra-Brignol, L. Fragoso, S. Marzo de 2015. Práticas cotidianas de acesso às TIC: outro modo de compreender a inclusão digital. Palabra Clave 18(1), 156-183. DOI: 10.5294/pacla.2015.18.1.7

Resumo

Este artigo propõe um debate sobre a inclusão social e digital a partir da observação de práticas relacionadas ao acesso e uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no cotidiano. Para tanto, desenvolve-se uma reflexão teórica baseada em revisão de literatura sobre pesquisas que analisam projetos e iniciativas de inclusão digital e práticas de usos sociais das TIC. Na segunda parte do texto, são discutidos resultados de uma pesquisa empírica sobre usos das TIC por um coletivo em específico, formado por migrantes transnacionais. Como procedimentos metodológicos,

-
- 1 Uma análise preliminar dos resultados aqui apresentados foi publicada em Fragoso, S., Cogo, D., Brignol, L. D. (2011). Os resultados apresentados neste artigo são resultados de uma pesquisa desenvolvida com recursos do CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico) e Capes (Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior), Brasil.
 - 2 Doutora em Ciências da Comunicação. Escola Superior de Propaganda e Marketing, ESPM. Brasil. denise.cogo@gmail.com
 - 3 Doutora em Ciências da Comunicação. Universidade Federal de Santa Maria, UFSM. Brasil. lilianebrignol@gmail.com
 - 4 Doutora em Ciências da Comunicação. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, UFRGS. Brasil. suelyfragoso@ufrgs.br

foram realizadas entrevistas em profundidade com um conjunto de mais de 200 migrantes latino-americanos nos contextos das cidades de Porto Alegre (Brasil) e Barcelona (Espanha). Embora não seja feita uma comparação entre políticas de inclusão digital e apropriações espontâneas das TIC, com base nos dados obtidos, postulamos que importantes avanços vêm sendo ignorados por avaliações de projetos que buscam reduzir a exclusão digital. Isso se deve à existência de uma disparidade entre as supostas necessidades e desejos de grupos sociais que pautam essas iniciativas e as experiências concretas de apropriações pelos receptores finais das iniciativas de inclusão digital.

Palavras-chave

Internet, exclusão, imigração (Fonte: Tesouro da Unesco).

Prácticas cotidianas de acceso a las TIC: otro modo de comprender la inclusión digital

Resumen

El artículo plantea un debate acerca de la inclusión social y digital a partir de la observación de prácticas relacionadas al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el cotidiano. Para ello, se desarrolla una reflexión teórica basada en la revisión de literatura sobre investigaciones que analizan proyectos e iniciativas de inclusión digital y prácticas de usos sociales de las TIC. En la segunda parte del texto, se discuten resultados de una investigación empírica acerca de los usos de las TIC por un colectivo en específico, formado por migrantes transnacionales. Como procedimientos metodológicos, se llevaron a cabo entrevistas en profundidad con un conjunto de más de 200 migrantes latinoamericanos en los contextos de las ciudades de Porto Alegre (Brasil) y Barcelona (España). Si bien no se hace una comparación entre políticas de inclusión digital y apropiaciones espontáneas de las TIC, con base en los datos obtenidos, postulamos que importantes avances han sido ignorados por evaluaciones de proyectos que buscan reducir la exclusión digital. Eso se debe a la existencia de una disparidad entre las supuestas necesidades y deseos de grupos sociales que pautan esas iniciativas y las experiencias concretas de apropiaciones por los receptores finales de las iniciativas de inclusión digital.

Palabras clave

Internet, exclusión, inmigración (Fuente: Tesaurus de la Unesco).

Everyday Practices for Access to ICT: Another Way of Understanding Digital Inclusion

Abstract

The article offers a discussion on social and digital inclusion from the standpoint of practices for accessing and using information and communication technology (ICT) in everyday life. Theoretical reflection is developed to that end, based on a review of literature on research that analyzes projects and initiatives for digital inclusion and practices concerning the social uses of ICT. The results of an empirical study on how ICT is used by a specific group comprised of transnational migrants are discussed in the second part of the article. The methodology featured in-depth interviews with a group of more than 200 Latin American migrants in the contexts of the cities of Porto Alegre (Brazil) and Barcelona (Spain). While no comparison is made between digital inclusion policies and spontaneous appropriation of ICT, the data from the study suggest that important advances have been ignored by assessments of projects that seek to reduce the digital divide. This is due to the disparity that exists between the supposed needs and desires of social groups that guide these initiatives and the particular appropriation experiences of those who are the ultimate recipients of digital inclusion initiatives.

Keywords

Internet, exclusion, immigration (Source: Unesco Thesaurus).

Introdução, objetivos e itinerário metodológico

O objetivo das iniciativas de inclusão digital tem sido, via de regra, “dar acesso à rede” a grupos minoritários que, por conta própria, encontrariam enormes dificuldades em adquirir e utilizar as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). O desejo dos grupos visados de serem incluídos e o seu próprio entendimento sobre inclusão é um fato que tende a permanecer inquestionável. Muitos setores estatais e da sociedade civil que elaboram projetos e políticas de inclusão social e digital costumam assumir como premissa o princípio de que todos os grupos desejariam “ser incluídos” e que compartilhariam de um mesmo entendimento sobre o que seria a “inclusão”.

Neste artigo, propomos discutir uma disparidade existente entre as supostas necessidades e desejos dos grupos sociais que pautam as iniciativas de inclusão digital e as experiências concretas de apropriação das TIC pelos receptores finais dessas iniciativas. As percepções culturais desses grupos e suas crenças acerca da configuração das tecnologias permanecem, em geral, ausentes ou desconsideradas pelas iniciativas de inclusão digital.

Formas inusitadas ou não previstas de acesso às TIC têm sido relatadas em algumas pesquisas como modos desviantes de apropriação. No entanto, tais atitudes, supostamente indesejadas em relação às TIC, têm sido interpretadas como uma incapacidade, por parte da população-alvo, de compreender plenamente as oportunidades oferecidas e fazer, assim, bom uso das tecnologias disponibilizadas.

Este artigo postula que há, em muitos casos, um desencontro entre os modos como os grupos sociais utilizam e se apropriam das TIC e as expectativas iniciais dos setores que lhes proporcionam o acesso. A consecução de objetivos mais amplos, como aumento da informatização, de conhecimentos gerais e de capacidade crítica, pode passar despercebida, o que conduziria a interpretações negativas de resultados produtivos nos processos de interação dos públicos com as TIC.

Na primeira parte deste artigo, propomos uma revisão da literatura sobre políticas e iniciativas que orientam a criação de alternativas para re-

duzir a exclusão digital. Com base nesse debate teórico, em um segundo momento, desenvolvemos reflexões em torno de práticas cotidianas de usos das TIC por um grupo social que não é alvo de projetos específicos de inclusão digital —constituídos por migrantes transnacionais estabelecidos no Brasil e na Espanha—. ⁵ A abordagem empírica objetiva oferecer pistas sobre modos em que se constituem apropriações das TIC que não correspondem necessariamente a princípios que vêm orientando, de modo geral, os projetos e iniciativas de inclusão digital.

Na perspectiva da noção conceitual de “táticas” de De Certeau (1994), as observações empíricas sobre as práticas cotidianas de acesso e apropriação das TIC pelos migrantes que analisamos na segunda parte do artigo foram realizadas no marco de um conjunto de pesquisas sobre migrações transnacionais e meios de comunicação desenvolvidas pelo Grupo de Pesquisa Mídia, Cultura e Cidadania. ⁶ Mais de 200 migrantes foram observados e abordados por meio de entrevistas em profundidade, entre 2004 e 2011, ⁷ em dois contextos urbanos de significativa presença migratória na atualidade: Porto Alegre (Brasil) e Barcelona (Espanha). ⁸

Embora a exclusão digital não tenha figurado entre as principais preocupações dessas pesquisas, não sendo nosso objetivo fazer uma contraposição entre políticas públicas de inclusão digital específicas e práticas de usos das TIC, as apropriações da internet pelos migrantes latino-americanos que estudamos nos possibilitaram observar uma distância entre as reflexões disponíveis sobre as políticas e iniciativas de inclusão digital e as

5 Nossa opção pelo termo *migrante* em vez de *imigrante* tem como objetivo enfatizar as dimensões múltiplas de trânsito dos movimentos migratórios contemporâneos, em nível transnacional, que incluem uma variedade de deslocamentos, destinos e temporalidades. Buscamos ir além da rigidez implícita na noção de migração como um movimento que implica um único de lugar de origem a um lugar de destino.

6 O grupo cadastrado no CNPq, funcionava, anteriormente, na Unisinos-RS, e, atualmente, está sediado no Programa de Pós-graduação em Comunicação e Práticas de Consumo da ESPM-SP sob a nova denominação de “Comunicação, Cultura e Cidadania”.

7 Todas as entrevistas foram obtidas mediante a explicitação dos objetivos da pesquisa e com consentimento dos sujeitos pesquisados, que tiveram a garantia da preservação do seu anonimato.

8 As autoras são gratas aos colegas da Unisinos e da Universidade Autônoma de Barcelona, que participaram da coleta de dados de uma das pesquisas aqui mencionadas no âmbito do Programa Acadêmico de Cooperação Internacional Brasil-Espanha (Capes-MEC). Resultados gerais desta e demais pesquisas abordadas neste artigo podem ser encontrados, por exemplo, em Cogo, Gutiérrez, Huertas (2008); Cogo, Brignol, (2009); Cogo, ElHajji, Huertas (2012) e Cogo (2012).

táticas espontâneas relacionadas às TIC relatadas pelos migrantes que participaram da pesquisa.

É possível que a observação de outros grupos sociais, migrantes ou não, em outros lugares, venha revelar um conjunto diferente de práticas. Contudo, o que é importante para o argumento que apresentaremos aqui é a existência dessas táticas como parte de um conjunto maior de práticas específicas cotidianas de apropriação e usos das tecnologias que se desenrola na vida social.

É importante ressaltar que as apropriações aqui analisadas ocorreram independentemente de iniciativas ou políticas de inclusão digital, como aquelas relacionadas ao desenvolvimento de telecentros gratuitos ou subsidiados, ou da oferta de equipamentos em espaços públicos ou privados. Nesse sentido, entendemos que a independência ante as regras e regulamentos de ações contra a exclusão digital pode ter contribuído para a espontaneidade dos modos criativos de acesso e apropriação das TIC que foram verificados nas pesquisas em questão.

Contextualização teórica

Parte considerável da literatura sobre exclusão digital está focada na apresentação dos resultados e na discussão dos efeitos das iniciativas existentes. Muitos textos propõem alternativas que poderiam aumentar as possibilidades de êxito de futuras ações no âmbito da inclusão digital, como, por exemplo, o texto em que Crump e McIlroy (2003) analisam um projeto de TIC em uma comunidade na Nova Zelândia, o estudo de Menou, Poepsel e Stoll (2004) sobre a situação de telecentros comunitários na América Latina e as considerações de Kumar (2006) sobre a difusão e uso dos telecentros na Índia Rural.

Outros autores têm proposto novas formas de abordagem da existência da exclusão digital como um guia para futuras iniciativas. São exemplos a perspectiva comparativa de Warschauer, Knobel e Stone (2004) sobre a disponibilidade e uso de TIC em escolas de ensino médio da Califórnia, e a proposta de Bieber, McFall, Rice e Gurstein (2007) de um sistema que au-

xilie na concepção de iniciativas por meio da participação da comunidade. Uma terceira abordagem questiona se é possível reduzir a exclusão digital enfocando a correlação entre desigualdade social e exclusão tecnológica, intensificada pela centralidade das TIC na vida contemporânea; contudo, essa abordagem ressalta que uma não é consequência da outra. Assim, medidas para reduzir a exclusão digital funcionam apenas como paliativos de ação localizada. Nessa perspectiva, “TIC não fecharão lacunas onde os investimentos nos setores de educação, trabalho e saúde não obtiveram êxito” (West, 2006).

Aqueles que vivem em condições menos desiguais também nem sempre são capazes de tirar proveito dos benefícios potenciais das TIC. O governo brasileiro desenvolve vários programas de inclusão digital com perfis diversificados, alguns deles apoiados por empresas privadas e Organizações Não Governamentais (ONG). Em linhas gerais, é possível dizer que o foco dos programas mais antigos recai na disseminação de pontos de acesso público, enquanto, nos últimos anos, intensificaram-se as ações e políticas nacionais voltadas para o acesso doméstico.

É importante reconhecer, ainda, o direito à opção pela não utilização das TIC, que não costuma ser levado em conta nem na literatura sobre o tema, nem nas iniciativas e políticas de inclusão. Alguns estudos têm chamado a atenção, contudo, para dois cenários protagonizados por pessoas que não manifestam interesse em se conectar. A maior parte das pessoas pesquisadas por Horrigan (2008) e Selwin, Gorard e Furlong (2005) tinham meios de usar um computador e a internet, porém mais da metade relatou que esse uso foi raro ou inexistente em função de uma combinação de escolha, interesse e disposição. Por outro lado, apesar do discurso de capacitação e transformação em torno do uso da internet, são as pessoas que já utilizam a internet em uma conexão ampla e frequente as que mais se beneficiam com o uso da rede (Selwyn, Gorard, Furlong, 2005, p. 13).

A partir de observações sobre um projeto desenvolvido em uma comunidade de uma pequena área urbana na Nova Zelândia, Crump e McIlroy (2003, s.p.) chegam à conclusão de que:

[...] a crença de que todos querem participar das TIC é equivocada. [...] nem todos os “pobres” necessariamente querem ser “ricos”, nem tampouco veem a participação nas TIC como um poder positivo que poderia transformar a qualidade de suas vidas [...] Esse grupo acredita que é capaz de fazer seu trabalho, comunicar-se, e, quando questionados se eles se sentem “excluídos” do mundo que evolui em torno deles, três quartos responderam “não”.⁹

Essas evidências nos convidam à reconsideração da hipótese subjacente da maioria dos estudos e iniciativas sobre a exclusão digital, isto é, de que a inclusão social está vinculada à adoção das TIC, como defendem, por exemplo, Hilbert (2001) e Warschauer (2004). Combinada a essa premissa, está a suposição de uma economia da informação ou conhecimento (Drucker, 1992; Castells, 1999), na qual:

[...] conhecimento e informação estão se tornando o foco das atividades, penetrando e dominando o capital, os recursos naturais e a força de trabalho, [assim] níveis de desenvolvimento serão determinados pela capacidade de administrar e tirar proveito das tecnologias que sustentam o processo de informação e a geração de conhecimento (Hilbert, 2001, p. 7).

A ideia de que indivíduos e nações que não utilizam eficazmente as TIC serão “deixados para trás” avança como argumento para justificar a necessidade de proporcionar meios de acesso como estratégia de persuasão daqueles supostamente menos conscientes da centralidade da tecnologia. Transformar desinteresse em participação, e pessoas off-line em usuários das TIC, é obrigatório, e não há opção de não querer participar.

O reconhecimento dessa “imposição” paradoxal nos convida à discussão das motivações ocultas e possíveis consequências negativas das iniciativas de inclusão digital. Kvasny e Keil (2006), por exemplo, alertam contra a naturalização da ideia de inferioridade implícita na pressuposição de que minorias e países pobres precisam “alcançar as nações desenvolvidas” ou ficarão “aquém” das elites tecnológicas. Em nível individual, Warschauer (2002, p. 7) concorda que “a falta de acesso (qualquer que seja sua definição) a computadores e à internet prejudica as oportunidades de vida”, mas

⁹ Todas as citações de obras em outras línguas correspondem a traduções realizadas pelas autoras.

relembra, remetendo a Jenkins, que “a retórica da exclusão digital mantém aberta esta separação entre usuários de ferramenta civilizados e não usuários bárbaros” (Warschauer, 2002, p. 7). Segundo o autor, por mais bem intencionada que seja uma iniciativa política, ela pode ser marginalizada e condescendente em seus próprios termos.

Nesse debate em torno das concepções que orientam iniciativas de inclusão digital, o que parece estar em jogo é uma visão linear e unificadora de modernidade e de desenvolvimento que subjaz às noções e diferenciações entre países pobres, emergentes e desenvolvidos. Martín-Barbero (1995), por exemplo, propõe que o conceito de uma *modernidade* única seja substituído por uma ideia plural de *modernidades*, em que a possibilidade de “ser moderno” na América Latina pressupõe o rompimento com a visão unitária do projeto de modernização europeia. Sua proposição de que a heterogeneidade da América Latina requer uma concepção de modernidade plural e descentralizada pode ser coerentemente generalizada para abranger a multiplicidade e diversidade do mundo, inclusive no que se refere ao acesso e usos das tecnologias da comunicação.

Práticas cotidianas de acesso às TIC por migrantes transnacionais

As reflexões anteriores apontam para discordâncias importantes entre os modos como as populações-alvo compreendem as TIC em relação às suas próprias necessidades e às expectativas dos criadores de políticas e ações de inclusão. Essas disparidades tendem a criar desapontamento e frustração para os dois polos das iniciativas de inclusão digital.

Na perspectiva de oferecer pistas em torno de modos de apropriações das TIC por parte de grupos sociais diferentes daqueles para quem se orientam (preferencialmente) os projetos de inclusão digital, passamos a discutir os resultados da abordagem empírica sobre as práticas cotidianas de usos das TIC por migrantes transnacionais nas cidades de Porto Alegre (Brasil) e Barcelona (Espanha).

Inspiradas nas reflexões de De Certeau (1994), entendemos essas práticas cotidianas como “táticas”, as quais se compõem de “múltiplas maneiras de fazer”, e que podem ser identificadas em ações que se organizam desde um lugar não específico ou próprio, mas a partir do espaço do outro. Nomeadas por De Certeau como a “arte do fraco”, essas táticas se desenrolam no contexto de mundos não formalizados da vida cotidiana, habitados pelo homem ordinário que constrói seus modos particulares e criativos de agir a partir dessa ocupação do lugar do outro. As táticas possibilitam burlar um modo de consumo instituído e previsto desde a produção, de maneira a permitir uma “fabricação” astuciosa, silenciosa e quase invisível, que se faz notar em várias das maneiras alternativas de empregar os produtos oferecidos para o consumo (Brignol, 2010). Enquanto operações empreendidas, “as estratégias são capazes de produzir, mapear e impor”, ao passo que “as táticas só podem utilizar, manipular, alterar” (De Certeau, 1994, p. 92).¹⁰

Os migrantes latino-americanos que entrevistamos estão conscientes da centralidade das TIC na vida contemporânea, e a maioria deles tem uma atitude positiva em relação a elas. As várias práticas cotidianas de acesso às TIC que distinguimos a partir de seus relatos podem ser organizadas em cinco categorias básicas relacionadas a: acesso; informatização e educação; ocupação e profissão; redes sociais e busca de informações, e distanciamento.

Acesso

A maior parte dos migrantes latino-americanos que vive nas regiões metropolitanas de Barcelona e Porto Alegre entrevistados tenta encontrar um meio de acessar a internet em casa ou em lugares públicos. Para isso, dividem e pedem emprestados equipamentos de amigos e familiares e usam computadores disponíveis em locais de trabalho, universidades, bibliotecas públicas, pontos de acesso públicos comerciais e subsidiados.

10 Ao distinguir “táticas” de “estratégias”, De Certeau refere-se às “estratégias” como ações que supõem a existência de um lugar próprio, características daqueles que tentam perpetuar o exercício de poder (Brignol, 2010).

A migração pode alterar as condições de acesso vivenciadas nos países de nascimento dos migrantes. Claudio,¹¹ que anteriormente à migração era um usuário de internet doméstica em Buenos Aires (Argentina), na cidade de Porto Alegre passou a recorrer a um ponto público de acesso distante de sua residência. A motivação para continuar utilizando a internet vinha de sua esposa e da filha:

[...] a internet é um problema aqui, primeiro por causa da localização da nossa casa, não temos carro e precisamos caminhar quinze quadras. Fazemos essa caminhada no domingo porque minha filha gosta de conversar com amigos de Buenos Aires e eu, como fico perto do centro, acesso à internet de algum outro ponto (Claudio, 57 anos, nascido na Argentina).¹²

O número de pontos públicos de acesso à internet é maior na cidade de Barcelona do que na de Porto Alegre e, nos últimos anos, se popularizaram entre migrantes, que constituem a maioria de usuários e, muitas vezes, também são os administradores e donos. Chamados *locutórios*, eles geralmente associam o acesso à internet a serviços de telefonia, remessas e venda de alguns produtos como alimentos, bebidas etc. A presença de sinais étnicos evidencia a função dos locutórios como pontos de referência para comunidades migrantes. Os preços são relativamente baixos, mas podem representar uma limitação para aqueles migrantes que dispõem de menos recursos materiais.

O tempo é outro fator condicionante dessa modalidade de acesso público, uma vez que a maioria dos migrantes observados trabalhava muitas horas e revelava dificuldades em destinar tempo para ir aos locutórios. Uma terceira restrição vem do caráter público que impõe a presença de outras pessoas nos locutórios, constringendo, entre muitos migrantes, o uso, por exemplo, de dispositivos de voz, como Skype. Hilário, 55 anos, de nacionalidade argentina, residente em Barcelona, relatava estar há cerca de quatro anos sem acesso doméstico à internet, e ter que recorrer aos

11 Os entrevistados são apresentados no texto por meio de pseudônimos. Incluímos, ainda, nas citações, informações referentes à idade e ao país de nascimento dos migrantes.

12 Todas as citações dos entrevistados foram traduzidas ao português, embora o espanhol, o português ou mesmo o “portunhol” tenham sido utilizados nas entrevistas.

locutórios: “Isso tem limitado muito as minhas relações. Eu costumava me conectar todas as noites”.

Uma solução encontrada pelos latino-americanos entrevistados para contornar as limitações impostas pelos pontos públicos comerciais é o uso do equipamento disponível em seus locais de trabalho, embora muitos reconheçam que essa tática não seja suficiente para contornar as restrições do tempo de acesso:

Uso a internet todos os dias e leio os jornais da Bolívia, dos EUA, eu amo isso do Japão, é bom as pessoas ou as coisas que acontecem. Eu gosto de navegar, estou sempre procurando por novidades. Não tenho internet em casa, mas a utilizo no trabalho, tenho o dia todo. Porque eu trabalho com turistas eu tenho que ver as reservas. [...] E eu sempre uso a internet, uma hora por dia mais ou menos (Francisco, 45 anos, nascido na Bolívia, grifo nosso).

Carla, 26 anos, migrante peruana que vive em Porto Alegre, acessava a internet no espaço doméstico e também no trabalho, mas após a falha de um equipamento em casa e da demissão do emprego, passou a recorrer ao computador na residência de sua mãe para se manter em contato com parentes e amigos que ainda vivem no Peru. Pedir emprestado o equipamento de parentes, amigos ou colegas de quarto é uma prática comum relatada por migrantes.

Muitos usuários contornam as limitações de acesso por meio do uso combinado do computador e da internet em diferentes espaços domésticos ou públicos, conforme exemplifica o relato de uma migrante argentina entrevistada em Barcelona:

Na internet eu uso e-mail, o bate-papo, ou baixo programas [...] que preciso usar e, bem, depende, se eu tenho que procurar uma informação específica ou outra coisa, o site da Universidade. Eu uso aqui e uso na Universidade. Não tenho meu próprio [computador] mas uso o de um colega de apartamento. E também vou ao ponto público. Nós aproveitamos [...] se houver um aqui ou há dois quarteirões que oferece [...] Não sei [...] 5 horas, ou [...] ou 8 horas 5 euros, esse tipo de coisa (Jina, 25 anos, nascida na Argentina).

A ausência ou precariedade das condições do acesso à internet no país de origem é um problema frequente enfrentado pelos latino-americanos, o que está relacionado à infraestrutura de telecomunicações altamente heterogênea na América Latina (Fragoso, Maldonado, 2010). Três migrantes que vivem em Porto Alegre, por exemplo, enfatizaram as dificuldades encontradas por suas famílias para o acesso à internet em Cuba. As experiências com a internet desses migrantes cubanos têm muitos pontos em comum e muitas diferenças, o que sugere que contrastar suas experiências pessoais pode nos ajudar a compreender a diversidade de oportunidades que os grupos sociais encontram e as várias táticas de acesso às TIC que eles desenvolvem.

O primeiro desses migrantes —Fernando— estava tentando regularizar sua situação no Brasil como refugiado e, enquanto isso, trabalhava ocasionalmente como carpinteiro. Fernando dava prioridade à troca de e-mails com sua família em Cuba e, embora não tivesse internet em casa, a utilizava em pontos de acesso pago, mas igualmente em outros espaços em que surgiam oportunidades para um acesso sem custo.

Como eu não tenho em casa, é lá, no ciber, quanto mais tempo, mais você tem que pagar. Às vezes eu não tenho dinheiro. Então eu vou mais pelos e-mails, pelas amizades, quando tem uma festa, quando eles dançam salsa, quando alguém está pra chegar (Fernando, 43 anos, nascido em Cuba).

Dois outros cubanos entrevistados revelaram ter acesso doméstico à internet. Uma mulher de 41 anos, estudante de pós-graduação e casada com um brasileiro, lembrava ter sido apresentada à internet por um vigário local, há 12 anos, quando ainda estava em Cuba. O outro usuário doméstico cubano é um professor de dança, especializado em salsa, para quem a experiência com a internet era intensa e diversificada.

Informatização e educação

Em relação à informatização, verificamos, entre os migrantes, a predominância de automotivação e autoaprendizagem para acesso e apropriação das ferramentas tecnológicas, mas há também aqueles que procuram por cursos

de capacitação. Foi em um curso pago de formação que Nuria, por exemplo, usou um computador pela primeira vez. Tendo acesso apenas durante as aulas, ela relatava as dificuldades de lidar com o computador e a internet, mas se mostrava entusiasmada com a experiência:

Eu estava no curso de informática na escola, eu estava amando [...] Aprendi a colocar o CD de arquivo, aprendi, aprendi muitas coisas. Meu sonho é completar esse curso [...] Eu estava procurando por horóscopo e esse tipo de coisa na internet. E eu tive que parar, porque não podia pagar [...] Isso foi há algum tempo, acho que uns 10 meses (Nuria, 36 anos, nascida no Uruguai).

Equipamentos compartilhados com outros usuários de internet podem funcionar não apenas como uma limitação, mas também se tornam uma fonte de motivação para os entrevistados. A ajuda de amigos e da família torna-se, muitas vezes, decisiva para os iniciantes que ainda têm conhecimento restrito sobre o que pode ser feito com as TIC. Juana, 75 anos, é líder de uma associação de migrantes equatorianos em Porto Alegre, e contava com a ajuda de sua filha para pesquisas na internet e administração de e-mails enviados à associação. Presidente de uma associação de migrantes peruanos de Porto Alegre, César, psicólogo, tinha conexão doméstica *dial-up* na época da entrevista. Ao relatar sua resistência inicial para o uso das TIC, lembrava ter sido persuadido para esse uso pela esposa e o filho, incorporando, depois, a internet à sua rotina, especialmente por meio da leitura de notícias, muitas das quais costumava imprimir e compartilhar com migrantes peruanos e de outras nacionalidades durante festas e eventos culturais realizados em Porto Alegre.

Marta vivia em Porto Alegre, não tinha um computador em casa e não acessava a internet por conta própria. Suas duas filhas, contudo, usavam computadores na universidade e imprimiam e-mails que recebiam da família na Bolívia para que sua mãe pudesse ler. Essa experiência de acesso à internet com a ajuda de familiares motivou em Marta o desejo de inclusão das TIC à sua rotina diária:

Logo que eu terminar de pagar pelo material de construção que comprei em 18 vezes, vou comprar. Não é luxo, é necessidade [...] O que eu mais quero e preciso é um computador, internet, eu realmente

preciso, sinto muita falta disso. Minhas filhas precisam para pesquisas da universidade e para mim é meu sonho de consumo, eu poderia falar com as pessoas de lá, porque não tenho telefone, tive duas vezes, e nas duas eu cortei, porque é muito, muito caro, só celulares pré-pagos, se não for muito (Marta, 43 anos, nascida na Bolívia).

A ajuda da família, de amigos e de conhecidos pode ser decisiva nas incursões iniciais para o uso da internet. Um instrutor de um ponto de acesso público mantido pela prefeitura de Porto Alegre realizou um curso formal para adquirir competências mais avançadas para o acesso, mas não deixava, contudo, de enfatizar a importância de ter recebido um suporte não formal na incorporação da internet à sua rotina:

Eu nunca vi a internet no Paraguai. Na verdade, eu nunca vi um computador no Paraguai, apenas vim a conhecer computadores em 2000, na livraria da Universidade Católica, porque eles me disseram que qualquer um podia usar a internet de graça, e eu queria aprender e queria ter um e-mail, então eu fui até lá. Mas eu não usava a internet para ler as notícias. Isto é, eu apenas usava o e-mail e era isso, nada mais. Então eu era tipo um [...] digitalmente excluído. E então eram apenas jornais [impressos brasileiros] jornais, jornais [...] Sim, eu procurei por isso. Eu lembro que o bibliotecário tinha que me ensinar porque eu não sabia nada. Eu nem mesmo sabia como segurar o mouse, lembro de uma vez que meu pai me mandou umas fotos, isso foi em 2000, 2001, ele me mandou algumas fotos por e-mail, faz anos que vi meu pai pela última vez [...] E agora, por exemplo, que eu trabalho nesse campo, com redes de computadores, agora eu deixei os jornais [impressos] e leio tudo na internet. Agora é o tempo todo. Isto é, notícias, nacionais, internacionais, livros, revistas sobre coisas do meu trabalho. Agora tudo é internet (Konrad, 28 anos, nascido no Paraguai).

Ocupação e profissão

Vários migrantes se referiram à importância das TIC para suas vidas e ocupações profissionais. Muitos reconhecem a importância da alfabetização tecnológica como uma qualificação para o mercado de trabalho, mas investimentos em cursos pagos podem ser insuficientes, na visão expressa por alguns dos migrantes entrevistados, para compensar as restrições de acesso existentes.

A disponibilidade de computadores e acesso à internet, por outro lado, pode ser decisiva na busca de opções de trabalho e no desenvolvimento das carreiras profissionais. Konrad, cujo processo de aquisição do conhecimento básico em computadores relatamos anteriormente, tornou-se um profissional no campo da informática.

Muitos migrantes latino-americanos entrevistados na pesquisa desenvolvem atividades profissionais no campo da produção artística e cultural, como música, dança, artesanato, cinema etc. Se, para muitas pessoas, a informatização significa, na atualidade, melhores chances no mercado de trabalho, para os latino-americanos que se dedicam a atividades culturais, o acesso à internet também significa adquirir visibilidade pública, expandir seus recursos e competências profissionais e administrar suas carreiras. Carmen, chilena, 40 anos, disse que a aquisição de um computador lhe possibilitou a produção e envio de material sobre seu grupo de salsa aos meios de comunicação para divulgação do trabalho em Porto Alegre e em outras cidades.

Redes sociais e busca de informações

A interação on-line tem se revelado importante para os indivíduos dispersos territorialmente para manter suas redes sociais. As TIC permitem um modo de “presença conectada” na qual a distância da família e amigos é relativizada por meio do uso de ferramentas de comunicação instantâneas e não instantâneas. Fernando, que vivia no Brasil há 29 anos, usava a internet para se manter em contato com amigos e com a família e também para saber das notícias do Chile. Além do uso frequente do telefone, e-mail e de mensagens instantâneas, ele e seus pais também se visitavam uma vez por ano.

Toda a minha geração da Universidade do Chile é mais ou menos da mesma idade, e nossas crianças têm por volta da mesma idade também, então nós trocamos informações [...] Meus filhos e os filhos deles também se comunicam. Isso é muito interessante, nós tecemos uma rede de amizades (Fernando, 48 anos, nascido no Chile).

Além de muito usado pelos migrantes, os pontos de internet na cidade de Barcelona são, como já mencionado, em grande parte, de pro-

priedade de estrangeiros oriundos de diferentes países. Característica que colabora para que funcionem tanto como lugares de encontros on-line como off-line, que unem migrantes e seus países de origem no sentido dos “espaços sociais transnacionais”, conforme sugerido por Peñaranda Cólera (2008). Exemplo disso é a experiência relatada por uma migrante peruana de 28 anos entrevistada em Barcelona ao relembrar a criação de seu “site de família”:

Antes de usar a internet diariamente, todos os dias eu ligava, até duas vezes ao dia, agora eu ligo apenas em domingos porque esse é o dia em que quase todos estão em casa e eu me conecto à internet duas vezes por semana porque, é claro, quando eu abro o bate-papo todos entram, e não me permitem fazer o que tenho que fazer, então eu digo a mim mesma pra não abrir porque entre minha irmã, meus primos, criamos na minha casa, na minha família, uma página de internet. E agora nos falamos através dela, e então, e nós todos entramos e ficamos por horas e eu tenho que ir porque senão me distraio. (Susana, 28 anos, nascida no Peru).

Pontos de acesso público, redes sociais pessoais e a internet são três fontes de informação, geralmente apropriadas, pelos migrantes, em combinação com outros meios de comunicação como jornais impressos de distribuição gratuita. Os locutórios disponibilizam acesso a mídias alternativas, como no caso de Fabián, argentino de 33 anos, que afirmava não usar a internet com regularidade e frequentar os locutórios para ter acesso a exemplares de jornais impressos de distribuição gratuita.

Rafael, um migrante de 29 anos, nascido em uma cidade do interior do Uruguai, onde vivia sua família e onde não havia acesso à internet disponível, se queixava do custo alto da internet em locais de acesso pago em Porto Alegre. Ele usava a rede para navegar pelos meios de comunicação de seu país de nascimento, especialmente pelas edições on-line dos jornais da capital, Montevideú. Rafael também era assinante da *Hierba Mate*, um boletim eletrônico de notícias dedicado a migrantes uruguaios e distribuído por e-mail. Agustín, um vendedor autônomo de 43 anos, residente em Porto Alegre, também tinha incorporado à sua rotina a leitura de versões on-line de um jornal produzido em seu país de origem, a Bolívia.

Não, porque a gente quer saber, né, do seu país. Porque, porque eu nasci lá e morei vinte anos, não é pouca coisa. Entendeu? Então eu sempre tento tá informado, o que tá acontecendo, as novidades e tudo. E uma maneira é a internet, né, pra saber o que... Ah, tem um jornal, um diário, o mais importante que tem de lá, *El diario* (<http://www.eldiario.net/>), o nome dele mesmo, *El diario*, e eu sempre procuro esse jornal, porque daí me informo da parte política, econômica, e depois tudo (Agustín, 43 anos, nascido na Bolívia).

A internet não é o único meio usado nessa procura por proximidade e informação. A maioria dos migrantes relatou utilizar vários meios de contato e fontes de notícias, como o telefone, muito enfatizado por sua capacidade de propiciar contatos “emocionalmente mais ricos”. Para alguns migrantes, sua família e amigos são a fonte de informação mais confiável sobre o país natal, o que se dá por contato telefônico ou visitas presenciais.

O Peru está em constante guerra com o Equador desde que eu nasci, eu acho, ainda antes, com certeza, por causa de algumas terras do norte. O Equador diz que são suas, o Peru diz que são suas, é uma guerra constante. Meu primo estava nessa guerra há seis anos, ele foi preso lá, sofreu terrivelmente, foi torturado, ele voltou como um farrapo de ser humano. Você nunca vê isso nos jornais, e isso é constante, é assim, coisas que não aparecem, não elas não aparecem aqui, quando elas aparecem é como, ok, o Sendero Luminoso, então chama atenção e aparece, mas você não vê realmente o que está acontecendo, o problema em Toledo, no tempo do Fujimori foi um grande conflito que não apareceu aqui, mas lá, meu irmão costumava dizer, você vê, meu irmão agora estava dizendo: “Olha, a guerra civil está começando, porque a situação aqui é caótica” (Carla, 26 anos, nascida no Peru).

Paralelamente à busca por notícias de seus países, os latino-americanos usam a internet para obter informações sobre seus destinos migratórios. Isso foi mencionado por entrevistados em Barcelona, que lembraram ter recorrido à internet a fim de saber mais sobre a cidade para onde tentavam ir. Combinado com o baixo consumo da mídia local enquanto viviam em Barcelona, a comunicação frequente e a procura por notícias de seus países de origem sugerem um padrão de “deslocamento conectado”. Nesse processo, os migrantes, tanto em Barcelona como em Porto Alegre,

usam as TIC para se conectar com os países onde não estão situados fisicamente, seja sua terra natal ou seus destinos pretendidos.

[...] o www.cubasi.cu, existe o www.elnuevo.com, um jornal, às vezes eu acesso o Granma¹³ que é o único oficial do governo de Cuba, as principais notícias de Cuba, e então alguns sites de Cuba, alguns sites dizem coisas boas, outros dizem coisas ruins, existem fóruns também, tem sites com fóruns de Cuba, tem estações de rádio, eu ouço as estações de rádio de Cuba através da internet, a televisão de Cuba, então eu sei o que está acontecendo em Cuba, eu gosto disso, de saber (Alberto, 35 anos, nascido em Cuba).

Alguns entrevistados revelaram mais habilidade e experiência como usuários das TIC, ao utilizarem a internet para trabalhar, obter informações, comprar, participar de fóruns e, em alguns casos, manter seus próprios sites e blogs pessoais.

Distanciamento

Alguns migrantes entrevistados acham difícil incluir tecnologias digitais em suas rotinas diárias, o que caracteriza uma posição de distanciamento ante o universo digital. Dificuldades em manipular as ferramentas tecnológicas, entender a lógica da comunicação on-line ou mesmo lidar com conteúdos em inglês, são apontadas como alguns dos principais obstáculos que desestimulam o contato com o computador e a internet.

O computador é um sufoco para mim, porque eu não sabia nem escrever a máquina. [...] hoje eu uso uma máquina de escrever, é prático, e trocar e-mails com alguém, mas além disso eu não sei nada, eu não sei manejá-lo (Teresa, 50 anos, nascido no Uruguai).

Alguns preferem não usar computadores ou internet por diferentes razões. Mario, por exemplo, se dizia desinteressado das mídias em geral:

Não muito de internet, celular também não. Então eu não gosto da dependência [...] apesar de a tecnologia poder ser muito boa, faz muitas coisas ficarem mais fáceis, mas, não é diferente de você, de você ser dependente disso. Tem pessoas que ficam 24, 12 horas atrás de um computador, ou atrás de um rádio, ou atrás de uma te-

13 GranmaInternational Digital, em <http://www.granma.cu>.

levisão [...] não se eu digo pra você, eu disse para os meus amigos, que aqui, nada me interessa. Absolutamente nada, nada de nada, de mídia, nada (Mario, 38 anos, nascido no Chile).

Há casos de preferência por outras mídias. Sandra, uma argentina de 33 anos, preferia a televisão e o rádio à internet devido à dificuldade em lidar com computadores. Mariana, por outro lado, embora dispusesse de conexão e acesso e não tivesse dificuldade de utilizar a internet, preferia outras formas de comunicação:

Eu tinha informática na Universidade, então eu mexia um pouco com meu amigo, mas isso não chama a minha atenção. Eu sei que isso é muito importante, mas [...] Eu prefiro contato direto, com o ser humano, entende, sou muito do frente a frente, face a face, do meu jeito (Mariana, 34 anos, nascida no Peru).

Muitos entrevistados assumem, contudo, posicionamentos positivos e propositivos no que se refere à necessidade de contornar as dificuldades e inserir as TIC em seu cotidiano.

Eu encontro minhas maneiras como posso, é preciso tempo para os acessos, para os programas, assim [...] Eu ia estudar para saber mais rápido. [...] Meu mundo se abriria muito. Eu vou ter que estudar, mesmo aos 55 (Jaime, 55 anos, nascido no Uruguai).

Estou fazendo agora um curso de fotografia... Eu tenho, eu tive uma ideia de fazer um blog de fotografia bem especial. Ele vai ser relacionado às culturas, né? Então, por exemplo, eu vou para o Uruguai, eu fotografo uma pessoa tomando mate, na praia, ou seja, tudo relativo à cultura [...] Eu moro aqui no Brasil, como que se vive no Brasil, um morador da rua, um político, tudo para juntar um diário de cada país... E tudo isso vai sendo contado em a [sic] fotografia [...] eu monto esse blog, acesso à internet, o pessoal vê como é que é, como que se vive, como que trabalha (Gonzalo, 28 anos, nascido no México).

Reflexões finais: práticas cotidianas e políticas de inclusão digital

Muitas maneiras pelas quais os migrantes entrevistados se apropriam da internet, como acabamos de analisar, podem ser incompatíveis com o que é usualmente considerado “bom uso” das TIC em iniciativas de inclusão di-

gital. Contudo, é possível perceber que diferentes resultados dessas apropriações relatadas acabam atuando em proximidade aos objetivos gerais de políticas e ações para reduzir a exclusão digital.

No caso dos migrantes latino-americanos, cujos dados mais amplos obtidos em nossas pesquisas foram sintetizados aqui, isso pode ser evidenciado na conquista ou ampliação de conhecimento tecnológico, de conhecimentos gerais e de comprometimento cívico; no acesso a informações relevantes para suas vidas, no aperfeiçoamento de suas qualificações profissionais e impulso às suas carreiras. Laços sociais podem ser formados, desenvolvidos e reforçados, família e amigos podem se manter em contato e informações podem ser compartilhadas por meio das redes sociais, bem como se torna possível o acesso dos migrantes a mídias institucionalizadas e alternativas.

Interação social também é uma das motivações mais intensas e frequentes observadas entre os migrantes nos processos de aquisição de conhecimento tecnológico e de meios de acesso às TIC. A ajuda de conhecidos foi mencionada como um fator decisivo no aprendizado orientado aos usos de computadores, muito mais frequentemente do que treinamento e capacitação formais. Muitos migrantes se referiram à importância da ajuda inicial que tiveram de parentes, amigos, colegas de trabalho, escola ou universidade e também de pessoas com as quais não tinham qualquer relação anterior.

O uso possibilitado pela ajuda de familiares e amigos provou ter efeitos diretamente positivos ou motivacionais para a aquisição de informatização e do desejo de melhores condições de acesso. Além de possibilidade de acesso à internet para os entrevistados que não possuem uma conexão doméstica, pontos públicos funcionam como lugares de encontros, referências de identidade e fontes de informação. Autores mencionados anteriormente relataram o uso de tais lugares como pontos de reunião para jovens brasileiros (Lacerda, 2008; Barros, 2008), e verificamos que, no caso dos migrantes de Barcelona, eles também funcionam como referências identitárias (comprovadas pela presença de referências étnicas) e igualmente como pontos de encontro e sociabilidade.

De modo geral, o acesso e apropriação são condicionados por fatores socioeconômicos, especificidades dos contextos locais, oportunidades e situações criadas, características individuais e histórias de migração e também pela disponibilidade das TIC nos cenários de relações familiares e de amizade. Práticas individuais, e hábitos de utilização TIC são condicionados por tempo, custo e distância do ponto de acesso tanto quanto pela participação em redes sociais por parte dos migrantes.

Com base na revisão de literatura sobre pesquisas que analisam iniciativas de inclusão digital, percebe-se uma tendência das políticas em considerar um modo universal e ideal de acesso às TIC como alternativa para romper com a exclusão digital e, conseqüentemente, com a exclusão econômica e social. Esse modelo passa, muitas vezes, pela consideração de que todos querem e devem se conectar a partir dos mesmos parâmetros e pelos mesmos objetivos, sendo este o único modo possível de romper com o isolamento e aderir à economia da informação e do conhecimento.

A aproximação às práticas de acesso às TIC por migrantes latino-americanos indicam táticas criativas e espontâneas que, muitas vezes, driblam dificuldades de acesso ou falta de conhecimento por meio de alternativas imprevistas por políticas públicas de inclusão digital, como empréstimo de equipamento, usos de pontos públicos (mesmo que pagos) de acesso, dinâmicas de aprendizado informal e por meio de familiares e amigos, entre outras.

Com base nessas observações, mesmo que não tenham sido analisadas políticas públicas específicas, acreditamos ser necessária uma mudança de foco na concepção das políticas de inclusão digital de um modo geral: da análise do que as pessoas deveriam estar fazendo com a tecnologia para a compreensão das práticas cotidianas ou táticas empreendidas para ganhar acesso à internet e das formas espontâneas de uso das TIC. Isso nos permitiria uma percepção mais ampla da variação dos modos nos quais a tecnologia é significada e pode ser incorporada em favor de indivíduos e grupos sociais.

Os resultados positivos das táticas espontâneas relacionadas às TIC que observamos indicaram que os desejos, motivações e modos nos quais as comunidades-alvo compreendem e desejam se apropriar das TIC devem ser um ponto de partida para o planejamento de ações e políticas de inclusão digital. Essa ideia se prende aos propósitos da chamada “informática comunitária”, que enfatiza a importância dos agentes sociais locais nas ações de inclusão digital (Gurstein, 2000; Williams, Sligo, Wallace, 2004). A presente proposição avança sobre esse paradigma ao afirmar que isso não é suficiente para garantir que as comunidades-alvo compartilhem o controle e assumam iniciativas (Gaved, Anderson, 2006, p. 6). A apreciação integral dos aspectos positivos dos vários modos como as comunidades visadas compreendem e se apropriam das TIC requer uma abertura a percepções sobre como essas comunidades modificam —e até subvertem— as propostas originais.

A diversidade dos contextos que condicionam o acesso às TIC, assim como a variedade de interesses e objetivos que motivam seus usos chamam atenção para um reconhecimento da necessidade de políticas e ações mais variadas e flexíveis, aptas a serem oferecidas à complexidade inerente às pessoas reais e aos receptores finais das iniciativas de inclusão digital. O ponto de partida poderia ser a escolha de propostas não padronizadas baseadas na confiança de que os setores ou minorias às quais se destinam usarão a tecnologia do mesmo modo que qualquer outro grupo social: com fracassos e sucessos.

Referências

- Barros, C. (2008). Games e redes sociais em lanhouses populares: um olhar antropológico sobre usos coletivos e sociabilidade no “clube local”. *Anais do III Simpósio Internacional de Administração e Marketing. V Congresso de Administração da ESPM*. São Paulo, ESPM.
- Bieber, M., McFall, B., Rice, R.E.; Gurstein, M. (2007). Towards systems design for supporting enabling communities. *Journal of Community*

- Informatics*, 3, s.p. Disponível em: <http://ci-journal.net/index.php/cej/article/view/281/31> (Fecha de consulta: junio 28 de 2013).
- Brignol, L. (2010). *Migrações transnacionais e usos sociais da internet: identidades e cidadania na diáspora latino-americana*. 404 f. Tese de Doutorado, Ciências da Comunicação – Programa de Pós-graduação em Ciências da Comunicação, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, Rio Grande do Sul, Brasil.
- Castells, M. (1999). *A Sociedade em Rede – A era da informação: economia, sociedade e cultura*. São Paulo: Paz e Terra.
- Cogo, D., Elhaji, M., Huertas, A. (2012). *Diásporas, migraciones, tecnologías de la comunicación e identidades transnacionales*. Bella Terra: InCom-UAB. Disponível em: <http://incom.uab.cat/diasporas/> (Fecha de consulta: junio 28 de 2013).
- Cogo, D. (2012). *Latino-americanos em diáspora: usos de mídias e cidadania das migrações transnacionais*. Rio de Janeiro: Tróbia.
- Cogo, D., Brignol, L.D. (2009). Latinoamericanos en el sur de Brasil: recepción mediática y ciudadanía de las migraciones internacionales. *Comunicación y Sociedad*, 11, 135-162.
- Cogo, D., Gutiérrez, M., Huertas, A. (2008). *Migraciones transnacionales y medios de comunicación: relatos desde Barcelona y Porto Alegre*. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- Crump, B., Mcilroy, A. (2003). The digital divide: Why the “don’t-want-tos” won’t compute: Lessons from a New Zealand ICT Project. *First-Monday*, 8, s.p. Disponível em: http://firstmonday.org/issues/issue8_12/crump/index.html (Fecha de consulta: Abril 14 de 2013).
- DeCerteau, M. (1994). *A Invenção do Cotidiano: artes do fazer*. 1. São Paulo: Vozes.

- Drucker, P.F. (1992). *The age of discontinuity: Guidelines to our changing society*. New Jersey: Transaction Publishers.
- Fragoso, S., Cogo, D., Brignol, L. D. (2011). What does it mean, to bridge the divide? Learning from spontaneous practices towards ICTs. Em: Steyn, J., Johanson, G. (org.), *ICTs and sustainable solutions for the digital divide: Theory and perspectives*. 1. Hershey: IGI Global, 1, 151-170.
- Fragoso, S. (2003). *The multiple facets of the digital divide*. Artigo apresentado em IR 4.0, — Broadening the Band. IV International Conference of the Association of Internet Researchers. Toronto, Canadá, 16-19 de outubro de 2003. Disponível em: https://www.academia.edu/715417/THE_MULTIPLE_FACETS_OF_THE_DIGITAL_DIVIDE (Fecha de consulta: Abril 18 de 2013).
- Fragoso, S., Maldonado, E. (2010). Panorama da Internet na América Latina. Em Fragoso, S., Maldonado, E., *A Internet na América Latina* (13-40). Porto Alegre: Editora Sulina/Editora Unisinos.
- Gaved, M., Anderson, B. (2006). *The impact of local ICT initiatives on social capital and quality of life*. Ipswich: Chimera Working Paper.
- Gurstein, M. (2000). *Community informatics: Enabling communities with information and communications technologies*. Hershey: Idea Group Inc.
- Hilbert, M.R. (2001). *Latin America on its path into the digital age: Where are we?* Nova York: United Nations Publications.
- Horrigan, J. B. (2008). Home broadband adoption 2008. *Pew Internet & American Life Project*. Disponível em: <http://www.pewinternet.org/> (Fecha de consulta: enero 7 de 2013).
- Kumar, R. (2006). Social impact and diffusion of telecenter use: A study from the sustainable access in rural India project. *The Journal of*

- Community Informatics*, 2 (3), 23-56. Disponível em: <http://www.ci-journal.net/> (Fecha de consulta: enero 6 de 2013).
- Kvasny, L., Keil, M. (2006). The challenges of redressing the digital divide: A Tale of Two U.S. Cities. *Information Systems Journal*, 16 (1), 23-53.
- Lacerda, J. S. (2008). *Ambiências Comunicacionais e Vivências Midiáticas Digitais*. 291. Tese de Doutorado, Ciências da Comunicação) – Programa de Pós-graduação em Ciências da Comunicação, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, Rio Grande do Sul, Brasil.
- Martín-Barbero, J. (1995). Modernidad, posmodernidad, modernidades: discursos sobre la crisis y la diferencia. *Intercom — Revista Brasileira de Comunicação*, 23 (2), 12-33.
- Menou, M. J., Poepsel, K. D., Stoll, K. (2004). Latin American Community Telecenters: “It’s a longwaytoTICperary”. *The Journal of Community Informatics*, 1 (1), 39-57. Disponível em: <http://www.ci-journal.net> (Fecha de consulta: marzo 14 de 2013).
- Peñaranda Cólera, M. C. (2008). ¿Tecnologías que acercan distancias? Sobre los “claroscuros” del estudio de las tecnologías en los procesos migratorios transnacionales. Em: E. Santamaría (ed.), *Retos epistemológicos de las migraciones transnacionales* (133-164). Barcelona: Anthropos.
- Selwyn, N., Gorard, S., Furlong, J. (2005). Whose Internet is it anyway? Exploring adults’ (non) use of the Internet in Everyday Life. *European Journal of Communication*, 20 (1), 5-26.
- Warschauer, M. (2002). Reconceptualizing the digital divide. *First Monday*, 7 (7). Disponível em: http://firstmonday.org/issues/issue7_7/warschauer/index.html (Fecha de consulta: marzo 23 de 2013).

- Warschauer, M., Knobel, M., Stone, L. (2004). Technology and equity in schooling: Deconstructing the digital divide. *Educational Policy*, 18 (4), 562-588.
- Warschauer, M. (2004). *Technology and social inclusion: Rethinking the digital divide*. Massachusetts: MIT Press.
- West, A. R. (2006). Related dangers: The issue of development and security for marginalized groups in South Africa. *The Journal of Community Informatics*, 2 (3). Disponible en: <http://www.ci-journal.net/> (Fecha de consulta: agosto 20 de 2013).
- Williams, J., Sligo, F., Wallace, C. (2004). *What a difference it makes? The internet in the Everyday lives of new user families*. Em: ANZCA04: *Making A Difference*. Proceedings of the Annual Conference Of The Australian And New Zealand Communication Association, University of Sydney. Disponible en: <http://conferences.arts.usyd.edu.au/> (Fecha de consulta: septiembre 12 de 2013).