

O CONSUMO DE CONTEÚDO DIGITAL EM LAN HOUSES POR ADOLESCENTES DE CLASSES EMERGENTES NO BRASIL

O CONSUMO DE CONTENIDOS DIGITALES EN LAN HOUSES POR ADOLESCENTES DE LAS CLASES SOCIALES EMERGENTES EN BRASIL

THE CONSUMPTION OF DIGITAL CONTENT AT CYBER CAFES BY TEENAGE USERS OF EMERGING SOCIAL CLASSES IN BRAZIL

Alan César Belo Angeluci

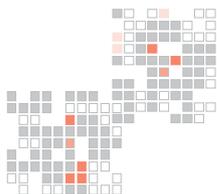
■ Doutorando em Ciências com ênfase em Sistemas Eletrônicos pela Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Mestre em Televisão Digital pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (2010). Bacharel em Jornalismo pela mesma Instituição (2007). Pesquisador do Centro Interdisciplinar em Tecnologias Interativas da USP e do Laboratório de Sistemas Integráveis da USP. Membro do Grupo de Pesquisa Conteúdos Digitais e Convergências Tecnológicas da Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação Intercom.

■ E-mail: aangeluci@usp.br.

Hernán Galperin

■ Doutor pela Stanford University, Professor Associado e Diretor do Centro de Tecnologia e Sociedade da Universidade de San Andrés. Membro do Comitê DIRSI, pesquisador da Escola Annenberg de Comunicação na Universidade do Sul da Califórnia (EUA). Especialista em política de telecomunicações e desenvolvimento. Publicou extensivamente em revistas e seu livro mais recente é *Pobreza Digital: América Latina e Caribe* (Perspectivas com Judith Mariscal).

■ E-mail: hernang@usc.edu.



RESUMO

Duas tendências combinam-se para caracterizar o cenário atual de acesso e uso das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs) no Brasil: a ampliação significativa da presença nos mercados das classes sociais emergentes e o desenvolvimento das plataformas digitais e pontos de acesso público para esse mercado, como as lan houses. O objetivo dessa pesquisa é avaliar quantitativamente e qualitativamente, por meio de técnicas de entrevista, os aspectos referentes ao acesso nas lan houses por usuários adolescentes de classes sociais emergentes nas periferias do interior e da capital do Estado de São Paulo, Brasil, verificando diferenças, ou não, de perfis de usuários entre interior e capital, modos de acesso e produção/consumo de conteúdo.

PALAVRAS-CHAVE: LAN HOUSE; CONTEÚDO DIGITAL; ADOLESCENTES; CLASSES EMERGENTES.

RESUMEN

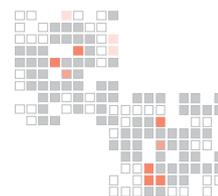
Dos tendencias se combinan para caracterizar la situación actual del acceso y uso de las TICs en Brasil: un aumento significativo de la presencia de las clases sociales en los mercados emergentes y el desarrollo de plataformas digitales y puntos de acceso público a ese mercado, tales como cyber cafes. El objetivo de esta investigación es evaluar cuantitativa y cualitativamente a través de técnicas de entrevista, los aspectos relacionados con el acceso de los usuarios adolescentes de las clases sociales emergentes en los suburbios de la capital y el interior de Estado de São Paulo, Brasil, verificando diferencias o no de perfiles de usuarios entre interior y capital, los modos de acceso y la producción/consumo de contenidos.

PALABRAS CLAVE: CYBER CAFES; CONTENIDO DIGITAL; ADOLESCENTES; CLASSES EMERGENTES.

ABSTRACT

Two trends are combined to characterize the current status of access and use of ICTs in Brazil: a significant expansion of presence in markets of the emerging social classes and the development of digital platforms and public access points for this market, as cyber cafes. The aim of this research is to evaluate quantitatively and qualitatively through interview techniques, the aspects referring to the access in cyber cafes by teenage users of emerging social classes on the peripheries of the capital and the interior of the State of São Paulo, Brazil, verifying differences or not in user profiles between capital and interior, access modes and production / consumption of content.

KEYWORDS: CYBER CAFES; DIGITAL CONTENT; TEENAGERS; EMERGING CLASSES.



1. Introdução

A abundância de dados, agora digitais, que na contemporaneidade passam a ser compartilhados, multiplicados e remixados de maneira eficiente e rápida entre um número cada vez maior de pessoas chama a atenção não somente para o fenômeno da disseminação da informação, mas também para as novas formas de comunicar, produzir e perceber o mundo (Orozco-Gómez, 2006). Um mundo não mais das grandes hierarquias verticais do século XIX, mas das redes horizontais, em que fica evidente o papel fundamental que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) assumem.

Está na agenda de nações de todo o mundo a busca pela implementação dos meios de acesso às informações através de TICs, procurando principalmente promover a inclusão digital de contingentes populacionais que estão às margens da potencialidade dessas ferramentas. Esses “serviços de computador e internet que são abertos ao público geral” (Sey; Fellows, 2009) precisam ser ofertados em um ambiente de acesso público, sejam privados ou governamentais.

O presente trabalho¹, portanto, se insere nesse terreno de acesso público às TICs, em que as lan houses assumem seu protagonismo, sobretudo entre usuários adolescentes de países não centrais. A existência das lan houses tem promovido fenômenos no campo de produção e recepção de bens culturais e conteúdos digitais e são tópicos que merecem importante atenção. Emerge, no Brasil, uma pujante população jovem das famílias emergentes, vindas das camadas de baixa renda que pouco tinha conhecimento sobre as potencialidades das TICs. E são nessas lan houses que boa parte dessa juventude tem deixado suas

marcas e impressões sobre o que entende, aprende e compreende deste mundo.

2. As classes sociais emergentes no Brasil

Nos últimos anos, o Brasil tem passado por uma fase estável em sua política e economia, porém tornar maior o acesso aos bens básicos ainda é um grande desafio para um país com dimensões continentais e com uma sociedade tão heterogênea, que ocupa posição de destaque no ranking de desigualdade social no mundo, segundo o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD).

Preconizada inicialmente com sentido mais crítico de dominação/subordinação nos estudos marxistas e assumindo cada vez mais um valor publicitário de consumo, a expressão “sociedade de classes” passou a assumir certa escalabilidade baseada na condição econômica e no poder de compra que permite a renda de uma determinada parcela da população. Surgem, então, diversas classificações as quais as mais comuns são “classe baixa”, “classe média” e “classe alta”, ou o conhecido abecedário (classes A, B, C, D e E) que, por fim, acabam por definir uma parte do conteúdo sociológico do termo: que os indivíduos são diferentes e ocupam lugares diferentes na sociedade.

A melhoria da qualidade de vida de brasileiros das classes C, D e E, consideradas agora emergentes, são reflexos de políticas públicas governamentais voltadas para o desenvolvimento econômico e social das famílias de baixa renda – com a distribuição de bolsas e incentivos –, além de um cenário econômico favorável. A emergência e desenvolvimento de acesso público às TICs como as lan houses mostram que esses locais descobriram um modelo de negócio com grande potencial sustentável, sobretudo aqueles que focaram no desenvolvimento do capital social (Mayanja, 2006). Os pontos de acesso às TICs têm como principais usuários grupos com baixa representatividade em termos de educação, raça e salários (Kaiser, 2005)

¹ Este foi estudo vencedor do “Quarto Concurso de Jovens Pesquisadores” da rede Diálogos Regionais sobre a Sociedade da Informação (DIRSI) através do Programa Amy Mahan de Jovens Pesquisadores, e foi desenvolvido com recursos da International Development Research Centre (IDRC), Canadá.

se configurando, portanto, como importantes espaços para inclusão.

2.1. Novas sociabilidades, TICs e lan houses

São grandes as dificuldades de acesso à rede de internet para uma significativa parte da população brasileira, causadas principalmente por dois fatores: o alto custo dos serviços de banda larga e a baixa qualidade e instabilidade do sinal. Se observarmos a Tabela 1, verificamos ainda um longo caminho para a inclusão digital. Somente 18% da população brasileira possui computador com internet, sendo que mais da metade da população do país sequer teve contato com computador ou internet. (Tabela 1)

Apesar dos dados atuais, recentes pesquisas da Consultoria Profuturo revelam que, nos próximos dez anos, metade da população brasileira de classe C terá acesso à internet e 60% dessas conexões serão em banda larga, contra apenas 7% apurado em 2008; as classes D e E saltarão de 1% em 2008 para 20% em 2020. Para massificar ainda mais o uso da internet no Brasil, está sendo construído pelo Governo Federal o Plano Nacional de Banda Larga (PNBL), que visa oferecer acesso à internet de baixo custo para toda a população até 2014.

O avanço das TICs não é um caso exclusivo do Brasil. Como mostra o Gráfico 1, segue em cres-

cimento o número de usuários de internet em todo mundo, mesmo que de maneira paulatina nos países em desenvolvimento. (Gráfico 1)

Nos últimos anos, um mercado que tem criado oportunidade de acesso e prestação de serviços digitais a populações de classes emergentes é o das lan houses, importante local de acesso público às TICs para classes não pertencentes à elite da sociedade (Haseloff, 2005). De acordo com o SEBRAE, o conceito de lan house foi inicialmente difundido e introduzido na Coreia em 1996 e dois anos mais tarde no Brasil. Sua nomenclatura técnica – LAN é abreviação de “local area network”, rede local de computadores – popularizou-se e o empreendimento tornou-se opção de acesso a entretenimento, educação e serviços digitais. O desenvolvimento desses ambientes se deu, sobre-

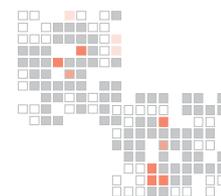
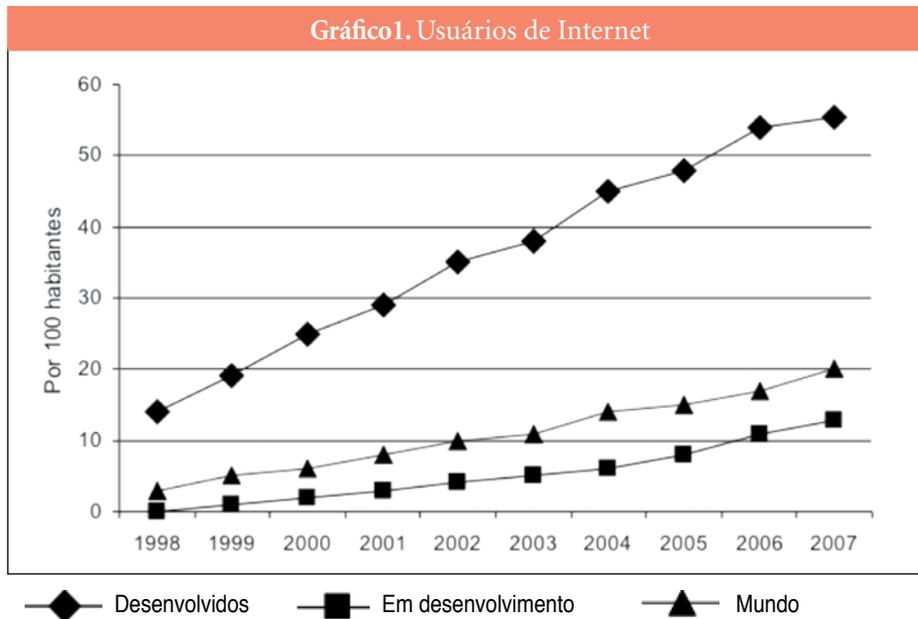


Tabela 1. Acesso à telecomunicações no Brasil, em %

	TV	TV assinatura	Telefone fixo	Celular	Celular +internet	Com computador	Nunca usou computador + internet	Nunca usou computador	Nunca usou internet
Total	97	6	36	72	21	25	18	53	61
Área Urbana	98	7	40	76	23	28	20	49	57
Área Rural	91	1	15	72	9	8	4	75	82

Fonte: CGI-Brasil, 2009.

Estima-se que existam cerca de 90 mil *lan houses* no Brasil, de acordo com dados da Fundação Getúlio Vargas.

tudo, em locais onde o acesso à infraestrutura de internet era nulo, oferecendo a população de baixa renda a oportunidade de usufruir dos benefícios oriundos do seu uso. Mais de uma década depois, as *lan houses* permanecem presentes em uma maior quantidade em regiões e locais com populações menos escolarizadas e desfavorecidas economicamente. Além disso, na maioria dos locais em que estão instaladas, é a única opção de acesso a cultura, já que 90% dos municípios brasileiros não possuem sequer uma sala de cinema e mais de duas mil cidades não tem nenhuma biblioteca segundo o Ministério da Cultura.

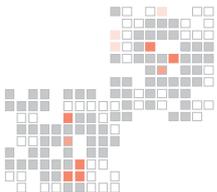
Estima-se que existam cerca de 90 mil *lan houses* no Brasil, de acordo com dados da Fundação Getúlio Vargas. O setor enfrenta problemas de regulamentação e modelo de gestão do negócio – as atividades comerciais das *lan houses* estão amplamente pautadas na informalidade. No entanto, se revelaram mais eficientes na prestação de serviços de inclusão digital do cidadão de baixa renda do que os telecentros, e demandam o desenvolvimento urgente de políticas públicas que favoreçam o setor. Sheppard (2001) e Kumar (2004) observam que o apoio do setor público facilita a sustentabilidade desses locais de acesso público às TICs ao fornecer uma fonte de receita.

Durante os primeiros anos de 2000, época em que as *lan houses* começaram a surgir no Brasil, havia uma grande temeridade sobre seu uso e efeitos entre as crianças e adolescentes – desde o princípio os principais usuários. Vistas naquela época sob a ótica de “casa de jogos”, diversos projetos de deputados circularam pela Câmara dos Deputados a fim de restringir ou controlar o acesso desses ambientes por parte desse público. Diversas pesquisas e estudos, como as do

Centro de Tecnologia e Sociedade da Fundação Getúlio Vargas (FGV), contribuíram para desmistificar crenças e mostrar que as *lan houses*, apesar de seus problemas, mais contribuíam com a inclusão digital. Com a mudança de classificação das atividades econômicas das *lan houses* da perspectiva de “local de entretenimento, apostas e jogos de azar” para “centro de inclusão digital”, tem-se obtido avanços no campo de regulamentações que tornam esses empreendimentos menos informais e com maiores incentivos fiscais.

A “Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e da Comunicação no Brasil – TIC LAN HOUSE 2010”, lançada em dezembro de 2010 pelo Comitê Gestor de Internet (CGI) no Brasil, é um importante documento que revela dados significativos para o setor. O CGI destaca as *lan houses* desde a primeira edição da série com indicadores sobre as TICs no Brasil, em 2005. O CGI aponta que, apesar de cerca de um quarto dos domicílios terem acesso à internet, segundo a pesquisa “TICs Domicílios 2009”, a proporção de usuários na rede já atingiu 39% da população brasileira. E uma parte significativa desse acesso se deve, sobretudo, ao fenômeno das *lan houses*. Segundo a ABCID, a Associação Brasileira de Centros de Inclusão Digital, principal entidade no país que representa o setor das *lan houses*, a maioria das pessoas que utiliza os serviços das *lan houses* são adolescentes e jovens, que estão no ensino fundamental e possuem renda de até um salário mínimo.

De acordo com a 1ª Edição da Pesquisa TIC Lan houses, 80% das *lan houses* pesquisadas são empreendimentos familiares, lideradas por gestores das classes C (54%), sendo que 44% possuem uma atividade complementar, como comércio de



informática, assistência técnica, lanchonete, papelaria, etc (Gráfico 2). Uma possível interpretação da presença dessas atividades é oferecer outros serviços que aumentem o fluxo de clientes no estabelecimento. (Gráfico 2)

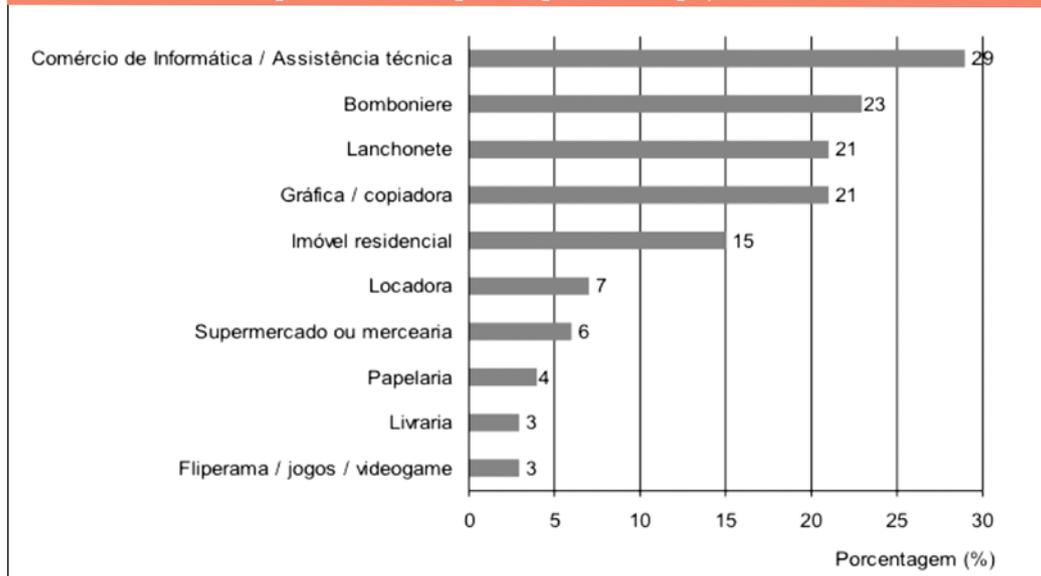
3. Desenvolvimento, materiais e métodos

A etapa da pesquisa de campo deste trabalho envolveu a realização de 40 entrevistas com adolescentes de classes emergentes frequentadores de lan houses. Foram

definidos como locais de entrevistas as lan houses da periferia da cidade de São Paulo e da periferia de uma cidade do interior do Estado de São Paulo, Fernandópolis. A escolha desses locais se justifica pela necessidade de se verificar em que medida alguns aspectos e características de uso das lan houses se mantêm ou são diferentes de acordo com as realidades regionais e culturais. Foram então definidos como os dois objetivos principais do campo: (1) avaliar aspectos do uso das lan houses por usuários adolescentes de classes sociais emergentes; (2) verificar se existem diferenças nos perfis de usuários de classes emergentes do interior e da capital, como se dão os modos de acesso e que tipos de conteúdos eles produzem e consomem nesses ambientes.

A utilização da técnica de entrevista in loco a partir de um guia de perguntas como instrumento de coleta permitiu a obtenção de dados quantitativos e também qualitativos. O guia de entrevista foi elaborado contendo 36 perguntas, estruturado nos módulos “Dados Gerais”, “Sociabilidades e Habilidades” e “Consumo e Expectativas”. O plano amostral foi definido a partir de alguns critérios: (1) Localização da Lan house em áreas perifé-

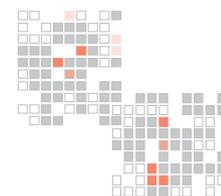
GRÁFICO 2. Tipo de atividade que compartilha o espaço físico com a lan house



Fonte: Elaboração própria sobre “TIC Lan house, CGI”.

cas das cidades; (2) Frequência maior de usuários adolescentes; (3) Qualidade das entrevistas-teste.

Foram feitas visitas prévias a seis lan houses diferentes: três no interior, na periferia de Fernandópolis, noroeste paulista; e três em São Paulo, no bairro Jabaquara, zona Sul de São Paulo. Após um período de duas semanas de observação, foram definidas duas lan houses para a aplicação dos questionários: uma localizada próxima a avenida Engenheiro George Corbisier, no bairro Jabaquara, Zona Sul da cidade de São Paulo; e outra localizada na avenida Rubens Padilha Neto, no bairro COHAB Antônio Brandini, Zona Norte da cidade de Fernandópolis, Estado de São Paulo. As entrevistas foram realizadas em duas rodadas, em um total de 40 entrevistados, sendo 20 no interior e 20 na capital. Com duração entre seis e 12 minutos, foram gravadas e transcritas. Os entrevistados eram abordados antes ou depois de utilizarem os serviços dentro da lan house escolhida. Os critérios de escolha dos adolescentes selecionados foram: (1) Usuário frequente da lan house com idade entre 12 e 18 anos; (2) Adolescentes que se consideravam de classes C, D e E; (3) Morador de bairros da periferia das cidades.



4. Resultados e Discussão

Os dados coletados foram organizados em 8 categorias apresentadas a seguir. Para fins deste artigo, alguns dados estão suprimidos e buscou-se dar destaque as considerações mais relevantes encontradas.

4.1 Perfil Social

Verifica-se uma ocorrência maior de mulheres e homens negros. Os homens representam 75% dos usuários de lan houses. A literatura indica que, de fato, os maiores usuários de lan houses são homens e jovens (Adomi, 2007; Kumar, Rajendra, Best, 2006; Kuriyan, Toyama, 2007; Mercer, 2006; Parkinson, 2005; Parkinson, Ramírez, 2006; Robinson, 2004; Haseloff, 2005). O Gráfico 3 revela uma inversão na relação de usuários entre o interior e a capital.

Durante as entrevistas, registraram-se vários relatos sobre um cotidiano violento, marcado pela presença de temas como assassinatos ou estupros. A vulnerabilidade social se revela também quando dois entrevistados alegaram ter pais desconhecidos, vivendo somente com a progenitora. Na capital, 55% dos usuários conciliam a rotina de estudos com um emprego – o que não ocorre em Fernandópolis, onde todos se dedicam somente aos estudos.

Ainda em relação à faixa etária, em nenhuma das lan houses observadas foram solicitadas autorizações de pais para usuários menores de 14 anos. Em lan houses do interior, é mais frequente a entrada de crianças sem qualquer acompanhamento de pais ou responsáveis. (Gráfico 3)

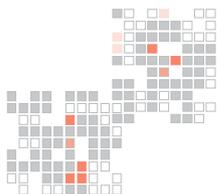
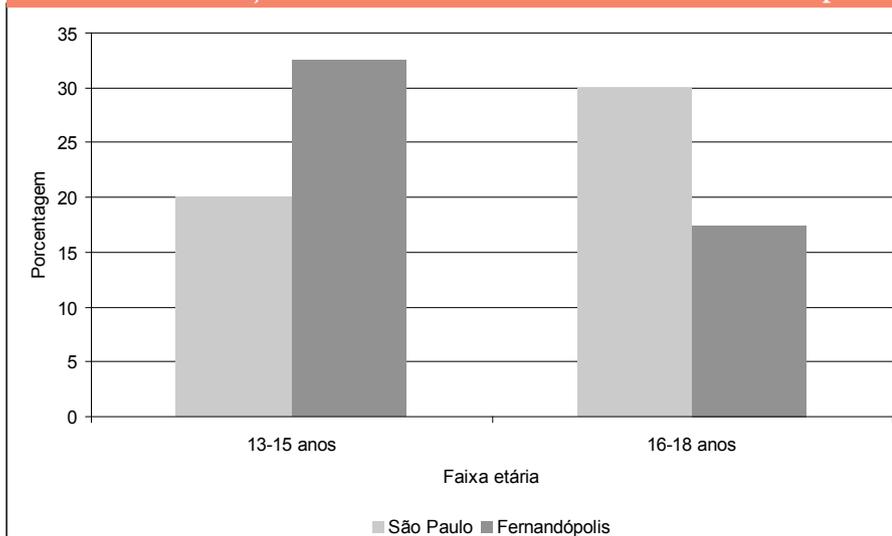
4.2 Acesso

Todos os entrevistados destacaram a importância da proximidade da lan house com sua casa, escola e local de trabalho, deixando critérios de custo e qualidade de infraestrutura em segundo plano. Um dado importante refere-se às diferenças entre os usuários do interior e da capital: todos os entrevistados da capital são do mesmo bairro da lan house; já no interior, 75% dos usuários eram de outros bairros da cidade; 45% dos usuários de outros bairros moravam em regiões próximas e somente 10% moravam em bairros mais distantes.

Quanto à liberdade ou restrição de acesso aos conteúdos por parte desses ambientes, era bloqueado o acesso aos sites com conteúdos pornográficos ou proibidos para menores. No entanto, foi bastante comum encontrar adolescentes e crianças jogando games considerados para adultos e com conteúdos violentos, como GTA IV, ou

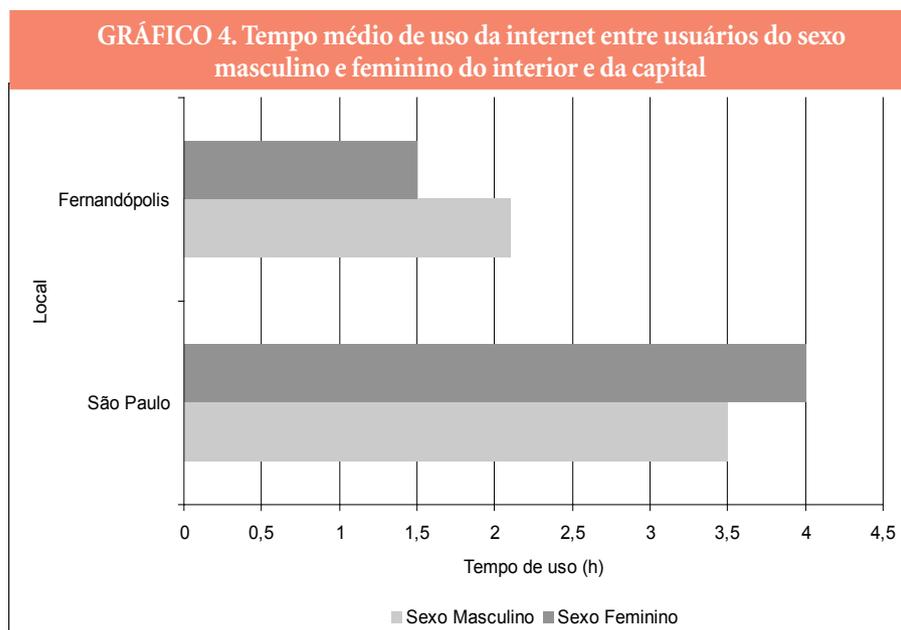
até mesmo acessando conteúdo pornográfico dentro da lan house, como declara um dos entrevistados (Entrevistado 13-Ferpa). Vale lembrar que em São Paulo, a Lei Municipal nº 13.720/2004 que regula as atividades das lan houses na cidade exige em seu artigo 3º que menores de 18 anos frequentadores do local tenham um

GRÁFICO 3. Relação de Idade entre usuários de São Paulo e Fernandópolis



cadastro com nome, data de nascimento, filiação, endereço, telefone e documentos. A Câmara atualmente examina o Projeto de Lei 7320/2010 que proíbe, em computadores de uso público como lan houses, jogos com cenas de nudez, sexo, pedofilia, violência ou apologia ao crime. A matéria caminha em conjunto com o PL 4361/2004 que regulamenta o funcionamento das lan houses no país.

Conforme aponta o Gráfico 4, os usuários de São Paulo passaram, em média, 3,7 horas conectados – 1,7 hora a mais que os usuários do interior. Na capital, as mulheres eram as que mais tempo passavam conectadas: uma média de 4 horas contra 3,5 horas dos usuários masculinos. Em Fernandópolis, os homens superaram em 0,6 horas as mulheres, ficando 2,1 horas on-line contra a 1,5 hora do grupo feminino. O ‘Gráfico 5’ aponta outro aspecto a ser observado referente à quantidade de horas gastas on-line em cada localidade. (Gráfico 4 e 5)

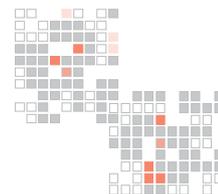
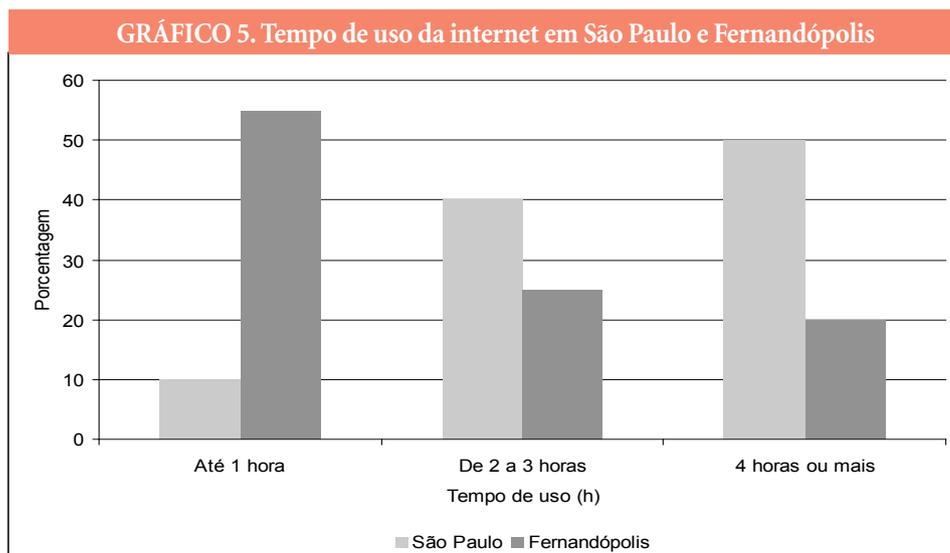


4.3 Motivação

Do total de usuários de Lan houses no interior e capital, 65% possuía computador com internet em casa. O acesso era maior em São Paulo, onde 75% dos usuários tinham computador e internet em seus lares. Tal informação está em consonância com os dados da última pesquisa sobre Lan house do CGI, que afirma que o acesso à internet em casa superou o do estabelecimento.

As entrevistas indicaram que a presença de computador e internet em casa, porém, pouco tem

influência na mudança de hábito dos adolescentes em frequentarem lan houses: 75% dos entrevistados não deixariam de frequentar a lan house, pois o local seria mais que um mero ponto de acesso à internet – representava um ambiente de socialização, onde



encontravam seus melhores amigos e faziam novas amizades, se divertiam com jogos em grupo e conteúdos que normalmente em casa não teriam condições de acesso e compartilhavam juntos conteúdos vistos na internet. A literatura afirma que locais de acesso público são de fato usados, primeiramente, para necessidades pessoais e sociais como comunicação com amigos e família, entretenimento, educação e desenvolvimento de habilidades computacionais (Eve, Brophy, 2001; Robinson, 2004; Haseloff, 2005; Parkinson, 2005; Lengyel, Eranusz, Füleki, L rincz, Siklós, 2006; Mercer, 2006; Parkinson, Ramírez, 2006; Gama-gé, Halpin, 2007).

As escolas que estes usuários frequentavam também pareciam razoavelmente equipadas: a presença de internet nas escolas era apontada por 80% dos usuários das lan houses pesquisadas. Somente 10% dos adolescentes de Fernandópolis relataram não terem utilizado a internet durante as aulas.

Em algumas escolas, porém, a existência do equipamento não garantia um uso efetivo. Em certos casos o uso era restrito ou somente permitido perante atividades escolares com a presença do professor; em outros, roubos e criminalidade impediam o uso eficiente dos equipamentos.

4.4 Comportamento na internet

Todos os entrevistados, com exceção de somente um, se consideravam somente visualizadores de conteúdo, ou seja: não tinham o hábito de criar e postar vídeos, editar textos ou exibir qualquer produção própria. O número de usuários que utilizava a rede para paquerar foi de 10%, e para pesquisas escolares, 15%. Boa parte dos entrevistados, 65%, ao serem questionados com pergunta estimulada, declararam que o maior objetivo na lan house era se divertir com jogos, ver vídeos ou ouvir músicas. Por serem ambientes em que nenhum dos pais dos entrevistados frequentam, se sentiam mais livres para interagir com outras pessoas e acessar conteúdos não

confortáveis de se acessar em casa. Afirmaram também terem aprendido a usar computador em cursos ou com amigos 50% dos usuários. Outras referências apareceram como “sozinho” (25%), “em casa” (15%) e “na escola” (7,5%).

4.5 Conteúdo

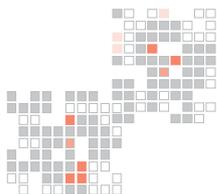
Os conteúdos mais acessados pelos adolescentes usuários de lan houses foram Orkut (26%), MSN (25%), Jogos (17%), Google (11%), Youtube (9%), seguidos de Facebook (5%), Twitter (3%), e-mail (2%) e formspring (2%).

Um aspecto importante a ser observado em relação ao conteúdo é o âmbito educacional de alguns deles. Bailey (2009) afirma que locais de acesso público às TICs têm aumentado o interesse por conhecimentos em informática e aspirações que envolvam a área. Apesar de serem minoria, três entrevistados, dois da capital e outro do interior, viram no computador e na internet uma oportunidade de trabalho e renda. O uso de computadores em ambientes de acesso público está ligado à percepção do usuário que seu contato e exposição com computador e internet vão melhorar sua atual ou futura empregabilidade (Kaiser, 2005; Parkinson, Ramírez, 2006).

4.6 Segurança

Em números gerais, 42,5% dos usuários se sentem inseguros no ambiente das lan houses. A presença da câmera de segurança na lan house da capital era um fator de tranquilidade, e a sensação de conhecer os frequentadores do local tornava os usuários mais seguros.

Robinson (2004) alerta para as influências e apelos provocados pela mídia e que tendenciam diretamente na visão de mundo dos jovens. Esse controle social da mídia e a promoção do consumo dos seus conteúdos ficaram claros durante as entrevistas. Quando questionados sobre segurança na lan house, ao menos dois entrevistados disseram não se sentir seguros no ambiente por



Para Limeira (2008), os consumidores emergentes necessitam de informações e gostam de atenção no momento da compra.

achar que “é fácil de alguém entrar atirando” (Entrevistado 10-SP), fazendo uma alusão direta ao crime conhecido como “Massacre do Rea-lengo”, o primeiro caso no Brasil de um atirador vítima de bullying que entrou em uma escola e assassinou 12 adolescentes no Rio de Janeiro, ocorrido durante a semana em que se realizavam as entrevistas.

4.7 Compras on-line

Os adolescentes de classes emergentes usuários de lan houses entrevistados não parecem se sentir completamente seguros com compras on-line: 72,5% dos entrevistados não compram produtos pela internet. Muitos nunca fizeram compras pela internet e jamais fariam por receio do produto não chegar ao destino. Outros poucos menos temerosos se consideram compradores virtuais, porém com baixa frequência de consumo – e preferem prioritariamente comprar equipamentos eletrônicos.

Alguns fatores que vão contra ao comércio eletrônico são apontadas na literatura. Para Oliveira (2006), além de adotarem comportamentos mais conservadores, consumidores emergentes consideram as visitas a lojas físicas como fonte de lazer – o que coloca as virtuais em desvantagem. Para Azevedo e Mardegan (2009), a família do consumidor emergente exerce grande influência no ato da compra – portanto dificilmente ele irá executar uma compra sozinho. Para Limeira (2008), os consumidores emergentes necessitam de informações e gostam de atenção no momento da compra.

4.8 Telecentros e pontos de acesso a governo

Alegaram ter ido ao menos uma vez aos telecentros ou pontos de acesso à internet do gover-

no 25% dos entrevistados. A maioria declarou desconhecer a existência desses ambientes, e os que “já ouviram falar” consideraram o serviço ou “burocrático”, ou “ineficiente” ou distante demais do bairro de residência.

Estes relatos, mesmo que preliminares e resultados de uma amostra restrita, podem servir como alerta para a necessidade urgente de revisão dos modelos de acesso público às TICs no Brasil de forma que se tornem mais eficientes e condizentes com a realidade local. Como afirmam Sey e Fellows (2009), grandes quantidades de recursos financeiros são investidos no campo do acesso público para TICs sem claras evidências sobre quais serão os seus resultados finais e custos e não suprindo, portanto, as expectativas para as quais foram designados. Muito além do foco da sustentabilidade financeira dos pontos de acesso público (Kumar, 2004; Sheppard, 2001), esses locais (sejam lan houses ou telecentros), em geral demandam uma reconceituação como estruturas essenciais de uma comunidade, como definiram Simpson, Daws e Pini (2004): “Isto poderia significar a redefinição da sustentabilidade de um acesso público mais em termos de resultados que se produz no âmbito social do que ganhos econômicos.” (tradução nossa).

5. Considerações finais

O presente trabalho buscou investigar, de maneira preliminar, aspectos do uso das lan houses por usuários adolescentes de classes emergentes, verificar a existência de diferenças nos perfis desses usuários no interior e na capital do Estado de São Paulo, modos de acesso aos conteúdos digitais e o que eles consomem e produzem nesses ambientes públicos.

É possível afirmar que os dados obtidos nesta pesquisa são relevantes para a composição de uma perspectiva inicial para investigações de maior fôlego e abrangência sobre o tema. O uso da técnica de entrevista e um guia como instrumento de coleta se mostraram bastante eficazes na coleta de requisitos e permitem uma imersão significativa no universo retratado. Não obstante, os resultados revelam que os adolescentes de baixa renda que frequentam lan houses são em, sua maioria, negros e homens, moradores das periferias das cidades e marcados por aspectos de vulnerabilidade social. Estudam e trabalham para complementar a renda familiar, mas possuem planos de projeção profissional – alguns deles, inclusive, a partir do conhecimento proporcionados pelas TICs.

São adolescentes que frequentam lan houses próximas as suas casas, escolas e locais de trabalho, principalmente no caso da capital, onde o deslocamento entre grandes distância é mais complexo. Já no caso do interior, os bairros possuem pouca independência em termos de acesso a serviços e, geralmente, as pessoas precisam circular mais para terem acesso a centros comerciais, hospitais, escolas.

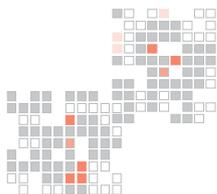
As entrevistas indicaram que a presença de computador e internet na casa da maioria dos adolescentes, porém, pouco tem influência na mudança de hábito dos adolescentes em frequentarem as lan houses: muitos não deixaram de frequentar o local por considerarem um ambiente de socialização.

Outro ponto relevante da pesquisa tange ao hábito dos entrevistados em criar conteúdo na internet: todos os ouvidos (com exceção de um)

se consideram mais visualizadores de conteúdo e declaram não possuir motivação para criar e postar vídeos, editar textos ou exibir qualquer produção própria.

A contemporaneidade também parece estar caracterizada pela era das redes sociais: os adolescentes são grandes consumidores de Orkut e Messenger, por exemplo. Apesar de interativos e antenados com as novidades do mundo virtual, não se sentem seguros em adquirir produtos pela internet. Tais inseguranças são típicas de comportamento de consumidores emergentes que valorizam a atenção no ato da compra e encaram a visita às lojas como um momento de passeio em família, como atesta a literatura.

Voltamos, então, ao protagonismo das lan houses nas periferias das cidades brasileiras. O acesso público às TICs só se tornará efetivo quando se caracterizar mais pela oferta de habilidades transformadoras às populações de classes emergentes do que pela disponibilização de plataformas tecnológicas. Esse tipo de inclusão digital praticada atualmente é a que menos presta serviço aos adolescentes emergentes, pois não oferece a oportunidade de transformar uma realidade local. O fomento e a consciência dos governos em regularizar esses espaços são importantes não somente para a implementação de políticas públicas nesse setor que favorecem os usuários e os empresários voltados à baixa renda. A ênfase na oferta de bons conteúdos e seu uso adequado devem ser protagonistas neste processo, pois dessa forma será possível fornecer a inclusão verdadeiramente importante que a juventude emergente tanto necessita.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ADOMI, Eshaenana. Overnight Internet Browsing Among Cyber Café Users in Abraka, Nigeria. *The Journal of Community Informatics*, v. 3, n. 2, 2007.
- AZEVEDO, Marcelo; MARDEGAN, Elyseu. *O consumidor de baixa renda*. Rio de Janeiro: Elsevier Campus, 2009.
- BAILEY, Arlene. Issues Affecting the Social Sustainability of Telecentres in Developing Contexts: A Field Study of Sixteen Telecentres in Jamaica. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, v. 36, n. 4, 2009.
- CETIC.br. Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e da Comunicação no Brasil – TIC LAN HOUSE 2010. Disponível em: <<http://www.cetic.br/tic/lanhouse/2010/index.htm>>. Acesso em: 4 dez. 2010.
- EVE, Juliet; BROPHY, Peter. *The Value and Impact of IT Access in Public Libraries: Final Report*. Manchester: Centre for Research in Library & Information Management, 2001.
- GAMAGE, Premila; HALPIN, Edward. E-Sri Lanka: Bridging the Digital Divide. *The Electronic Library*, v. 25, n. 6, 2007.
- HASELOFF, Anikar. Cybercafés and Their Potential as Community Development Tools in India. *Journal of Community Informatics*, v. 1, n. 3, p.53-65, 2005.
- KAISER, Scott. (2005). Community Technology Centers and Bridging the Digital Divide. *Knowledge, Technology & Policy*. v. 18, n. 2, p.83-100, 2005.
- KUMAR, Richa. E-Choupals: A Study on the Financial Sustainability of Village Internet Centres in Rural Madhya Pradesh. *Information Technologies and International Development*. v. 2, n. 1, 2004.
- KUMAR, Richa; RAJENDRA, Kumar; BEST, Michel. (2006). Social Impact and Diffusion of Telecenter Use: A Study from the Sustainable Access in Rural India Project. *Journal of Community Informatics*. v. 2, n. 3, 2006.
- KURIYAN, Renee; TOYAMA, Kentaro. *Review of Research on Rural PC Kiosks*. White Paper, 2007.
- LENGYEL, Gyorgy; ERANUSZ, Eliza; FÜLEKI, Daniel; L RINCZ, László; SIKLÓS, Viktória. The Cserénfa Experiment: On the Attempt to Deploy Computers and Internet in a Small Hungarian Village. *Journal of Community Informatics*, v. 2, n. 3. 2006.
- LIMEIRA, Tania Maria Vidigal. *Comportamento do Consumidor Brasileiro*. São Paulo: Saraiva, 2008.
- MAYANJA, Meddie. Rethinking Telecentre Sustainability: How to Implement a Social Enterprise approach - Lessons from India and Africa. *Journal of Community Informatics*, v. 2, n. 3. 2006.
- MERCER, Claire. Telecentres and Transformations: Modernizing Tanzania Through the Internet. *African Affairs*. v. 105, n. 419, p.243-264, 2006.
- OROZCO GÓMEZ, Guilherme. Comunicação Social e mudança tecnológica: um cenário de múltiplos desordenamentos. In: MO-RAES, D. *Sociedade Midiatizada*. Rio de Janeiro: Mauad, 2006. p.81-98.
- PARKINSON, Sarah. *Telecentres, Access and Development: Experience and Lessons from Uganda and South Africa*. Warwickshire, UK: ITDG/Fountain/IDRC, 2005.
- PARKINSON, Sarah; RAMÍREZ, Ricardo. Using a Sustainable Livelihoods Approach to Assessing the Impact of ICTs in Development. *Journal of Community Informatics*, v. 2, n. 3. 2006.
- ROBINSON, Scott. *Cybercafés and National Elites: Constraints on Community Networking in Latin America*. London: Community Practice in the Network Society. 2004.
- SHEPPARD, Keith. *The Remote Community Service Telecentres of Newfoundland and Labrador*. Vancouver (Canadá), 2001.
- SEY, Araba; FELLOWS, Michelle. *Literature Review on the Impact of Public Access to Information and Communication Technologies*. CIS Working Paper n. 6, University of Washington Center for Information & Society, Seattle, 2009.
- SIMPSON, Lyn, DAWS, Leonie, PINI, Barbara. Public Internet Access Revisited. *Telecommunications Policy*. v. 28, p.3-4, 2004.

