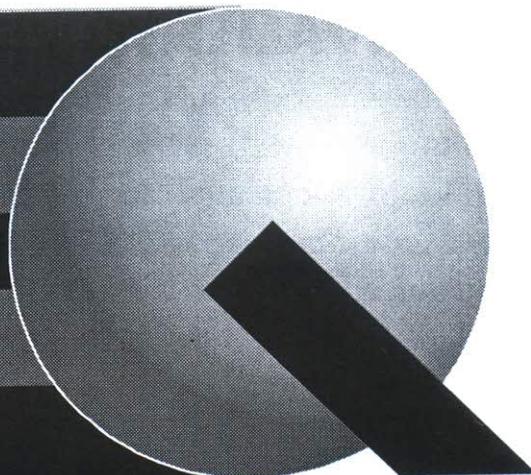


RELATO DE PESQUISA



ATIVIDADES PEDAGÓGICAS - NEI/URFN, FOTO: RIDAN ROSANE C. BRITO





LETRAMENTO VIRTUAL: O CASO DO SPAM

Eliane Ferreira da Silva

Pesquisadora do Grupo de Letramento e Etnografia do PPgEL, UFRN

abilio_silva@uol.com.br

Maria do Socorro Oliveira

Profª do Curso de Letras e Linguística Aplicada no PPgEL da UFRN

msoliveira@digi.com.br

RESUMO

Partindo da conceituação de letramento, são estabelecidas algumas reflexões sobre o e-mail como uma atividade de letramento mediada por computador, na qual o uso da modalidade escrita da língua se faz preponderante. O e-mail como um novo espaço de escrita e leitura afeta o modo de os usuários interagirem, fazendo-se necessário o domínio de novos conhecimentos e novas reflexões. Através da pesquisa qualitativa, são feitas análises de um *corpus* de e-mails da categoria heterogênea do spam (denominação atribuída pelos internautas para o e-mail não solicitado e sem propósito definido) coletados de usuários do correio eletrônico. As realizações formais da língua são observadas do ponto de vista pragmático.

Palavras-chave

E-mail;
Spam;
Letramento.

ABSTRACT

Starting from the concept of literacy, some reflections on e-mail as an activity of literacy conveyed by computer are established. In this activity, the use of the written modality of a language becomes preponderant. E-mail as a new kind of medium for writing and reading affects the way its users interact, making it necessary to master new information and new reflections. By using qualitative research, some analyses of an e-mail corpus are made. These e-mails belong to the heterogeneous category of spam (name given by internet users to unrequested e-mails that have no specific purpose) and were collected from e-mail users. The formal realizations of language are observed from a pragmatic point-of-view.

Keywords

E-mail;
Spam;
Literacy.



1. PONTO DE PARTIDA

Na última década, as tecnologias da informação se converteram no elemento-chave das organizações. Antes confinadas fundamentalmente às atividades internas das empresas, posteriormente, as interações através de computadores passam a alcançar os cenários mais diversos: negócios, social, educativo, familiar, etc., tornando necessário o domínio de novas áreas do conhecimento.

Trata-se de um novo espaço virtual de escrita e leitura. Nesse quadro, insere-se o correio eletrônico que se tem destacado como ferramenta útil de interação entre os internautas. As mensagens que circulam nos e-mails apresentam novas formas de organização textual, novas configurações visuais, envolvendo a linguagem verbal e não-verbal. Entre esses e-mails identificamos uma categoria denominada pelos próprios internautas de spam.

Em sentido amplo, o spam é o e-mail desnecessário e não solicitado. São chamadas de spammers as pessoas que o produzem ou têm o hábito de o propagarem. Dentro dessa categoria, encontram-se diferentes gêneros textuais, produzidos para atender a objetivos comunicativos específicos, interesses sociais e questões particulares no mundo digital. Mais especificamente, tratam-se de estórias fantasiosas ou narrativas bem contadas, chamadas de lendas urbanas. Também encontramos as correntes da sorte, as pirâmides da fortuna, piadas, falsos avisos de ataque de vírus, propagandas, etc.

99

2. DELIMITAÇÃO DO TEMA

Nesta pesquisa, interessa-nos, dentro do gênero e-mail, a categoria do spam, cujas circunstâncias de produção e uso que lhes são imputadas, determinam as diferenças dos demais textos produzidos nos e-mails. Um dos aspectos deste estudo é que, por levar em consideração um elenco variado de possibilidades de significados, as realizações da língua são observadas também do ponto de vista pragmático.

3. OBJETIVO

Partindo da idéia de que o repasse dos spams constitui-se numa prática social, através do uso do computador, em uma primeira abordagem o estudo pretende apresentar o gênero textual spam como uma prática de letramento.



4. JUSTIFICATIVA

A presente análise justifica-se em razão de os gêneros de mídia eletrônica serem freqüentes na interação dos usuários de computador, através da linguagem. Esse gênero não é aprendido na escola, o que, de certa forma, dificulta o seu domínio. As pesquisas acerca da natureza e do funcionamento dos gêneros e do letramento, nas diferentes esferas sócio-discursivas, mostram-se importantes para dimensionar as especificidades dos gêneros e instrumentalizar o professor, fornecendo-lhe subsídios significativos no trabalho em sala de aula. Os professores podem ter exemplos de situações reais de comunicação, o que permite preparar os alunos para os desafios atuais nas práticas de linguagem.

A relevância desse estudo reside no tipo de abordagem de análise e interpretação dos textos dos e-mails, que observa tanto as escolhas dos usuários na produção escrita, como a sua utilização social e a prática de letramento.

5. CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA

100

Contextualizamos a abordagem de pesquisa, inserindo-a numa perspectiva qualitativa (MARTINS, 2001), interpretativista (MOITA LOPES, 1996), inspirada pela etnometodologia (COULON, 1987, 1993).

Na continuação, caracterizamos os informantes e apresentamos um breve resumo de suas atividades. Neste estudo, a seleção dos internautas levou em conta os seguintes critérios: os sujeitos representativos deveriam pertencer a grupos sociais diferentes, possuir pelo menos um endereço eletrônico e concordariam em disponibilizar as caixas de entrada e de saída do seus e-mails. Onze usuários de e-mail colaboraram em constituir a amostra para o estudo.

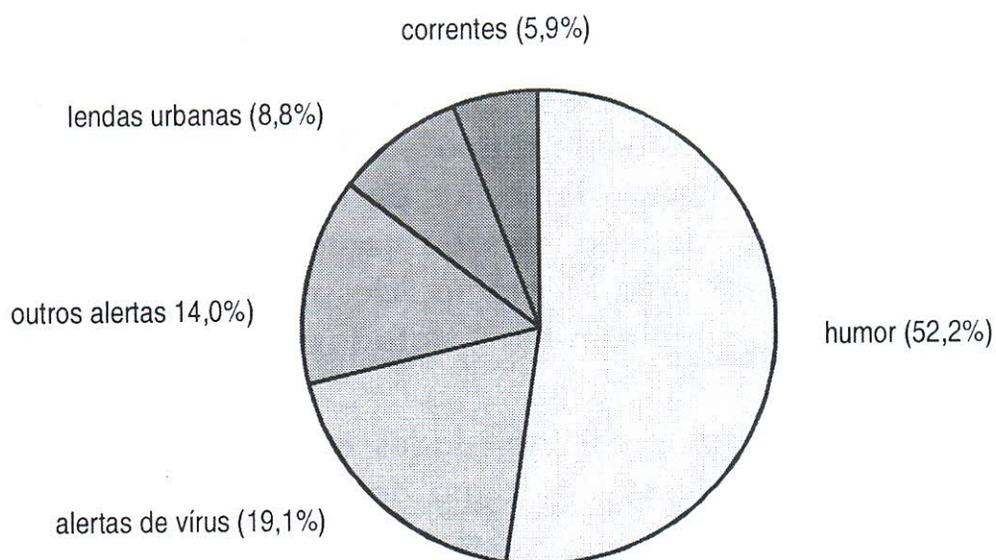
Optamos pela escolha de participantes em dois Estados distintos. Tomamos o cuidado para que os participantes estivessem em equilíbrio em termos de sexo. Também procuramos diversificar a faixa etária e o tipo de atividade em que os participantes se inseriam, com o objetivo de termos representantes das diversas idades, áreas de atuação e nível de escolaridade. A intenção nessas escolhas é a de conhecer melhor os textos que estão circulando na Internet, e, conseqüentemente, as práticas de letramento através do e-mail.

Todos os e-mails eram repassados para um único endereço eletrônico sob nosso controle, sempre visitado periodicamente. À medida que chegavam, os e-mails iam sendo armazenados e “salvos” num arquivo denominado arquivo do *corpus*. Os outros e-mails, originalmente coletados na primeira fase, representativos de assuntos pessoais dos informantes, cartas, bilhetes e propaganda foram deixados na caixa original de coleta.

Em síntese, depois de um processo de ida e volta de e-mails, em etapas reiteradas, e na interação com os participantes (de acordo com a necessidade do rumo a ser tomado), podemos dizer que foi feito um levantamento seguro da categoria de spams que circulavam na esfera de relações sociais e/ou profissionais das caixas de correio eletrônico desses participantes.

Completado o período de coleta, tivemos um meticuloso cuidado ao passarmos para uma organização inicial do *corpus* em si. Os spams foram organizados em ordem numérica e depois classificados de acordo com o seu conteúdo. Também elaboramos demonstrativos do *corpus* em planilhas, para termos uma idéia das categorias de spams encontradas, conforme o formato do texto e o campo/assunto do e-mail. Dessa forma, foi possível identificar os spams nas suas categorias principais: humor (piadas, charges, etc.), hoaxes (avisos falsos de ataque de vírus), lendas urbanas (narrativas fantasiosas) e correntes (a velha prática das correntes que chegavam às caixas do correio tradicional).

Em termos percentuais, a categorização do spam assim se mostra:





Após as constatações iniciais, foi enviado um questionário para enriquecer a compreensão da dinâmica das ações de uso do correio eletrônico dos participantes em sua prática social e/ou interação no trabalho. Passaremos a apresentar brevemente a dinâmica empregada e as respostas obtidas através do questionário.

O questionário, como um segundo instrumento de coleta, foi enviado e recebido pela caixa postal da pesquisa para todos os informantes. Interessou-nos, por exemplo, saber se os participantes repassavam os spams recebidos apenas para o fim de pesquisa, ou se estavam também repassando para os amigos.

6. APARATO TEÓRICO

Os estudos sobre letramento são uma vertente de pesquisa que tem suscitado um grande interesse entre os pesquisadores. Nesta pesquisa, o nosso interesse sobre o tema apóia-se na necessidade de se analisar uma situação discursiva que envolve os usos da leitura e da escrita em tipos específicos de e-mails. A utilização do e-mail como uma atividade comunicativa do dia-a-dia constitui uma prática cada vez mais empregada pelos usuários de computador.

Os pesquisadores dessa área são unânimes em afirmar que existe certa dificuldade em definir "letramento". A dificuldade se dá em razão de o termo estar preso a uma série de significados e ideologias. Cada autor concebe uma definição estruturada em um ponto de vista diferente: psicológico, cultural, cognitivo, social, etc..

Street (1984, p. 1) refere-se ao termo como uma "taquigrafia para as práticas sociais e conceitos de leitura e escrita". O citado autor sustenta que as práticas particulares e conceitos de leitura e de escrita são, para uma dada sociedade, dependentes do contexto. Esses conceitos estão sempre encaixados em uma ideologia. Dessa forma, não podem estar isolados ou, serem, simplesmente, tratados como puramente termos técnicos.

Para o citado autor, as habilidades e idéias que acompanham o letramento, qualquer que seja a forma de aquisição do fenômeno, não



derivam de alguma maneira automática, inerente ao letramento, mas são aspectos de uma ideologia específica.

No Brasil, destacam-se os trabalhos de Kato (1986), Tfouni (1988), Kleiman (1995) e Soares (2001), que tratam dessa temática.

A ênfase do letramento como prática social é uma abordagem relativamente recente nas pesquisas acadêmicas no Brasil. Kleiman (1995, p. 17) sugere que o termo letramento foi **cunhado por Mary Kato em 1986**.

Tfouni (1988) é quem primeiro lança a distinção entre letramento e alfabetização.

Em 1995, Kleiman lança um livro sobre o tema. A partir daí, segundo Soares (2001), teria começado um maior incentivo para o uso do termo que, apesar de mais amplamente estudado, até hoje ainda não é encontrado em dicionários conhecidos, como é o caso do Dicionário Aurélio.

No meio acadêmico, conforme indica Kleiman (1995, p. 15), houve o interesse de utilizar o termo para separar os estudos sobre o *impacto social da escrita, dos estudos sobre alfabetização*. Tais estudos procuram também relacionar o papel social da escrita com o surgimento da imprensa e a padronização da linguagem e da escrita no desenvolvimento da sociedade.

Kleiman (1995) define letramento como:

“(...) o letramento significa uma prática discursiva de determinado grupo social, que está relacionada ao papel da escrita para tornar significativa essa interação oral, mas que não envolve, necessariamente, as atividades específicas de ler e escrever” (p. 18).

Para Soares (2001, p. 71) o letramento é *uma variável contínua*. Depois de refletir sobre definições cabíveis e correntes atribuídas ao fenômeno, a autora insiste em enfatizar a dificuldade de uma definição para o termo, afirmando:

“(...) há diferentes conceitos de letramento, conceitos que variam segundo as necessidades e condições sociais específicas de



determinado momento histórico e de determinado estágio de desenvolvimento.”

Além disso, do ponto de vista sociológico, em qualquer sociedade, são várias e diversas as atividades de letramento em contextos sociais diferenciados, atividades que assumem determinados papéis na vida de cada grupo e de cada indivíduo” (idem, p.80).

Apesar de Soares (2001, p. 80, 81, 82) problematizar esse conceito, ela conclui que:

“(...) o conceito de letramento envolve um conjunto de fatores que variam de habilidades e conhecimentos individuais a práticas sociais e competências funcionais e, ainda, a valores ideológicos e metas políticas” (p. 80-81).

“Pode-se concluir que definir letramento é uma tarefa altamente controversa; a formulação de uma definição que possa ser aceita sem restrições parece impossível ” (p. 82).

7. ACHADOS DA PESQUISA

Ao observarmos a esfera de atuação dos estudos sobre letramento, abordados pelos citados autores, podemos perceber o interesse histórico, social, teórico e a complexidade que envolve esse fenômeno.

Ao analisarmos os spams, à luz das concepções descritas, podemos constatar que, por se tratar de uma prática social que usa a escrita e a leitura em contextos específicos, relacionados a um determinado grupo social usuário da Internet, essa prática de envio de e-mails e a contínua propagação dos spams podem ser designadas como uma prática de letramento.

O gênero spam elege diferentes interlocutores (dos mais diversos - designados internautas), configura-se de forma bastante heterogênea, apresenta diferentes modos de dizer e um modo singular de circulação (por meio eletrônico). Ele se nos apresenta como nova e diferente prática



de linguagem a partir da qual o tema letramento pode ser estudado e analisado. Também implica em um conjunto de fatores, valores e práticas sociais.

Ao examinarmos as respostas, podemos constatar que os principais propósitos para o repasse de e-mails são de natureza humorística e informativa. Podemos também constatar que as respostas obtidas nesse quadro estão em harmonia com as informações levantadas nas caixas postais destinadas para o arquivo de dados.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentro desse quadro, interessa-nos refletir especialmente sobre o uso do spam como uma atividade dinâmica. Trata-se de uma recente manifestação social através do uso do e-mail, que representa uma mudança histórica e envolve novas demandas de uso de leitura e escrita. Ao fazerem uso desse tipo de e-mail, os internautas assumem determinadas posições, mantidas por crenças e valores compartilhados pelo grupo social a que pertencem ou com que se identificam.

Pelo fato de o letramento ser feito a partir dos gêneros textuais, prosseguiremos com esse tema que merece, então, especial atenção na nossa consideração. Isso evidencia a estreita relação que existe entre o processo de letramento e o uso das diferentes formas discursivas existentes no espaço social - os gêneros. Sobre essa noção trataremos a seguir.

Embora já tenha sido estabelecida a concepção de que os gêneros são fenômenos históricos diretamente ligados às atividades socioculturais, na tradição escolar podemos constatar certa dificuldade de entendimento desse fenômeno como instrumento de reflexão e descrição sobre o discurso e a comunicação.

Dos aspectos funcionais das atividades socioculturais e profissionais no meio eletrônico, foram-se determinando e emergindo novas manifestações do fenômeno do repasse dessa categoria de e-mails desnecessários. Especialmente na Internet; proporcionou um ambiente para a integração dos internautas através da linguagem



verbal, imagens, sons, em constante movimento. Essas formas eletrônicas de uso da escrita, unidas, passaram a moldar as atividades comunicativas, determinar e desencadear uma variada e crescente manifestação de gêneros. Relativo à Internet, podemos citar, além do e-mail e seus sub-gêneros, os bate-papos virtuais (chat), sites interativos, revistas e jornais on-line que caracterizam, com os seus editoriais e artigos, novas formas discursivas.

Para entendermos esses novos gêneros virtuais emergentes, dentre os quais está inserido o spam, objeto de nossa pesquisa, faz-se necessário buscar ancoragem nos estudos já existentes sobre outros gêneros ou sobre seqüências textuais, para dar prosseguimento à análise.

9. DIREÇÕES FUTURAS

A abordagem do fenômeno spam orientado etnometodologicamente parece-nos fornecer insights para uma cooperação interdisciplinar.

Além das concepções teóricas sobre letramento na área de Lingüística Aplicada, podemos encontrar subsídios teóricos para a investigação sobre a questão do gênero. No campo da Psicologia, encontramos os estudos sobre interação para contemplá-la entre os usuários do e-mail. Na área de Sociologia, o conhecimento sobre grupos sociais, ou seja, conhecer as convenções do discurso de grupos sociais específicos, oferece a oportunidade de entender as normas de conduta do indivíduo no caso do spam. Esses estudos contribuirão para um maior entendimento a respeito do letramento virtual.

As possibilidades de estudos sugerem que a abordagem sobre o fenômeno spam oriente pesquisas futuras, sobretudo, na dos estudos da linguagem.

REFERÊNCIAS

- BAKHTIN, M. M. *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 1997.
- BRONCKART, J. P. *Atividade de Linguagem, Textos e Discursos: Por um interacionismo Sócio-discursivo*. São Paulo: EDUC, 1999.



COULON, Alain. **Etnometodologia**. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 1987.

_____. **Etnometodologia e Educação**. Rio de Janeiro: Editora Vozes, 1993.

KATO, Mary. **No mundo da escrita: uma perspectiva psicolingüística**. São Paulo: Ática, 1986.

KLEIMAN, Angela B. (Org.). **Os significados do letramento: uma nova perspectiva sobre a prática social da escrita**. São Paulo : Mercado de Letras, 1975.

MARTINS, Joel. A pesquisa qualitativa. In: FAZENDA, Ivani (Org.). **Metodologia de pesquisa educacional**. São Paulo: Cortez Editora, 2001.

MOITA LOPES, Luiz Paulo da. **Oficina de Lingüística Aplicada**. São Paulo: Mercado de Letras, 1996.

SOARES, Magda. **Letramento: um tema em três gêneros**. Belo Horizonte: Autêntica, 2001.

STREET, Brian. **Literacy in theory and practice**. Cambridge: University Press, 1984.

TFOUNI, Leda Verdiani. **Adultos não alfabetizados: o avesso do avesso**. São Paulo: Pontes, 1988.