



UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA  
FACULDADE DE MOTRICIDADE HUMANA



## Inclusão digital das pessoas mais velhas: Uma experiência de acções de formação nos Espaços Internet em Portugal.

Dissertação elaborada com vista à obtenção do Grau de Mestre em Ciências da Educação, na Especialidade Tecnologia Educativa

Orientador: Professor Doutor Carlos Alberto Rosa Ferreira

Júri

Presidente

Professor Doutor José Manuel Fragoso Alves Diniz

Vogais

Professor Doutor Carlos Alberto Rosa Ferreira

Professor Doutor António José Mendes Rodrigues

Fabio Augusto Ericsson Mortari

Lisboa

2011

## Agradecimentos

A minha esposa, Katia, pois este trabalho só foi possível com a sua presença, apoio, carinho e amor.

A minha família, especialmente aos meus filhos, pais e sogra que mesmo longe estão sempre presentes.

Ao meu orientador, Professor Carlos Ferreira, por sua disposição, companheirismo e correcção, mesmo quando seu orientando sumia.

A professora Ana Paula Batalha, por sua amizade.

Ao professor Carlos Colaço, por sua ajuda em tempos de urgência.

A Fundação INATEL, em nome do Director Dr. Rui Paulo Calarrão o principal mentor do Projecto “INATEL\_Net para Todos”, que demonstrou como é possível a inclusão digital das pessoas mais velhas.

A Dra. Cristina Paula Baptista, vogal do Conselho de Administração da Fundação INATEL, que compreendeu a dimensão deste trabalho e foi responsável por sua autorização junto a Fundação INATEL.

Ao professor Ronaldo Nascimento, por sua colaboração.

A amiga Filipa Ferreira, por sua revisão e aconselhamento.

Aos colegas do mestrado, que participaram das agruras iniciais em meio aos testes e trabalhos das diversas disciplinas que frequentamos juntos.

Aos colegas do Projecto “INATEL\_Net para Todos”, que em 19 meses foram responsáveis por ensinar, para quase 13.000 pessoas, o que era um computador e como utilizar a Internet.

Aos senhores e senhoras que frequentaram as acções de formação e com quem pude aprender muito mais do que ensinei.

*“O ato de escrever é mais complexo e mais  
demandante do que o pensar sem escrever”*  
Paulo Freire

# Resumo

Actualmente as pessoas mais velhas estão entre as mais excluídas digitalmente. Investigamos numa rede de 38 Espaços Internet, como estas pessoas que frequentaram acções de formação introdutórias conseguiram, ou não, efectivar a sua inclusão digital. Procuramos verificar se o género, a idade ou a escolaridade tem influência na aquisição das habilidades digitais necessárias a utilização da Internet e na efectiva inclusão digital. Participaram do estudo 135 pessoas com 55 anos ou mais que frequentaram uma das 65 acções de formação com 10 horas entre 17 de Novembro e 31 de Dezembro de 2009. Foram realizados 3 inquéritos através de questionários. O primeiro aplicado no início da acção de formação, o segundo aplicado ao término da acção de formação e o terceiro aplicado seis meses após as acções de formação. Dos dados obtidos pudemos inferir que a escolaridade tem influência na aquisição das habilidades digitais, mas a escolaridade, a idade ou o género não influenciam a efectivação da inclusão digital. Encontramos uma relação directa entre as pessoas que avaliaram-se autónomas para 5 dos 10 procedimentos mais utilizados na formação e a utilização da Internet após seis meses. O terceiro questionário revelou que 79% dos inquiridos utilizam a Internet.

Palavras-chave: inclusão digital, Espaços Internet, acção de formação, idosos

# Abstract

Today older people are among the most digitally excluded. We investigated at a 38 Internet Spaces, how older people who attended in training courses succeeded, or not, his digital inclusion. We look for the gender, age or educational level influences the acquisition of digital skill necessary to use the Internet and effecting digital inclusion. The study included 135 persons age 55 or older who attended one of 65 training courses with 10 hours between November 17 and December 31, 2009. Three surveys were conducted through questionnaires. The first applied at the beginning of training, the second applied at the end of training course and the last, applied six month after ended the training course. From the data obtained we conclude that the educational level has influence on the acquisition of digital skills, but educational level, age or gender do not influence the effectiveness of digital inclusion. We found a direct relation between people who rated themselves to autonomous in 5 of 10 procedures commonly used in training and Internet use after six months. The third survey revealed that 79% of respondents use the Internet.

Key-words: digital inclusion, Internet spaces, training courses, older people

# Índice

Índice.....	I
Índice de Gráficos.....	III
Índice de Tabelas.....	IV
1. Introdução.....	1
2. Revisão de Literatura.....	10
2.1 As pessoas mais velhas e as TIC.....	10
2.2 Sociedade Actual e a sua influência sobre as Políticas para Inclusão.....	18
2.3 Os Espaços Internet e o Projecto “INATEL_Net para Todos”.....	28
3. Objecto de Estudo.....	35
3.1 Pergunta de Partida.....	36
3.2 Objectivo Geral.....	36
3.3 Objectivos Específicos.....	36
4. Metodologia.....	38
4.1 Tipo de Estudo.....	38
4.2 População e Amostra.....	39
4.3 Instrumentos de Recolha de Dados.....	39
4.3.1 Validação dos Instrumentos para Recolha de Dados.....	42
4.4 Recolha de Dados.....	42
4.5 Tratamento Estatístico.....	43
5. Apresentação e Discussão dos Resultados.....	44
5.1 Caracterização da Amostra.....	44
5.2 Objectivos específicos.....	66
5.2.1 Associação entre a variável género e as variáveis da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados.....	66
5.2.2 Associação entre a variável género e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação.....	67
5.2.3 Associação entre a variável idade e as variáveis da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados.....	67
5.2.4 Associação entre a variável idade e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação.....	67
5.2.5 Verificar associação entre a variável escolaridade e as variáveis da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados.....	68

5.2.6	Verificar associação entre a variável escolaridade e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação.....	69
5.2.7	Associação entre as variáveis da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação .....	69
6.	Limitações do Estudo .....	71
7.	Conclusões e Considerações Finais .....	72
	Bibliografia .....	78
	Anexos .....	I
	Anexo I.....	II
	Anexo II.....	VII
	Anexo III.....	XII

# Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Utilizadores Internet em Portugal .....	3
Gráfico 2 - Utilizadores Internet / escalão etário.....	4
Gráfico 3 - pessoas com 60 anos ou mais .....	11

# Índice de Tabelas

Tabela 1 – Percentagem de Homens e mulheres entre o escalão etário indicado com nível secundário de escolaridade (European Commission, 2011) .....	13
Tabela 2 - Utilização Internet – taxas para géneros, idade e escolaridade.....	15
Tabela 3 - Idade .....	45
Tabela 4 - Escalão Etário .....	45
Tabela 5 - Escolaridade .....	46
Tabela 6 - Situação Profissional.....	47
Tabela 7 - Computador em Casa .....	47
Tabela 8 - Conexão Internet em Casa .....	47
Tabela 9 - Utilização do Computador.....	48
Tabela 10 - Utilização da Internet .....	49
Tabela 11 - Fez Formação.....	49
Tabela 12 - Associações para a variável "Fez Formação" e a conexão de Internet em casa, o uso do computador e a utilização da Internet.....	50
Tabela 13 - Motivos para fazer formação .....	51
Tabela 14 - Associação entre a variável "Fez formação" e os motivos para fazer formação .....	52
Tabela 15 - Associação entre a variável "Utiliza a Internet" e os motivos para fazer formação .....	53
Tabela 16 - Consegue ir a uma página/site .....	53
Tabela 17 - Consegue fazer pesquisa .....	54
Tabela 18 - Consegue guardar página nos favoritos .....	55
Tabela 19 - Consegue guardar textos de páginas Web .....	55
Tabela 20 - Consegue guardar imagens de páginas Web .....	56
Tabela 21 - Consegue ver/receber email .....	56
Tabela 22 - Consegue enviar/responder email .....	57
Tabela 23 - Consegue ver anexos ao email .....	58
Tabela 24 - Consegue utilizar MSN por escrito .....	59
Tabela 25 - Consegue utilizar MSN com vídeo/som .....	59
Tabela 26 - Associação entre a variável "Fez formação" e os procedimentos utilizados .....	60
Tabela 27 - Associação entre a variável "fez formação" a as variáveis originais da auto-avaliação dos procedimentos utilizados .....	60
Tabela 28 - Associação entre a variável "Utiliza Internet" e os procedimentos utilizados.....	61
Tabela 29 - Associação entre a variável "Utiliza a Internet" a as variáveis originais da auto-avaliação dos procedimentos utilizados .....	62
Tabela 30 - Tem utilizado a Internet .....	63
Tabela 31 - Tem utilizado Internet - quem já utilizava.....	64
Tabela 32 - Tem utilizado Internet – quem não utilizava.....	64
Tabela 33- Deseja mais formação .....	64
Tabela 34 – desejo, intenção e utilização dos serviços, funções e actividades encontradas na Internet .....	65
Tabela 35 - Associação entre a variável "escolaridade" e os procedimentos utilizados .....	68
Tabela 36 - Associação entre a variável "tem utilizado a Internet" e os procedimentos utilizados .....	70



# 1. Introdução

Neste início de século observamos um mundo transformado pelas novas tecnologias da Informação e Comunicação. A revolução que a microelectrónica e a informática proporcionaram é visível e tangível tanto para os habitantes das grandes metrópoles quanto para quem vive nos rincões mais distantes, mesmo nos países em desenvolvimento. Concomitantemente outra revolução está a acontecer, desta vez proporcionada pela melhoria das condições nutricionais e de saúde além de melhores condições de trabalho e lazer, a expectativa de vida das pessoas está a aumentar, tanto nos países desenvolvidos quanto nos países em desenvolvimento (World Health Organization, 2001).

Estes dois fenómenos emblemáticos reflectem o estágio de desenvolvimento actual da sociedade, mas quando estes dois fenómenos são combinados, uma sociedade intensamente informatizada e conectada através da Internet e uma grande parte da população que está a entrar ou já entrou na chamada terceira idade, um problema em especial se apresenta, a exclusão digital das pessoas mais velhas. Se por um lado vive-se mais, por outro estas pessoas podem estar a viver à margem da nova sociedade.

A preocupação com esta exclusão aparece nas políticas públicas comunitárias desenvolvidas na última década. Entre as diversas iniciativas, comunicações e planos de acções que são desenvolvidos pela Comissão das Comunidades Europeias podemos destacar duas em especial, “Envelhecer bem na sociedade da informação – Uma iniciativa i2010” (European Communities - Commission, 2007) e “Iniciativa Europeia i2010 sobre a Info-Inclusão – Participar na Sociedade da Informação” (European Communities - Commission, 2007). É a partir destas políticas que encontraremos um denominador comum que permitirá perceber a inclusão ou exclusão digital das pessoas mais velhas.

Na primeira iniciativa, o plano de acção “Envelhecer bem na sociedade da informação” ao contextualizar a população europeia neste início de século e, principalmente a “*chegada à idade da reforma da geração do “baby boom”*”, define três áreas de necessidades dos “idosos”, que deverão ter acções propostas para a

sua atenuação e enfatiza directamente, em duas áreas, o uso das TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação) (European Communities - Commission, 2007, p. 3). A primeira área de necessidade tem foco no trabalho e na aprendizagem ao longo da vida, com destaque para as TIC utilitárias no trabalho e mediadoras da aprendizagem, principalmente da aprendizagem em linha.

*“... permanecer activo e produtivo por mais tempo, com melhor qualidade de trabalho e equilíbrio entre o trabalho e a vida privada com a ajuda de TIC de fácil acesso, ..., de aptidões e competências TIC (competências digitais) e de uma aprendizagem assistida pelas TIC (aprendizagem em linha).”* (European Communities - Commission, 2007, p. 4)

A segunda área de necessidade é o isolamento social e o acesso aos serviços, públicos ou comerciais, disponíveis em linha. Mais uma vez é a utilização das TIC, que interliga as redes sociais ou liga aos serviços em linha, o foco da preocupação com as pessoas que estão a envelhecer e a entrar na reforma.

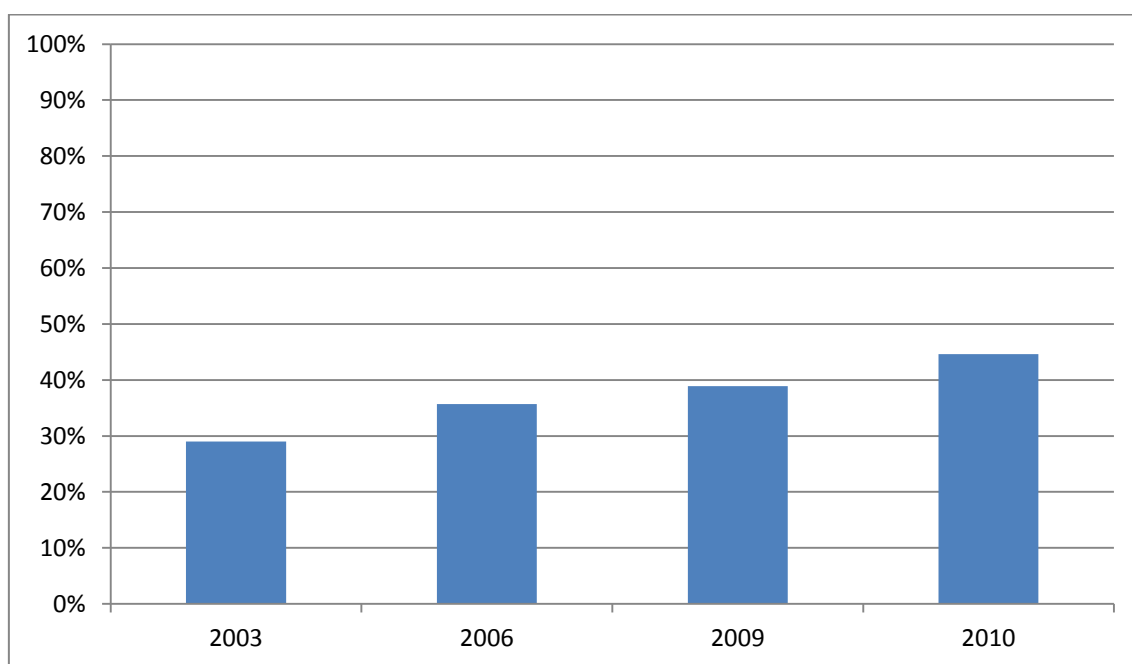
*“... permanecer socialmente activo e criativo, através das soluções TIC para a criação de redes sociais, bem como do acesso aos serviços públicos e comerciais, melhorando assim a qualidade de vida e reduzindo o isolamento social.”* (European Communities - Commission, 2007, p. 4)

Se nesta primeira iniciativa o foco principal é a preocupação com a utilização, ou não, das TIC por parte das pessoas mais velhas é a partir da segunda iniciativa destacada que encontraremos o elo de ligação entre os diversos dispositivos e/ou ferramentas TIC. Na comunicação “Participar na Sociedade da Informação”, ao ponderar o quadro actual (de 2006) comunitário sobre os avanços estabelecidos pelas iniciativas e planos de acção operacionalizados até aquele momento, é a emergência de um índice que aponta a utilização, ou não, da Internet que permite avaliar o grau de inclusão/exclusão digital das pessoas mais velhas.

*“No final de 2006, continuavam a observar-se disparidades significativas entre o grosso da população da EU-27 (45% são utilizadores regulares da Internet) e alguns grupos, nomeadamente pessoas com mais de 65 anos (10% de utilizadores da Internet), economicamente inactivos (17% de utilizadores da Internet) e com baixo nível de formação (25% de utilizadores da Internet)”* (European Communities - Commission, 2007, p. 3)

Portanto se por um lado a preocupação com as TIC e o seu uso está no centro da info-inclusão, é a observação dos índices de utilizadores da Internet, que conecta os diversos dispositivos, equipamentos e ferramentas TIC, e que pode ser obtido em todo o mundo, o indicador utilizado para perceber, numa sociedade ou num grupo social, o seu grau de inclusão/exclusão digital.

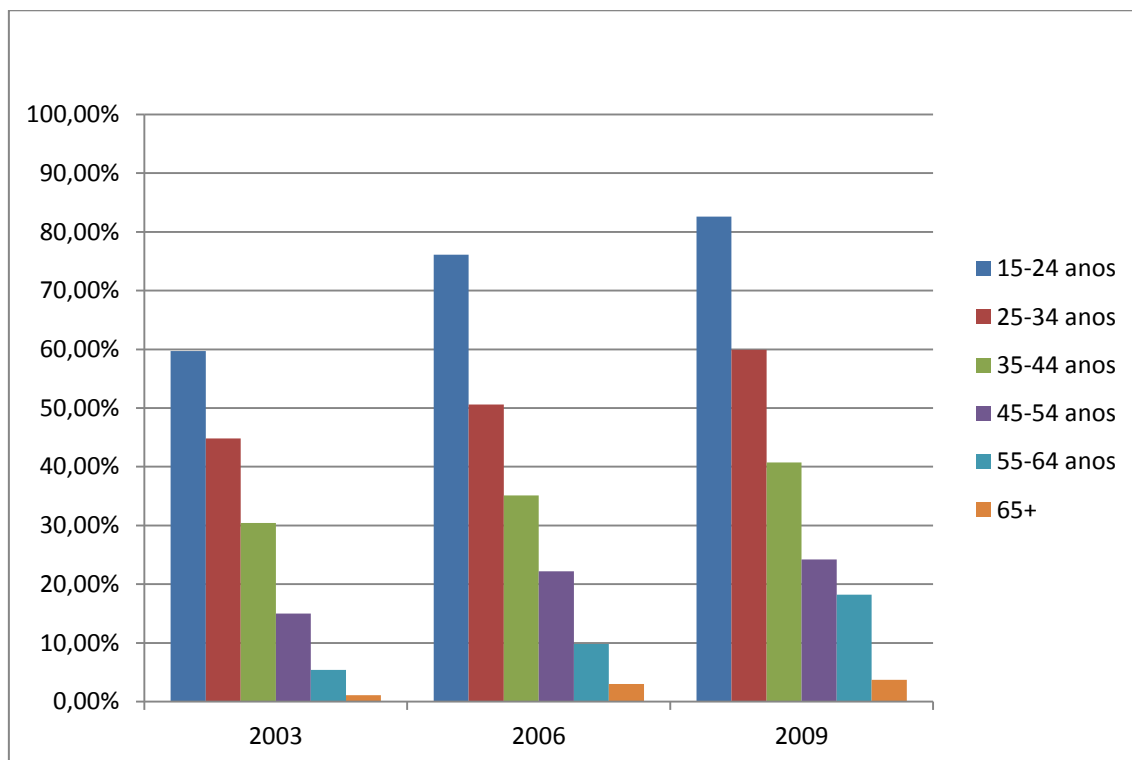
Com base neste parâmetro de comparação, poderemos visualizar, em Portugal, a inclusão/exclusão digital das pessoas mais velhas. Encontramos estes dados nos relatórios “A Utilização de Internet em Portugal - 2009” (Obercom - Observatório da Comunicação, 2009) e “A Utilização de Internet em Portugal - 2010” (Obercom - Observatório da Comunicação, 2010) que apresentam uma síntese dos resultados do inquérito “WIP- World Internet Project”, realizado, com apoio da UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, para os anos 2003, 2006, 2009 e 2010. A primeira informação relevante é a respeito do índice de utilização da Internet em Portugal.



**Gráfico 1 - Utilizadores Internet em Portugal**

O relatório apresenta que, em 2003, 29% das pessoas inquiridas consideravam-se utilizadores da Internet. Este número aumentou, em 2006, para 35,7%, chegou a 38,9% em 2009 e passou a 44,6% em 2010.

Porém é a visualização dos utilizadores da Internet em cada franja etária que mostra a real situação de inclusão/exclusão das pessoas mais velhas.



**Gráfico 2 - Utilizadores Internet / escalão etário**

Em 2003 o percentual de utilizadores entre as pessoas com 55 ou mais anos era de 6,5%, passando para 12,8% em 2006 e atingindo 21,9% em 2009. Embora o crescimento percentual dos utilizadores mais velhos tenha sido muito maior que entre os mais jovens são as pessoas mais velhas os mais ausentes como utilizadores da Internet. Estes índices, em resumo, indicam a percentagem entre as pessoas mais velhas, dos que fazem uso da Internet e são considerados incluídos digitais daqueles que não fazem uso da Internet e são considerados excluídos digitais.

A exclusão digital das pessoas mais velhas, embora facilmente verificada, ainda não é alvo de políticas governamentais. Uma simples observação na principal iniciativa portuguesa da última década, realizada como um plano de acção integrado no “Plano Tecnológico do XVII Governo e denominada como “Ligar Portugal” (Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, 2005), permite inferir que nenhum dos instrumentos de acção propostos foi direccionada a este problema de forma objectiva e apenas algumas medidas tinham, parcialmente, o foco em

amenizar esta exclusão. Encontramos, logo no início da iniciativa, as prioridades abordadas e que deveriam ser operacionalizadas pelos diversos actores convidados a participar conjuntamente com o governo.

*“A generalização do acesso à Internet e às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) é um factor crítico para a modernização e desenvolvimento da sociedade portuguesa. Implica a ampla apropriação social destas tecnologias, a sua difusão nos vários sectores de actividade, o combate à info-exclusão, ...”* (Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, 2005, p. 4)

Mas ao olharmos para os instrumentos de acção elencados na iniciativa, percebemos que a infoexclusão é tratada de forma desproporcional, ou seja, é para os estudantes o maior número de acções de inclusão. Para aqueles que já estão próximos da reforma, ou já não estão mais a trabalhar, um único instrumento de acção, quando efectivamente empregado, poderá favorecer um quadro de inclusão. Entre as dez medidas anunciadas só a quinta tem uma preocupação com a inclusão das pessoas que não tem acesso ao computador e a Internet ou a um local para formação comunitária.

*“v) **Duplicar a rede de Espaços Internet** para acesso público e gratuito em banda larga, com acompanhamento de monitores especializados e condições para utilizadores com necessidades especiais, estimulando o seu funcionamento como Centros Comunitários;”* (Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, 2005, p. 5)

A operacionalização deste instrumento de acção apresenta dois pontos relevantes para a inclusão digital das pessoas mais velhas. O primeiro é o aumento substancial de Espaços Internet em Portugal, que de um total de 257 espaços existentes em 2005 passaram a mais de 1170 no fim de 2010. O segundo foi, em 2009, a assinatura de um protocolo de cooperação entre a UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, órgão governamental que credencia e certifica os Espaços Internet, e a RUTIS – Associação Rede de Universidades da Terceira Idade para que, com o apoio da primeira junto aos Espaços Internet, as diversas Universidades da Terceira Idade pudessem dispor de horários específicos para a formação dos seus alunos na rede de Espaços Internet. Se no primeiro ponto temos a criação de mais espaços para o acesso ao computador e a Internet, permitindo às

peessoas que não tenham um computador nem acesso à Internet em casa uma forma gratuita de utilizá-los além de um local com monitores que possam prestar ajuda especializada, o segundo ponto coloca em contacto com estes espaços o público das pessoas mais velhas que têm assim a oportunidade de familiarizar-se e vir a fazer uso dos serviços disponibilizados mesmo fora dos horários de formação.

O impacto destes dois pontos pode ser observado através do portal da Rede de Espaços Internet, criado para estabelecer um quadro colaborativo no uso das TIC, de actividades de inclusão e também para a divulgação de outras iniciativas realizadas nos diversos Espaços Internet. O portal tem apresentado, desde 2007, notícias relacionadas com as diversas actividades e serviços desenvolvidos nos Espaços Internet. No ano de 2008 apresentou três notícias sobre acções de formação para as pessoas mais velhas. Durante o ano de 2010 mais de vinte notícias foram publicadas divulgando a disponibilização de acções de formação para estas pessoas. É de salientar que os Espaços Internet que noticiaram acções de formação no ano de 2008 continuaram a disponibilizá-las nos anos seguintes, tal qual ocorreu com os Espaços que noticiaram em 2009, evidenciando a procura e aceitação destas acções pelo público-alvo, as pessoas mais velhas.

Exceptuando-se as formações no âmbito das Universidades da Terceira Idade, que tem uma carga horária bem maior, as demais acções de formação que foram noticiadas partilhavam uma grande semelhança em seu formato. Entre estas semelhanças podemos destacar formação direccionada para iniciados, com introdução ao uso do computador e da Internet e uma carga horária reduzida, normalmente entre dez e quinze horas totais. Outro ponto importante, que caracterizava estas acções de formação, é a falta de pré-requisitos imposta aos formandos. Assim o único factor comum entre os formandos de uma acção de formação consistia, geralmente, em ter 50 anos ou mais (UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, 2008).

Paradoxalmente na produção científica de referência, ao depararmo-nos com a dinâmica de aprendizagem para as pessoas mais velhas no uso do computador, encontramos que, em comparação com os mais jovens, normalmente os mais velhos precisam de mais tempo para adquirir as habilidades básicas, cometem mais erros e necessitam de mais ajuda externa durante a formação (Echt, Morrell,

& Park, 1998). Estas considerações são complementadas pela observação de que a evolução da formação deve correr no tempo necessário aos formandos, ou ao tempo deles, o que permite aos formandos perceberem uma menor pressão em “aprender” determinado procedimento ou tarefa, e, conseqüentemente, um melhor desempenho na aprendizagem (Mayohrn, Stronge, McLaughlin, & Rogers, 2004; Chaffin & Harlow, 2005).

Com base nesta contextualização inicial e por entendermos que entre as oportunidades criadas pelas iniciativas governamentais os Espaços Internet que disponibilizam acções de formação destacam-se entre as poucas oportunidades de inclusão para as pessoas que estão próximos à reforma ou já sem actividade laboral, decidimos investigar o resultado prático destas acções de formação para estas pessoas. Para este efeito encontramos numa rede de trinta e oito Espaços Internet, criados pela Fundação INATEL no âmbito do Projecto “INATEL\_Net para Todos”, o local para a nossa investigação.

A escolha destes espaços foi motivada por uma pequena diferença conceptual, o facto do projecto dos Espaços Internet, criado pela Fundação INATEL, ter nascido com duas vertentes distintas. A primeira para a disponibilização gratuita dos computadores e do acesso à Internet a todas as pessoas e a segunda vertente para a formação introdutória ao computador e ao uso da Internet, com ênfase ao programa navegador, ao correio electrónico e aos programas de comunicação instantânea.

Assim durante o ano de 2008 e 2009, todos os Espaços Internet “INATEL\_Net para Todos” proporcionaram acções de formação, que durante o ano de 2009 contavam com dez horas divididas em cinco dias consecutivos. Nestes dois anos contabilizou-se 3.998 acções de formação para um total de 12.602 formandos. Embora estas fossem abertas a todos os interessados mais de 90% da frequência foi de pessoas com 55 anos ou mais.

Para perceber se as pessoas mais velhas, que passaram por estas acções de formação, conseguiram efectivar sua inclusão ao permanecerem activos e funcionais na utilização do computador e da Internet formulamos a seguinte pergunta como ponto de partida: As pessoas mais velhas que frequentaram as

acções de formação, disponibilizadas pelos Espaços Internet do Projecto “INATEL\_Net para Todos”, conseguiram efectivar a sua inclusão digital?

O objectivo desta pergunta é identificar se pessoas com 55 anos ou mais, que frequentaram acções de formação introdutória nos Espaços Internet do Projecto “INATEL\_Net para Todos”, conseguiram um conjunto mínimo de competências digitais que as permitissem permanecer funcionais na utilização do computador e da Internet.

Na sequência deste objectivo geral, definimos alguns objectivos específicos que procuravam identificar a influência de algumas variáveis independentes e a sua correlação com a auto-avaliação dos principais procedimentos digitais utilizados durante as acções de formação e, posteriormente, na efectiva inclusão digital quando da permanência funcional como utilizador do computador e da Internet. Assim, seguindo a literatura de referência, determinamos as variáveis género, idade e escolaridade como variáveis independentes que podem ter influência no sucesso da proposta de inclusão digital proporcionada pelas acções de formação introdutórias disponibilizadas nos Espaços Internet.

Definimos assim os seguintes objectivos específicos em nosso trabalho:

- Verificar se existe uma associação entre a variável género e as variáveis que representam o resultado da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados durante as acções de formação;
- Verificar se existe uma associação entre a variável género e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação;
- Verificar se existe uma associação entre a variável idade, representada pela variável escalão etário, e as variáveis que representam o resultado da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados durante as acções de formação;
- Verificar se existe uma associação entre a variável idade, representada pela variável escalão etário, e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação;

- Verificar se existe uma associação entre a variável escolaridade e as variáveis que representam o resultado da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados durante as acções de formação;
- Verificar se existe uma associação entre a variável escolaridade e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação;
- Verificar se existe uma associação entre as variáveis que representam o resultado da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados durante as acções de formação e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação.

Estruturalmente nosso trabalho foi organizado em duas partes principais. Na primeira encontra-se a revisão de literatura com a abordagem sobre: i) as pessoas mais velhas e suas aproximações e apropriações das TIC; ii) a conceptualização da sociedade actual e a influência que cada definição acarreta nas políticas de inclusão digital; iii) os Espaços Internet em Portugal e o projecto “INATEL\_Net para Todos.

A segunda parte do trabalho encontra-se dividida em cinco capítulos. Conta com a apresentação do objecto de estudo, a metodologia utilizada, a apresentação e discussão dos resultados, as limitações do estudo e por fim o capítulo dedicado a conclusão e recomendações.

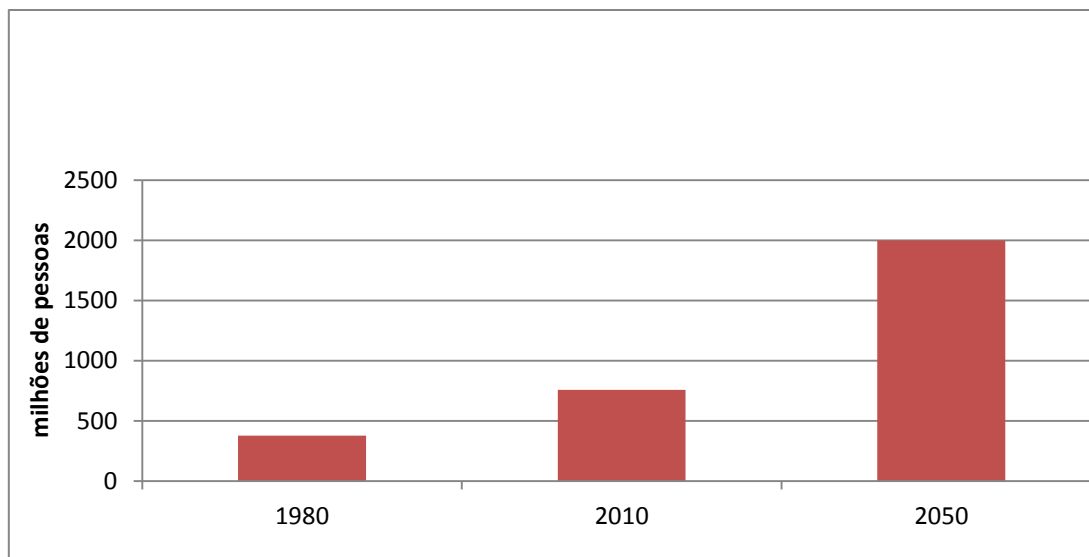
## 2. Revisão de Literatura

### 2.1 As pessoas mais velhas e as TIC

Ao iniciarmos este capítulo importa esclarecer a adopção do termo “pessoas mais velhas”. Todo termo encerra em si um significado e nem sempre este é consensual. Por exemplo, na literatura de língua portuguesa, também encontramos “idosos” e “terceira idade” (Paulo & Tijiboy, 2005). Na literatura de língua inglesa encontramos, entre outros, “senior citizens” (Richardson, Weaver, & Zorn, 2002) e “older adults” (Echt, Morrell, & Park, 1998). Em língua espanhola encontramos “adulto mayor” e “personas mayores” (Garcia Gomez, 2008).

Todos estes termos dizem respeito, entre outros factores, a uma população que, em parte, já entrou ou está para entrar na reforma mesmo antes de completar os 65 anos, idade adoptada em muitos países como fronteira entre o trabalho e o ócio (United Nations Human Rights, 2010). Mas o motivo que ajudou-nos na escolha de “pessoas mais velhas”, veio do relatório da Comissão Europeia “AGE AND ATTITUDES Main Results from a Eurobarometer Survey” (European Communities - Commission, 1993). Este inquérito, realizado em 1992, perguntou a pessoas com 60 anos, ou mais, qual nomenclatura que eles gostariam que os nominassem. Nos doze países participantes a preferência em quatro deles recaiu sobre o termo “older people” e em três países o termo preferido foi “senior citizens”. Embora seja comum em Portugal a utilização de “idosos”, optamos por traduzir “older people” como “pessoas mais velhas”.

Aparte da terminologia, o envelhecimento populacional, e conseqüentemente o crescimento do número de pessoas mais velhas em sua constituição, é um fenómeno mundial. Este crescimento acelerou-se fortemente, após a metade do século XX, e revela-se nas projecções realizadas para o ano de 2050 (United Nations Human Rights, 2010) como mostra o Gráfico 3 na próxima página.



**Gráfico 3 - pessoas com 60 anos ou mais**

Em 1980 contabilizava-se o número de pessoas com 60 anos ou mais em 378 milhões. Em 30 anos o número de pessoas mais velhas mais que duplicou, passando a 759 milhões. Estima-se que esta população quase triplique até 2050, atingindo 2.000 milhões. (United Nations Human Rights, 2010) Actualmente 65% destas pessoas vivem em países em desenvolvimento e a previsão para 2025 indica que esta percentagem estará por volta dos 80%. Mas é nos países desenvolvidos que, dentre a população total, a percentagem de pessoas mais velhas encontra-se mais elevada. Dados de 2002 mostram que os países que têm, em sua população, percentagens maiores de pessoas mais velhas são: Itália com 24,5%; Japão com 24,3%, Alemanha com 24%; Grécia com 23,9%; Bélgica com 22,3%; Espanha com 22,1%; Portugal com 21,1%; Reino Unido com 20,8%; Ucrânia com 20,7%; França com 20,5%. A previsão para o ano de 2025 mostra um aumento desta população e uma pequena alteração nesta lista: Japão com 35,1%; Itália com 34,0%; Alemanha com 33,2%; Grécia com 31,6%; Espanha com 31,4%; Bélgica com 31,2%; Reino Unido com 29,4%; Holanda com 29,4%; França com 28,7%; Canadá com 27,9% (World Health Organization, 2001).

Esta população de pessoas mais velhas possui algumas características que as distinguem dos outros escalões etários. Em face a relação marital, globalmente, 80% dos homens acima de 60 anos vivem com parceiras e apenas 50% das mulheres vivem com parceiros. Na Europa estas percentagens situam-se em 77% para os homens e 44% para as mulheres. Nos países europeus, entre as pessoas

mais velhas, 19% vivem sozinhas nos países do sul e 34 % nos países do norte. Já nos países em desenvolvimento estas percentagens situam-se entre 8% e 11%. Quanto a expectativa de vida a nascença, globalmente, as mulheres tem 4,4 anos a mais de vida que os homens com a maior diferença entre os géneros localizada na Europa, onde as mulheres chegam a ter uma expectativa de vida 8 anos maior que a dos homens (United Nations Human Rights, 2010)

Em relação ao trabalho, para o escalão etário dos 55 até os 64 anos, na média global 74% dos homens e 40% das mulheres trabalham. Na Europa estas percentagens são menores com apenas 58% dos homens e 39% das mulheres ainda em actividade. Como comparação encontramos no escalão etário que vai dos 25 até os 54 anos, considerada como a fase de actividade da vida adulta, em média na Europa, que 91% dos homens e 80% das mulheres trabalham. Para o escalão etário acima dos 65 anos, estas percentagens descem para 9% dos homens e 5% das mulheres na Europa e para 30% dos homens e 12% das mulheres, na média global (United Nations Human Rights, 2010).

O nível de educação tem influência em muitos aspectos da vida, principalmente para as pessoas mais velhas, uma vez que *“people with higher education tend to have lower mortality rates and better overall health than their less-educated counterparts, as well as better cognitive functioning in older age.”* (kinsella & Wan, 2009). Embora o nível de formação seja mais elevado nos dias de hoje, quando comparado com as gerações anteriores, é ainda entre as pessoas mais velhas que encontramos os menores níveis de escolaridade. Para o escalão etário dos 55 aos 64 anos, dados de 29 países membros da OECD – Organisation for Economic Co-Operation and Development referentes a 2005, indicam que em três países menos de 20%, deste escalão tem o secundário completo; México, Turquia e Portugal. Em nove países menos de 50%, deste escalão tem o secundário completo; Austrália, Bélgica, Espanha, Grécia, Islândia, Irlanda, Itália, Coreia do Sul e Polónia. Com taxas entre mais de 50% e menos que 70% estão nove países; Áustria, Eslovénia, Finlândia, França, Holanda, Hungria, Reino Unido, Luxemburgo e Nova Zelândia. Acima de 70% encontram-se; Alemanha, Canadá, Dinamarca, Noruega, República Checa, Suécia, Suíça e Estados Unidos que tem a maior taxa entre estes 29 países, com mais de 85% desta população com pelo menos o secundário completo e a

maior proporção desta população com licenciatura ou bacharelado completo, acima de 35% (kinsella & Wan, 2009).

Apesar de as mulheres viverem mais anos, normalmente enfrentam mais dificuldades, quer por origem em seus rendimentos mais limitados, quer por seu nível de escolaridade, que em média é inferior ao dos homens. Estas restrições provocam uma maior vulnerabilidade entre as pessoas do género feminino que com o avançar da idade tornam-se mais susceptíveis aos problemas de saúde, a viuvez e a estarem sós (United Nations Human Rights, 2010).

**Tabela 1 – Percentagem de Homens e mulheres entre o escalão etário indicado com nível secundário de escolaridade (European Commission, 2011)**

País	% Homens 55-64 anos Secundário completo 2005	% Mulheres 55-64 anos Secundário completo 2005	% Homens 55-64 anos Secundário completo 2009	% Mulheres 55-64 anos Secundário completo 2009
Turquia	:	:	9,7	5,1
Portugal	6,6	4,4	7,0	6,3
Bélgica	27,9	24,7	30,7	29,9
Espanha	11,7	10,3	14,1	13,2
Grécia	24,7	19,7	24,3	<b>26,4</b>
Islândia	36,7	19,6	42,2	25,3
Irlanda	21,4	<b>26</b>	24,6	<b>30</b>
Itália	25,4	19	29,6	23,4
Polónia	59,8	53,9	67,4	62,6
Áustria	59	54	60,3	51,6
Finlândia	32,8	<b>35,7</b>	38,2	<b>38,9</b>
França	39,2	31,6	41	32,7
Holanda	38,9	30,3	38,1	32,1
Reino Unido	48,1	33,3	48,2	33,4
Luxemburgo	41,5	31,8	47	43,9
Alemanha	54,9	<b>56,2</b>	56,4	<b>58,4</b>
Dinamarca	53	43,1	48,7	35,6
Noruega	53,2	<b>54,3</b>	53,1	50
Rep. Checa	78,1	67,6	78,8	71,1
Suécia	47,3	46,9	46,8	36,9

Os dados apresentados<sup>1</sup> na Tabela 1 (página anterior) permitem visualizar que, para a maioria dos países, a percentagem de mulheres com o secundário completo é inferior a percentagem de homens com o secundário completo. Estes dados reforçam as considerações encontradas no relatório das Nações Unidas e levantam questões sobre a aproximação das mulheres mais velhas e as Tecnologias da Informação e Comunicação.

Em inquérito realizado nos Estados Unidos, entre os inquiridos “... *the seniors who are college graduates, for example, 53 percent now own a computer; ownership among those with less than a high school education is only 7 percent*” (Adler, 1996). Além do nível de escolaridade, as capacidades cognitivas podem influenciar a aproximação com as TIC e, neste caso, há indícios de ocorrerem diferenças entre os géneros. Para os homens pertencentes ao escalão etário dos 65 aos 74 anos, quando controladas as variáveis escolaridade e rendimento, existe efeitos significativos entre as capacidades cognitivas e a adopção da Internet. O mesmo não ocorre para as mulheres deste escalão etário, ou seja, não existe efeitos significativos que indiquem uma maior adopção da Internet entre as mulheres com maiores ou menores capacidades cognitivas (Freese, Rivas, & Hargittai, 2006).

Outro factor que pode ter influência na aproximação com as TIC, entre as pessoas mais velhas, é a idade. Neste ponto, em inquérito realizado na Escócia, entre as pessoas com idade compreendida entre os 50 e os 64 anos, quase a totalidade já havia utilizado o computador, contra menos de 50% entre as pessoas com idade compreendida entre os 75 e 84 anos. (Goodman, Syme, & Eisma, 2003).

Estas afirmações podem ser corroboradas por dados actuais dos países europeus citados anteriormente. Neste caso apresentaremos na Tabela 2 (próxima página) uma lista com os países e valores percentuais para utilizadores da Internet em cada país<sup>2</sup>. A primeira série apresenta índices de utilizadores da Internet para homens e mulheres ente os 55 e 74 anos. A segunda série mostra as percentagens

---

<sup>1</sup> Fonte EuroStat para os parâmetros: ano inquérito 2005 e 2009; % homens e mulheres com nível secundário completo para o escalão etário dos 55 aos 64 anos.

<sup>2</sup> Fonte EuroStat para os parâmetros: ano inquérito 2009; usuário da Internet nos 3 meses anteriores ao inquérito; indivíduos escalão etário 55 aos 64 anos; indivíduos escalão etário 65 aos 74 anos; indivíduos com baixa educação formal entre os 55 anos e 74 anos; indivíduos com alta educação formal entre os 55 anos e 74 anos; homens entre os 55 anos e 74 anos; mulheres entre os 55 anos e 74 anos.

de utilizadores da Internet no escalão etário dos 55 aos 64 anos, portanto com maior proximidade com a vida laboral, e o escalão seguinte com pessoas com 65 anos até os 74 anos, composta maioritariamente por reformadas (United Nations Human Rights, 2010). A terceira série apresenta os índices de utilizadores para pessoas entre 55 e 74 anos com baixa educação formal e alta educação formal (European Commission, 2011).

**Tabela 2 - Utilização Internet – taxas para géneros, idade e escolaridade**

País	Ut. Internet	Ut. Internet	Ut. Internet	Ut. Internet	Ut. Internet	Ut. Internet
	55-74 anos Homem	55-74 anos Mulher	55-64 anos	65-74 anos	55-74 anos	55-74 anos “low formal education”
Turquia	7%	2%	6%	5%	39%	1%
Portugal	18%	11%	21%	15%	73%	7%
Bélgica	54%	37%	57%	45%	81%	28%
Espanha	26%	17%	29%	21%	70%	8%
Grécia	12%	5%	14%	8%	39%	2%
Islândia	80%	70%	86%	75%	91%	57%
Irlanda	31%	30%	38%	31%	75%	15%
Itália	25%	11%	26%	18%	63%	6%
Polónia	23%	17%	27%	20%	59%	3%
Áustria	47%	28%	50%	37%	81%	11%
Finlândia	54%	<b>55%</b>	69%	55%	85%	36%
França	43%	40%	51%	41%	76%	27%
Holanda	79%	64%	82%	71%	92%	52%
Reino Unido	67%	53%	72%	60%	86%	34%
Luxemburgo	78%	54%	78%	66%	95%	42%
Alemanha	57%	39%	61%	48%	71%	28%
Dinamarca	69%	65%	77%	67%	89%	49%
Noruega	83%	68%	82%	75%	93%	45%
Rep. Checa	32%	23%	36%	27%	77%	5%
Suécia	74%	69%	86%	71%	91%	50%

A comparação entre as percentagens encontradas nestas três séries ilustra bem as diferenças existentes na apropriação das novas tecnologias pelas pessoas mais velhas.

Se dentre estas três características, pessoas do sexo masculino, pessoas com maior escolaridade e pessoas mais novas encontramos uma maior utilização da Internet, conseqüentemente a perceber que a inclusão ocorre mais facilmente, mais difícil é atingir o restante das pessoas mais velhas.

Em Portugal encontramos, na população das pessoas mais velhas, o agravo provocado pela baixa escolaridade e a sua implicação no factor remuneração, quer durante a vida activa, quer, principalmente, durante a fase da reforma. Estes factores revelam-se preponderantes na inclusão destas pessoas na sociedade actual e também na apropriação que estas pessoas fazem das TIC, entre estas o computador e o acesso à Internet.

Para as pessoas mais velhas o temor em lidar com uma tecnologia desconhecida ou o medo de danificar o equipamento são barreiras agravadas pelas dificuldades impostas pelo processo de envelhecimento e até mesmo a falta de motivação ou relevância que o computador ou a Internet tem para as suas vidas (Richardson, Weaver, & Zorn, 2002). Não muito distante está a afirmação *“Em 2009, a principal razão apontada para a não utilização da Internet é a falta de interesse (39,9%), verificando-se assim que a exclusão do mundo on-line é hoje em dia também uma escolha...”* (Obercom - Observatório da Comunicação, 2009, p. 13). Não podemos esquecer que esta mesma fonte indica que 61,1% da população portuguesa não era utilizadora do computador e da Internet e entre estes os maiores ausentes são as pessoas mais velhas.

As dificuldades relacionadas ao processo de envelhecimento mostram-se na redução das capacidades sensoriais e por um abrandamento na velocidade dos processos cognitivos encetados pelas limitações dos recursos de processamento, principalmente a memória de trabalho ou memória de curto-termo (Jones & Bayen, 1998). A redução da acuidade visual dificulta a leitura em pequenos ecrãs ou em ecrãs com alta resolução onde, normalmente, as imagens são pequenas (Cybis & Sales, 2003). Além da visão, problemas relacionados com a coordenação motora e doenças como a artrite reduzem a capacidade de utilização do rato, o principal meio de interacção homem-máquina nos sistemas operativos visuais (Echt, Morrell, & Park, 1998).

O declínio da memória de trabalho, por sua vez, está relacionado ao maior grau de dificuldade na realização dos vários processos necessários a utilização do computador e da Internet. É comum, entre as pessoas mais velhas, esquecerem-se de alguma etapa ou de um procedimento e pela falta destes todo o processo resultar em erro (Echt, Morrell, & Park, 1998). Também a redução nas habilidades espaciais relacionam-se com a falta de percepção do mundo virtual e em como aceder a determinados conteúdos, tanto pela Internet quanto no próprio computador (Mayohrn, Stronge, McLaughlin, & Rogers, 2004).

Apesar destas barreiras, na Europa, o exemplo do Reino Unido mostra vários programas com finalidade de aproximar as pessoas mais velhas do computador e da Internet. Desde a criação de espaços em locais públicos que ofereçam o acesso a computadores e à Internet, na intenção de alcançar aqueles que não os têm em casa, até um programa para financiar, às pessoas mais velhas carenciadas, computadores a baixo custo. Outra medida foi promover acções de sensibilização gratuitas dirigidas as pessoas mais velhas nas bibliotecas ou universidades. Por fim o oferecimento de acções de formação abertas às pessoas mais velhas nas bibliotecas públicas equipadas com computadores conectados à Internet (Selwyn, Gorard, Furlong, & Madden, 2003).

Esta última medida encontra eco em outros países europeus. Em Espanha, também encontramos a oferta do acesso ao computador e à Internet bem como acções de formação e “*workshops*” nas bibliotecas públicas. Mas a prática de quem está a campo e aplica estas medidas mostra que alguns pontos são importantes quando a finalidade é aproximar as pessoas mais velhas do computador e da Internet. A começar pelo próprio conjunto das pessoas mais velhas que longe de ser homogéneo apresenta grandes diferenças, quer no conhecimento prévio sobre as novas tecnologias, quer no grau de escolaridade e estudo que cada uma destas pessoas trazem consigo. Estas diferenças passam também pelo próprio processo de envelhecimento e pelo percurso de vida de cada um. Assim as iniciativas devem considerar que o envolvimento destas pessoas, por vezes, não é espontâneo e que é necessário um esforço maior para atraí-los e conscientizá-los, inclusive “... *hay , pues, que salir a su encuentro, localizarlos, identificarlos, hacerles llegar nuestras propuestas y animarles a participar.*” (Garcia Gomez, 2008, p. 9).

Iniciativas que contenham acções de formação, dirigida às pessoas mais velhas, precisam estar atentas às recomendações e adaptações necessárias ao público destinado, principalmente quando estas acções de formação estão associadas, normalmente, ao público mais novo. Assim deve-se ter em consideração que os formandos mais velhos vão precisar de mais tempo para processar a informação recebida, as instruções devem ser apresentadas em contextos específicos e divididas em pequenas unidades que contemplem um objectivo comum, a apresentação da informação deverá ser directa sem a utilização de significados implícitos e os formandos deverão praticar cada novo procedimento até que consigam automatizá-lo. Também é recomendável que seja disponibilizado informação adicional para referências fora das acções de formação, que os “softwares” utilizados nas acções de formação sejam aqueles que os formandos encontrarão nos computadores que estão disponíveis no mercado e que seja ajustado, e que se ensine a ajustar, as configurações da interface homem-máquina do sistema operativo para uma melhor interacção visual e motora (Jones & Bayen, 1998) (Mayohrn, Stronge, McLaughlin, & Rogers, 2004).

Em Portugal muitas destas iniciativas aparecem como instrumentos de inclusão e as acções de formação são utilizadas com a finalidade de fornecer, às pessoas mais velhas, um conjunto mínimo de competências digitais para que possam participar do grupo de utilizadores do computador e da Internet. Olharemos para estas iniciativas e os seus desdobramentos mais atentamente na terceira parte deste capítulo.

## **2.2 Sociedade Actual e a sua influência sobre as Políticas para Inclusão**

Começo este capítulo com uma afirmação de Castells proferida na Conferência, promovida pelo Presidente da República, A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Acção Política, “*Nós sabemos que a tecnologia não determina a sociedade: é a sociedade.*” (Castells & Cardoso, 2005, p. 17). A inclusão desta pequena frase representa, para nós, o quanto a revolução da microelectrónica e da informática tem influenciado a mudança do paradigma social. Vivemos dias em que a Informação, o Conhecimento e também a conexão em Rede são centrais na

definição da sociedade e a emergência de termos, tais como “Sociedade da Informação”, “Sociedade do Conhecimento”, “Sociedade da Informação e do Conhecimento” ou “Sociedade em Rede”, demonstram tentativas de caracterizar a sociedade utilizando-se de um ou outro factor como preponderante. Para nós, neste trabalho, o termo que define a sociedade em que vivemos e o factor preponderante a ele associado não é o foco de estudo, mas sim como estes factores são apropriados pelos legisladores, influenciam as políticas comunitárias e, por fim, são incorporados pelos cidadãos, que são, em última instância, a sociedade.

Para percebermos esta influência encontramos em Robert E. Lane e seu artigo “The decline of politics and ideology in knowledgeable society” (Lane, 1966) a caracterização de uma nova ordem social, a qual chamou “knowledgeable society”, e o seu efeito sobre os legisladores e as políticas públicas. Em sua análise elenca alguns pontos de distinção desta ordem social, especialmente, algumas características que sobressaem nas actividades desenvolvidas pelos actores sociais. Entre estas características estão: a investigação de suas convicções sobre a natureza e a sociedade seguindo normas científicas; o emprego de grandes recursos em investigação científica; a recolha, organização, interpretação e o armazenamento de uma grande quantidade de conhecimento bem como o esforço em conseguir mais significado deste conhecimento.

Ao localizar estas características, no âmbito da sociedade americana de meados do século passado, apresenta-nos a dinâmica desta sociedade do conhecedor. Começa por apontar o crescimento do número de revistas científicas e de cientistas, passa pelo aumento do pessoal e das despesas com a ciência, em relação a outras actividades ou necessidades, e a implícita aceitação social deste aumento. Esta aceitação pode ser reconhecida, também, pelo crescimento das profissões em educação e ensino e a recompensa salarial destas ocupações em comparação com outras funções que exigem o mesmo nível de escolaridade mas em outras áreas.

*“... (1) From 1940 to 1957, Federal government expenditures for research and development (excluding military pay) increased from \$74 million to \$2,835 million; from 1953 to 1963, total Federal expenditures for these purposes increased from \$3 billion to \$10 billion. (2) In the ten-year period from 1953 to 1963, expenditures for research and development by colleges and universities increased from \$420 million to*

\$1,700 million. (3) In the seven-year period from 1957 to 1964, the number of Ph.D.'s conferred annually increased as follows: from 1,634 to 2,320 in the Life sciences; from 2,535 to 4,980 in the Physical sciences; and from 1,824 to 2,860 in the Social sciences. (4) In the period from 1950 to 1964 books in "science" published annually in the United States increased from 705 to 2,738 and books in "sociology, economics" from 515 to 3,272." (Lane, 1966, p. 653)

Contudo é a apropriação deste conhecimento científico, no âmbito das políticas públicas, que desperta nossa atenção. Primeiro por designar os grupos responsáveis por introduzir o conhecimento científico na esfera política; os profissionais organizados em suas associações, governantes e o pessoal das instituições governamentais e, segundo, por demonstrar o modo como a política é conduzida por estes grupos e os legisladores. O que não deixa de ser política passa agora a ter um novo critério para fazê-la.

*"...if political criteria decline in importance relative to more universalistic scientific criteria, and if the professional problem-oriented scientists rather than laymen come to have more to say about social policy, the shift in perspective is likely to occasion some differences in policy itself".* (Lane, 1966, p. 659)

A síntese de uma nova ordem social, feita por Lane, representa, mais que identifica, o estágio social e uma nova influência na vida em sociedade. A sociedade do conhecedor é a sociedade que avalizou a política profissional e "científica", onde a tradução do conhecimento científico, realizada pelos profissionais e "experts" a serviços dos legisladores, imprime um novo viés nas orientações políticas.

Este mesmo conhecimento científico encontra, na obra de Nico Stehr "Knowledge Societies" (Stehr, 1994), um papel similar. Ao descrever o que para ele é a centralidade do conhecimento, principalmente do conhecimento científico, no seio das actividades da sociedade, destaca o conhecimento para acção, caracterizado como o conhecimento que auto-aplicado cria mais conhecimento. Também corrobora, em parte, a análise de Lane ao indicar os peritos, consultores e os conselheiros como os interlocutores entre os que produzem ciência, gerando conhecimento, e aqueles que incorporam este conhecimento em suas acções diárias. Nesta concepção assinala o perito como o responsável por adquirir, organizar, manipular e comunicar o conhecimento.

Ao enfatizar o conhecimento científico como o conhecimento que cria mais conhecimento e especificar os responsáveis pela transposição deste para a sociedade, Stehr amplia o âmbito e a profundidade que o conhecimento tem na sociedade. Agora, através dos peritos, o conhecimento está acessível a todos que precisarem e tem um interlocutor entre os que o produzem, os “científicos”, e os que utilizam-se dele nas actividades diárias, as empresas e, ainda, os governos.

Na esteira da revolução operada pela microelectrónica e a informática, em meados dos anos oitenta do século passado, surge também o conceito de “Sociedade da Informação”. Um dos autores que escrevem sobre a sociedade da informação é David Lyon. Em sua obra “A Sociedade da Informação” (Lyon, 1988) a crescente dependência por todos os tipos de actividades em relação a informática, mediada pela microelectrónica e as telecomunicações, afecta todos os planos sociais, da economia à cultura, tendo na política a sua principal repercussão. O factor principal no cerne deste conceito de sociedade é a informação que tem poder de transformar a economia, entre outros aspectos da sociedade, impulsionada pelo crescente poder do processamento, armazenamento e transmissão de informação, que são agora referenciados como actividades primárias.

Ao eleger a informação como matéria-prima, nesta nova concepção social, acrescentou-se um peso muito maior às estruturas que transmitem esta informação, numa clara comparação com a rede que distribuía energia na sociedade industrial, e aos média, responsáveis por dispersar a informação. Também revela um pequeno deslocamento do grau de importância daqueles que utilizam-se da informação para produzir conhecimento dando ao conhecimento um carácter de resultado do emprego da informação.

Já Castells (Castells & Cardoso, 2005) aponta para uma nova característica que define o estágio actual da sociedade. Sem negar a importância da informação e do conhecimento, que para ele sempre estiveram presentes e centrais, o que difere realmente o estágio actual é a ampliação e a abrangência das conexões entre os diversos sectores da sociedade, que com base na microelectrónica e nas telecomunicações atingem agora uma proporção global. Para Castells vivemos hoje a “Sociedade em Rede”.

O conceito de sociedade em rede difere dos anteriores ao priorizar, na revolução da informática e das telecomunicações, um novo alcance para as redes. É a grande rede global, conectada pela Internet, o factor principal que marca a inclusão e o novo estádio. Não só o conhecimento ou a informação são importantes, mas a sua nova forma de serem adquiridos, manipulados e disseminados pela rede.

Apesar das diferenças conceptuais que as teorias exemplificadas anteriormente apresentam, não há como negar a centralidade do conhecimento, da informação e da conexão em rede como aglutinadores das principais mudanças sociais e económicas das últimas décadas. Além destes pontos de contacto entre as diversas teorias, existe também um outro ponto que as permeia. As alterações que estão a ocorrer, as transformações sociais e políticas alavancadas pela tecnologia que tem a informática e as telecomunicações como principais catalisadores, não atingem a todos, ou seja, excluem aqueles que não tem acesso, literacia ou habilidade para lidar com eles.

De facto, se olharmos pela óptica de Castells e assumirmos a “Sociedade em Rede” como definição para as sociedades actuais, e a Internet como a principal rede global, pelos números apresentados no final de 2010 (International Telecommunication Union, 2010), apenas 33% da população mundial está conectada. Mas não é somente pela definição de Castells que encontramos esta exclusão. A ideia de Sociedade da Informação também aponta para o mesmo problema, quem tem acesso à informação, os incluídos, e quem não tem, os excluídos (Squirra, 2005). Mas é principalmente no entendimento da Sociedade do Conhecimento que a exclusão sai da esfera do acesso e passa para questões de literacia, habilidades e competências. Neste ponto, o trabalho de Mariano Enguita “Educar en tempos inciertos” (Enguita, 2009) traz-nos uma análise das necessidades e os desafios impostos aos indivíduos, inseridos nesta nova sociedade, em adquirir literacia e competências.

Em seu trabalho Enguita caracteriza três tipos de ritmo de mudanças sociais e, conseqüentemente, as necessidades implicadas na educação de seus participantes. A primeira fase, que o autor relaciona com as sociedades antigas, antes da revolução industrial, é a *mudança suprageneracional*. Nesta fase o ritmo das mudanças que ocorrem nas sociedades é muito lento, desta forma a necessidade de

conhecimento da geração actual pode ser transmitida pela geração anterior, ou mesmo por gerações mais antigas. O papel social é conhecido e muitas vezes transmitidos por herança o que possibilita que a transmissão do conhecimento e das competências necessárias possam ser feitas de pessoa para pessoa, ou seja, de um tutor, artesão ou mesmo pelos pais, para os seus aprendizes e filhos.

A segunda fase é relacionada com a sociedade industrial e caracterizada como a *mudança intergeracional*. Agora o ritmo das mudanças ocorre entre as gerações. O conhecimento, as habilidades e as competências de uma geração já não são suficientes, ou não são adequados para a geração seguinte. Esta fase é descrita como a época dourada das instituições de ensino que interiorizaram o conhecimento e tornaram-se nas responsáveis pela sua transmissão para as novas gerações.

Por último Enguita escreve sobre a *mudança intrageracional* e a situa, ou melhor, relaciona com a sociedade do conhecimento. As mudanças são tão rápidas que acontecem no decorrer de poucos anos. A aprendizagem inicial, ofertada numa instituição de ensino durante a fase de “estudos”, já não é suficiente para todo o percurso de vida. O indivíduo, se quiser ter espaço nesta sociedade tem que aprender a aprender e por toda a vida.

Como observado por Lane, e também por Lyon, os legisladores, através do filtro dos seus “*experts*”, ao actuarem e elaborarem as políticas públicas apropriam-se e repercutem as diversas teorias sobre as alterações sociais e acabam por influenciar a vida dos cidadãos. Podemos perceber estas apropriações nos diversos actos políticos comunitários, principalmente entre os actos ligados ao desenvolvimento e o planeamento, desde o final do século passado. Ainda no ano de 1993 no Livro Branco sobre “Crescimento, Competitividade, Emprego: Os desafios e pistas para entrar no século XXI”, temos toda uma referência sobre a “Sociedade da Informação” e a sua inevitabilidade “*The move towards an ‘Information Society’ is irreversible, and affects all aspects of society and interrelations between economic partners.*” (European Communities - Commission, 1993, p. 92).

A definição por uma teoria, ou um modelo teórico, traz influências a todas as decisões ou orientações políticas e, por fim, às acções que serão elaboradas e

executadas no seguimento destas decisões. Neste aspecto, ao optar pela “Sociedade da Informação” incorpora também os seus expoentes, ou seja, os principais eixos teóricos e segue por estes. Assim, nesta primeira referência a nova sociedade, não encontramos uma ênfase nas pessoas, ou na formação das pessoas, mas sim a ênfase na estrutura das telecomunicações, nas empresas e, por fim uma preocupação com os trabalhadores, considerados como as pessoas activas da sociedade.

Já em 1999 encontramos uma pequena mudança nas linhas políticas. Na comunicação “eEurope Sociedade da Informação para Todos” começa a despontar uma ligeira mudança e uma maior preocupação na inclusão das pessoas. Mas mesmo quando distingue, entre os seus principais objectivos, *“Colocar todos os cidadãos, todas as famílias e escolas, todas as empresas e órgãos da administração pública na era digital e em linha”* (European Communities - Commission, 1999, p. 2) em seus objectivos específicos dirige esta inclusão aos estudantes e uma certa atenção às pessoas com deficiências.

A ênfase na “Sociedade da Informação” tem um grande golpe no ano de 2000. Podemos encontrar os seus indícios no prefácio da Comunicação “eEurope 2002 Impactos e Prioridades” e, logo após, uma conversão para uma nova concepção teórica social.

*“Aparecerão computadores mais potentes, terminais móveis acesso à Internet, redes mais rápidas e com eles virá uma reestruturação de toda a economia. O declínio na bolsa de valores relacionados com a tecnologia, em parte devido a expectativas exageradas, não invalida esta análise.”* (European Communities - Commission, 2001, p. 3)

Logo a seguir, na introdução desta mesma comunicação, podemos ler *“A presente secção analisa em que medida a sociedade do conhecimento chegou aos Estados-Membros...”* (European Communities - Commission, 2001, p. 4). Esta pequena inclusão de um novo conceito, a “Sociedade do Conhecimento” aporta também uma mudança nos eixos das medidas políticas. Na sequência desta comunicação o plano de acção “eEurope 2002 Uma Sociedade da Informação para Todos” já apresenta esta ligeira mudança, embora ainda use o termo “Sociedade da Informação”.

Ao agrupar as acções em três objectivos principais, os descreve como: “i) *Uma Internet mais barata, mais rápida e segura*; ii) *Investir nas pessoas e nas qualificações*; iii) *Estimular a utilização da Internet*”. (European Communities - Commission, 2000, p. 1) e quando detalha estes objectivos e propõe as acções que devem ser tomadas podemos perceber melhor uma nova abordagem.

*“... é necessário dedicar mais esforços aos problemas dos que correm risco de exclusão da sociedade da informação e do mercado de trabalho. Conviria instalar terminais Internet em espaços públicos (bibliotecas, serviços de emprego, escolas), em combinação com oportunidades de formação local, para proporcionar o acesso a todos e aumentar a empregabilidade.”* (European Communities - Commission, 2000, p. 15)

O alargamento ao acesso à estrutura está acompanhado, agora, pela preocupação na disponibilização de formação para as pessoas, embora o foco ainda não contemple todas as pessoas e sim aquelas que possam ou consigam estar inseridas no mercado de trabalho.

Mas esta pequena mudança não encontrou eco nas medidas seguintes. Na comunicação “i2010 – Uma Sociedade da informação europeia para o crescimento e o emprego”, a proposta para as prioridades políticas comunitárias ainda estão centradas na “Sociedade da Informação”. Ao elencar três prioridades volta o foco na estrutura e nas empresas.

*“I) a criação de um espaço único europeu da informação, que promova um mercado interno dos serviços da sociedade da informação e de média aberto e concorrencial;*  
*II) o reforço da inovação e do investimento em investigação na área das TIC, com vista a promover o crescimento e a criação de mais e melhores empregos;”*  
*III) a realização de uma sociedade da informação europeia inclusiva, que promova o crescimento e o emprego de um modo compatível com o desenvolvimento sustentável e que dê prioridade à melhoria dos serviços públicos e da qualidade de vida.”* (European Communities - Commission, 2005, p. 4)

A comunicação tem ainda visível uma preocupação com as competências digitais, mas esta não é formalmente abordada. Os mecanismos que deverão ser implementados serão esclarecidos, ou indicados, noutras comunicações, mais especificamente, como cita o próprio texto, “... a Comissão tenciona propor, em

*2008, uma iniciativa europeia para a info-inclusão, que abordará aspectos como a igualdade de oportunidades, as qualificações na área TIC e as fracturas regionais nesta matéria.” (European Communities - Commission, 2005, p. 11).*

Em resposta aos desafios propostos aos membros da comunidade europeia pela iniciativa “i2010 – Uma Sociedade da Informação europeia para o crescimento e o emprego”, o XVII governo português lança o programa de acção “Ligar Portugal” que tem, em seu enunciado, a intenção de “*mobilizar a Sociedade da Informação e do Conhecimento*” (Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, 2005).

Numa mistura de duas concepções teóricas sobre a sociedade, a proposta do governo português elenca dez instrumentos concretos de acção. Encontramos apenas três que estão directamente voltados para as pessoas, os sete restantes tem uma ênfase maior na estrutura, ou disseminação da estrutura, de comunicação.

*“i) Facilitar a utilização de computadores em casa por estudantes, designadamente através dos seguintes mecanismos:*

- *Reduzir para metade os custos de aquisição de computadores pelas famílias com estudantes a cargo e que não se encontrem nos escalões de rendimentos mais elevados, através de dedução fiscal específica à colecta até 250€;*
- *Promover a disponibilização progressiva de computadores aos estudantes mais carenciados, através dos serviços de acção social escolar;*

*ii) Apoiar a massificação de ofertas integradas de computadores e ligação em banda larga à Internet, especialmente para estudantes;*

*v) Duplicar a rede de Espaços Internet para acesso público e gratuito em banda larga, com acompanhamento de monitores especializados e condições para utilizadores com necessidades especiais, estimulando o seu funcionamento como Centros Comunitários;*

*(Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, 2005, p. 5)*

Mesmo com estes instrumentos voltados para a inclusão das pessoas, novamente percebemos que esta recai sobre os estudantes e pouco foi endereçado, efectivamente, para que pudesse resultar em inclusão de todas as pessoas, principalmente daquelas que estão para entrar na reforma ou já deixaram o mercado de trabalho.

A inclusão, ou a falta de inclusão, foi alvo de uma conferência ministerial que ocorreu na cidade de Riga com o tema “ICT for an inclusive society” e esclareceu as necessidades de inclusão ao reconhecer que, ainda em 2006,

*“...57% of individuals living in the EU did not regularly use the Internet in 2005; only 10% of persons over 65 used Internet, against 68% of those aged 16-24; only 24% of persons with low education used the Internet, against 73% of those with high education; only 32% of unemployed persons used the Internet against 54% of employed persons.”* (European Communities - Commission, 2006, p. 1)

Ao localizar especificamente onde está a exclusão, propõem aos estados membros “Countries will put in place, by 2008, digital literacy and competence actions in particular through formal or informal education systems” (European Communities - Commission, 2006, p. 4), assim estes devem enfrentar a falta de literacia digital de seus habitantes, principalmente dos que são mais velhos ou menos instruídos.

Mais uma vez o governo português estava preparado para enfrentar o desafio. Um pouco antes de Riga, antes mesmo do plano de acção “Ligar Portugal”, foi criado um instituto público, UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, com a missão de “*Enquanto estrutura coordenadora das políticas para a sociedade da informação, mobilizar a sociedade da informação através da promoção de actividades de divulgação, qualificação e investigação.*” (UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, 2005)

Foi a UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP o órgão responsável por operacionalizar, ao credenciar e certificar, os Espaços Internet, que são, segundo definição do próprio órgão, “*... locais de acesso público gratuito onde se disponibiliza regularmente a utilização de computadores e da Internet com apoio por pessoal próprio (monitores) para facilitar o uso destas tecnologias pelas pessoas*”. (UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, 2006) e também por organizar a Rede de Espaços Internet. É a UMIC – Agência para a sociedade do Conhecimento, IP quem divulga e incentiva o que foi caracterizado como “Formação Aberta em Espaços Internet”.

Estas acções de formação, definidas como “*... sessões de formação dirigidas a grupos específicos de pessoas: crianças e jovens, idosos, cidadãos com necessidades especiais,*

*imigrantes, público em geral.*” (UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, 2006), e realizadas nos Espaços Internet, são uma resposta clara e abrangente aos desafios lançados em Riga e o principal instrumento de inclusão para todas as pessoas, não só aos estudantes ou trabalhadores, ao proporcionar formação a uma parcela da população que não teria outra oportunidade, ou acesso à formação, quer por suas condições económicas, quer por suas características sociais.

## 2.3 Os Espaços Internet e o Projecto “INATEL\_Net para Todos”

A designação de Espaço Internet, em Portugal, indica um local onde qualquer frequentador poderá aceder ao computador e à Internet, em banda larga, e com o auxílio de um monitor. Esta dinâmica já tem mais de dez anos e continua a ser, em nossa concepção, uma das únicas oportunidades de inclusão a todos os cidadãos, independente da idade, posição social e conhecimentos. Mas para que esta inclusão seja efectiva é preciso oferecer, além do acesso, acções de formação, mesmo que introdutórias, de maneira contínua que possa transmitir e consolidar um conjunto mínimo de competências digitais, dando a possibilidade aos formandos utilizarem o computador e a Internet de forma autónoma.

Os primeiros Espaços Internet foram criados nos anos de 1998 e 1999 no âmbito do projecto-piloto de Cidades Digitais e a partir do ano 2000 o programa POSI – Programa Operacional Sociedade da Informação *“apoiou a criação de Espaços Internet como equipamentos públicos específicos a disponibilizar nos municípios.”* (UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, 2006). Assim entre o ano 2000 e 2003 foram criados 257 Espaços Internet, número que manteve-se até o ano de 2005. A partir de 2005, já sob o impulso do programa “Ligar Portugal” houve um pequeno acréscimo ao número de Espaços que alcançou a quantidade de 294 no ano de 2007.

Desde então num grande empenho do programa POSI-POSC – Programa Operacional Sociedade da Informação/Programa Operacional Sociedade do Conhecimento que financiou juntamente com a UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP que credenciou e certificou, até o final de 2010 o número de Espaços Internet cresceu para um total de 1172 distribuídos como equipamentos

públicos em juntas de freguesia e câmaras municipais, bibliotecas públicas, instituições de solidariedade social, centros de inclusão digital, cidades e regiões digitais, centros de emprego e formação, colectividades de cultura, recreio e desporto, clubes informáticos e centros de ciência viva. (UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, 2006)

Em meados do ano de 2008 foi disponibilizado o sítio da Rede de Espaços Internet ([www.rededeespacosinternet.pt](http://www.rededeespacosinternet.pt)) com os seguintes objectivos:

- *Estabelecer um quadro colaborativo de âmbito nacional para os Espaços Internet;*
- *Promover coordenadamente o uso de TIC e as actividades de inclusão social;*
- *Fomentar a troca de boas-práticas e a divulgação de iniciativas;*
- *Valorizar a contribuição integrada dos vários actores envolvidos e o seu empenhamento para desenvolver e aproveitar o mais possível o poderoso instrumento de inclusão desta rede associado à sua dimensão e penetração no território nacional.*

(UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, 2008)

Foi a partir do sítio da Rede de Espaços Internet que levantamos notícias das acções de formação para as pessoas mais velhas. Em Abril de 2008 o Espaço Internet de Estarreja publicou notícia da nova edição do “Espaço Internet Sénior”, que segundo informação no sítio da Câmara Municipal de Estarreja “dá início a 4ª edição do projecto “Espaço Internet Sénior”, com uma nova acção de formação que visa promover o acesso às novas tecnologias como forma alternativa e inovadora de ocupação dos tempos livres.” (Câmara Municipal de Estarreja, 2008). Segundo a mesma fonte, o projecto que iniciou em 2006 já havia contado com a participação de 78 pessoas. As acções de formação disponibilizadas pelo espaço são dirigidas às pessoas com mais de 55 anos, iniciadas, com um total de 24 horas de formação em 12 sessões e abrangem a utilização do computador, de um processador de texto, da navegação na Internet e o uso do correio electrónico. No ano de 2010 estava em sua 7ª edição.

Ainda no ano de 2008 encontramos mais notícias de acções de formação dirigidas à população sénior. O Espaço Internet da Câmara Municipal de Vale do Cambra disponibilizou cursos gratuitos de Informática para Todos destinado aos seniores. O Espaço Internet de Ansião ofertou cursos gratuitos de iniciação à informática com duração de 12 horas. No Espaço Internet de Lousã, entre 09 e 27 de Março de

2009, ofereceu-se formação direccionada a população sénior, com duas horas diárias duas vezes na semana. Em Albufeira a Biblioteca Municipal promoveu um curso de iniciação à Internet para a população sénior com turmas para iniciados e aberto às pessoas com mais de 60 anos (UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, 2008).

Em Outubro de 2009 a UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP lançou a “Iniciativa Integrada Sénior” com a intenção de alavancar as acções de sensibilização e/ou formação destinadas ao público sénior ofertando, pela Rede de Espaços Internet, um guião para os monitores de Espaços Internet com sugestões de actividades que contemplassem ferramentas Web, formação básica em TIC e a navegação por portais de referência ao público sénior. Os monitores teriam a total liberdade de adaptar o conteúdo do guião disponibilizado para as acções pretendidas nos Espaços Internet. Após o lançamento desta iniciativa, novas notícias de formação foram publicadas no sítio da Rede de Espaços Internet dando o conhecimento de acções de formação destinadas às pessoas mais velhas.

Como podemos observar nas variadas publicações de acções de formação destinadas às pessoas mais velhas alguns pontos em comum sobressaem na diversidade ofertada (UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, 2008). Entre estes estão: a indicação da idade a quem é destinada a iniciativa, situada acima dos 55 anos; a oferta para principiantes; o percurso da acção de formação que abrange uma introdução ao computador, o uso do navegador, a criação de uma conta de correio electrónico; e por fim tem uma carga horário reduzida.

A apresentar este mesmo conceito de acções de formação, encontramos numa rede de Espaços Internet, durante os anos de 2008 e 2009, a conclusão de mais de 3990 acções de formação frequentadas por quase 13000 pessoas, sendo que destas 90% tinham mais que 55 anos. Esta rede foi criada pela Fundação INATEL no âmbito do Projecto “INATEL\_Net para Todos”.

O projecto “INATEL\_Net para Todos” foi uma iniciativa da Fundação INATEL, a época Instituto INATEL, que candidatou-se ao programa do POSC – Programa Operacional Sociedade do Conhecimento, operacionalizado no âmbito do EIXO IV: Massificar o Acesso à Sociedade do Conhecimento, Medida 4.3: Promover a

Internet de Banda Larga. Este programa atendeu ao desígnio do plano de acção “Ligar Portugal” considerando-se a medida concreta de duplicar o número de Espaços Internet em Portugal.

A candidatura da Fundação INATEL ao programa foi apresentada contendo um grande diferencial que acabou por marcar a dinâmica dos seus Espaços Internet. Ao caracterizar o perfil do possível utilizador destes espaços, a Fundação INATEL distinguiu que entre a população portuguesa, dos 25 aos 64 anos, apenas 21,5% havia completado o ensino médio e que, nos escalões entre os 55 aos 64, 81,2% das pessoas tinham 6 anos ou menos de escolaridade. Esta percentagem subia para 89,1% para o escalão acima dos 65 anos. (Fundação INATEL, 2005).

Também apontou que a maioria dos mais de 250.000 beneficiários individuais da Fundação INATEL é formada por *“idosos e reformados”* e *“O INATEL afirmou-se no panorama nacional como uma instituição de referência para a população sénior, sendo reconhecidamente um pólo dinamizador e de encontro deste escalão etário;”* (Fundação INATEL, 2005). Ao reconhecer o público-alvo, reconheceu também a necessidade deste público e concebeu o funcionamento de seus espaços com duas vertentes distintas.

Desta forma os Espaços Internet da Fundação INATEL contavam, com uma vertente destinada a disponibilização dos computadores para acesso à Internet em banda larga e também com uma vertente que ofertava acções de formação, introdutórias ao computador, ao programa navegador, ao uso do correio electrónico e aos programas de mensagens instantâneas, abertas a todos e de forma gratuita.

A rede de Espaços Internet da Fundação INATEL começou a operar em Março de 2008 com 37 espaços distribuídos por Portugal continental e ilhas num total de 186 computadores conectados à Internet. A organização dos espaços destinava 98 computadores para 22 espaços localizados na Sede em Lisboa, delegações e subdelegações em Angra do Heroísmo, Aveiro, Beja, Braga, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Faro, Funchal, Guarda, Horta, Leiria, Ponta Delgada, Portalegre, Porto, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu. Estes espaços permaneciam abertos 8 horas diárias entre as dez horas da manhã até a

seis horas da tarde, cinco dias na semana. Destas oito horas diárias, estes espaços atribuíam as três horas da manhã às acções de formação, divididas em 2 turmas. Em 2008 as formações contavam com 6 horas totais, normalmente, divididas em quatro dias consecutivos.

Os 88 computadores restantes estavam localizados em 15 centros de férias da Fundação INATEL em Albufeira, Costa da Caparica, Castelo de Vide, Entre-os-Rios, Fornos de Algodres, Foz do Arelho, Luso, Manteigas, Piódão, Porto Santo – Madeira, Oeiras, Santa Maria da Feira, Santo da Serra – Madeira, São Pedro do Sul e Vila Nova de Cerveira. Estes espaços permaneciam abertos 13 horas diárias de segunda-feira a sexta-feira e 11 horas diárias no Sábado e Domingo. Com excepção dos espaços em Fornos dos Algodres, Piódão e São Pedro do Sul, que proporcionavam apenas uma turma diária, os espaços restantes contavam com 3 turmas diárias, para as acções de formação de seis horas totais divididas em quatro dias consecutivos.

Esta dinâmica de trabalho resultou na conclusão, em 31 de Dezembro de 2008, de 3000 acções de formação com a participação de 9628 formandos. Embora as acções estivessem abertas a todas as pessoas, do total de participantes, mais de 90% tinham 55 anos ou mais. Neste mesmo ano, na vertente de acesso livre, como era determinado o tempo não destinado à formação, contabilizou-se mais de 100.000 acessos individuais. Dentre o total de utilizadores desta vertente a percentagem daqueles com 55 anos ou mais foi inferior a 15%, sendo estes oriundos, em sua grande maioria, das acções de formação.

A formação proporcionada, durante o ano de 2008, contava com seis horas totais e contemplava as seguintes funcionalidades: noções mínimas do sistema operativo Microsoft Vista e do uso do computador; uso do programa navegador Microsoft Explorer com ênfase na realização de pesquisas de conteúdo através de um motor de busca; a criação de uma conta de correio electrónico e o envio/recepção de mensagens de correio electrónico; e em alguns casos a utilização dos programas de mensagens instantâneas Microsoft Messenger ou Skype™.

Embora estas acções não estivessem formalmente estruturadas, os temas abordados seguiam a ordem descrita anteriormente com os formandos em

contacto directo e individual com o computador, a replicar as informações fornecidas pelo formador, que dispunha de um vídeo projector como ferramenta de ensino e, que demonstrava e explicava as diversas interações necessárias às actividades de cada temática da formação. Ao término de cada acção de formação esperava-se que os formandos tivessem adquirido um conjunto de competências básicas que permitissem a utilização do computador, do programa navegador (“*browser*”) Internet Explorer e dos serviços de correio electrónico e mensagens instantâneas.

No ano de 2009 o projecto sofreu uma grande reestruturação que acabou por reduzir, substancialmente, as horas disponíveis para as duas vertentes anteriormente referidas. Assim os espaços passaram a disponibilizar cinco horas diárias, sendo duas destinadas à formação, em cinco dias consecutivos na semana. Os espaços localizados na Sede, delegações e subdelegações abriam, agora, de segunda-feira a sexta-feira e os espaços localizados nos centros de férias da Fundação INATEL abriam de quarta-feira a Domingo. A nova forma de funcionamento permitiu que as acções de formação fossem alargadas para dez horas totais, permanecendo o mesmo conteúdo programático.

A redução do horário de funcionamento dos Espaços Internet da Fundação INATEL acarretou numa redução do total de acções de formação, conseqüentemente no total de formandos, concluídas durante o ano de 2009. Mesmo assim foram finalizadas 998 acções de formação com a participação de 2974 formandos. E como ocorreu durante o ano de 2008, mesmo destinadas a todas as pessoas, mais de 90% dos participantes das acções de formação tinham 55 anos ou mais.

De facto, o número total de participantes nos dois anos de formação, e a percentagem destes acima dos 55 anos, colocam o Projecto “INATEL\_Net para Todos” como referência e objecto de estudo para programas de inclusão digital destinadas às pessoas mais velhas em Portugal e qualquer país que tenha uma população com características semelhantes.

Por observação empírica, permitida com o trabalho directo nas acções de formação durante o ano de 2008 e na coordenação durante o ano de 2009 do Projecto “INATEL\_Net para Todos”, pudemos constatar como as pessoas mais velhas

participam, apropriam-se, esquecem-se e, por fim, autonomizam-se, ou não, nas diversas competências necessárias para interagir com o computador, aceder à Internet e efectivamente “navegar” entre as várias páginas de hipertexto, funcionalidades ou actividades disponíveis a quem está conectado à grande rede.

### 3. Objecto de Estudo

Ao considerarmos que vivemos numa sociedade altamente informatizada, conectada através da Internet e que está a envelhecer, apercebemo-nos de uma nova divisão nesta mesma sociedade. Esta divisão aporta de um lado pessoas que fazem uso da Internet e de outro os que não fazem uso ou não estão “conectados”. As principais medidas políticas para a Sociedade da Informação e do Conhecimento deste início de século inscreveram uma série de medidas, instrumentos e acções para minimizar esta divisão, mas as pessoas mais velhas, aqueles que estão próximos à reforma ou já se reformaram, não foram contempladas com medidas que fomentassem directamente a inclusão. Em Portugal a principal medida política do governo português no âmbito das TIC, apresentou dez acções concretas, e dentre estas pudemos contemplar apenas uma acção com possibilidades de inclusão para todas as pessoas, “v) *Duplicar a rede de Espaços Internet para acesso público e gratuito em banda larga, com acompanhamento por monitores especializados ...*” (Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, 2005). Com a propagação destes espaços, esta possibilidade de inclusão fez-se perceber pela disponibilização de pequenas acções de formação introdutória, ao computador e a Internet, abertas aos “idosos”. Assim os Espaços Internet tornaram-se no local que proporcionou um meio para que as pessoas mais velhas obtivessem acesso a um conjunto mínimo de competências que as possibilitassem aceder, de forma autónoma, ao computador e a Internet, ou seja, num meio de proporcionar a inclusão digital destas pessoas.

Em contradição encontramos na produção científica de referência que para as pessoas mais velhas as acções de formação deve evoluir ao tempo deles, sem a pressão imposta por pequenas cargas horárias e uma quantidade muito grande de informação (Dickinson, Eisma, Gregor, Syme, & Milne, 2005). Quando comparados com os mais jovens, as pessoas mais velhas precisam de mais tempo para adquirir as habilidades básicas, cometem mais erros e necessitam de mais ajuda externa durante a formação (Echt, Morrell, & Park, 1998).

Neste contexto é de vital importância perceber se as pessoas mais velhas, que passam por estas acções de formação, conseguem efectivar esta inclusão ao permanecerem activos e funcionais na utilização do computador e da Internet.

### **3.1 Pergunta de Partida**

As pessoas mais velhas que frequentaram as acções de formação, disponibilizadas pelos Espaços Internet, conseguiram efectivar a sua inclusão digital?

### **3.2 Objectivo Geral**

Identificar se pessoas com 55 anos ou mais, que frequentaram acções de formação introdutória nos Espaços Internet, conseguiram um conjunto mínimo de competências digitais que as permitissem permanecer funcionais na utilização do computador e da Internet.

### **3.3 Objectivos Específicos**

Ao delinear nossa investigação observamos na literatura de referência a preocupação com três variáveis que podem apresentar influências sobre a inclusão digital das pessoas mais velhas. Assim definimos nos objectivos específicos verificar a correlação entre estas variáveis e as variáveis dependentes encontradas nas respostas aos inquéritos, quer para a auto-avaliação dos procedimentos digitais trabalhados nas acções de formação e necessários a utilização do computador e da Internet, quer na resposta que indica a permanência funcional na utilização da Internet após passados, no mínimo, seis meses das acções de formação. Definimos como último objectivo específico, verificar se existe alguma correlação entre as variáveis que representam a auto-avaliação dos procedimentos utilizados durante a acção de formação e a permanência funcional na utilização da Internet.

Sintetizamos os objectivos específicos em nosso trabalho com a seguinte estrutura:

- Verificar se existe uma associação entre a variável género e as variáveis que representam o resultado da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados durante as acções de formação;

- Verificar se existe uma associação entre a variável género e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação;
- Verificar se existe uma associação entre a variável idade, representada pela variável escalão etário, e as variáveis que representam o resultado da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados durante as acções de formação;
- Verificar se existe uma associação entre a variável idade, representada pela variável escalão etário, e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação;
- Verificar se existe uma associação entre a variável escolaridade e as variáveis que representam o resultado da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados durante as acções de formação;
- Verificar se existe uma associação entre a variável escolaridade e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação;
- Verificar se existe uma associação entre as variáveis que representam o resultado da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados durante as acções de formação e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação.

## 4. Metodologia

A presente investigação pautou-se nos métodos e procedimentos aqui descritos por serem estes os mais adequados ao campo da pesquisa desenvolvida dado a sua disposição geográfica e temporal.

### 4.1 Tipo de Estudo

Este estudo encontra-se no âmbito duma investigação descritiva com viés correlacional, da família dos estudos de relação cujo objectivo é “...compreender a complexidade do fenómeno educativo estudando a relação entre variáveis...” (Coutinho, 2008, p. 148). Utiliza-se do método quantitativo onde a recolha de dados foi realizada através de inquéritos por questionários. Tem carácter longitudinal com recolha de dados realizada entre Novembro de 2009 e Dezembro de 2010.

Foi instigado por observação empírica de um dos investigadores, que durante os anos de 2009 e 2010 foi coordenador no “Projecto INATEL\_Net para Todos”. Este, ao assumir a coordenação das acções de formação, estabeleceu um exercício comum realizado por todos os espaços de formação, com a finalidade de verificar a opinião dos formandos sobre as acções de formação. Assim durante a fase de aprendizagem do uso do correio electrónico, os formandos eram encorajados a enviar uma mensagem, sobre a formação, ao coordenador do projecto. De posse destas mensagens o coordenador decidiu então averiguar, depois de passados ao menos três meses da recepção da mensagem, quantos formandos responderiam ao envio de uma mensagem electrónica.

Desta forma o coordenador enviou mensagens electrónicas aos formandos pedindo que estes respondessem a 3 pequenas perguntas: i) se continuavam a utilizar o computador para aceder à Internet; ii) quais as funções utilizadas e actividades desenvolvidas na Internet; iii) se necessitavam de mais formação como a que tinham frequentado. Dado a percentagem de respostas recebidas a estas perguntas surgiu a preocupação com a efectiva inclusão das pessoas mais velhas na dinâmica Espaços Internet/acções introdutórias.

## 4.2 População e Amostra

A população envolvida nesta investigação foi composta por todos os participantes das 65 acções de formação ofertadas em diversos Espaços Internet do projecto “INATEL\_Net para Todos” entre 17 de Novembro de 2009 a 31 de Dezembro de 2009. Efectivamente a população total em estudo contava com 215 pessoas de ambos os sexos que participaram nas acções de formação das seguintes localidades: Braga, Costa da Caparica, Castelo Branco, Coimbra, Entre-os-Rios, Faro, Foz do Arelho, Funchal, Guarda, Leiria, Lisboa, Oeiras, Portalegre, Porto, São Pedro do Sul, Setúbal, Viana do Castelo e Viseu.

Dentre esta população a investigação trabalhou com uma amostra de 135 pessoas, correspondente a aproximadamente 62,8% da população total. O critério para a selecção da amostra foi definido pelos seguintes princípios:

- concordar em participar da investigação;
- contar, na data da participação, com 55 anos ou mais;

O principal factor de exclusão foi a não participação no último dia de formação.

A conjugação entre os princípios de selecção e o factor de exclusão resultou na seguinte redução da amostra sobre o total da população:

- 44 pessoas não concordaram em participar totalizando, aproximadamente, 20,4% da população;
- 20 pessoas excluídas por não responderem ao questionário 1 e/ou questionário 2, totalizando, aproximadamente, 9,3% da população;
- 16 pessoas com idade inferior a 55 anos totalizando, aproximadamente, 7,4% da população.

## 4.3 Instrumentos de Recolha de Dados

Toda investigação depende das informações obtidas e qualquer informação que se queira recolher no processo “... necessita da elaboração de um ou de vários utensílios de trabalho...” (Ketele & Roegiers, 1999). Dada a dispersão geográfica e a dinâmica das acções de formação, o questionário foi o instrumento de eleição para

a nossa investigação. Assim foram construídos 3 instrumentos (Anexos) para a recolha das variáveis necessárias ao estudo em causa.

O primeiro questionário, denominado aqui Questionário 1, foi desenvolvido para ser aplicado antes do início da acção de formação aos indivíduos incluídos na amostra. Foi construído em 4 grupos temáticos de perguntas implicados com o estudo. As perguntas de 1 a 5 procuram caracterizar os indivíduos da amostra com ênfase na idade, inquirida pela data de nascimento, escolaridade e situação profissional. Utiliza-se de questões abertas, semiabertas, fechada de escolha simples e fechada de múltipla escolha. Para a pergunta de múltipla escolha (pergunta 4) foi definido a utilização de uma única variável que a representasse. Assim os resultados apresentam todas as combinações encontradas nas respostas recebidas.

O segundo grupo, composto pelas perguntas de 6 a 13, procura caracterizar a aproximação do indivíduo com o TIC e utiliza-se de questões fechadas de simples escolha e múltiplas escolhas. As perguntas de múltiplas escolhas (10, 11 e 12) foram definidas para serem representadas por uma única variável. Assim os resultados apresentam todas as combinações encontradas nas respostas recebidas. Tem grande relevância para o estudo as pergunta relacionadas com a posse e utilização do computador e da Internet, bem como a passagem, ou não, por outras formações anteriores.

O terceiro grupo, composto da pergunta 14 procura perceber a motivação individual em busca da formação em informática, nomeadamente o uso do computador e da Internet.

Por fim o grupo 4, composto da pergunta 15, tem a intenção de perceber o grau de conhecimento e a familiaridade dos inquiridos com os serviços, funções e actividades que podem ser acedidos na Internet.

O segundo questionário, denominado aqui Questionário 2, foi desenvolvido para ser aplicado ao término do último dia da formação e dividido em 3 grupos temáticos de perguntas/identificação.

O primeiro grupo com a identificação do inquirido mais a informação do endereço electrónico, necessário para a segunda fase da investigação. O segundo grupo, composto das perguntas 1 até 11, a ênfase foi numa auto-avaliação dos procedimentos desenvolvidos nas acções de formação. Para a pergunta 1 utilizou-se de uma escala nominal de respostas que pudesse representar, em 50% das respostas, a insatisfação, ou satisfação com a acção de formação. Para as perguntas de 2 a 11 utilizou-se também de uma escala nominal para que um grupo de respostas pudesse representar a falta de autonomia na utilização dos procedimentos inquiridos e um grupo igual pudesse representar a autonomia face a estes procedimentos.

O último grupo, composto da pergunta 12 foi a repetição da pergunta 15 do primeiro questionário

O terceiro questionário, denominado aqui Questionário 3, foi desenvolvido para ser aplicado *on-line* e utilizou-se do software LimeSurvey (<http://www.limesurvey.org>) como plataforma de desenvolvimento, aplicação e recolha de dados. Uma das grandes vantagens da utilização deste tipo de “*software*” é a possibilidade de construir um instrumento adaptativo, que facilita a quem responde e amplifica o poder da recolha de dados. O questionário foi dividido em 4 grupos, sendo o primeiro para a identificação do inquirido. O segundo tem a finalidade de caracterizar a utilização da Internet. Construído com 3 perguntas foi utilizada uma escala nominal/ordinal para comportar a opção de não utilização (não uso) além de uma graduação específica para o uso.

A finalidade deste grupo foi perceber o uso/não uso da Internet, dos serviços, funções e actividades disponibilizados. As perguntas do grupo 3 repetem as perguntas de 2 a 11 do Questionário 2 e visam a auto-avaliação individual dos procedimentos utilizados na utilização da Internet. Por fim o grupo 4 acrescenta 2 perguntas sobre a necessidade, ou não, por mais formação.

Por dificuldades na obtenção de respostas, houve a necessidade de adaptá-lo a um novo suporte de recolha de dados. Assim procedemos a simplificação das perguntas para que aceitassem respostas dicotómicas e suprimimos o grupo sobre a auto-avaliação dos procedimentos utilizados. Este questionário adaptado foi

aplicado através de contacto telefónico para uma parte parcial da amostra, escolhida aleatoriamente.

### **4.3.1 Validação dos Instrumentos para Recolha de Dados**

Um dos pontos principais na construção de um questionário é a correcta compreensão das perguntas formuladas por parte dos inquiridos (Freixo, 2009). Desta forma utilizamos dois métodos de validação dos instrumentos utilizados. O primeiro foi a validação de conteúdo por “*experts*”. Assim após a construção inicial dos instrumentos, estes foram submetidos a um grupo de professores universitários, referenciados por suas habilidades em pesquisa e investigação, com a finalidade de obter validação da forma e do conteúdo das perguntas dos inquiridos.

O segundo método de validação utilizado foi o pré-teste. A testagem dos questionários decorreu num dos espaços de formação do projecto durante o mês de Outubro de 2009. Desta fase pudemos adequar as perguntas de maneira a obter o melhor compromisso entre o entendimento por parte dos inquiridos e as respostas procuradas na investigação.

## **4.4 Recolha de Dados**

Antes de proceder a recolha de dados pedimos à Fundação INATEL a permissão para realizá-la. O pedido foi feito pessoalmente à Dra. Cristina Paula Baptista, Vogal do Conselho de Administração e a Direcção de Cultura, a qual o “Projecto INATEL\_Net para Todos” estava subordinado. Após a permissão por parte da Fundação INATEL e com os instrumentos de recolha em mãos, visitamos 14 Espaços para esclarecer pessoalmente aos formadores os procedimentos para a aplicação dos questionários no primeiro e último dia de formação (Questionário 1 e Questionário 2). Os formadores dos Espaços que não foram visitados tiveram a mesma orientação transmitida por telefone e/ou MSN.

Desta forma o Questionário 1 foi aplicado no primeiro dia da acção de formação a todas as pessoas com 55 anos ou mais na época da recolha e que concordaram participar da investigação. No último dia da acção de formação foi aplicado o Questionário 2 às pessoas que responderam ao primeiro questionário e estavam presentes neste dia.

A segunda etapa de nossa investigação iniciou-se seis meses após o término das acções de formação. Assim foi enviada, a todos as pessoas da amostra, mensagem por correio electrónico contendo uma hiperligação para a página onde poderiam aceder ao Questionário 3. Este procedimento era repetido a cada 15 dias retirando-se da lista de email as pessoas que respondiam ao questionário. Esta etapa decorreu de fim de Junho de 2010 até a primeira quinzena de Outubro de 2010.

Após um prazo de quinze dias do envio da última mensagem por correio electrónico, período este estipulado para a verificação dos acessos ao questionário electrónico, e a gradual redução de endereços electrónicos da amostra inicial por erros de envio/recepção das mensagens enviadas, foi delineado um novo método de abordagem que pudesse satisfazer o objectivo geral da investigação.

Assim foi adoptado o contacto telefónico como meio de inquirir as pessoas da amostra que ainda não haviam respondido ao questionário electrónico. Entre Novembro e Dezembro, uma pessoa especialmente treinada para a tarefa realizou as ligações aos contactos telefónicos disponíveis aleatoriamente, inquirindo os participantes com as perguntas adaptadas do Questionário 3 e finalizou a etapa da recolha de dados.

## **4.5 Tratamento Estatístico**

As características do estudo levaram que a sua análise estatística fosse de índole descritiva. Foram assim utilizados parâmetros de tendência central e dispersão na análise das diferentes variáveis tendo em conta as suas especificidades (quantitativa e qualitativas). Para além da estatística gráfica utilizada de acordo com os objectivos do estudo e de acordo com os objectivos específicos apresentados tivemos a necessidade para saber da relação entre as variáveis de caracterização, género, idade e escolaridade e todas as outras, de utilizar a técnica estatística de correlação não paramétrica coeficiente de contingência expresso pelo valor de qui-quadrado. A probabilidade de erro escolhida foi  $p=0,05$ . Para a análise estatística foi utilizado o programa IBM SPSS Statistics 19.

## 5. Apresentação e Discussão dos Resultados

O capítulo onde apresentamos e discutimos os dados recolhidos encontra-se dividido em duas partes. A primeira faz uma análise exaustiva da amostra e a segunda parte apresenta os resultados encontrados para os objectivos específicos estabelecidos.

### 5.1 Caracterização da Amostra

A amostra em estudo conta com 135 indivíduos, 86 do sexo feminino (63,7%) e 49 do sexo masculino (36,3%). Esta proporção difere da que é usualmente encontrada quando é relatado a percentagem de homens e mulheres, acima dos 55 anos, que utilizam a Internet. Neste caso encontra-se uma maior percentagem de homens considerados “conectados” como podemos observar nos dados de 2009 para a União Europeia (25 países) para este escalão e considerando-se o uso da Internet nos três meses anteriores à pesquisa. Com estes parâmetros encontramos 44% dos homens e 32% das mulheres que são considerados como utilizadores da Internet. Em Portugal estas percentagens são de 11% dos homens e 4% para as mulheres (European Commission, 2011).

A diferença entre os géneros encontrada no nosso trabalho está mais próxima do que ocorre nas Universidades da Terceira Idade em Portugal. Neste caso a distribuição de géneros entre os alunos tem uma predominância maior do sexo feminino, que em alguns casos chega aos 90% (Monteiro & Neto, 2008). Também encontramos uma predominância do género feminino em outras acções de formação relacionadas ao computador e à Internet, facto observado no trabalho de White & Weatherall (White & Weatherall, 2000) e de Naumanen & Tukiainen (Naumanen & Tukiainen, 2007).

Quando caracterizamos nossa amostra pela óptica da variável idade, encontramos 66,9 anos como idade média, como observado na Tabela 3, na próxima páginas.

**Tabela 3 - Idade**

	N	Mínima	Máxima	Média	Desvio padrão
Idade	135	55	84	66,86	5,948

A inclusão de um limite de 55 anos como critério de selecção para a amostra limitou o valor mínimo da variável que tem como idade máxima verificada 84 anos para um indivíduo do sexo feminino.

A amostra foi estratificada em escalões etários que permitissem as avaliações necessárias aos objectivos específicos de nosso estudo. Esta divisão foi parametrizada em concordância com alguns trabalhos (Goodman, Syme, & Eisma, Age-old Question(naire)s, 2003) (Echt, Morrell, & Park, 1998) (Oliveira, Rosa, Pinto, Botelho, Morais, & Veríssimo, 2008) e também com a divisão adoptada pelo Eurostat para a apresentação dos dados estatísticos da “Sociedade da Informação” (European Commission, 2011).

**Tabela 4 - Escalão Etário**

	Frequência	%
55 - 64 anos	50	37,0
65 - 74 anos	66	48,9
>= 75 anos	19	14,1
Total	135	100,0

De acordo com a divisão efectuada, encontramos uma maior proporção de pessoas na franja etária que vai dos 65 até os 74 anos (48,9%) e a menor percentagem de pessoas na franja etária acima dos 75 anos (14,1%). O número mais pequeno de representantes deste escalão etário pode estar relacionado com o aparecimento de algumas limitações inerentes ao envelhecimento, que como podemos observar no “Estudo do perfil do Envelhecimento da População Portuguesa” é mais frequente para as pessoas deste escalão (Oliveira, Rosa, Pinto, Botelho, Morais, & Veríssimo, 2008).

Ao analisarmos a escolaridade em nossa amostra observamos uma situação que se destaca quando comparada aos resultados apontados para Portugal (Kinsella & Wan, 2009) ou a quantidade de anos de estudo, em média, para as pessoas mais

velhas (Oliveira, Rosa, Pinto, Botelho, Morais, & Veríssimo, 2008). A Tabela 5 apresenta o resultado.

**Tabela 5 - Escolaridade**

	Frequência	%
<b>Básico</b>	<b>51</b>	<b>38,1</b>
Secundário	50	37,3
Bacharelato	19	14,2
Licenciatura	13	9,7
Outros	1	,7
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100,0</b>

Embora a incidência da moda recaia sobre o nível “Básico” o somatório das percentagens válidas para os níveis mais elevados mostra que 61,2% das pessoas da amostra afirmaram ter ao menos o secundário completo. Este resultado é bem superior ao encontrado em Portugal, segundo o “Estudo do Perfil do Envelhecimento em Portugal” a média, em anos de escolaridade, para o escalão etário dos 55 aos 64 anos é de 5,8 anos. Esta média cai para 4,2 anos para as pessoas com 75 anos ou mais (Oliveira, Rosa, Pinto, Botelho, Morais, & Veríssimo, 2008). Neste mesmo sentido encontramos no trabalho “An Aging World: 2008” menos de 15% das pessoas do escalão etário dos 55 aos 64 com ao menos o secundário completo (kinsella & Wan, 2009).

Com estas três características apresentadas, julgamos necessário verificar, para a nossa amostra, se estas variáveis apresentavam algum grau de associação ou dependência, principalmente entre o escalão etário (idade) e a escolaridade. Após realizar os testes estatísticos descritos em nossa metodologia não encontramos associação entre estas variáveis, sendo estas independentes.

Na nossa amostra encontramos um número significativo de indivíduos enquadrados no escalão etário dos 55 aos 64 anos (37%), mas ao verificamos a situação laboral 92,4% encontram-se reformados e apenas 5,3% ainda a trabalhar. Como pode ser observado na Tabela 6, na próxima página.

**Tabela 6 - Situação Profissional**

	Frequência	%
desempregado	3	2,2
por conta própria	5	3,7
por conta de outrem	2	1,5
reformado	122	90,4
Total	135	100,0

Esta situação poderá ser corroborada pelo Relatório das Nações Unidas, que aponta entre as pessoas do escalão etário dos 55 aos 64 anos, em média na Europa, 42% dos homens e 61% das mulheres fora do mercado de trabalho (United Nations Human Rights, 2010).

O facto de encontrarmos uma percentagem acima dos 90% de reformados na amostra reforça o nosso argumento de que os Espaços Internet que oferecem acções de formação são um instrumento para a inclusão digital das pessoas que já entraram na reforma e não encontram, nas acções desenvolvidas aos trabalhadores ou aos estudantes, uma opção de actualização e aquisição de competências digitais.

Outros indicadores encontrados na nossa amostra extrapolam a média portuguesa. Entre estes estão a posse de computadores, o acesso à Internet em casa, a utilização do computador e a utilização da Internet. As Tabelas 7 e 8 (apresentam os resultados encontrados para as duas primeiras variáveis).

**Tabela 7 - Computador em Casa**

	Frequência	%
Sim	111	82,8
Não	23	17,2
Total	134	100,0

**Tabela 8 - Conexão Internet em Casa**

	Frequência	%
Sim	92	81,4
Não	21	18,6
Total	113	100

Estas duas variáveis demonstram que a amostra estudada tem acesso ao computador (82,8%) e à Internet (81,4%). Encontramos também uma

percentagem significativa de pessoas que afirmaram utilizarem, efectivamente, o computador e a Internet. Nas Tabelas 9 e 10 (próxima página) podemos verificar que a utilização do computador e o acesso à Internet é bem superior ao encontrado para as pessoas mais velhas em Portugal (Obercom - Observatório da Comunicação, 2009).

**Tabela 9 - Utilização do Computador**

	Frequência	%
nunca	34	25,8
quando trabalhava/em locais públicos	1	,8
quando trabalhava	13	9,8
no trabalho	1	,8
em casa	64	48,5
em locais públicos	5	3,8
no trabalho/em casa	2	1,5
em casa/locais públicos	1	,8
quando trabalhava/em casa	11	8,3
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100</b>

A pergunta formulada para inquirir sobre o uso do computador (Tabela 9) e da Internet (Tabela 10), conforme Anexo A, admitia respostas múltiplas. Para analisarmos as percentagens reais, criamos uma única variável que recebeu cada caso distinto, apresentado nas Tabelas respectivas.

A Tabela 9 apresenta um total de 64,5%<sup>3</sup> da amostra a afirmar que utilizam o computador, 25,8% que nunca utilizaram um computador, bem como a percentagem de 9,8% das pessoas que deixaram de utilizar depois do início da reforma. É de salientar que na amostra em estudo apenas uma pessoa em quatro afirma, ainda, não ter tido contacto com um computador.

<sup>3</sup> Somatório das percentagens que indicam a utilização do computador: quando trabalhava/em locais públicos; no trabalho; em casa; em locais públicos; no trabalho/em casa; em casa/locais públicos; quando trabalhava/em casa.

**Tabela 10 - Utilização da Internet**

	Frequência	%
nunca	54	42,5
quando trabalhava	1	,8
em casa	57	44,9
locais públicos	9	7,1
no trabalho/em casa	1	,8
em casa/locais públicos	2	1,6
quando trabalhava/em casa	3	2,4
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>100</b>

Quanto ao contacto com a Internet, a percentagem das pessoas que nunca a utilizaram quase duplica, passando a 42,5%. Embora esta percentagem seja mais elevada quando comparada ao uso do computador (Tabela 9), esta característica apresenta-se muito superior, e privilegiada, quando comparada com a população das pessoas mais velhas e mesmo para toda a população em Portugal. Em nossa amostra 56,8%<sup>4</sup> das pessoas afirmaram utilizar a Internet enquanto esta percentagem é de 21,9% de utilizadores entre as pessoas mais velhas em Portugal (Obercom - Observatório da Comunicação, 2009) e 44,6% entre toda a população (Obercom - Observatório da Comunicação, 2010).

A realidade apresentada por estas quatro variáveis está muito distante do que ocorre com as pessoas mais velhas em Portugal. Para buscar compreender o que poderá ter influenciado estes resultados, observamos outra variável investigada em nosso estudo. Observamos a variável “Fez formação” e encontramos as respostas que estão na Tabela 11.

**Tabela 11 - Fez Formação**

	Frequência	%
Nunca	68	52,7
outra formação	23	17,8
um curso Net para Todos	25	19,4
mais que um curso Net para Todos	13	10,1
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100</b>

<sup>4</sup> Somatório das percentagens que indicam a utilização da Internet: em casa; locais públicos; no trabalho/em casa; em casa/locais públicos; quando trabalhava/em casa.

Neste caso nossa amostra poderia ser dividida entre os que já fizeram outra, ou outras acções de formação (47,3%) e aqueles que nunca fizeram (52,7%). Esta constatação levou-nos a verificar se o facto de já ter frequentado uma outra acção de formação estava relacionado com as percentagens encontradas para a posse do computador (82,8%), a conexão da Internet em casa (81,4%), o uso efectivo do computador (64,5%) e o uso efectivo da Internet (56,8%).

Para realizar estes testes criamos uma variável para indicar a participação, ou não, em outras acções de formação<sup>5</sup>. Ao buscar uma associação com as outras variáveis encontramos os seguintes resultados:

**Tabela 12 - Associações para a variável "Fez Formação" e a conexão de Internet em casa, o uso do computador e a utilização da Internet**

	<i>X<sup>2</sup> value</i>	<i>Asymp. Sig (2 sided)</i>	<i>Contingency Coefficient</i>
<b>Internet em casa</b>	7,390	<b>0,007</b>	0,252
<b>Uso do computador</b>	23,248	<b>0,000</b>	0,393
<b>Uso da Internet</b>	39,875	<b>0,000</b>	0,487

Com estes resultados podemos inferir que existe uma associação directa e proporcional entre as variáveis envolvidas, excepto para a posse do computador em casa. Este facto demonstra a importância das acções de formação na inclusão digital das pessoas mais velhas revelada na relação, entre as variáveis que representam, quem já havia passado por outra/outras acções de formação e a conexão de Internet em casa, o uso do computador e a utilização da Internet.

Mas se 47,3% da amostra já havia participado de acções de formação e, como pudemos constatar, existe uma associação directa entre ter participado em acções de formação e o uso da Internet, qual a motivação para a participação em outras acções de formação? A Tabela 13, na próxima página, apresenta os resultados.

<sup>5</sup> A variável representou "não" para a resposta "nunca" e "sim" para as respostas "outra formação", "um curso Net para Todos" e "mais que um curso Net para Todos"

**Tabela 13 - Motivos para fazer formação**

	Frequência	%
Para passar Tempo	37	27,4%
Um motivo para obrigar-me a sair casa	12	8,9%
Quero ter computador e preciso saber informática	43	31,9%
Quero aprender, para usar bem o computador que tenho em casa	105	77,8%
Não tenho/nem pretendo ter computador, mas quis aprender algo sobre informática	5	3,7%
Tenho parentes que moram distantes e quero comunicar-me com eles	76	56,3%
Tenho amigos que moram distantes e quero comunicar-me com eles	91	67,4%
Quero conhecer outras pessoas na Internet	21	15,6%
Quero utilizar serviços disponíveis na Internet	52	38,5%
Quero pesquisar informação na Internet	105	77,8%
Quero saber informática para sentir-me incluído digitalmente	68	50,4%
Quero saber informática para acompanhar mais novos	62	45,9%
Saber informática para cursar "novas oportunidades"	14	10,4%
Outras razões	10	7,4%

Entre os motivos pelos quais estas pessoas interessaram-se por fazer a formação, os dois com as maiores percentagens de escolha foram “quero aprender, para usar bem o computador que tenho em casa” e “quero pesquisar informação na Internet” ambos a serem eleitos por 77,8% dos inquiridos. A alta percentagem atingida por estes dois motivos, 3 em cada quatro pessoas da amostra, pode indicar que existe, ainda, a necessidade de aprender as competências básicas que permitam a utilização do computador e da Internet de forma autónoma.

Na sequência aparecem os motivos “tenho amigos que moram distantes e quero comunicar-me com eles” com 67,4% e “tenho parentes que moram distantes e quero comunicar-me com eles” com 56,3% de escolha por parte das pessoas da amostra. É ainda a necessidade de aprender a utilizar o computador e um serviço disponível através da Internet que destacam-se entre os motivos elencados. A percepção de inclusão digital é apontada por apenas metade da amostra com 50,4% das escolhas a recaírem sobre “quero saber informática para sentir-me incluído digitalmente” e 45,9% sobre “quero saber informática para acompanhar os mais novos”. Se a necessidade, ou o interesse, em fazer pesquisas está

relacionado como um dos principais motivos para buscar as acções de formação, o mesmo não acontece com a utilização dos demais serviços disponíveis na Internet, que aparece apenas como escolha de 38,5% das pessoas.

Ao apontarmos os motivos com maior percentagem de escolha, vamos buscar compreender se existe associações significativas que possam estar relacionadas com outras variáveis. Identificamos a existência de associações entre os motivos e a variável “fez formação” com os seguintes resultados:

**Tabela 14 - Associação entre a variável "Fez formação" e os motivos para fazer formação**

	<i>X<sup>2</sup> value</i>	<i>Asymp. Sig (2 sided)</i>	<i>Contingency Coefficient</i>
“Para passar tempo”	5,918	<b>0,015</b>	0,209
“Tenho amigos que moram distantes e quero comunicar-me com eles”	3,981	<b>0,046</b>	0,173

Como pode ser observado na Tabela 14, encontramos uma associação negativa entre os inquiridos que afirmaram já ter participado de outras acções de formação e o motivo “Para passar tempo” (ajuste residual= **-2,4**). Para o motivo “tenho amigos que moram distantes e quero comunicar-me com eles” a associação encontrada foi do tipo directa. Podemos inferir que para aqueles que já fizeram formação anterior não estão lá para passar o tempo. Como existe a relação entre “fez formação” e o motivo “tenho amigos ...”, podemos inferir que estas pessoas voltam a fazer outra acção de formação para colmatar conhecimentos, quer no uso do correio electrónico, quer, principalmente, no uso dos programas de comunicação instantânea (MSN).

Encontramos na amostra uma percentagem significativa de pessoas que afirmaram utilizar a Internet, buscamos verificar a existência de relação entre esta variável e os motivos para fazer a formação. A Tabela 15, na próxima página, apresenta os resultados.

**Tabela 15 - Associação entre a variável "Utiliza a Internet" e os motivos para fazer formação**

	$\chi^2$ value	Asymp. Sig (2 sided)	Contingency Coefficient
"Tenho amigos que moram distantes e quero comunicar-me com eles Para passar tempo"	11,179	<b>0,001</b>	0,279
"Quero utilizar serviços disponíveis na Internet"	4,066	<b>0,044</b>	0,173
"Quero pesquisar informação na Internet"	8,286	<b>0,004</b>	0,243

Existem associações directas entre a variável e os motivos acima elencados, onde inferimos que para as pessoas que já encontram-se incluídos, segundo nossa avaliação de inclusão digital apresentada na introdução, ainda existe a necessidade de melhorar as suas habilidades digitais. Assim para estas pessoas é a vontade de aprender mais, ou melhorar as suas habilidades digitais que as levam a inscreverem-se numa formação como a encontrada nos Espaços Internet.

Se para aqueles que já fizeram, pelo menos, uma acção de formação, ou para aqueles que utilizam a Internet existem associações com motivos que invocam a necessidade de aprendizagem, como estas pessoas apreenderam os conteúdos programáticos vistos durante a acção de formação que decorreu? Verificamos os resultados encontrados para as variáveis que representam a auto-avaliação dos formandos para uma série de dez procedimentos digitais utilizados durante as acções de formação.

O primeiro procedimento é o uso do programa navegador ("*browser*"). A pergunta consistia em saber se o formando de posse de um endereço "*Web*" ou de um "*link*" numa página conseguia "navegar". Apresentamos as respostas na Tabela 16.

**Tabela 16 - Consegue ir a uma página/site**

	Frequência	%
Não consigo	2	1,5
Com ajuda de alguém	40	30,1
Com meus apontamentos	45	33,8
<b>Consigo</b>	<b>46</b>	<b>34,6</b>
Total	133	100

Podemos perceber que neste procedimento, 68,4%<sup>6</sup> da amostra afirmou conseguir realizar o procedimento sem a necessidade de ajuda de outras pessoas. Consideramos que estas pessoas conseguem realizar o procedimento de forma autónoma, pois não receberam ajuda de outras pessoas. A moda para esta distribuição incidiu sobre a resposta “consigo”, em destaque na Tabela 16.

O segundo procedimento é a realização de pesquisa numa página de um motor de busca qualquer. A auto-avaliação consiste apenas em localizar no motor de busca o local onde é possível escrever o tema da busca e ordená-la ao confirmar a operação com o comando na própria página ou pelo teclado do computador. A Tabela 17 apresenta os resultados.

**Tabela 17 - Conseguir fazer pesquisa**

	Frequência	%
Com ajuda de alguém	32	24,2
Com meus apontamentos	42	31,8
<b>Consigo</b>	<b>58</b>	<b>43,9</b>
Total	132	

O procedimento de pesquisa é muito mais simples que o procedimento de “navegar” entre páginas *Web*, como pode ser observado pela proporção de 75,7%<sup>7</sup> das respostas a demonstrarem autonomia e a ausência de respostas a indicar a falha em realizá-lo. Podemos concluir que este procedimento é o de mais fácil compreensão dentre todos os analisados, principalmente pela falta de avaliações de falhas, ou seja, não há relato de que os formandos, após as acções de formação, não consigam realizá-lo.

O terceiro procedimento consistia em “guardar” uma página *Web* nos favoritos do “navegador”. Este procedimento envolve o conhecimento das opções de comandos que o programa oferece. A Tabela 18 (próxima página) apresenta as respostas.

<sup>6</sup> Soma das percentagens das respostas consigo e consigo com ajuda de meus apontamentos.

<sup>7</sup> Soma das percentagens das respostas consigo e consigo com ajuda de meus apontamentos.

**Tabela 18 - Consegue guardar página nos favoritos**

	Frequência	%
Não consigo	11	8,6
Com ajuda de alguém	42	32,8
<b>Com meus apontamentos</b>	<b>45</b>	<b>35,2</b>
Consigo	30	23,4
Total	128	100

A percentagem representativa para a autonomia desceu para 57,6%<sup>8</sup> da amostra e a moda, para esta distribuição, incidiu sobre a resposta “com ajuda dos meus apontamentos”. Este procedimento necessitava da compreensão do comando “adicionar aos favoritos” e saber localizá-lo nas ferramentas do programa “navegador”, mesmo assim mais da metade dos formandos avaliam-se autónomos em realizá-lo.

O quarto procedimento está relacionado com a obtenção de informação na “Web”, ou seja, se os formandos eram capazes de seleccionar textos numa página e conseguiam guardá-lo. Este procedimento requer uma coordenação mais específica na utilização do rato, principalmente com a necessidade de seleccionar o texto, a utilização dos comandos para copiar encontrados nas opções oferecidas pelo próprio programa navegador ou então pelas conhecidas teclas de atalho “ctrl+C” e “ctrl+V” e um outro programa onde copiar o texto seleccionado. A Tabela 19 apresenta os resultados encontrados.

**Tabela 19 - Consegue guardar textos de páginas Web**

	Frequência	%
Não consigo	13	10,2
<b>Com ajuda de alguém</b>	<b>48</b>	<b>37,8</b>
Com meus apontamentos	42	33,1
Consigo	24	18,9
Total	127	100

Embora a soma das percentagens que indicam a autonomia tenha atingido 52%<sup>9</sup>, a moda encontrada na distribuição incidiu sobre a resposta “consigo com ajuda de alguém” o que indica uma maior dificuldade em realizar o procedimento

<sup>8</sup> Soma das percentagens das respostas consigo e consigo com ajuda de meus apontamentos.

<sup>9</sup> Soma das percentagens das respostas consigo e consigo com ajuda de meus apontamentos.

autonomamente. Outro indicador é a percentagem de formandos que avaliaram não conseguir realizar o procedimento (10,2%).

O quinto procedimento é uma derivação do anterior, mas agora é preciso seleccionar uma imagem numa página “Web”. A Tabela 20 apresenta os resultados.

**Tabela 20 - Consegue guardar imagens de páginas Web**

	Frequência	%
Não Consigo	8	6,3
<b>Com ajuda de alguém</b>	<b>49</b>	<b>38,6</b>
Com meus apontamentos	44	34,6
Consigo	26	20,5
Total	127	100

Neste caso a soma dos valores que indicam a autonomia sobe para 55,1%<sup>10</sup>, mas a moda ainda incide sobre a mesma resposta do procedimento anterior. Este procedimento é um pouco mais simples de executar, pois a selecção de uma imagem exige uma menor coordenação motora no uso do rato (Chaffin & Harlow, 2005). Podemos observar que, comparando-se com o procedimento anterior, a indicação de falha na execução do procedimento diminuiu para 6,3% da amostra.

O sexto procedimento está relacionado com a utilização do correio electrónico. Os mais usuais nas acções de formação eram o Gmail, Messenger e o Sapo mail. Este procedimento é compreendido pela localização, na caixa de entrada do correio electrónico, das mensagens que ainda não haviam sido lidas e o acesso a estas mensagens. A Tabela 21 apresenta os resultados.

**Tabela 21 - Consegue ver/receber email**

	Frequência	%
Não consigo	4	3,1
Com ajuda de alguém	30	23,1
Com meus apontamentos	27	20,8
<b>Consigo</b>	<b>69</b>	<b>53,1</b>
Total	130	100

<sup>10</sup> Soma das percentagens das respostas consigo e consigo com ajuda de meus apontamentos.

A percentagem que indica a autonomia para este procedimento chega a 73,9%<sup>11</sup>. A moda, para esta distribuição, incide sobre a resposta “consigo”. A percentagem que indica o sucesso na realização do procedimento nos permite verificar que este é o segundo, dentre os dez, com maior avaliação de autonomia entre os formandos.

O sétimo procedimento continua relacionado ao correio electrónico e refere-se a enviar uma mensagem de correio para alguém ou responder a uma mensagem recebida. O envio de uma mensagem compreende o preenchimento de caixas de texto específicas, o domínio e a compreensão de um endereço de correio electrónico e do comando de envio. A Tabela 22 apresenta os resultados.

**Tabela 22 - Consegue enviar/responder email**

	Frequência	%
Não consigo	5	3,9
Com ajuda de alguém	36	28,1
Com meus apontamentos	28	21,9
<b>Consigo</b>	<b>59</b>	<b>46,1</b>
Total	128	100

Para este procedimento o resultado que demonstra autonomia recuou para 68%<sup>12</sup>, mas a moda ainda incide sobre a mesma resposta encontrada no procedimento anterior. Mesmo com a maior complexidade envolvida, a percentagem que indica que os formandos não conseguem realizá-lo não é muito superior ao do procedimento anterior (3,9%), bem mais simples. Este resultado, bem como o índice de autonomia que ainda manteve-se alto poderá indicar que este procedimento é um dos que desperta maior interesse nas pessoas mais velhas e um maior empenho em aprendê-lo.

O oitavo procedimento continua a envolver o correio electrónico, mas pergunta sobre os anexos. Para a visualização de anexos é preciso compreender que haverá a necessidade de um programa extra e, muitas vezes, a ultrapassagem de procedimentos de segurança encontrados nas páginas de correio electrónico. A Tabela 23, na próxima página, apresenta os resultados.

<sup>11</sup> Soma das percentagens das respostas consigo e consigo com ajuda de meus apontamentos.

<sup>12</sup> Soma das percentagens das respostas consigo e consigo com ajuda de meus apontamentos.

**Tabela 23 - Consegue ver anexos ao email**

	Frequência	%
Não consigo	3	2,6
Com ajuda de alguém	41	35,0
Com meus apontamentos	28	23,9
<b>Consigo</b>	<b>45</b>	<b>38,5</b>
Total	117	100

Dada a maior complexidade envolvida neste procedimento houve um recuo no valor da percentagem que representa a autonomia. Esta encontra-se agora em 62,4%<sup>13</sup>, mas a moda continua sobre a resposta “consigo”. Mesmo com a dificuldade acrescida, podemos verificar que o índice de falha diminuiu quando comparado com os dois procedimentos anteriores (2,6%). Por observação em campo, durante as acções de formação, podemos afirmar que os procedimentos que envolvem a utilização do correio electrónico e, principalmente, o recebimento/reenvio de mensagens com anexo são, dentre todos os utilizados, os que despertavam um maior interesse por parte dos formandos. Este interesse fazia com que o formador utilizasse mais horas para o trabalho com o correio electrónico, o que poderá em parte responder pelas baixas indicações de falhas em realizá-los e os índices de autonomia que, se comparados com procedimentos mais simples, são bastante altos. Esta utilização do tempo total da acção de formação também poderá explicar os índices encontrados para os dois procedimentos que serão apresentados a seguir.

Os últimos dois procedimentos estão relacionados aos programas de mensagens instantâneas. O programa de eleição nas acções de formação foi o Messenger e os procedimentos inquiridos são a troca de mensagens instantâneas por escrito e com imagem e som. As Tabelas 24 e 25 (próxima página) apresentam os resultados.

<sup>13</sup> Soma das percentagens das respostas consigo e consigo com ajuda de meus apontamentos.

**Tabela 24 - Consegue utilizar MSN por escrito**

	Frequência	%
Não consigo	18	15,9
<b>Com ajuda de alguém</b>	<b>47</b>	<b>41,6</b>
Com meus apontamentos	21	18,6
Consigo	27	23,9
Total	113	100

**Tabela 25 - Consegue utilizar MSN com vídeo/som**

	Frequência	%
Não consigo	20	17,9
<b>Com ajuda de alguém</b>	<b>48</b>	<b>42,9</b>
Com meus apontamentos	25	22,3
Consigo	19	17,0
Total	112	100

Estes dois procedimentos são os únicos que não apresentam mais de 50% de respostas a representar a autonomia dos participantes após as acções de formação. Com 42,5%<sup>14</sup> e 39,3%<sup>15</sup> podemos considerar que menos da metade da amostra avaliam-se autónomos nestes procedimentos. E encontramos agora as maiores percentagens de falha ao realizar os procedimentos 15,9% e 17,9% respectivamente. Mais do que apontar a uma maior dificuldade dos formandos estas respostas poderão apontar a necessidade de uma carga horária maior que permita construir com os formandos as competências necessárias a estes dois procedimentos.

Vamos agora recorrer a associação entre as variáveis “fez formação” e “utiliza Internet” para perceber se existem relações entre estas e a auto-avaliação de autonomia em realizar os procedimentos vistos anteriormente. Para elaborar um “set” de variáveis, derivadas dos procedimentos vistos, que permitam interpretar a autonomia, ou não, em realizá-los, consideraremos as respostas “não consigo” e “consigo com a ajuda de alguém” como o indicativo da falta de autonomia em realizar determinado procedimento e as respostas “consigo com a ajuda de **meus** apontamentos” e “consigo” como indicativo de autonomia. Assim teremos agora um conjunto de variáveis dicotómicas representativas das respostas auferidas e

<sup>14</sup> Soma das percentagens das respostas consigo e consigo com ajuda de meus apontamentos.

<sup>15</sup> Soma das percentagens das respostas consigo e consigo com ajuda de meus apontamentos.

que testaremos com as variáveis elencadas para observar a presença de associações entre estas.

A Tabela 26 apresenta os seguintes resultados para associações com a variável “fez formação”:

**Tabela 26 - Associação entre a variável "Fez formação" e os procedimentos utilizados**

	<i>X<sup>2</sup> value</i>	<i>Asymp. Sig (2 sided)</i>	<i>Contingency Coefficient</i>
<b>Consegue fazer pesquisa</b>	5,228	<b>0,022</b>	0,200
<b>Consegue guardar textos de páginas</b>	7,559	<b>0,006</b>	0,242
<b>Consegue ver/receber email</b>	4,473	<b>0,034</b>	0,187

Encontramos associação entre a variável e as respostas de auto-avaliação para três procedimentos. Podemos inferir, segundo o resultado apresentado, que as pessoas que já fizeram uma, ou mais, acção de formação avaliam-se ser autónomas para realizar pesquisas, guardar texto de uma página e ver/receber email. Concomitantemente, o inverso também é verificável. As pessoas que nunca haviam participado de acções de formação, após frequentarem uma acção de formação nos Espaços Internet do projecto “INATEL\_Net para Todos” tem tendência a afirmar que não conseguem realizar estes procedimentos autonomamente.

Para compreender melhor as relações encontradas, verificaremos as associações sob a óptica das variáveis originais. Se por um lado as variáveis dicotómicas que indicam a autonomia, ou não, fortalecem as associações, por outro elas tendem a generalizar o resultado obtido. Apresentamos os resultados quando testamos as variáveis originais na Tabela 27.

**Tabela 27 - Associação entre a variável "fez formação" a as variáveis originais da auto-avaliação dos procedimentos utilizados**

	<i>X<sup>2</sup> value</i>	<i>Asymp. Sig (2 sided)</i>	<i>Contingency Coefficient</i>
Consegue fazer pesquisa	5,193	0,158	0,202
<b>Consegue guardar textos de páginas</b>	11,148	<b>0,011</b>	0,289
Consegue ver/receber emails	6,455	0,091	0,222

Neste caso os resultados encontrados para as variáveis dicotómicas e para as variáveis originais diferem para os procedimentos “fazer pesquisa” e “ver/receber email”. Mesmo assim poderemos identificar, com a ajuda do valor do ajuste

residual, onde a associação é mais forte e onde existe uma possível tendência para ocorrer associações. Assim, para o procedimento “**fazer pesquisa**” poderemos antecipar uma possível associação entre as variáveis (demonstrada na Tabela 26) e que a relação é mais forte entre quem **fez formação** anterior e a resposta “**consigo**” (ajuste residual = **2,0**) da auto-avaliação para o procedimento. Podemos também antecipar uma relação mais forte entre quem **não fez formação** anterior e a resposta “**com ajuda de alguém**” (ajuste residual = **1,6**). Para o procedimento “**guardar textos de páginas**” existe associação entre quem **fez formação** e a resposta “**consigo**” (ajuste residual = **2,8**) o que nos leva a inferir que, segundo a auto-avaliação, este procedimento é melhor compreendido e executado por aqueles que já passaram pela experiência de uma outra acção de formação. Por fim podemos antecipar uma possível associação entre quem **não fez formação** e as respostas “**não consigo**” e “**com ajuda de alguém**” para o procedimento “**ver/receber email**” (ajuste residual = **1,6** e ajuste residual = **1,8** respectivamente).

O resultado para as possíveis associações entre as variáveis dicotómicas representativas da autonomia, ou não, e a variável “Utiliza Internet” são apresentados na Tabela 28.

**Tabela 28 - Associação entre a variável "Utiliza Internet" e os procedimentos utilizados**

	$\chi^2$ value	Asymp. Sig (2 sided)	Contingency Coefficient
Consegue ir página/site	11,401	<b>0,001</b>	0,284
Consegue fazer pesquisa	12,716	<b>0,000</b>	0,300
Consegue guardar página nos favoritos	11,608	<b>0,001</b>	0,291
Consegue guardar textos de páginas	17,440	<b>0,000</b>	0,350
Consegue guardar imagens de páginas	6,804	<b>0,009</b>	0,228
Consegue ver/receber email	18,687	<b>0,000</b>	0,3587
Consegue enviar/responder email	17,359	<b>0,000</b>	0,349
Consegue ver anexos email	27,421	<b>0,000</b>	0,440
Consegue utilizar MSN escrito	6,354	<b>0,012</b>	0,233

Para as pessoas que afirmaram já utilizar a Internet verificamos a existência de relação em nove dos dez procedimentos. Este resultado permite inferir que existe uma propensão para as pessoas que já utilizam a Internet avaliarem-se autónomas nestes procedimentos sendo também o inverso recíproco, ou seja, as pessoas que

terminaram estas acções de formação e não utilizavam a Internet tem propensão em avaliarem-se como não autónomos para os procedimentos em causa.

Para percebermos onde podemos encontrar as associações mais fortes apresentamos os resultados pela óptica das variáveis originais. Entendemos que assim clarificamos como as relações mais fortes entre a variável “Utiliza Internet” e a auto-avaliação realizada pelos formandos após a acção de formação representam as relações entre estas variáveis. A Tabela 29 apresenta os resultados.

**Tabela 29 - Associação entre a variável "Utiliza a Internet" a as variáveis originais da auto-avaliação dos procedimentos utilizados**

	<i>X<sup>2</sup> value</i>	<i>Asymp. Sig (2 sided)</i>	<i>Contingency Coefficient</i>
Consegue ir página/site	11,860	<b>0,008</b>	0,289
Consegue fazer pesquisa	13,452	<b>0,001</b>	0,307
Consegue guardar página nos favoritos	15,469	<b>0,001</b>	0,332
Consegue guardar textos de páginas	18,539	<b>0,000</b>	0,359
Consegue guardar imagens de páginas	10,261	<b>0,016</b>	0,276
Consegue ver/receber email	28,832	<b>0,000</b>	0,430
Consegue enviar/responder email	25,425	<b>0,000</b>	0,411
Consegue ver anexos email	29,584	<b>0,000</b>	0,454
Consegue utilizar MSN escrito	7,960	<b>0,047</b>	0,259

De acordo com os resultados apresentados podemos inferir que existem relações fortes entre quem **já utiliza a Internet** e a auto-avaliação positiva, representada pela resposta “**consigo**”, para os seguintes procedimentos: “**fazer pesquisa**” (ajuste residual =2,5); “**guarda página nos favoritos**” (ajuste residual =3,3); “**guardar textos de páginas**” (ajuste residual =2,8); “**ver/receber email**” (ajuste residual =5,2); “**enviar/responder email**” (ajuste residual =4,6); “**ver anexos email**” (ajuste residual = 4,2). Neste contexto podemos inferir que as pessoas mais velhas que disseram utilizar a Internet tendem a auto-avaliar-se autónomas em realizar os procedimentos básicos necessários para fazer pesquisa e o uso do correio electrónico, dois dos principais serviços procurados na grande rede (Obercom - Observatório da Comunicação, 2010). Se tomarmos esta avaliação como parâmetro do que conseguem realmente fazer quando utilizam a Internet, uma vez que dizem ser utilizadores da Internet, então podemos também inferir que estas pessoas são autónomas para estes procedimentos básicos e os realizam sem ajuda externa.

Já o inverso, quem afirmou **nunca ter utilizado ou não utilizar a Internet**, apresenta as seguintes relações fortes com a resposta “**com ajuda de alguém**”: “**ir a página/site**” (ajuste residual =3,2); “**fazer pesquisa**” (ajuste residual =3,6); “**guardar página nos favoritos**” (ajuste residual =2,9); “**guardar textos de páginas**” (ajuste residual =3,6); “**guardar imagens de páginas**” (ajuste residual =3,1); “**ver/receber email**” (ajuste residual =3,5); “**enviar/responder email**” (ajuste residual =3,4); “**ver anexos email**” (ajuste residual = 5,2); “**utilizar MSN escrito**” (ajuste residual =2,7). Podemos inferir que as pessoas mais velhas que nunca utilizaram a Internet, após frequentarem uma acção de formação introdutória tendem a avaliarem-se incapazes de realizar os procedimentos utilizados durante a acção de formação sem a ajuda de alguém. Esta tendência poderá ser resultado da falta de confiança nos conhecimentos adquiridos ou, então, na confiança depositada no formador durante a acção de formação (Richardson, Weaver, & Zorn, 2002).

Ao caracterizar nossa amostra para a variável “tem utilizado a Internet”, encontramos os resultados apresentado na Tabela 30.

**Tabela 30 - Tem utilizado a Internet**

	Frequência	%
Uso	57	79,2
Não Uso	15	20,8
Total	72	100

Podemos perceber que dos inquiridos, 79,2% continuavam a utilizar a Internet, mesmo passados mais de seis meses após a última acção de formação. Como encontramos na amostra uma percentagem significativa de pessoas que afirmaram utilizar a Internet (56,8%), ainda no Questionário 1, portanto antes da acção de formação, analisamos o resultado da variável “tem utilizado Internet” entre os que já utilizavam a Internet e os que não utilizavam e encontramos os resultados apresentados na Tabela 31 (próxima página).

**Tabela 31 - Tem utilizado Internet - quem já utilizava**

	Frequência	%
Uso	38	88,4
Não Uso	5	11,6
Total	43	100

Mesmo entre aqueles que haviam afirmado utilizar a Internet, antes da acção de formação, encontramos 11,6% que não mais utilizavam. Como era de se esperar a percentagem de utilizadores foi superior ao encontrado para toda a amostra 88,4%. Quando analisamos o resultado para a variável “tem utilizado Internet” entre os que diziam não serem utilizadores da Internet, encontramos o seguinte resultado, apresentado na Tabela 32.

**Tabela 32 - Tem utilizado Internet – quem não utilizava**

	Frequência	%
Uso	19	65,5
Não Uso	10	34,5
Total	29	100

Para aqueles que nunca tinham utilizado a Internet, ou já não utilizavam mais, encontramos, pelas respostas do Questionário 3, 65,5% a afirmarem utilizar a Internet. Ou seja, depois de passarem por acções de formação introdutórias, com um total de 10 horas, mais da metade das pessoas utilizavam a Internet.

Além de encontrar uma grande parte das pessoas que passaram por acções de formação a utilizar a Internet, quando inquirimos se desejavam participar de mais acções de formação obtivemos as respostas apresentadas na Tabela 33.

**Tabela 33- Deseja mais formação**

	Frequência	%
Sim	53	80,3
Não	13	19,7
Total	66	100

Para aqueles que responderam o Questionário 3 o desejo de participar em mais acções de formação está presente em 80,3% da amostra.

Nos nossos Questionários havia um grupo de perguntas sobre uma série de serviços, funções e actividades que podem ser acedidos na Internet. No Questionário 1 a intenção era perceber a familiaridade que as pessoas mais velhas tinham destes. No segundo questionário inquirimos quais, dentre todos elencados, os formandos consideravam que dessem uso e por fim, no Questionário 3 inquirimos quais que, efectivamente, estavam a ser usados.

As respostas encontradas são apresentadas na Tabela 34.

**Tabela 34 – desejo, intenção e utilização dos serviços, funções e actividades encontradas na Internet**

Serviço, funções e actividades	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não
	%	%	%	%	%	%
	1º Q		2º Q		3º Q	
Fazer pesquisas na Internet	90	10	98,4	1,6	96,2	3,8
Ler jornais e revistas na Internet	88,7	11,3	91,3	8,7	64,2	35,8
Ver TV, escutar rádio na Internet	52	48	45,1	54,9	24,5	75,5
Ler e escrever em “blogs”	53,1	46,9	42,1	57,9	9,6	90,4
Participar em conversas “online” nas salas de “chat”	35,3	64,7	24,8	75,2	21,2	78,8
Aderir a comunidades virtuais	40,6	59,4	28,1	71,9	34,6	65,4
Descarregar ficheiros de filmes/músicas	50	50	35,3	64,7	17,3	82,7
Descarregar ficheiros de programas	45,5	54,5	27,7	72,3	15,7	84,3
Estudar/ter formação à distância pela Internet	43,8	56,2	36,5	63,5	19,2	80,8
Fazer compras pela Internet (supermercados/lojas)	30,9	69,1	18,4	81,6	3,9	96,1
Marcar serviços de lazer pela Internet (passagens/hotéis/entradas)	69,8	30,9	52,5	47,5	27,5	72,5
Utilizar serviços de banco “online”	46,5	53,5	28,8	71,2	20	80
Utilizar serviços do governo “online” (finanças/saúde/DGV)	63,6	36,4	57,6	42,4	35,3	64,7

Podemos perceber que entre o desejo de utilizar (Questionário 1), a intenção de uso (Questionário 2) e a utilização real (Questionário 3) apenas dois, entre os treze serviços/funções/actividades elencados tem uma utilização real superior a suposição de uso anterior. A Internet, para estas pessoas, está a ser utilizada, principalmente, para buscar informação, quer ao pesquisar (96,2%), quer ao ler jornais e revistas (64,2%). E podemos dizer que, estas pessoas, não utilizam a Internet para fazer compras (3,9%).

## 5.2 Objectivos específicos

A escolha dos objectivos específicos representa a necessidade de responder a perguntas que surgiram durante a fase do trabalho em que realizamos a revisão de literatura. Neste ponto intrigou-nos o facto de ainda hoje as mulheres aparecerem em desvantagem aos homens nos índices de utilização da Internet. Se por um lado são as mulheres que estão em maior número em acções de formação (Bez, Pasqualotti, & Passerino, 2006), elas ainda não alcançaram os homens na proporção de utilizadores da Internet. Assim procuramos identificar a existência de relação entre a variável género e a as variáveis que representam o resultado da auto-avaliação de alguns procedimentos utilizados durante as acções de formação. Esta identificação é obrigatória para perceber o processo de apropriação das competências necessárias à realização dos diversos procedimentos digitais utilizados durante a acção de formação, e posteriormente na utilização efectiva da Internet, e se existe alguma diferença justificável, entre os géneros, que resulte na maior participação masculina nos índices que representam as pessoas que estão “conectadas”. Também procuramos a existência de associação entre a variável género e a variável que representa a utilização da Internet após as acções de formação.

Esta investigação será realizada para as outras duas variáveis independentes, idade e escolaridade com os mesmos propósitos. O último objectivo específico pretende verificar se existe alguma associação entre as variáveis que representam o resultado da auto-avaliação dos procedimentos utilizados e a variável que representa a utilização da Internet após as acções de formação.

### 5.2.1 Associação entre a variável género e as variáveis da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados

Ao realizarmos os testes estatísticos para buscarmos associações entre a variável género e as variáveis dicotómicas que representam a autonomia, ou não, em relação aos procedimentos digitais utilizados durante as acções de formação não encontramos qualquer associação entre a variável género e a auto-avaliação dos diversos procedimentos utilizados durante a acção de formação. Podemos então inferir que não existe diferenças significativas entre os géneros e o resultado da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados durante a acção de formação.

### 5.2.2 Associação entre a variável género e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação

Ao procurarmos a existência de associação entre a variável género e a utilização da Internet após as acções de formação (mínimo de 6 meses após), não encontramos resultado significativo. Assim inferimos que, para as pessoas mais velhas representadas em nossa amostra, a utilização funcional da Internet após passarem pelas acções de formação nos Espaços Internet é independente da variável género.

### 5.2.3 Associação entre a variável idade e as variáveis da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados

Ao realizarmos os testes estatísticos para buscarmos associações entre a variável idade, representada pela variável escalão etário, e as variáveis dicotómicas que representam a autonomia, ou não, em relação aos procedimentos digitais utilizados durante as acções de formação não encontramos associações significativas entre as variáveis.

Existe uma tendência de associação para o procedimento “**guardar textos de páginas**” e o escalão etário observável pelo valor do ajuste residual= **-2,0** para o escalão etário acima dos 75 anos. Esta tendência também foi encontrada quando analisamos associações para o escalão etário, as variáveis representativas da auto-avaliação e a variável “utiliza a Internet” com um valor para o ajuste residual= **-2,2** para o escalão etário acima dos 75 anos e dentre aqueles que já utilizavam a Internet. Uma possível explicação para esta tendência é de que este procedimento, entre os dez, é o que demanda um maior controle motor e para este escalão esta é uma das barreiras encontradas na utilização do rato (Echt, Morrell, & Park, 1998), o principal meio de interacção homem-máquina do sistema operativo utilizado (Windows Vista).

### 5.2.4 Associação entre a variável idade e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação

Ao procurarmos a existência de associação entre a variável idade, representada pela variável escalão etário, e a utilização da Internet após as acções de formação (mínimo de 6 meses após), não encontramos relação significativa

Embora o resultado não tenha demonstrado a existência de correlação entre a variável idade e a utilização funcional da Internet, também não houve a total independência entre as variáveis como ocorreu entre esta e a variável género. Este resultado poderá indicar a influência da tendência encontrada no teste. Esta relaciona-se com o escalão etário dos 75 anos ou mais e o não uso do computador (ajuste residual =1,6) que, caso nossa amostra fosse maior, poderia apresentar uma correlação entre este escalão e a não permanência funcional na utilização da Internet após mais de seis meses das acções de formação.

### 5.2.5 Verificar associação entre a variável escolaridade e as variáveis da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados

Ao realizarmos os testes estatísticos para buscarmos associações entre a variável escolaridade e as variáveis dicotómicas que representam a autonomia, ou não, em relação aos procedimentos digitais utilizados durante as acções de formação encontramos os resultados apresentado na Tabela 35.

**Tabela 35 - Associação entre a variável "escolaridade" e os procedimentos utilizados**

	$\chi^2$ value	Asymp. Sig (2 sided)	Contingency Coefficient
Consegue ir página/site	16,548	<b>0,001</b>	0,335
Consegue fazer pesquisa	9,644	<b>0,022</b>	0,263
Consegue guardar página nos favoritos	10,351	<b>0,016</b>	0,276
Consegue ver/receber email	11,539	<b>0,009</b>	0,288
Consegue enviar/responder email	8,422	<b>0,038</b>	0,250
Consegue ver anexos email	8,060	<b>0,045</b>	0,256
Consegue utilizar MSN escrito	16,363	<b>0,001</b>	0,358
Consegue utilizar MSN vídeo/som	14,199	<b>0,003</b>	0,339

Os resultados mostram a existência de correlação entre a variável escolaridade e oito, dentre dez, procedimentos. É de ressaltar que estas correlações ocorrem, para todos os procedimentos, entre as pessoas com o nível de escolaridade **básico** e a auto-avaliação de **não autonomia** para realizar o procedimento, observável pelo valor do ajuste residual que, respectivamente para os procedimento e para a escolaridade básica, foi: **-4,1; -3,0; -2,7; -3,2; -2,6; -2,8; -3,5; -3,6**. Podemos inferir que as pessoas com o nível de escolaridade básico tendem a avaliarem-se não autónomos para estes procedimentos, após o término das acções de formação.

Ainda encontramos as seguintes correlações positivas entre os níveis de escolaridade e os procedimentos: “**consegue ir páginas/site**” e o nível de escolaridade **secundário** (ajuste residual = 2,2); “**consegue guardar páginas nos favoritos**” e o nível de escolaridade **secundário** (ajuste residual = 3,0); “**consegue ver/receber email**”, “**consegue enviar/responder email**” e o nível de escolaridade **bacharelato** (ajuste residual = 2,1); “**consegue utilizar MSN escrito**”, “**consegue utilizar MSN vídeo/som**” e o nível de escolaridade **secundário** (ajuste residual = 2,7 e 2,4 respectivamente).

Podemos inferir que para estes níveis de escolaridade, existe uma correlação com a avaliação de autonomia dos procedimentos destacados.

### **5.2.6 Verificar associação entre a variável escolaridade e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação**

Ao procurarmos a existência de associação entre a variável escolaridade e a utilização da Internet após as acções de formação (mínimo de 6 meses após), não encontramos correlação significativa entre as variáveis. O mesmo ocorreu quando verificamos a existência, ou não, de associação entre a escolaridade, agora dicotómica a indicar ensino “básico” e “secundário ou mais” e a permanência funcional na utilização da Internet.

Este resultado permite inferir, para a nossa amostra, que a permanência funcional na utilização da Internet é independente do nível de escolaridade.

### **5.2.7 Associação entre as variáveis da auto-avaliação dos procedimentos digitais utilizados e a variável que representa a utilização funcional da Internet após a participação nas acções de formação**

Ao realizarmos os testes estatísticos para buscarmos associações entre a variável “tem utilizado a Internet” e as variáveis dicotómicas que representam a autonomia, ou não, em relação aos procedimentos digitais utilizados durante as acções de formação encontramos os resultados apresentado na Tabela 36 (próxima página).

**Tabela 36 - Associação entre a variável "tem utilizado a Internet" e os procedimentos utilizados**

	<i>X<sup>2</sup> value</i>	<i>Asymp. Sig (2 sided)</i>	<i>Contingency Coefficient</i>
<b>Consegue fazer pesquisa</b>	11,838	<b>0,001</b>	0,378
<b>Consegue guardar página nos favoritos</b>	4,469	<b>0,035</b>	0,248
<b>Consegue ver/receber email</b>	7,624	<b>0,006</b>	0,313
<b>Consegue enviar/responder email</b>	6,133	<b>0,013</b>	0,286
<b>Consegue ver anexos email</b>	6,627	<b>0,012</b>	0,305

Os resultados encontrados indicam haver relações significativas entre a auto-avaliação dos procedimentos utilizados durante a acção de formação e a permanência funcional na utilização da Internet. Estas associações estão relacionadas com os procedimentos que envolvem a pesquisa de informação, a construção de um "bookmark" e a utilização do correio electrónico. Assim podemos inferir que existe uma relação positiva das pessoas que avaliam-se autónomos nestes procedimentos e estas permanecerem funcionais na utilização da Internet após as acções de formação.

## 6. Limitações do Estudo

Todo trabalho de investigação encontra limitações. As principais limitações deste trabalho estavam associadas ao seu desenho metodológico, necessário dada a dispersão geográfica dos Espaços Internet investigados, o tempo disponível para recolher os dados iniciais e o tempo necessário para um afastamento das acções de formação.

A prospecção dos dados foi concentrada no último mês e meio em que o projecto “INATEL\_Net para Todos” ofertaria acções de formação. Este espaço de tempo restringiu o número de participantes na investigação. O afastamento temporal necessário para neutralizar o efeito das acções de formação também revelou-se um constrangimento a aplicação do último inquérito, tanto que este necessitou ser adaptado para uma nova forma de aplicação. Por fim encontramos em nossa amostra características que não permitem generalizar as conclusões encontradas para além desta. Estas características estavam vincadas principalmente pelo nível de escolaridade e pela grande percentagem de participantes que utilizavam a Internet.

## 7. Conclusões e Considerações Finais

Encontramos nas sociedades actuais uma nova divisão entre as pessoas que separa os que estão incluídos digitalmente dos que estão excluídos. Esta divisão afecta, principalmente, as pessoas mais velhas, aqueles que estão próximos da reforma ou já não estão mais a trabalhar. São eles os que aparecem em menor percentagem quando olhamos através dos índices de utilizadores da Internet nas diversas franjas etárias. Poderíamos incorrer em erro ao dizer que este problema tem os seus dias contados à medida que a população que já está conectada envelhece. Erro que precisa ser combatido com medidas directas contra esta exclusão. Mas ao olharmos para as principais iniciativas políticas, quer comunitárias, quer nacionais, deste início de século, encontramos apenas algumas medidas que podem, quando devidamente desenvolvidas, fazer frente a este problema.

Concretamente podemos citar a medida “v) *Duplicar a rede de Espaços Internet para acesso público e gratuito em banda larga, com acompanhamento por monitores especializados ...*” (Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, 2005, p. 5). Esta despoletou um processo que acabou por mostrar-se singular na luta contra a exclusão digital das pessoas mais velhas. Com a propagação dos Espaços Internet, estes começaram a disponibilizar pequenas acções de formação introdutória, ao computador e a Internet, abertas aos “idosos”. Assim os Espaços Internet tornaram-se num meio de proporcionar a inclusão digital destas pessoas.

Investigamos numa rede de 38 Espaços Internet, concebidos de raiz para proporcionar acções de formação tanto quanto acesso aos computadores e a Internet, como as pessoas mais velhas travam um primeiro contacto, percebem, apropriam-se e por fim efectivam, ou não, a sua inclusão na sociedade actual.

Desenvolvemos uma metodologia que permitisse recolher uma quantidade de dados que, quando devidamente analisados, respondessem aos nossos questionamentos. Estes questionamentos foram divididos em objectivos específicos, segundo a literatura de referência, mas também recaiam sobre a necessidade duma análise intensiva que pudesse representar, o mais próximo

possível, a dinâmica envolvida nestas acções de formação introdutórias com as pessoas mais velhas.

Após a apresentação e discussão dos dados analisados, podemos concluir que:

- As pessoas que participaram das acções de formação investigadas tinham, em média, 67 anos, representando 37% pertencentes ao escalão etário dos 55 aos 64 anos, 48,9% pertencentes ao escalão etário dos 65 aos 74 anos e 14,1% pertencentes ao escalão etário dos 75 anos ou mais. Entre estas pessoas, 63,7% eram do género feminino e 36,3% do género masculino. Encontravam-se reformados 90,4% das pessoas que participaram do estudo. O nível de escolaridade apresentou-se acima da média encontrada em Portugal (kinsella & Wan, 2009) com 61,2% da amostra a afirmar ter completado o secundário e 38,1% a ter completado o ensino básico.
- Quanto a posse de computador e a conexão da Internet em casa, 82,8% e 81,4%, respectivamente, afirmaram possuir. Mas a efectiva utilização do computador e da Internet representavam 64,5% e 56,8%, respectivamente, da amostra. Numa comparação com os dados encontrados para a utilização da Internet em Portugal a percentagem de utilizadores na nossa amostra encontra-se superior tanto para toda a população (44,6%) (Obercom - Observatório da Comunicação, 2010), quanto para a franja etária acima dos 55 anos (21,9%) (Obercom - Observatório da Comunicação, 2009).
- Encontramos uma relação directa entre as pessoas que afirmaram ter feito outra/outras acções de formação e a conexão de Internet em casa e a utilização do computador e da Internet. Esta relação permitiu inferir que as pessoas que já haviam participado de outra/outras acções de formação estavam efectivamente a utilizar o computador e a Internet.
- Dentre os motivos para participarem das acções de formação encontramos que “quero aprender, para usar bem o computador que tenho em casa” e “quero pesquisar informação na Internet” foram os mais escolhidos, com 77,8% de escolhas e a necessidade de inclusão aparece apenas com 50,4% de escolhas.
- Existe uma relação directa entre o motivo “tenho amigos que moram distantes e quero comunicar-me com eles” e as pessoas que já participaram

de outra/outras acções de formação, o que permitiu inferir que, para estas pessoas, ainda há o desejo de consolidar o conhecimento adquirido nas acções de formação anteriores, principalmente para utilizarem programas de mensagens instantâneas. Também é relevante para esta argumentação o facto que na auto-avaliação dos procedimentos utilizados durante as acções de formação, a utilização dos programas de mensagens instantâneas foram os que apresentaram os maiores índices de falhas representado pela resposta “não consigo” (15,9% para a utilização com mensagens escritas e 17,9% com mensagens de áudio/vídeo).

- Encontramos relações directas entre as pessoas que afirmaram já utilizarem a Internet e os seguintes motivos: “tenho amigos que moram distantes e quero comunicar-me com eles”; “quero utilizar os serviços disponíveis na Internet”; “quero pesquisar informação na Internet”. A partir destas relações inferimos que, mesmo para aqueles que dizem estar “conectados”, existe ainda um desejo em participar de outra/outras acções de formação que permitam adquirir mais conhecimentos ou habilidades ainda em falta. Este desejo, ou necessidade, em participar de novas acções de formação, também está presente para 80,3% daqueles que, mesmo após seis meses ou mais do término das acções de formação, responderam ao Questionário 3.
- Na auto-avaliação dos diversos procedimentos utilizados durante as acções de formação, encontramos relação entre a variável que representa as pessoas que haviam participado de outra/outras acções de formação e os procedimentos “consegue fazer pesquisas”, “consegue guardar textos de páginas” e “consegue ver/receber email”. Estas relações permitem inferir que, para aqueles que já fizeram outra/outras acções de formação, ao avaliarem-se após a acção de formação, consideram-se autónomos para estes procedimentos. O inverso é recíproco, ou seja, aqueles que nunca fizeram outra/outras acções de formação tendem a avaliarem-se não autónomos para estes procedimentos após frequentarem uma acção de formação.
- Para aqueles que afirmaram utilizar a Internet encontramos relação directa para todos os procedimentos, menos “consegue utilizar o MSN vídeo/som”. Estas relações permitem inferir que as pessoas que já utilizam a Internet, ao

avaliarem-se após a acção de formação, afirmam-se autónomos para nove, entre dez, procedimentos.

- Após o término das acções de formação não encontramos associações entre as variáveis que representam o género e a idade e as variáveis que representam a autonomia, ou não, em dez dos procedimentos utilizados durante as acções de formação. A ausência de associação entre as variáveis permite-nos inferir que nem o género, nem a idade influenciam na aquisição, ou não, destas habilidades digitais, segundo a auto-avaliação realizada após uma acção de formação com dez horas.
- Encontramos relações entre a variável que representa o nível de escolaridade e as variáveis que representam a autonomia, ou não, em oito dos dez procedimentos utilizados durante a acção de formação. Estas associações permitem inferir que as pessoas com o nível de escolaridade “básico” avaliam-se não autónomas para realizar os procedimentos “com um endereço ou *“link”* consegue ir a uma página/site”, “na página/site do motor de busca, “consegue fazer uma pesquisa”, “consegue guardar páginas no favoritos”, “consegue ver/receber email”, “consegue enviar/responder email”, “consegue ver anexos email”, “consegue utilizar MSN escrito” e “consegue utilizar MSN vídeo/som”. Esta auto-avaliação poderá subsidiar a dedução de que a variável “escolaridade” tem influência na aquisição das habilidades digitais necessárias a realização dos procedimentos elencados.
- Após seis meses, ou mais, do término das acções de formação, verificamos que não existem associações significativas entre as variáveis género, idade e escolaridade e a variável que indica, ou não, a permanência funcional na utilização da Internet para as pessoas mais velhas que passaram pelas acções de formação introdutórias. Esta verificação permite-nos inferir que a permanência funcional na utilização da Internet é independente do género, da idade ou da escolaridade.
- Ao analisarmos a relação entre a variável que representa a permanência funcional na utilização da Internet e as variáveis representantes da autonomia, ou não, resultantes da auto-avaliação após o término das acções de formação, encontramos uma relação directa entre as pessoas que permanecem a utilizar a Internet e a avaliação que representa a autonomia

para a realização dos procedimentos “consegue fazer uma pesquisa”, “consegue guardar páginas no favoritos”, “consegue ver/receber email”, “consegue enviar/responder email”, “consegue ver anexos email”. Estas relações permitem inferir que as pessoas que avaliaram-se autónomas para os procedimentos elencados, após o término da acção de formação, permanecem funcionais na utilização da Internet, mesmo passados seis meses, ou mais, do término destas acções de formação.

- A permanência funcional na utilização da Internet, seis meses ou mais após o término das acções de formação, foi efectivada por 79,2% da amostra resultante do Questionário 3. Para aqueles que afirmaram utilizar a Internet antes da acção de formação esta percentagem atinge 88,4%. Para as pessoas que afirmaram que não utilizavam a Internet antes da acção de formação esta percentagem recua para 65,5% da amostra.

Nosso objectivo geral neste trabalho foi verificar se as pessoas mais velhas que passavam por acções de formação introdutórias conseguiam efectivar a sua inclusão digital ao permanecerem como utilizadores da Internet, mesmo depois de passados seis meses, ou mais, das acções de formação.

Encontramos esta resposta antes mesmo da aplicação do Questionário 3, quando verificamos a existência da relação directa entre as pessoas que já haviam participado de outra/outras acções de formação e a afirmação de utilizarem a Internet. Obtivemos um reforço a esta resposta ao encontrar 79,3% da amostra resultante do Questionário 3 a utilizar a Internet mesmo passados seis meses ou mais do término das acções de formação.

Com estas observações pudemos inferir que as acções de formação, mesmo que introdutórias e com pequena carga horária, são responsáveis pela inclusão digital destas pessoas. Pudemos inferir que o género, a idade ou a escolaridade não apresentam influência sobre a permanência funcional na utilização da Internet, após as acções de formação.

Encontramos que na aquisição das diversas habilidades digitais necessárias à utilização da Internet, a escolaridade tem influência. Esta influência está relacionada entre a auto-avaliação, neste caso negativa, quanto a autonomia para

realizar os procedimentos utilizados durante a acção de formação e pelas pessoas com o menor nível de escolaridade. Entretanto as variáveis género ou idade não influenciam a aquisição destas habilidades digitais, mesmo numa acção de formação introdutória e com pequena carga horária.

De facto as respostas que encontramos são apenas um ponto de partida para novas investigações. Nossas inferências estão ligadas a uma amostra privilegiada, em pessoas que decidiram participar de uma, ou mais, acção de formação. Nessa amostra encontramos um nível de escolaridade em muito superior à média em Portugal. Pudemos perceber, mesmo que parcialmente, que a utilização da Internet, pelas pessoas que conseguiram efectivar a sua inclusão digital, ainda é pouco participativa nos serviços ligados ao governo (35,3%), bancos (20%) e, principalmente, no comércio electrónico (3,9%).

Uma necessidade que tem despertado a atenção actualmente é o ensino ao longo da vida. A Internet apresenta-se como uma ferramenta poderosa ao proporcionar a virtualização do espaço de aprendizagem, mas em nossa amostra apenas 19,2% afirmam estudar/ter formação através da Internet.

É premente a necessidade de mais investigação na aproximação, formação, apropriação e utilização que as pessoas mais velhas fazem das novas tecnologias.

# Bibliografia

- Adler, R. P. (1996). *Older Adults and computers: report of a national survey*. Retrieved 10 2009, from [www.seniornet.org](http://www.seniornet.org): [www.seniornet.org/intute/survey2.html](http://www.seniornet.org/intute/survey2.html)
- Bez, M. R., Pasqualotti, P. R., & Passerino, L. M. (2006). Inclusão Digital da Terceira Idade no Centro Universitário Feevale. *XVII Simpósio Brasileiro de Informática e Educação* (pp. 61-70). Brasília: SBIE.
- Câmara Municipal de Estarreja. (2008). *Câmara Municipal de Estarreja*. Retrieved 12 01, 2010, from Câmara Municipal de Estarreja: <http://www.cm-estarreja.pt/main/newstext.php?id=4839>
- Castells, M., & Cardoso, G. (2005, Março 04 e 05). A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Política. *A Sociedade em Rede Do Conhecimento à Acção Poítica*. Lisboa: Imprensa Nacional - Casa da Moeda.
- Chaffin, A. J., & Harlow, S. D. (2005). Cognitive Learning Applied to Older Adult Learners and Technology. *Educational Gerontology*, pp. 301-329.
- Coutinho, C. P. (2008). Estudos Correlacionais em Educação: Potencialidades e Limitações. *Psicologia, Educação e Cultura*, pp. 143-169.
- Cybis, W. d., & Sales, M. B. (2003). Desenvolvimento de um checklist para a avaliação da acessibilidade da web para usuários idosos. *Congresso Latino Americano de Interação Humano-Computador* (pp. 125-134). Rio de Janeiro: Anais do Congresso Latino Americano de Interação Humano-Computador.
- Dickinson, A., Eisma, R., Gregor, P., Syme, A., & Milne, S. (2005, September). Strategies for teaching older people to use the World Wide Web. *Universal Access in the Information Society*, pp. 3-15.
- Echt, K. V., Morrell, R. W., & Park, D. C. (1998). Effects of Age and Training Formats on Basic Computer Skill Acquisition in Older Adults. *Educacional Gerontology*, pp. 3-25.
- Enguita, M. F. (2009). *Educar en tiempos inciertos*. Madrid: Ediciones Morata, S. L.
- European Communities - Commission. (2006, June 11). *Europe's Information Society - Thematic Portal*. Retrieved 01 10, 2009, from Europa - O portal da União Europeia: [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/einclusion/events/riga\\_2006/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/events/riga_2006/index_en.htm)
- European Commission. (2011). *Eurostat Education and Training Data*. Retrieved 04 15, 2011, from Eurostat Home: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/education/data/database>
- European Commission. (2011). *Eurostat Information Society Data*. Retrieved 04 10, 2011, from Eurostat Home:

[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information\\_society/data/database](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/data/database)

- European Communities - Commission. (1993). *AGE and ATTITUDES Main Results from a Eurobarometer Survey*.
- European Communities - Commission. (1993). *Grow, competitiveness, employment - The challenges and ways forward into the 21st century (White Paper)*. Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities.
- European Communities - Commission. (1999). *eEurope - Uma Sociedade da Informação para Todos*. Brussels.
- European Communities - Commission. (2000). *eEurope 2002 - Uma Sociedade da Informação para Todos*. Brussels.
- European Communities - Commission. (2001). *eEuropa 2002: Impacto e Prioridades*. Brussels.
- European Communities - Commission. (2005). *i2010 - Uma sociedade da informação europeia para o crescimento e o emprego*. Brussels.
- European Communities - Commission. (2007). *Envelhecer bem na sociedade da Informação - Uma Iniciativa i2010 - Plano de Acção no domínio "Tecnologias da Informação e das Comunicações e Envelhecimento"*. Brussels.
- European Communities - Commission. (2007). *Iniciativa Europeia i2010 sobre a Info-Inclusão "Participar na Sociedade da Informação"*. Brussels.
- Freese, J., Rivas, S., & Hargittai, E. (2006). Cognitive ability and Internet use among older adults. *Poetics - Journal of Empirical Research on Culture, the Media and the Arts*, pp. 236-249.
- Freixo, M. J. (2009). *Metodologia Científica: Fundamentos Métodos e Técnicas*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Fundação INATEL. (2005). *Projecto INATEL\_Net para Todos*. Lisboa.
- Garcia Gomez, F. J. (2008). Integrando los mayores en la sociedad digital: propuestas desde la biblioteca pública. *IV Congreso Nacional de Bibliotecas Públicas*. La Coruña.
- Goodman, J., Syme, A., & Eisma, R. (2003). Age-old Question(naire)s. In H. H. Centre, *Proceedings of Include 2003* (pp. 278-285). London.
- Goodman, J., Syme, A., & Eisma, R. (2003). Older Adults' Use of computers: A Survey. *HCI 2003*.
- International Telecommunication Union. (2010). *The World in 2010: ICT Facts and Figures*. Geneve.
- Jones, B. D., & Bayen, U. J. (1998). Teaching Older Adults to Use Computers: Recommendations Based on Cognitive Aging Research. *Educational Gerontology*, pp. 675-689.

- Ketele, J.-M. d., & Roegiers, X. (1999). *Metodologia da Recolha de Dados: Fundamentos dos Métodos de Observações, de Questionários, de Entrevistas e de Estudo de Documentos*. Lisboa: Instituto Piaget.
- kinsella, K., & Wan, H. (2009). *An Ageing World: 2008*. U.S. Census Bureau, International Population Reports. Washington: U.S. Government Printing Office.
- Lane, R. E. (1966, Oct). The decline of politics and ideology in knowledgeable society. *American Sociological Review*, 31(5), 649-662.
- Lyon, D. (1988). *A Sociedade da Informação: questões e ilusões*. Oeiras: Celta.
- Mayohrn, C. B., Stronge, A. J., McLaughlin, A. C., & Rogers, W. A. (2004). Older Adults, Computer Training, and The System Approach: A Formula for Success. *Educational Gerontology*, pp. 185-203.
- Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. (2005). *Ligar Portugal*. Lisboa.
- Monteiro, H., & Neto, F. (2008). *Universidade da Terceira Idade da Solidão à Motivação*. Porto: Legis Editora.
- Morrell, R. W., Mayhorn, C. B., & Bennet, J. (2000). A Survey of World Wide Web Use in Middle-Age and Older Adults. *Human Factors: The Journal of the Human Factors and Ergonomics Society*, pp. 175-182.
- Naumanen, M., & Tukiainen, M. (2007). Guiding the elderly into the use of computers and internet - lessons taught and learnt. *Proceedings of Cognition and Exploratory Learning in Digital Age*, (pp. 19-27). Algarve.
- Obercom - Observatório da Comunicação. (2009). *A Internet em Portugal 2009*. Lisboa: Obercom.
- Obercom - Observatório da Comunicação. (2010). *A Utilização da Internet em Portugal 2010*. Lisboa.
- Oliveira, C. R., Rosa, M. S., Pinto, A. M., Botelho, M. S., Morais, A., & Veríssimo, M. T. (2008). *Estudo do Perfil do Envelhecimento da População Portuguesa*. Coimbra: GERPI.
- Paulo, C. A., & Tijiboy, A. V. (2005, Maio). Inclusão digital de pessoas da terceira idade através da educação a distância. *Revista Renote Novas Tecnologias na Educação*.
- Richardson, M., Weaver, K., & Zorn, T. R. (2002). Seniors' Perspectives on the Barriers, Benefits and Negatives Consequences of Learning and Using Computers. New Zeland: University of Waikato.
- Selwyn, N., Gorard, S., Furlong, J., & Madden, L. (2003). Older Adults' use of information and communications technology in everyday life. *Ageing & Society*, pp. 561-582.

- Squirra, S. C. (2005). Sociedade do Conhecimento. In J. M. Marques de Melo, & S. L., *Direitos à Comunicação na Sociedade da Informação* (pp. 255-265). São Bernado do Campo: Umesp.
- Stehr, N. (1994). *Knowledgeed Societies*. London: SAGE Publications Ltd.
- UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP. (2006). *Formação Aberta em Espaços Internet*. Retrieved 10 20, 2009, from UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP:  
[http://www.unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=3512&Itemid=](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3512&Itemid=)
- UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento. (2008). *Espaços Internet - Notícias*. Retrieved 01 30, 2011, from Rede de Espaços Internet:  
[http://www.rededeespacosinternet.pt/index.php?option=com\\_content&task=blogsection&id=1&Itemid=43](http://www.rededeespacosinternet.pt/index.php?option=com_content&task=blogsection&id=1&Itemid=43)
- UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP. (2005). *Sobre a UMIC*. Retrieved 10 20, 2009, from UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP:  
[http://www.unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=section&id=32&Itemid=360](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=section&id=32&Itemid=360)
- UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP. (2006). *Rede de Espaços Internet*. Retrieved 10 20, 2009, from UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP:  
[http://www.unic.pt/index.php?option=com\\_content&task=view&id=18&Itemid=](http://www.unic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=18&Itemid=)
- UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP. (2008). *Espaços Internet - Início*. Retrieved 10 30, 2009, from Rede de Espaços Internet:  
<http://www.rededeespacosinternet.pt/>
- UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP. (2010). *A Sociedade da Informação em Portugal*. Lisboa: UMIC.
- United Nations Human Rights. (2010). *Current Status of the Social Situation, Well-being, Participation in Development and Rights of Older Persons Worldwide*.
- White, J., & Weatherall, A. (2000). A Grounded Theory Analysis of Older Adults and Information Technology. *Educational Gerontology*, 26, pp. 371-386.
- World Health Organization. (2001). *Active Ageing A Policy Framework*. Geneve.

# **Anexos**

# **Anexo I**

Instrumento de recolha de dados

Questionário 1 – início acção formação



9- Possui telemóvel? (escolha a opção que melhor o caracteriza)				
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
Sim		Não		
Se respondeu Sim na pergunta anterior responda à pergunta 10 caso contrário passe directamente à pergunta 11.				
10- Das funções abaixo, quais as que habitualmente usa? (Escolha uma ou mais opções que melhor indica a sua situação)				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Receber Chamadas	Fazer Chamadas	Receber mensagens	Enviar mensagens	Usar a internet no telemóvel
11- Já alguma vez utilizou um computador? (escolha uma ou mais opções que melhor o caracteriza)				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nunca	Usei quando trabalhava	Uso no trabalho	Uso em casa	Uso em locais públicos (bibliotecas, espaços internet, cyber café)
12- Já utilizou a internet? (escolha uma ou mais opções que melhor o caracteriza)				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nunca	Usei quando trabalhava	Uso no trabalho	Uso em casa	Uso em locais que públicos (bibliotecas, espaços internet, cyber café)
13- Já fez alguma formação anterior em informática? (escolha a opção que melhor o caracteriza)				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Nunca	Outra formação diferente do Net para todos	<b>Um</b> curso anterior Net para Todos	<b>Mais que um</b> curso Net para Todos/informática	

14 - Na lista abaixo, assinale todas as opções, que melhor descrevem os motivos pelos quais se inscreveu no Projecto INATEL\_NET PARA TODOS.

<input type="checkbox"/>	Para passar o tempo.
<input type="checkbox"/>	Um motivo para me obrigar a sair de casa.
<input type="checkbox"/>	Quero ter um computador e preciso saber de informática.
<input type="checkbox"/>	Quero aprender, para usar bem o computador que tenho em casa.
<input type="checkbox"/>	Não tenho/nem pretendo ter computador mas quis aprender algo sobre informática.
<input type="checkbox"/>	Tenho <b>parentes</b> que moram distantes e quero comunicar-me com eles.
<input type="checkbox"/>	Tenho <b>amigos</b> que utilizam a Internet e quero comunicar-me com eles.
<input type="checkbox"/>	Quero conhecer outras pessoas na Internet.
<input type="checkbox"/>	Quero utilizar serviços disponíveis na Internet. (ex. compras/bancos/finanças)
<input type="checkbox"/>	Quero pesquisar informação na Internet.
<input type="checkbox"/>	Quero saber informática, para me sentir incluído digitalmente.
<input type="checkbox"/>	Quero saber informática para poder acompanhar os mais novos.
<input type="checkbox"/>	Quero saber informática para poder fazer um curso das “Novas Oportunidades”.
<input type="checkbox"/>	Outra Razão. Indique qual: _____ _____ _____ _____ _____

15- Na lista abaixo, **assinale**, na coluna da esquerda (Sim), os serviços da Internet que gostaria de usar. **Assinale**, na coluna da direita (Não), os serviços que não tem pretensão de usar

Sim		Não
<input type="checkbox"/>	O correio electrónico (email) para receber e enviar mensagens.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	O Messenger/Skype para falar/escrever com outras pessoas (mensagens instantânea).	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Os motores de busca (Google/Sapo/Bing/Yahoo/etc) para fazer pesquisas na Internet.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ler jornais/revistas e outras fontes de informação.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ver TV, escutar rádio	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ler e escrever em blogs.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Participar de conversas em ambientes (salas) de conversação (bate-papo) on-line.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Aderir a comunidades virtuais (hi5/facebook/twitter) e trocar mensagens com os participantes (amigos/conhecidos).	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Descarregar ficheiros de vídeos (filmes) e som (músicas)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Descarregar ficheiros de programas	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Estudar e ter formação a distância pela internet.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fazer compras pela internet (em supermercados/lojas online).	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Marcar serviços de lazer pela Internet (passagens aéreas/comboio/autocarro, reserva de hotéis, cinemas/teatros, etc.).	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Usar os serviços de banco on-line disponível na Internet.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Usar os serviços do governo on-line disponível na Internet. (Finanças/DGV/Saúde/etc.)	<input type="checkbox"/>

Para finalizar este questionário, queremos agradecer a sua participação. Informamos que os seus dados serão tratados pela equipa de investigação que manterá a total confidencialidade dos mesmos.

Obrigado.

## **Anexo II**

Instrumento de recolha de dados

Questionário 2 – fim acção formação



No âmbito do Projecto INATEL\_NET PARA TODOS e no âmbito de um trabalho de investigação científica sobre a utilização do computador e da internet em Portugal desenvolvido com a Universidade Técnica de Lisboa/Faculdade de Motricidade Humana, solicitamos a vossa colaboração respondendo às seguintes questões:

Nome: _____
Endereço Electrónico (email): _____@_____
1- A considerar que a formação do Projecto INATEL_NET PARA TODOS foi concebida para apresentar os fundamentos da utilização do computador e da internet, peço-lhe uma opinião sobre a formação que acabou de fazer: (escolha a opção que melhor a caracteriza)
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Má                              Fraca                              Razoável                              Boa                              Muito Boa                              Excelente
2- Quando lhe dão um endereço ou link (ligação para uma página) consegue ir até uma página/site específico? (escolha a opção que melhor o caracteriza).
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Não consigo                      Consigo com ajuda de alguém                      Consigo com ajuda dos meus apontamentos                      Consigo sozinho e sem ajudas
3- Na página/site do motor de busca (Google/Sapo/Bing/etc.), consegue fazer uma pesquisa? (escolha a opção que melhor o caracteriza).
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Não consigo                      Consigo com ajuda de alguém                      Consigo com ajuda dos meus apontamentos                      Consigo sozinho e sem ajudas

4- Quando está numa página/site específico, consegue guardá-la nos favoritos? (escolha a opção que melhor o caracteriza).

Não consigo

Consigo com ajuda de  
alguém

Consigo com ajuda dos  
meus apontamentos

Consigo sozinho  
e sem ajudas

5- Quando está numa página/site, consegue guardar a informação (texto) ou a página completa no computador? (escolha a opção que melhor o caracteriza).

Não consigo

Consigo com ajuda de  
alguém

Consigo com ajuda dos  
meus apontamentos

Consigo sozinho  
e sem ajudas

6- Quando está numa página/site, consegue guardar fotos/imagens que estão na página/site, no computador? (escolha a opção que melhor o caracteriza).

Não consigo

Consigo com ajuda de  
alguém

Consigo com ajuda dos  
meus apontamentos

Consigo sozinho  
e sem ajudas

7- Consegue ver e receber as suas mensagens de correio electrónico (email)? (escolha a opção que melhor o caracteriza).

Não consigo

Consigo com ajuda de  
alguém

Consigo com ajuda dos  
meus apontamentos

Consigo sozinho  
e sem ajudas

8- Consegue enviar novas mensagens ou responder as mensagens de correio electrónico (email) recebidas? (escolha a opção que melhor o caracteriza).

Não consigo

Consigo com ajuda de  
alguém

Consigo com ajuda dos  
meus apontamentos

Consigo sozinho  
e sem ajudas

9- Consegue ver os ficheiros que estão em anexo nas mensagens recebidas de correio electrónico (email)? (escolha a opção que melhor o caracteriza).

Não consigo

Consigo com ajuda de alguém

Consigo com ajuda dos meus apontamentos

Consigo sozinho e sem ajudas

10- Consegue utilizar o Messenger(Msn)/Skype para trocar mensagens instantâneas escritas com os seus amigos/familiares? (escolha a opção que melhor o caracteriza).

Não consigo

Consigo com ajuda de alguém

Consigo com ajuda dos meus apontamentos

Consigo sozinho e sem ajudas

11- Consegue utilizar o Messenger(Msn)/Skype para falar e ver os seus amigos/familiares? (escolha a opção que melhor o caracteriza).

Não consigo

Consigo com ajuda de alguém

Consigo com ajuda dos meus apontamentos

Consigo sozinho e sem ajudas

12- Na lista abaixo, **assinale** na coluna da esquerda (SIM) os serviços disponíveis na internet que considere que vá dar uso, após esta formação. **Assinale** na coluna da direita (NÃO) os serviços que pense não terem uso, após terminar esta formação.

Sim		Não
<input type="checkbox"/>	O correio electrónico (email) para receber e enviar mensagens.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	O Messenger/Skype para falar/escrever com outras pessoas (mensagens instantâneas).	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Os motores de busca (Google/Sapo/Bing/Yahoo/etc) para fazer pesquisas na Internet.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ler jornais/revistas e outras fontes de informação.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ver TV e escutar rádio	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ler e escrever em blogs.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Participar de conversas em ambientes (salas) de conversação (bate-papo) on-line.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Aderir a comunidades virtuais (hi5/facebook/twitter) e trocar mensagens com os participantes (amigos/conhecidos).	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Descarregar ficheiros de vídeo (filmes) e som (músicas)	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Descarregar ficheiros de programas	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Estudar e ter formação a distância pela internet.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Fazer compras pela internet (em supermercados/lojas online).	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Marcar serviços de lazer pela Internet (passagens aéreas/comboio/autocarro, reserva de hotéis, cinemas/teatros, etc).	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Usar os serviços de banco on-line disponível na Internet.	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Usar os serviços do governo on-line disponível na Internet. (Finanças/DGV/Saúde/etc)	<input type="checkbox"/>

Para finalizar este questionário, queremos agradecer a sua participação. Informamos que os seus dados serão tratados pela equipa de investigação que manterá a total confidencialidade dos mesmos.

A segunda parte deste trabalho será feita com a ajuda da Internet. Pedimos que fiquem atentos ao vosso correio electrónico, onde receberão as indicações para responderem a um terceiro questionário.

Obrigado a todos, em nome dos participantes do Projecto INATEL\_Net para Todos.

## **Anexo III**

Instrumento de recolha de dados

Questionário 3 – seis meses após as acções de  
formação (adaptado)

## Questionário Inatel Net para Todos fase 3

**Este questionário vem em continuação dos questionários que respondeu durante as acções de formação do Projecto INATEL\_Net para Todos entre 14 de Novembro e 31 de Dezembro de 2009.**

0%  100%

### Grupo 2


Nesta parte do questionário, gostaríamos de saber se ainda está a utilizar o computador, que uso está a fazer do mesmo e o que se lembra da formação em que participou. Para responder às questões, tenha em consideração a seguinte escala de valores:

- 0 - **NÃO USO** - para indicar que não utilizou nenhuma vez o computador;
- 1 - **USO RARAMENTE** - para indicar se utilizou muito esporadicamente;
- 2 - **USO POUCO** - para indicar se utiliza em média 1 vez de 15 em 15 dias ;
- 3 - **USO REGULARMENTE**- para indicar se utiliza pelo menos 1 vez por semana (em média);
- 4 - **USO MUITO** - para indicar se utiliza entre 2 a 3 vezes por semana (em média);
- 5 - **USO INTENSIVAMENTE** -para indicar se utiliza mais que 3 vezes por semana (em média).

**\* Passado alguns meses após o término da formação INATEL\_NET PARA TODOS, diga-nos em que medida tem usado o computador?**

Escolha uma das seguintes respostas

- Não Uso
- Uso raramente
- Uso pouco
- Uso regularmente
- Uso muito
- Uso intensivamente

 Escolha a opção que melhor o caracteriza

**\* Como tem utilizado a Internet?**

	Não	Uso	Uso	Uso	Uso	Uso
	Uso raramente pouco regularmente muito intensivamente					
Para fazer pesquisas e procurar informações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para ler jornais/revistas e outras fontes de informações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para ver TV/ouvir rádio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para escrever um blog	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para participar de conversas em ambientes (salas) de conversação on-line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para visitar comunidades virtuais (hi5, Facebook, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para descarregar ficheiros de vídeo (filmes) e áudio (músicas)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para jogar on -line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para desgarrear ficheiros de programas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para estudar e ter formação on-line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para fazer compras (supermercados e lojas on-line)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para marcar serviços de lazer (passagens, reserva de hotéis, bilhetes de teatro/cinema)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para serviços de banco on-line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Para serviços on-line (finanças/DGV/Saúde)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<< Anterior

Seguinte >>

[\[Sair e limpar inquérito\]](#)

[Continuar mais tarde](#)

### Questionário Inatel Net para Todos fase 3


Este questionário vem em continuação dos questionários que respondeu durante as acções de formação do Projecto INATEL\_Net para Todos entre 14 de Novembro e 31 de Dezembro de 2009.

0%  100%

#### Grupo 4

\* Depois destes meses após o término da formação no projecto INATEL\_Net para Todos, sente necessidade de fazer mais alguma formação na área de Informática?

Sim  Não

 Escolha a opção que melhor o caracteriza

[<< Anterior](#) [Submeter](#)

[\[Sair e limpar inquérito\]](#)

[Continuar mais tarde](#)