



Universidade de Évora
Departamento de Pedagogia e Educação

Mestrado em Educação
"A Criança em Diferentes Contextos Educativos"

Espaços Internet e Novas Formas de Sociabilidade

Um estudo exploratório

Paula Rosa Pestana Prego Fonte Santa

Orientador:

Professor Doutor José Luís Pires Ramos

Dissertação apresentada à Universidade de Évora
para obtenção do grau de
Mestre em Educação

Évora
Abril 2007

Universidade de Évora
Departamento de Pedagogia e Educação

Mestrado em Educação
"A Criança em Diferentes Contextos Educativos"

Espaços Internet e Novas Formas de Sociabilidade

Um estudo exploratório



163 336

Paula Rosa Pestana Prego Fonte Santa

Orientador:

Professor Doutor José Luís Pires Ramos

Dissertação apresentada à Universidade de Évora
para obtenção do grau de
Mestre em Educação

Évora
Abril 2007

AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador, Professor Doutor José Luís Ramos, pela atenção, dedicação e incentivo.

A todos os docentes que participaram no mestrado.

A todos os colegas que partilharam comigo estes tempos complicados, em especial a Anabela que sempre me incentivou e ajudou.

A todos os que responderam aos questionários.

Aos monitores do Espaço Internet de Portel.

Ao Tiago, o artista que criou a capa.

Ao meu marido e filhos que sempre me incentivaram e apoiaram durante todo o trabalho, pelo enorme e constante amor, compreensão e paciência.

Aos meus pais e sogros por terem sido avós sempre presentes e disponíveis na vida dos meus filhos, Ana e Nuno.

RESUMO

Em Portugal existem centenas de Espaços públicos para utilização da Internet por parte dos cidadãos, instalados um pouco por todo o país; autarquias, associações e outras instituições, designados por "Espaços Internet".

Não são conhecidos estudos anteriores que nos permitam compreender as dinâmicas sociais que estes espaços potencialmente apresentam.

Esta dissertação tem como objectivo estudar os comportamentos de indivíduos jovens que utilizam os computadores nos Espaços procurando, através de um estudo de tipo exploratório, compreender as motivações para a sua frequência e o tipo de utilização que é realizada.

Este estudo utilizou um desenho de investigação de tipo *survey*. Os dados foram recolhidos por questionário, administrado a uma amostra de utilizadores do espaço Internet. Após a análise dos resultados, consideramos poder afirmar que, no contexto estudado, estão a surgir novas formas de interacção e novos hábitos sociais que conduzem a novas formas de sociabilidade.

Palavras-chave: Comunicação; Espaço Internet; Novas tecnologias; Sociabilidade; Sociedade da Informação.

“Espaços Internet” and New Forms of Sociability: an exploratory study

ABSTRACT

In Portugal, there are hundreds of public spaces all over the country with the Internet to be used by citizens - autarchies, associations and other institutions - called "Espaços Internet".

There are no previous studies which allow us to understand the social dynamics these spaces potentially present.

This dissertation aims at studying the behaviour of the young people who use computers in these spaces, trying to, through an exploratory study, understand their reasons to attend them and the type of use made of them.

This study used an investigation design survey type. The data were collected through a questionnaire, handled to a sample of users of the Internet space. After the results analysis, we think we can say that, in the studied context, there are new interaction ways and new social habits emerging, which are leading to new forms of sociability.

Key Words – Communication; Internet Space; New Technologies; Sociability; Information Society.

ABREVIATURAS UTILIZADAS

CD-ROM – Compact Disc - Read Only Memory

DCB – Diploma de Competências Básicas

FCCN – Fundação para a Computação Científica Nacional

FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia.

IOT – Intervenção Operacional Telecomunicações

MCT – Ministério da Ciência e Tecnologia

NTIC – Novas Tecnologias de Informação e Comunicação

OECD – Organisation for Economic Co-operation and Development

POSI – Programa Operacional Sociedade da Informação

TI – Tecnologias de Informação

TIC – Tecnologias da Informação e da Comunicação

UARTE – Unidade de Apoio à Rede Telemática Educativa

UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento

WWW – World Wide Web

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS	i
RESUMO.....	ii
ABREVIATURAS UTILIZADAS.....	iv
I – CAPÍTULO	2
Introdução	2
1-O problema em estudo.....	3
2-Objectivos do estudo	7
II – CAPÍTULO	10
Revisão da Literatura.....	10
1-A inevitável mudança.....	12
2-A Sociedade da Informação	13
2.1-A Globalização	15
2.2-A Infância e a Tecnologia	17
3-Paradoxo: Virtual vs Real.....	18
4-O Indivíduo em Interacção, Novas Sociabilidades	19
4.1-Espaço de Encontro Virtual.....	21
4.2-O Indivíduo on-line/ off-line	25
5-Uma Educação para todos.....	25
III CAPÍTULO	30
Metodologia.....	30
1-Justificação dos instrumentos escolhidos.....	30
1.1-O questionário	33
2-Procedimentos para análise dos questionários	33
3-População e amostra.....	34

IV CAPÍTULO.....	37
Apresentação e interpretação dos resultados dos questionários	37
V CAPÍTULO	55
Conclusões.....	55
1-Limitações	59
3-Recomendações.....	60
Bibliografia.....	63
Anexos.....	66
Anexo I - Ofício à Câmara Municipal de Portel	
Anexo II - Ofício resposta a autorizar a estudo	
Anexo III – Documento do Espaço Internet “Relatório satisfação/estatístico Espaço Internet de Portel 2005”	
Anexo IV – Documento do Espaço Internet “Espaço Internet II Relatório de 2003”	
Anexo V – Questionário	

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1- Serviços e ferramentas.....	42
Tabela 2 - Número de contactos na lista.....	46
Tabela 3 - Sites visitados	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição por género.....	37
Gráfico 2 -Escalão etário	38
Gráfico 3 - Nível de escolaridade	38
Gráfico 4 - Objectivos da utilização	39
Gráfico 5- Tempo de utilização da Internet.....	40
Gráfico 6 - Locais de acesso à Internet.....	40
Gráfico 7 -Horário de acesso à Internet.....	41
Gráfico 8 - Companhia preferencial	42
Gráfico 9 - Serviços e ferramentas	43
Gráfico 10 - Temas de pesquisa	43
Gráfico 11 - Finalidades da pesquisa.....	44
Gráfico 12 - Pessoas com quem comunica	45
Gráfico 13 - Número de pessoas com quem comunica em simultâneo	45
Gráfico 14 - Número de contactos na lista	46
Gráfico 15 - Nível etário dos contactos da lista.....	47
Gráfico 16- Assuntos tratados durante a comunicação	48
Gráfico 17-Tipos de ficheiros transferidos	48
Gráfico 18- Sites visitados.....	49
Gráfico 19 - Hábito de compras na Internet	50
Gráfico 20- Número de indivíduos com homepage.....	51
Gráfico 21- Anonimato	52
Gráfico 22- Identidades	52
Gráfico 23- Motivos para anonimato.....	52
Gráfico 24- Comunicação virtual ou pessoal	53
Gráfico 25- Motivações para a comunicação virtual	53
Gráfico 26-Motivações para comunicação pessoal	53

***“O inesperado surpreende-nos.
Porque nos instalamos com demasiada segurança nas nossas teorias
e nas nossas ideias e estas não têm nenhuma estrutura para acolher o novo.
Ora o novo brota sem cessar.”***

(Edgar Morin 2002:35)

I Capítulo

I – CAPÍTULO

Introdução

Num Mestrado cuja temática é “A Criança em Diferentes Contextos Educativos” propomo-nos analisar um dos vários contextos educativos, nos quais se estabelecem relações de comunicação que merecem ser estudadas.

Deixar o contexto escolar e envolvermo-nos, estudando, outros espaços educativos é cada vez mais urgente, a escola não se pode isolar do que se passa à sua volta. Observar e definir novos contextos educativos formais e informais na sociedade actual, reflectir sobre o que neles se desenvolve, repensar as nossas práticas enquanto professores e educadores e pensar que já estamos inseridos num emaranhado de conexões cujo centro é móvel tornou-se urgente.

No campo educativo, não ter em conta as novas tecnologias de aquisição de conhecimentos, baseados na informática, na computação e nas redes informativas é isolarmo-nos do mundo em que vivemos.

Se as novas tecnologias aportam novas valências, são delas indissociáveis consequências uma sociedade competitiva e exigente, condicionada pelo digital e pela necessidade de actualização constante.

A sociedade da informação, baseada na utilização das redes de comunicação a que a informática, a inteligência artificial e o digital acrescentaram grandes potencialidades, operando uma revolução no mundo inteiro.

Com a invenção do computador em meados do século XX e da Internet na década de oitenta do mesmo, assiste-se a um desenvolvimento humano sem precedentes. Vivemos uma época cada vez mais dependente das novas tecnologias de informação e comunicação, que permitem a massificação do acesso à informação, a facilidade da execução genérica do acto comunicativo e a universalização das grandes descobertas humanas.

A sociedade, que é altamente condicionada pela tecnologia, originou altos níveis de qualidade de vida de bem-estar que não se compadecem com formas estáticas, isoladas e

compartimentadas de viver. O progresso consegue-se com a permuta de ideias, pela interacção de comportamentos, pela abertura a novas experiências.

Este trabalho divide-se em cinco capítulos, sendo o primeiro aquele que delimita e define o problema assim como os objectivos da investigação. Desde logo sentimos que era necessário perceber de que forma outras instituições, outros contextos educativos, próximas da escola, permitem o encontro de diferentes gerações e ao mesmo tempo, confrontam estes mesmos indivíduos, na sua maioria jovens, com as modernas formas de comunicação e interacção que conduzem, possivelmente, a novas formas de sociabilidade.

O segundo capítulo é dedicado à revisão da literatura relativa à temática que envolve aspectos de âmbito sociológico, antropológico, educacional e tecnológico, uma vez que a da Sociedade da Informação tem uma vertente transversal, sentimos por isso necessidade de apenas abordar os aspectos mais próximos da área sócio-educativa referida por vários autores. Abordamos também aqui o conceito de sociabilidade ao nível das interacções no ciberespaço atendendo às palavras de Lyon (1995:1) «...*direct social relations did not disappear...*».

Os aspectos relacionados com a metodologia, a população alvo e caracterização do respectivo contexto da investigação, são abordado no terceiro capítulo, assim como os procedimentos utilizados para a recolha de dados.

O quarto capítulo é apenas dedicado à apresentação e interpretação dos resultados obtidos através da aplicação de questionários, sendo o último capítulo, o quinto, reservado à discussão dos resultados, conclusões gerais, limitações do estudo e sugestões/ questões ou pistas que permitam prosseguir com novas investigações.

1-O problema em estudo

O problema em estudo emerge da observação e da experiência da investigadora relativamente a rede nacional de “Espaço Internet” e a curiosidade em conhecer de forma mais sistemática e objectiva este tipo de estruturas, verdadeiras redes humanas e físicas instaladas em Portugal em locais estratégicos, e resulta do desconhecimento da importância destes recursos para os jovens utilizadores do espaço e em particular para as suas necessidades de comunicação e interacção.

Recorde-se que os primeiros Espaços Internet foram criados em Portugal em 1998/99, no âmbito de projectos-piloto de Cidades Digitais com financiamento da IOT – Intervenção Operacional Telecomunicações através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia. A partir do ano 2000, o POSI – Programa Operacional Sociedade da Informação apoiou a criação de Espaços Internet como equipamentos públicos específicos a disponibilizar nos municípios, através de um protocolo celebrado com a Associação Nacional de Municípios. De 2000 a 2003 foram criados neste âmbito 257 Espaços Internet. Este número manteve-se até Julho de 2005, altura em que se previu no programa Ligar Portugal sua duplicação até 2010. Em Setembro de 2006 o número destes espaços chegou a 286.

Segundo a UMIC, Agência para a Sociedade do Conhecimento, «*os Espaços Internet são 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. Muitos destes espaços satisfazem condições de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais.*» A organização da Rede de Espaços Internet tem como 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.

Trata-se por isso de um investimento de enorme envergadura e do qual não são conhecidos relatórios de avaliação ou estudos que possam dar luz sobre diversos aspectos que merecem atenção.

De entre os vários aspectos que poderiam ser abordados, seleccionámos aqueles que nos pareceram mais relevantes: o que é o “Espaço Internet”, quem são os utilizadores, que tipo de interacções emergem nesses espaços, ou seja, que tipo de sociabilidades podem ajudar a promover.

Aprendemos em diferentes contextos e de diferentes maneiras. Possuímos estilos de aprendizagem diferentes. Educar para a Sociedade do Conhecimento é compreender que devemos investir na criação de competências, considerando os estilos individuais de aprendizagem e os novos espaços de construção do conhecimento.

Na educação, as TIC's correspondem à descoberta de uma nova pedagogia, uma pedagogia activa que atenda às necessidades e anseios de uma sociedade que tem a comunicação como processo mediador da educação. Esses processos configuram-se por uma alfabetização audiovisual, colectiva e interactiva que, de certa forma, desestabilizam os processos de organização tradicionais de ensino.

Actualmente ninguém ignora que as escolas já não são os únicos, nem sequer os mais importantes, centros de distribuição de conhecimento, não podendo rivalizar com quantidade de informação que reside no seu exterior e, à qual se pode aceder com crescente facilidade. Desta forma, é ponto acente que os espaços educativos foram ampliados, constituindo um universo em constante processo de interacção e transformação social.

A acção comunicativa desta nova pedagogia, dialéctica e interactiva, favorecida e potencializada pelas redes telemáticas, orienta-se numa perspectiva de desenvolvimento da capacidade crítico-reflexiva do Homem, numa interacção social que atenda às necessidades emergentes da nossa sociedade

O desenvolvimento da tecnologia encaminha-nos para a sociedade da informação que se caracteriza, entre outros aspectos, pela rapidez com que as transformações acontecem e pelo conseqüente aparecimento de novas necessidades educativas.

Inovar e mudar a qualidade do acto educativo passa, sem dúvida, por mudar o tipo e conteúdo do trabalho do professor. É necessário que os professores possuam conhecimentos, disposições e capacidades para ensinar de modo a reflectir as finalidades do currículo.

O computador é uma tecnologia algo diferente, com características muito especiais. É uma tecnologia intelectual, como qualquer outra tecnologia influencia a maneira como pensamos, como nos relacionamos, os conhecimentos que atingimos, e por consequência a forma como vemos o mundo e a nós próprios.

A revolução que hoje está a ocorrer com a informática pode comparar-se à revolução que ocorreu com a imprensa, em que o papel surge como o suporte primordial de informação e, onde um dos maiores impactos foi a necessidade de alfabetização.

A revolução informática está a alterar os padrões culturais, e exige uma nova forma de alfabetização. Qualquer profissional de educação minimamente informado reconhece hoje a necessidade de alguma cultura informática, para poder fazer uso de algumas aplicações de carácter geral.

Para as crianças, a tecnologia informática já não é nova. Foi criada antes delas nascerem. Desenvolvem os seus esquemas mentais integrando o funcionamento da tecnologia

que para nós é nova. Para eles a tecnologia é natural, transparente. Só os adultos necessitam de se adaptar, formar novas estruturas mentais, para aceder, seleccionar e tratar a informação, tal como os novos suportes o permitem.

A adaptação dos adultos requer, por vezes, grande esforço e pode gerar bastantes desequilíbrios. É um esforço necessário aos profissionais da educação. Numa civilização em que a informática vai desempenhar um papel primordial, a sua utilização nas primeiras idades pode, só por si, ser um factor de igualdade social, ao permitir que as crianças mais desfavorecidas, cresçam com a tecnologia, que em casa não possuem, mas que mais tarde fará parte do seu meio natural. As crianças adquirem destrezas e habilidades relacionadas com a psicomotricidade fina e adquirem a dimensão espacial para além de um só plano. Desenvolvem também, a compreensão da linguagem iconográfica e visual, aumenta a auto-estima e a colaboração.

A escola tem de acompanhar as transformações sociais, tem de ser capaz de se tornar mais atraente, diminuindo o fosso que a separa do mundo exterior onde o aluno vai absorver grande parte das informações que lhe interessam. Cabe à escola, através dos seus actores, o papel de organizadora de aprendizagens, proporcionando ao aluno os meios necessários para aprender a obter informação, para construir o conhecimento e adquirir competências, desenvolvendo simultaneamente o espírito crítico. Esta transformação vai exigir que os professores reconheçam que já não são detentores da transmissão de saberes e aceitem que as novas gerações têm outros modos de aprendizagem, baseados em estruturas não lineares, completamente diferente da estrutura sequencial em que assentam os saberes *livrescos* tradicionais

É urgente definir uma nova função da escola na sociedade actual, devemos reflectir sobre as nossas práticas e pensar que estamos inseridos num emaranhado de conexões cujo centro é móvel.

Neste estudo propomo-nos a conhecer melhor estes novos contextos educativos e informais desenhados e instalados num quadro que tem em vista garantir ao cidadão o acesso à sociedade da informação e em particular as novas formas de sociabilidade que, diariamente emergem nesses mesmos espaços.

2 – Objectivos do estudo

No contexto anteriormente apresentado, a qualidade da educação, e mormente o contributo potencial que as tecnologias lhe podem trazer, é uma dimensão fundamental no desenvolvimento (ver, por exemplo, a análise em OECD 2004, *“Learning for Tomorrow’s World: First results from PISA 2003”*, Paris, OECD). Também aqui as tecnologias se constituem como factores críticos, ou mesmo limitante ao desenvolvimento, mas por si só não o conseguem promover. Nesse sentido vale a pena considerar alguma da experiência na difusão de computadores e Internet nas Escolas, particularmente ao nível do 1º ciclo do Ensino Básico, mais directamente dependente das autarquias, a par de outras iniciativas do Estado no sentido de trazer uma maior acessibilidade aos meios da Sociedade da Informação. Referimo-nos, por exemplo, à criação de “Espaços Internet” de natureza concelhia e à implementação de um diploma de competências básicas em tecnologias da informação (DCB), o qual se constitui como um “diploma de cidadania” em termos de alavanca da dinamização da proximidade dos cidadãos aos computadores e à Internet.

A introdução da acessibilidade à Internet em todas as escolas do 1º ciclo, concluída em Dezembro de 2001, num esforço conjunto do MCT e das autarquias, e abrangendo as mais de 8000 escolas públicas daquele nível de ensino, após estarem já ligadas, três anos antes, todas as outras escolas, públicas e privadas, constituía uma resposta, a parte do problema. Tratava-se de garantir que todas as crianças portuguesas beneficiassem, por via da sua escolaridade obrigatória, do acesso a um bem da Sociedade da Informação com profundas implicações potenciais na qualidade da sua formação e que não seria por não existir tal medida que se aumentaria o fosso digital, nomeadamente entre os que têm acesso e usam estas tecnologias dos demais que não o têm ou usam. Mas constituiu também um desafio à mobilização de todos os envolvidos, alunos, professores, pais, autarcas, no sentido de responder eficazmente ao novo desafio.

O objectivo principal do presente estudo é analisar/estudar um grupo de utilizadores de um deste “Espaços Internet”, e perceber as suas especificidades, ao nível da utilização que fazem da Internet, num micro contexto que é Portel.

Propomo-nos assim encontrar respostas para as seguintes questões de investigação:

1 - Qual o perfil dos utilizadores do “Espaço Internet”?

1.1 - Que público frequenta o espaço?

1.2 - O que procuram/ objectivos de utilização?

2 - Que padrões de utilização e dinâmicas sócio-educativas existem?

2.1 - Que tipos de comunicação estabelecem na rede conducentes a novas formas de sociabilidades?

II Capítulo

II – CAPÍTULO

Revisão da Literatura

As transformações tecnológicas fazem emergir um amplo leque de questões, pelo facto de interferirem directamente na forma como percebemos o mundo. Elas criam um mundo virtual e autónomo em relação ao mundo real. Com a ligação às redes telemáticas, em particular à Internet, a natureza da comunicação humana muda radicalmente.

Segundo Marcelo (2001: 8), «*O problema que se coloca aos sociólogos consiste em saber se a vivência do Homem nas comunidades designadas “virtuais”, ... inaugura novas formas de sociabilidade, novas formas de interacção entre os agentes sociais que partilham entre si um novo espaço de contornos muito especiais: o ciberespaço.*»

Sabemos actualmente que os jovens são quem demonstra uma predisposição natural para as novas tecnologias, pois, segundo Nora (1997: 415), «*les enfants sont devenus presque “génétiquement” numériques*». A sua apetência para manusear as novas tecnologias em muito se justifica, segundo Santos (1998), pela aprendizagem proporcionada pela introdução, nos anos 80, dos vídeo jogos e das publicações em formato CD-ROM.

De acordo com Baechler (1995: 57), o conceito de sociabilidade pode ser definido como «... *a capacidade humana de estabelecer redes através das quais as unidades de actividades, individuais ou colectivas, fazem circular as informações que exprimem os seus interesses, gostos, paixões, opiniões...: vizinhos, públicos, salões, círculos, cortes reais, mercados, classes sociais, civilizações,...*». Gurvitch (s.d.: 147) partilha desta opinião quando diz que «... *os elementos componentes mais elementares da realidade social são constituídos pelas múltiplas maneiras de estar ligado pelo todo ou no todo, ou por manifestações da sociabilidade...*». É importante referir que não se pode estabelecer uma classificação rígida das manifestações de sociabilidade, na medida em que, em cada agrupamento social, surgem, muitas vezes em combinações diversas: «*cujas relações e diferentes intensidades variam, não só em função do tipo da sociedade global e das estruturas globais ou parciais em presença mas, ainda, segundo conjunturas concretas*» (*idem*, p. 156).

O universo comunicacional desta nova Era, que resulta da interacção mediada pelo computador, abandona aparentemente a interacção directa entre os sujeitos, para dar lugar a um outro universo comunicacional, onde a interacção entre os sujeitos é mediada e em que a informação circula a uma velocidade vertiginosa por redes cada vez mais complexas, que ligam o Homem a um mundo, até esse momento praticamente inacessível.

«*Não é pelo facto de estarmos conectados às redes mediáticas da transmissão de dados que deixamos de contar com os modelos tradicionais que presidem às relações intersubjectivas, espontâneas, familiares e de vizinhança*» (idem, p. 134). O universo comunicacional deste milénio passa, necessariamente, pela coexistência de modelos de comunicação muito díspares.

A tecnologia, inicialmente perspectivada apenas como um simples instrumento de mediação que se interpõe entre o Homem e o Mundo que o rodeia, é integrada totalmente na experiência do sujeito. Lévy (1994: 10) considera que «... *a metamorfose técnica do colectivo nunca foi tão evidente*» como nos dias de hoje. A relação Homem/Técnica define-se pois, como algo de contínuo e permanente. Esta ideia é reforçada por Couchot (1999: 27) quando afirma que «*objecto, sujeito e imagem derivam então uns em relação aos outros, interpenetram-se e hibridam-se*».

A temática da ligação entre a tecnologia e a sociedade assume novos contornos com o aparecimento da Internet. Os sociólogos procuram então, analisar os impactos sociais da rede mundial (que tem como suporte o processamento digital da informação), acessível a todos os utilizadores através da interligação dos modernos computadores. A tecnologia contemporânea é perspectivada como sendo um processo que permitirá ao homem reinventar-se (Ramos, 1998).

Partilhamos da opinião de Lévy (1994:12), que considera que as novas tecnologias da informação não nos conduzirão a uma qualquer forma de determinismo tecnológico, tão temido pelos mais cépticos, mas condicionarão «*determinadas evoluções culturais, deixando uma larga margem de iniciativa e de interpretação aos protagonistas da história*»

Os utilizadores dos novos dispositivos tecnológicos deixam de ser meros espectadores e consumidores e assumem definitivamente, na sua relação com a técnica, o papel de sujeitos participativos e produtores de mensagens. «*Os consumidores foram instigados a tornarem-se produtores*» (Kerckhove, 1997: 177). Os novos *media*, em particular os computadores, transformam-se assim em potenciais “meios frios”, de acordo com a terminologia de Marshall McLuhan (pensador canadiano cujas formulações teóricas se debruçaram sobre o impacto dos

meios de comunicação de massas no Homem), na medida em que introduzem uma série de *interfaces* interactivos entre os indivíduos e os dispositivos tecnológicos. Estes requerem níveis elevados de participação, por parte de todos os que os utilizam.

Rodrigues (1994: 145) considera que as redes telemáticas, «...*misto de teletecnologias e de informática*», proporcionam os meios, através dos quais os indivíduos comunicam com o resto do mundo, pois estar na rede permite aceder a todos e estar acessível a quantos queiram comunicar connosco. O utilizador pode seleccionar, receber, tratar e enviar qualquer tipo de informação desde o seu terminal para outro qualquer ponto da rede. A rede passa a ser o universo comunicacional por excelência. De facto, Cádima (1996: 203) refere mesmo que «... *a Net é o novo alfabeto na comunicação entre os homens*». A possibilidade do Homem estar em contacto com todo o planeta concretiza-se, definitivamente, através da ligação às redes telemáticas e em particular à Internet.

1-A inevitável mudança

Através das redes telemáticas, entramos numa nova Era: a Era Digital, que nos abre um leque de possibilidades nunca antes possível de concretizar.

Nos dias de hoje, todos temos de estar *on-line*, sob pena de nos auto-excluirmos da Sociedade da Informação. De facto, hoje, utilizar esta poderosíssima ferramenta das redes telemáticas é a condição da nossa existência na Sociedade da Informação que se projecta neste início do milénio.

As redes telemáticas operam, desta forma, modificações profundas no nosso quotidiano, que se traduzem em novas formas de interacção, novas formas de sociabilidade. Como afirma Rodrigues (1994: 22), «*a comunicação não é um produto, mas um processo de troca simbólica generalizada, processo de que se alimenta a sociabilidade que gera os laços sociais que estabelecemos com os outros*». Não estar na rede, ou não tirar partido dela, conduzirá inevitavelmente o indivíduo a um outro tipo de “analfabetismo funcional” e à sua infoexclusão. As novas tecnologias da informação transformarão, de qualquer modo, definitivamente, a natureza das relações sociais.

Devido à sua universalidade, o computador disputa um papel cada vez mais relevante em todos os campos da actividade humana. Mais do que tomar partido entre as duas posições,

a defendida por todos aqueles que acreditam que as novas tecnologias são a solução para os “males” da humanidade, e a defendida pelos que resistem à inovação tecnológica, que consideram que as capacidades dos seres humanos correm o risco de serem ultrapassadas devido à «imersão numa cultura computadorizada» (Postman, 1992: 110), o importante é reflectir sobre a natureza das inevitáveis mudanças em curso.

O desafio que os investigadores têm agora de enfrentar consiste em saber quais as alterações que os novos *media* vão provocar na forma como os indivíduos interagem no quotidiano, já que, segundo Fdida (1997: 101), «*l'apparition d'une nouvelle technologie est souvent le moteur d'une transformation de notre société*».

2 – A Sociedade da Informação

O conceito de Sociedade da Informação é um conceito recente, originado pelo aumento da produção e uso da tecnologia associada às comunicações. Mas, o que é esta “era da comunicação ou sociedade da informação, sociedade em rede, economia digital, revolução digital ou sociedade do conhecimento?” Vamos anotar a definição adiantada pelo Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal: «*Sociedade da Informação refere-se a um modo de desenvolvimento social e económico em que a aquisição, armazenamento, processamento, valorização, transmissão, distribuição e disseminação de informação conducente à criação de conhecimento e à satisfação das necessidades dos cidadãos e das empresas, desempenham um papel central na actividade económica, na criação de riqueza, na definição da qualidade de vida dos cidadãos e das suas práticas culturais. A sociedade da informação corresponde, por conseguinte, a uma sociedade cujo funcionamento recorre crescentemente a redes digitais de informação. Esta alteração do domínio da actividade económica e dos factores determinantes do bem-estar social é resultante do desenvolvimento das novas tecnologias da informação, do audiovisual e das comunicações, com as suas importantes ramificações e impactos no trabalho, na educação, na ciência, na saúde, no lazer, nos transportes e no ambiente, entre outras.*»

Com o aparecimento da imprensa e da rádio ainda não era possível falar-se em sociedade de informação, uma vez que a difusão de informação e conteúdos não é feita de forma massiva mas a uma pequena escala. Os emissores são em número reduzido e chegam a

uma pequena fatia populacional, tendo essencialmente um carácter regional/local. Com a televisão e com a cobertura da guerra do Golfo é possível falar numa difusão à escala global de informação num contínuo temporal e imediato. Com o aparecimento da Internet de uma forma mais desburocratizada passamos a falar de uma difusão incalculável e praticamente incontrolável de conteúdos.

Tendo presente o conceito de Marshall McLuhan de que o mundo é “*uma aldeia global*”, a Sociedade de Informação representa uma rede invisível constituída por um sem fim de meios de comunicação e utentes num largo número de países, em especial países onde a democracia liberal está consolidada. Esta troca permanente, que se designou chamar de “globalização”, representa um diálogo multilateral essencial para que não se verifique uma manipulação de consciências e se propicie a formação de consciências cívicas.

A Sociedade de Informação representa uma partilha integrada de conhecimentos e uma nova forma de olhar a informação e os media. Remete-nos também para o conceito de Sociedade do Conhecimento na medida em que o fluxo de informação que se verifica permite um aprender e um acesso ao saber de uma forma bem mais rápida do que implicaria uma pesquisa metodológica e livresca. Outro aspecto desta sociedade é a presença permanente e cada vez mais essencial das interacções humanas e organizacionais se verificarem por intermédio de um dispositivo digital: Internet ou videoconferência.

É no contexto da Sociedade da Informação que surgem as Tecnologias de Informação (TI's) e as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC's), apontando, mais uma vez, para o carácter comunicacional da Sociedade da Informação. Com estas novas ferramentas os hábitos comunicacionais das pessoas alteraram-se, pelo que as conversas de café foram suplantadas pelo diálogo em “chat-rooms” e no “messenger”.

É no enquadramento da Sociedade da Informação que surge o Plano Tecnológico defendido pelo governo.

Graças à quantidade significativa de informação que as pessoas recebem, quantidade somente possível através das NTIC's, pode-se hoje ser um “cidadão do mundo”, isto é, alguém alertado e consciente do que se vai passando ao seu redor. Apesar dos benefícios inegáveis, a Sociedade da Informação substituiu a falta de informação por um excesso de informação, representando em muitos momentos uma lacuna de pesquisa.

Como a Sociedade da Informação, através da globalização, significa uma difusão em larga escala de conteúdos de forma fácil e desburocratizada, o cidadão anónimo passou a querer produzir conteúdos para esta rede virtual de informação. E como os sites são

ferramentas que implicam um registo e um pagamento era preciso uma ferramenta simples e eficaz. Surgem os *weblogs* ou *blogs*. Com processos simples de registo de criação de conta grátis e registo de domínio, a produção de conteúdos ganhou novo fulgor.

Produzir informação passou a ser a coisa mais simples do mundo e feita a partir de qualquer computador com ligação à Internet. A proliferação dos blogues representa uma vitória da Sociedade da Informação e um *case study* para os próximos anos. Hoje há-os de múltiplas facetas, desde o pessoal/diário, ao politicamente activo, passando pelo humor, pelo *voyeurista*, até ao colectivo.

Com uma capacidade de sedução imensa, crê-se que no futuro um terço da população ocidental tenha o seu próprio blogue. Ao produzir-se conteúdos para blogues está-se a produzir informação para a web. Quantas vezes pesquisamos um qualquer assunto e nos apontam um vasto número de blogues como resposta?

Se a Sociedade de Informação é também Sociedade de Desinformação os blogues são um reflexo desta mesma cultura de conteúdos em massa. E se a Sociedade do Conhecimento é uma sociedade de partilha de ideias e visões, as caixas de comentários dos blogues são uma mostra deste diálogo, fóruns de debate e palcos de discussões são espaço menores não deixando de representar, cada vez mais, uma boa fatia do processo comunicacional global e permanente.

2.1 - A Globalização

De acordo com o pensamento de Kerckhove (1997), a palavra-chave da Era Digital é, inquestionavelmente, a *globalização*. Este termo é caracterizado pela transparência e pela instantaneidade, na medida em que, através dos novos dispositivos informáticos, os utilizadores têm acesso imediato a todos os acontecimentos que ocorram em qualquer parte do mundo, desde que disponíveis na rede. Tal facto permite manter hoje toda a humanidade em permanente contacto ou, como afirma Oliveira (1998: x), «*o ciberespaço... recria de forma espectacular esse eterno mito do reino autêntico da liberdade onde todos, imaterialmente (virtualmente), podem estar com todos*». Kerckhove (1997) reforça esta ideia quando diz que «*a democratização e proliferação das comunicações instantâneas e dos aparelhos de telecomunicações pessoais substituíram a nossa outrora opaca e distante percepção do Planeta por uma nova percepção da sua imediatez e transparência*» (1997: 190).

Contrariamente ao que se poderia pensar, a globalização não é um fenómeno dos nossos dias. Basta reportarmo-nos, por exemplo, aos finais do século XV, princípios do século XVI, período em que, conduzidos, entre outros, pelos destemidos navegadores portugueses, assistimos à expansão do comércio, à escala mundial. Tal facto teve implicações importantes no que diz respeito ao relacionamento entre povos, até esse momento tão distantes. A distância no espaço era sempre acompanhada pela distância no tempo. A convergência entre a dimensão espacial e temporal é um fenómeno relativamente recente, tornado possível pela intervenção dos novos *media*.

Foi necessário esperar pelo século XIX, com o desenvolvimento de tecnologias, como a rede de cabos submarinos (o primeiro sistema global de comunicação) e a primeira ligação rádio conseguida por Marconi em 1899, entre França e Inglaterra, para a capacidade de transmissão de mensagens se separar definitivamente do meio de transporte, permitindo dissociar a comunicação do “canal” físico. O conceito de globalização assume, assim, uma nova dimensão.

Apesar das origens da globalização, com os contornos que hoje lhe conhecemos, se situarem, temporalmente, no decurso do século XIX, este fenómeno consolida-se essencialmente, no século XX. Foi, aliás, McLuhan que introduziu este conceito quando, em 1970, anunciou o nascimento da “*sociedade mundial da informação*”. Só nesse século é que a globalização passou a estar omnipresente no ambiente social que envolve os indivíduos, através da proliferação de meios de comunicação, como a rádio, a televisão e as redes informáticas.

Com o nascimento da Era Digital, os computadores interligam-se numa rede nodal, envolvendo todo o planeta, transformando-o nessa “aldeia global” e actualizando, mais do que qualquer outro *media*, a visão de McLuhan sobre este conceito ou, como afirma Holtzman (1997: 31), «*the World Wide Web is the foundation of McLuhan’s global village*». Com a massificação das novas tecnologias computadorizadas, temos, no entender de Ramos (1998), a oportunidade de estender as nossas opções de comunidade à escala global, o que permitirá relacionarmo-nos com indivíduos localizados em espaços geográfico-temporais distintos.

Caminhamos nesta nova Era rumo à globalização, a comunicação actual caracteriza-se, na sua essência, pelo facto de decorrer a uma escala global. A ligação às redes telemáticas permite-nos estar *on-line*, o planeta torna-se transparente, proporcionando-nos ver muito além do que os nossos olhos alcançam, o que constitui, no entender de Rodrigues, «*uma experiência exorbitante da realidade*» (1994: 218).

2.2 – A Infância e a Tecnologia

A Internet é assim considerada um poderoso veículo de comunicação interativo que chegou às crianças não como um legado do adulto, mas como uma conquista feita por elas próprias. Este domínio conquistado pela infância, consentido e aceite por uns, renegado por outros, suscita, na verdade, a necessidade de uma profunda *«reflexão do significado e das mudanças que a partir dela incorrem nos mundos da Infância, como maneira de perceber as formas como as crianças se estão a apropriar deste novo ‘universo’, construindo novas formas de percepção, relacionamento, interactividade, saber e, deste modo, desconstruindo as concepções de criança e Infância prevalecentes»* na opinião de Barra (2004:62).

Nesta perspectiva, o domínio das tecnologias, remete-nos para novas concepções sobre a infância ou sobre a criança como grupo social, podendo mesmo *«dizer-se que o próprio significado da infância na sociedades actuais se cria e se define através das interações das crianças como os meios electrónicos»* (idem:70), ou seja, apesar das desigualdades sociais, culturais e históricas existentes no mundo, hoje, a Infância já não pode ser pensada sem o uso da tecnologia. Assim sendo, o mundo global, sem fronteiras, tornou-se acessível para a Infância, da qual emerge uma “criança global” com uma nova postura social, assumindo desafios, essencialmente baseados na descoberta de novos saberes, sem ter, contrariamente ao adulto, como fim último, a “produção” de um qualquer bem.

Assim, a criança que anteriormente se encontrava protegida pela família e instituições escolares, encontra hoje, através da utilização das tecnologias de comunicação e informação, um espaço e um tempo de liberdade, que rompem com os tradicionais meios de transmissão/aquisição do conhecimento e até mesmo de lazer, mas que não descuram as relações com os outros.

Por último, salientamos, que apesar das controvérsias, inseguranças ou constrangimentos, que a utilização da Internet pelas crianças, suscita nos vários sectores das sociedades contemporâneas, Marlene Barra revela no seu estudo a necessidade em aprofundar, *«o conhecimento sobre o que as crianças pensam, fazem, desejam e praticam»* (2004:71). Assim, se a presença das tecnologias de comunicação e informação já está a transformar a vida das crianças, a sua utilidade deve ser vista como algo natural e relevante, que muito mais do que uma ferramenta para o futuro, se assume *«como uma atitude consciente de ‘abertura’ aos saberes do presente da Infância»* (p.74).

3 - Paradoxo: Virtual vs Real

O planeta contrai-se agora numa única comunidade, global, cujos elementos comunicam entre si, à distância, através da mediação electrónica. Segundo McLuhan, esta nova comunidade emergente não se caracteriza pela passividade, pois o posicionamento do Homem assenta na participação. Os membros desta nova comunidade partilham uma experiência única, podem trocar entre si pontos de vista multi-sensoriais, como se, de facto, vivessem na mesma aldeia. Exemplo disto é o simulador a três dimensões que podemos encontrar em www.secondlife.com nele, além de ser possível interagir com jogadores de todo o mundo em tempo real, é possível também criar seus próprios objectos, é como viver outra vida permitindo traçar uma vida paralela à vida real, onde é permitido concretizar e realizar planos até então impossíveis de serem atingidos no mundo real. O *Second Life* está aberto apenas para maiores de 18 anos no entanto, existe uma versão chamada *Second Life Teen*, que é livre para todas as idades O ponto forte deste simulador está em possibilitar que cada utilizador desenvolva actividades com as quais tenha mais afinidade, pelo que o sucesso virá da criatividade e perspicácia de cada um

Uma outra questão implícita a qualquer estudo, é saber até que ponto as novas relações sociais que ocorrem no Ciberespaço sofrem influências e influenciam também o espaço físico ou real.

Os diversos dados recolhidos apontam para o facto de não estarmos perante dois espaços estanques onde o que ocorre num, não influencia o outro. Estamos assim perante uma nova noção de espaço, onde físico e virtual são mutuamente influenciáveis, proporcionando um campo fértil para a emergência de novas formas de socialização, de modos de vida e de organização social.

Com a ligação às redes telemáticas e a construção de um novo universo comunicacional, a experiência que o homem tem de si e do mundo que o rodeia nunca mais será a mesma. O estado de deslumbramento é partilhado por todos. Este deslumbramento tem por base a criação de comunidades designadas virtuais, que actualizam, em nosso entender, o conceito de “aldeia global”. De facto, os indivíduos ligam-se uns aos outros utilizando este novo espaço para comunicarem uns com os outros e acederem a informação muito diversa, que tem a sua origem em todas as partes do mundo e que lhes chega a uma velocidade que os deixa estonteados.

As relações sociais ganham novos contornos. Os indivíduos podem assumir identidades diferentes, não estando sujeitos a representarem determinados papéis sociais nem a posicionarem-se em determinado nível das estruturas hierárquicas rígidas e formais das sociedades designadas tradicionais.

A noção de espaço também sofre profundas alterações. Há uma subversão desta noção quando surge o ciberespaço. Este é não físico, sem fronteiras, instável, percorrido livremente por todos aqueles que “navegam” nas redes, libertos de um condicionador das formas de interacção tradicionais.

A “aldeia global”, além de ter tido implicações em termos sociológicos, provocou também profundas alterações na “psique” do indivíduo. O planeta contraiu-se numa “aldeia global” e o Homem “desnudou-se”.

Com a Era Digital, os indivíduos apropriam-se de uma experiência do mundo que os rodeia, em que se esbatem as diferenças entre global e local, privado e público, oral e escrito, individual e colectivo. Estes conceitos complementam-se, nesta nova Era, numa perfeita simbiose.

Somos confrontados com um planeta que desafia alguns dos conceitos em que assentou durante séculos a existência do Homem, como sejam as noções de tempo e de espaço. O planeta real confunde-se de tal forma com o planeta virtual que somos levados a constatar que a “aldeia” deste milénio subverterá todos os valores que, durante séculos, sustentaram a evolução dos seres humanos!

4 - O Indivíduo em Interação, Novas Sociabilidades

A relação que o indivíduo estabelece com o elemento espaço, nos dias de hoje, pode ser analisada sob duas perspectivas: o indivíduo está enraizado num espaço físico, no âmbito do qual estabelece relações sociais e partilha informação com outros indivíduos; simultaneamente, está suspenso num outro espaço, o virtual, ao qual tem acesso mediante a ligação à rede.

A criação de comunidades designadas virtuais (*on-line communities*), constituídas na sua maioria por pessoas que não se conhecem fora da rede, inaugura novas formas de sociabilidade. Estas formações sociais, também designadas por “*cybersocieties*” (Jones, 1998:

XII), são definidas por Holtzman (1997: 32) como «*communities not of common location, but of common interest, webs of human relationships linked in cyberspace*». Os indivíduos, denominados “netizens” (Jones, 1998), “cibernautas” ou “seres digitais”, membros das comunidades virtuais que habitam o ciberespaço, constroem as suas identidades num contexto comunicacional que gera uma teia de novas sociabilidades.

Thompson (1998: 57) afirma que «...*sentimos que pertenecemos a grupos y comunidades que se han constituido, en parte, a través de los media*», no que o autor designa por “sociabilidade mediática”.

Um dos objectivos dos “habitantes” do ciberespaço consiste em obter informação sobre os mais diversos assuntos. As relações de troca de informação, definidas no âmbito da Sociedade da Informação, estabelecem-se não tanto entre indivíduos mas, entre grupos de indivíduos (*real chat* e *news chat*) que partilham os mesmos interesses e que correspondem, em última análise, aos clãs e às famílias das sociedades primitivas.

De acordo com Lévy (1999), etimologicamente, virtual tem a sua origem no baixo latim “*virtualis*”, derivado do substantivo comum, do latim vulgar, *virtus*, que significa força, potência. Para se compreender este conceito, Lévy apela aos ensinamentos da filosofia escolástica, segundo a qual «*virtual es aquello que existe en potencia pero no en acto*» (p.17).

É um facto que as relações sociais estabelecidas entre os indivíduos sofrem profundas modificações. Através da ligação à *Internet*, podemos comunicar com indivíduos que não conhecemos e partilhar interesses comuns, estabelecendo assim, novas formas de relações sociais. Santos (1998) refere mesmo a existência de cidades virtuais, na medida em que «*à cidade real, física, tangível, os homens pretendem sobrepor uma outra, virtual, intangível...*» (p. 88). Cardoso (1998) referência obrigatória quando nos propomos analisar, em toda a sua dimensão, estas novas formas de sociabilidade, define comunidade virtual como «*um grupo social não sujeito a padrões de dimensão específicos, em cuja base de formação se encontra a partilha de interesses comuns, de tipo social, profissional, ocupacional ou religioso no qual não se procura apenas informação, mas também pertença, apoio e afirmação*» (p.115). Por intermédio destas novas tecnologias, os processos comunicativos articulam-se e dão visibilidade ao funcionamento das novas formas de sociabilidade.

O conceito de sociabilidade ampliou-se ao permitir que os mais tímidos, que mal ousam sair de casa, se relacionem com desconhecidos, quantas vezes através de personalidades fictícias criadas para o efeito, através de uma ciberexistência. Ao constituir-se como espaço de sociabilidade, o ciberespaço gera novas formas de relações sociais, com

códigos por vezes conhecidos, mas adaptados ao espaço e tempo virtuais e às possibilidades de construção de novas identidades.

As sociabilidades têm por base, então, as cenas de encontro com os outros, ou seja, os relacionamentos sociais. Sendo uma característica própria das relações humanas, as sociabilidades inscrevem-se não apenas em certas práticas sociais, mas também de tempo livre, de lazer, de convívio. As sociabilidades fazem parte da essência das relações humanas, constituindo uma dimensão fundamental das mesmas, comportam uma dimensão de cooperação/competição, de consenso/conflito. O carácter desigual e diferenciador que as sociabilidades não raras vezes expressam desenrola-se justamente no poder que subjaz à acção humana, na medida em que aquelas se constituem de acções e interacções que ocorrem num espaço e tempo determinados.

Questionamo-nos agora, sobre se a natureza da interacção mediada pelo computador é diferente da “interacção face a face”, pelo simples facto de termos maior facilidade em nos desligarmos desta última, sem grandes consequências para os sujeitos. Lyon (1995) considera que o incremento das relações sociais indirectas ou mediadas, não implica que as relações sociais directas tenham sido suplantadas. Nas palavras do autor (1995:1), «*direct social relations did not disappear. Rather, they were compartmentalized in the so-called private sphere of the domestical, familiar household*». Lyon (*idem*, p.2) considera ainda que «*remote and virtual relations are still articulated with the material world of access to resources and bodily copresence* ». Os novos espaços sociais tornam assim possível o encontro face a face entre os sujeitos, mas sob uma nova perspectiva de “encontro” e “face a face”.

4.1 - Espaço de Encontro Virtual

As redes telemáticas geram, inclusive, novos espaços de encontro na comunidade tradicional (ex. *cibercafés*). Sendo assim, as formas de sociabilidade contemporâneas encontram na tecnologia um potencializador, um catalisador, um instrumento de conexão. De facto, os indivíduos ligam-se uns aos outros num espaço (ciberespaço), que surge como a actualização de alguns dos locais de interacção por excelência nas comunidades tradicionais.

Segundo Santos (1998: 95), «*o modelo comunicacional não é o do contacto aleatório numa multidão anónima, mas aproxima-se ao grupo de companheiros que conversam no café*

do bairro». Este espaço é o local escolhido pelos “cibernautas”, para comunicarem uns com os outros e acederem, desta forma, a informação muito diversa, que lhes chega a uma velocidade estonteante e proveniente de todas as partes do mundo.

Segundo Nora (1997: 110), «*c'est une vérité qui fait l'unanimité parmi les entrepreneurs du cybermonde, c'est bien que les usagers ne recherchent pas tant des informations utiles que le plaisir de la camaraderie, voire le frisson de la rencontre*». É um espaço de pesquisa de informação, mas acima de tudo de encontro e de partilha. Como afirma Woolley (1992: 125), «*... everyone has equal access to the network, and everyone is free to communicate with as few or as many people as they like*».

Na sequência desta reflexão, parece oportuno fazer uma breve referência à curiosa analogia que Silva (1999b: 9) estabelece entre os novos *media* (suportes de conhecimento e do estabelecimento de relações entre os sujeitos) e a biblioteca, o laboratório e a praça pública, locais de interacção privilegiados na comunidade tradicional: «*...com a biblioteca (extracção de informação, leitura, reanálise, comentários, etc.)*».

Existem inúmeros exemplos de comunidades virtuais, cujos membros residem na mesma cidade o que lhes permite o estabelecimento de relações face a face, reunindo-se fora da rede, em locais que já consagraram como ponto de encontro.

Segundo Rheingold (1996), outro aspecto interessante nas comunidades virtuais reside no facto de o processo de formação de laços de afinidade social sofrer uma espécie de inversão. Por exemplo, na forma tradicional de estabelecer laços de afinidade, procuramos seleccionar as pessoas entre os nossos vizinhos, colegas de trabalho, conhecidos, etc., e, só depois, trocamos informações e procuramos descobrir se os seus interesses são idênticos aos nossos.

Com a ligação às redes telemáticas, o processo inverte-se: seleccionamos de imediato um grupo de pessoas que, de antemão, já sabemos que partilham os nossos interesses (através, por exemplo, dos *newsgroups*). Cria-se, assim, um estereótipo do utilizador da Internet, como um indivíduo solitário que apenas estabelece amizades cibernéticas.

Alguns teóricos, como Hamman (1999), questionam este estereótipo já que, segundo ele, muitos utilizam a rede no intuito de reforçar relações existentes com familiares e amigos do universo *off-line*. Estamos convencidos de que, para quantos, por qualquer razão, se encontram isolados socialmente, a Internet pode ser um instrumento de combate ao seu isolamento. Nora (1997) concluiu que um número significativo de deficientes físicos

encontrou na Internet um espaço no qual resgataram uma sociabilidade perdida uma vez que nas relações que estabelecem *on-line* as suas deficiências físicas não são visíveis.

A ligação à Internet transformou-se, assim, num instrumento de enorme utilidade, mais que não seja, como forma de combater a solidão de muitas pessoas que encontraram, no novo espaço - o ciberespaço - um local onde podem afirmar a sua dignidade como seres humanos e que se manifesta nas relações que estabelecem na rede.

Os complexos sistemas tecnológicos da Era Digital operam um redimensionamento da esfera social, a partir da instauração de níveis de interacção nunca antes possíveis de atingir. Inaugura-se o que Ramos (1998) apelidou de uma nova geometria da comunicação.

Apelamos à sabedoria de Lévy quando refere que *«uma alteração técnica é “ipso facto” uma modificação do colectivo cognitivo, implica novas analogias e classificações, novos mundos práticos, sociais e cognitivos»* (1994: 185).

Uma das diferenças apontada pelos críticos nas formas de interacção mediada, reside na falta de indicadores não verbais, abundantes na “interacção face a face”, o que poderia significar uma reduzida, senão inexistente, expressividade dos novos *media*. Curiosamente, os utilizadores das novas tecnologias facilmente contornaram este obstáculo, ao inventarem formas inovadoras e alternativas de exprimirem as suas emoções. Esses indicadores, os *smiley faces*, também designados *emoticons* são definidos por Baym (1998: 52) como *«graphic icons built out of punctuation marks, are the most famous kind of new expressive cue»*. Estes ícones são uma nova forma de expressar informação não verbal, porquanto se definem como a representação da expressão facial de uma pessoa que transmite informação sobre o seu estado de ânimo. Para além de utilizarem os *smileys* ou *emoticons*, os utilizadores das novas tecnologias utilizam uma outra forma de expressarem os seus sentimentos, que consiste em adicionar um comentário entre estes sinais < > (exemplo: <*Suspiro*>). Os utilizadores dos novos *media* “inventam” formas de contornar as aparentes deficiências que encontram na comunicação mediada pelo computador, inaugurando novas formas de comunicar.

Acreditamos que é premente reorganizar as relações sociais em torno de uma nova tecnologia, ou como afirma Rotzer (1999: 81), temos que fazer um esforço no sentido de *«colocar os mundos digitalmente criados no lugar do mundo comum, tal como o experienciamos, ou, pelo menos, incorporar-lhe o mundo digital»*.

É de salientar que, a ligação às redes telemáticas não implica a perda de sociabilidade, visto que, *«às relações face a face, que definiam a vizinhança, de que se alimentava tradicionalmente a sociabilidade imediata, fundamentada na pertença a uma comunidade de*

enraizamento, uma nova forma de sociabilidade pode estar a substituir-se, uma forma aparentemente dependente, não da pertença a uma mesma comunidade de vida, mas de escolhas individuais aleatórias, ao sabor dos interesses e disposições do momento (...)» (Rodrigues, 1994:196).

Este autor analisa com cautela o impacto social das novas tecnologias, dado que as relações sociais, circunscritas até este momento ao interior dos limites das comunidades tradicionais, com a crescente ligação às redes telemáticas, *«tornar-se-iam relações assépticas, aleatórias e efémeras, dependentes, já não da experiência vivida em comum, mas da performatividade da conexão às redes telemáticas»* (1999a: 3).

Os autores mais críticos chamam a atenção para os efeitos nefastos das novas tecnologias sobre a comunidade, expressos nas seguintes palavras: *«technology increasingly eliminates direct human interdependence. While our devices give us greater personal autonomy, at the same time they disrupt the familiar networks of direct association»* (Heim, 1993: 100). Perante as inúmeras questões que se colocam acerca das formas de interacção mediada pelo computador, e para as quais ainda não existem respostas, defendem que aqueles que integram as comunidades *on-line* voltaram as costas à forma de interacção directa com os seus familiares, amigos e colegas - a sua comunidade *off-line*.

Para contestar esta tese sobre o impacto negativo dos novos *media*, talvez seja oportuno questionarmo-nos sobre o seguinte: por que é que a interacção face a face tem que servir de modelo/ideal para a comunicação? Talvez tenhamos que abandonar a visão romântica e idílica da interacção face a face, já que esta forma de interacção não é a solução para ultrapassar todos os obstáculos que se colocam à comunicação entre os indivíduos.

Estamos convencidos de que, para ultrapassar muitos dos obstáculos que se colocam à comunicação e relação humana, temos que tirar partido das potencialidades que advêm da interligação geral, possibilitada pelas novas tecnologias da informação, e que Lévy (2000) refere como *«o desenvolvimento das comunidades virtuais e dos contactos interpessoais à distância por afinidade»* (p. 263). Segundo ele, a principal riqueza do ciberespaço são as pessoas que nele habitam e que, através deste novo *medium*, têm a possibilidade de comunicar *«com os peritos, os protagonistas, as testemunhas directas dos assuntos...»* (*idem, ibidem*).

4.2 - O Indivíduo on-line/ off-line

A possibilidade que os indivíduos têm de criar múltiplas identidades *on-line* tem, efectivamente, causado um enorme fascínio nos investigadores. Através do anonimato, o indivíduo pode inventar «*alternative versions of one's self and to engage in untried forms of interaction, theoretically problematizing the notion of "real self"*» (Baym, 1998: 54). Uma ilação que podemos extrair, é a de que, os sujeitos ao sobrevalorizarem as potencialidades que o anonimato lhes proporciona, assumem identidades que não correspondem à sua verdadeira identidade, aquela que está consolidada *off-line*.

Turkle (1995) defende que a interacção *on-line* revela ser muito mais intensa do que a interacção *off-line*. Justifica-o afirmando que, por alguma razão, as pessoas que as estabelecem se sentem de alguma forma afastadas do mundo real, privilegiando as formas de interacção *on-line*. Na verdade, a questão central consiste em saber por que razão quem interage através da Internet, e muito em particular nos *chat rooms*, prefere a interacção mediada neste espaço virtual, em substituição da interacção face a face. Segundo Turkle (1995), a resposta reside no facto da interacção mediada permitir a combinação do anonimato com a interacção em tempo real, ao qual se adiciona a possibilidade de através do mecanismo da imaginação/fantasia criar ou assumir, um papel (construir um personagem) que pode ser idêntico ao que se representa na vida real, ou que, muito pelo contrário, se afasta desse modelo.

5 – Uma Educação para todos

A qualidade da educação, e o contributo potencial que as tecnologias lhe podem trazer, é uma dimensão fundamental no desenvolvimento.

Também aqui as tecnologias se constituem como factores críticos, ou mesmo limitante ao desenvolvimento, mas por si só não o conseguem promover. Nesse sentido vale a pena considerar alguma da experiência na difusão de computadores e Internet nas Escolas, particularmente ao nível do 1º ciclo do Ensino Básico, mais directamente dependente das autarquias.



A par de outras iniciativas do Estado no sentido de trazer uma maior acessibilidade aos meios da Sociedade da Informação. Referimo-nos, por exemplo, à criação de “Espaços Internet” de natureza concelhia e à implementação de um diploma de competências básicas em tecnologias da informação (DCB), o qual se constitui como um diploma de cidadania em termos de alavanca da dinamização da proximidade dos cidadãos aos computadores e à Internet.

A introdução da acessibilidade à Internet, como atrás já referimos, em todas as escolas do 1º ciclo em conjunto com MCT e as autarquias, abrangendo muitas das escolas públicas, pretendeu garantir a todas as crianças o acesso a um bem da Sociedade da Informação com profundas implicações potenciais na qualidade da sua formação. Mas constituiu também um desafio à mobilização de todos os envolvidos – alunos, professores, pais, autarcas – no sentido de responder eficazmente ao desafio da sua integração no currículo escolar e na melhoria da formação dos nossos jovens.

Deste modo, a garantia da utilização das infra-estruturas instaladas e a qualificação do seu uso afiguraram-se desde logo como os problemas a resolver de imediato. Algumas respostas concretas foram as acções da uARTE (Unidade de Apoio à rede Telemática Educativa, do anterior MCT que desde 1997 acompanhou educativamente o desenvolvimento do Programa Internet na Escola), por exemplo através do Netmóvel e, mais recentemente, da FCCN (Fundação para a Computação Científica Nacional, entidade gestora da rede das instituições científicas e das escolas dos vários níveis de ensino e coordenadora do Programa Internet@EB1) através do programa Internet@EB1.

O Netmóvel desenvolveu uma acção pioneira em todo o país, disponibilizando uma carrinha com 12 computadores e outros recursos digitais com ligação à Internet, contando com meios preparados para mobilizar o público em geral (incluindo, em particular, os pais e professores das escolas do 1º ciclo) para as potencialidades do uso educativo da Internet. Apoiando-se no sítio WWW daquela unidade (entretanto desaparecido), o qual estava apetrechado para o apoio on-line com materiais e propostas de actividades conducentes à criação de dinâmicas de valorização do uso educativo destas tecnologias, estabeleceu um modelo de trabalho “trifásico” nas escolas visitadas, que contemplava a sensibilização dos professores, a informação aos pais e a motivação ao trabalho com os alunos. Neste contexto, mobilizava-se a escola no sentido de:

- ✓ Qualificar o uso educativo da Internet, esclarecendo de que forma esta tecnologia se podia constituir como uma riquíssima fonte complementar de materiais, ideias, actividades e informação disponível e actual para ser trabalhada na sala de aula;
- ✓ Disponibilizar uma “montra digital” do trabalho produzido pela escola, dando-lhe sentido público e aumentando a satisfação dos alunos (assim como dos professores e pais) na autoria dos seus trabalhos;
- ✓ Facilitar um instrumento de contacto e colaboração inter-institucional (nomeadamente entre escolas, autarquias, bibliotecas, e instituições científicas), efectivamente enriquecendo o currículo escolar de uma forma única;
- ✓ Fomentar um ambiente de formação contínua e desenvolvimento do currículo para os professores, apoiando o seu trabalho indistintamente da localização;
- ✓ Permitir que os alunos desde muito cedo pudessem contar com a mais-valia que a Internet e os computadores poderiam constituir quando criteriosamente utilizados no enriquecimento educativo das suas actividades na escola.

Ainda no início de 2002, e prosseguindo neste esforço de dinamização do uso da Internet na Escola, foi lançado o programa que viria a ser conhecido por Internet@EB1 e que tem vindo a promover o acompanhamento da utilização educativa da Internet por todas as escolas do 1º ciclo por parte de instituições do ensino superior envolvidas na formação de professores do 1º ciclo (Escolas Superiores de Educação e Universidades), por via de monitores que se deslocaram a todas as escolas. Foram realizadas milhares de visitas, trabalhando com os professores e alunos no sentido de dinamizarem a utilização educativa da Internet, de criarem e manterem actualizadas as páginas WWW das escolas e de procederem à atribuição de DCB (como referido anteriormente) a professores e alunos.

Também significativa foi a construção pelas instituições envolvidas de sítios WWW constituindo centros de recursos pedagógicos e apoio on-line. A partir deste programa básico, avaliado por uma entidade independente, foi ainda possível desenvolver outras dimensões de trabalho, designadamente as de maior integração curricular da Internet, de formação de professores e da criação de dinâmicas de partilha, naturalmente muito heterogéneas, consoante as especificidades de cada instituição de ensino superior e das escolas envolvidas.

Mas a experiência de trabalhar na “educação para todos” vem mais uma vez reforçar a necessidade de governar a incerteza nos processos de difusão das tecnologias de comunicação e informação. Investir no esforço para garantir uma acessibilidade efectiva, não

meramente potencial, mas verdadeiramente mobilizadora, é assim uma condição necessária para a apropriação qualificadora das tecnologias de informação e comunicação junto das populações, permitindo mobilizar a base social de apoio necessária ao desenvolvimento social e económico na Era que emerge. Esta questão exige, para ser respondida, análises locais detalhadas, assim com estudos comparativos, de natureza transversal.

As condições de resposta positiva dos vários segmentos da comunidade educativa têm de ser melhor entendidos, assim como as resistências e os seus fundamentos. Análises do uso efectivo, assim como das expectativas criadas em torno dos Espaços Internet, ou da Internet disponibilizada em outros espaços públicos municipais e em Associações, por exemplo, tornam-se hoje necessárias.

III Capítulo

III CAPÍTULO

Metodologia

Tendo em vista o objectivo da pesquisa e a profundidade que se pretende alcançar, considerámos importante e necessário que o estudo se centrasse em torno de um pequeno grupo de indivíduos escolhendo por isso um espaço público local.

Para levar a efeito esta investigação optamos por um desenho de tipo *survey*, tendo em conta o carácter exploratório, pretendendo assim obter dados ou informações sobre características, acções ou opiniões de um determinado grupo de pessoas, indicado como representante de uma população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, neste caso, um questionário.

Os procedimentos metodológicos foram os seguintes

a) Relativamente à recolha de dados utilizaram-se:

- ✓ Levantamento de dados através da consulta de documentos/relatórios relativos ao espaço onde decorria o estudo;
- ✓ Questionário aos utentes do espaço.

b) Relativamente ao tratamento e análise dos dados recolhidos

- ✓ Estatística descritiva para tratamento e apresentação de dados;
- ✓ Análise de conteúdo para tratamento das questões abertas dos questionários;
- ✓ Análise quantitativa.

1 - Justificação dos instrumentos escolhidos

Os questionários são constituídos por questões de resposta múltipla para que todos os inquiridos possam indicar outras hipóteses que não tenham sido, por nós, "categorizadas" e,

por questões abertas de modo a que o questionário se apresente menos directivo, conferindo-se alguma flexibilidade e liberdade nas opiniões expressas pelos sujeitos inquiridos.

A existência de questões abertas é ainda facilitadora tendo em conta o tipo de estudo e de informação que se pretende recolher. Como refere Vala (1990, p. 10) «*numa investigação por questionário, a análise de conteúdo é particularmente útil (...) sempre que o investigador não se sente apto para antecipar todas as categorias ou formas de expressão que possam assumir as representações ou práticas dos sujeitos questionados, recorrerá a perguntas sendo as respostas sujeitas à análise de conteúdo*».

O questionário constitui um meio, por excelência, para obter opiniões, conhecer atitudes e receber sugestões (Hayman, 1991; Hill e Hill, 2000). O questionário constitui seguramente a técnica de recolha de dados mais utilizada no âmbito da investigação sociológica (Pardal e Correia, 1995).

Para a utilização de um questionário, é essencial captar bem o objectivo a atingir, bem como o tipo de informações a recolher. Cada pergunta do questionário deve contribuir de um maneira específica para alcançar os objectivos do estudo. Para construir um questionário, é necessário saber de maneira precisa o que se procura, assegurar-se que as perguntas têm um sentido e que todos os aspectos da questão foram abordados (Ketele e Roegiers, 1993).

Um questionário é um instrumento rigorosamente estandardizado, tanto no texto das questões como na sua ordem (Ghiglione e Matalon, 1992). Num questionário, existem dois tipos principais de perguntas: perguntas de identificação do inquirido e perguntas de conteúdo. Contrariamente às diferentes formas de entrevista, a concepção e a redacção de um questionário são inteiramente determinadas pela exploração estatística que para ele esteja prevista. Isto implica que se possa legitimamente enumerar as respostas para cada questão, ou seja, que se possa efectivamente considerar como equivalentes, respostas semelhantes.

No questionário, é necessário que cada questão seja perfeitamente clara, sem nenhuma ambiguidade e que o inquirido saiba exactamente o que se espera dele. Um princípio básico na formulação de perguntas é o de evitar o uso de expressões linguísticas que não sejam familiares ao inquirido. A falta de compreensão das perguntas por parte do inquirido faz com que ele não proporcione a informação pretendida, ainda que queira fazê-lo. É também provável que o uso de linguagem não familiar acabe com a motivação do inquirido para continuar a sua colaboração. O questionário deve ser concebido de tal forma que não haja necessidade de outras explicações para além daquelas que estão explicitamente previstas.

A construção do questionário e a formulação das questões constituem, portanto, uma fase crucial do desenvolvimento da investigação. Não se pode deixar certos pontos no vazio, dizendo que mais tarde, perante as respostas, se tornarão mais precisos. Qualquer erro, qualquer inépcia, qualquer ambiguidade, repercutir-se-á na totalidade das operações ulteriores até às conclusões finais.

Paralelamente ao texto das questões, a ordem pela qual estas são colocadas é também muito importante. Chegando-se a um certo ponto do questionário, as questões anteriores deram já à pessoa uma ideia do campo coberto pela investigação, já a familiarizaram com o tema e a forma particular como é abordado e já lhe deram a oportunidade de reflectir sobre ele (Ghiglione e Matalon, 1992). Um outro aspecto a ter em conta é que as primeiras questões são muito importantes, uma vez que são elas que indicam aos inquiridos o estilo geral do questionário, o género de resposta que delas se espera e o tema que vai ser abordado. É também a partir delas que se estabelece a relação investigador/inquirido e que este terá ou não a impressão de que a sua vida privada está a ser invadida.

As perguntas num questionário podem ser abertas ou fechadas, segundo a função com que são feitas. Na pergunta aberta o inquirido constrói a resposta, pelo que é permitida qualquer resposta. Este tipo de perguntas é útil quando se deseja obter informação mais profunda e também quando o inquiridor não prevê qual seja a resposta.

Na pergunta fechada só se permite dar certas respostas determinadas. As respostas possíveis são incluídas numa lista e o inquirido escolhe uma delas. Uma vez que as perguntas fechadas limitam, em grande medida, o que o inquirido tem que fazer, devem definir-se muito bem as respostas que provavelmente ocorram (Hayman, 1991). Se bem que nas perguntas abertas se proporcione uma informação mais específica, talvez as perguntas fechadas sejam desejáveis por razões de motivação e contacto com o inquirido.

A duração aceitável de um questionário depende muito do interesse que o indivíduo tem pelo tema, da forma como ele é elaborado e das condições da sua aplicação. Preparar antecipadamente a fase de apuramento permite, muitas vezes, tomar consciência de que certas questões, aparentemente interessantes, serão inúteis, quer porque são a repetição desnecessária de outras, quer porque são equívocas e exigem muitas outras questões complementares para serem interpretáveis.

Segundo os especialistas Ghiglione e Matalon, (1992), um questionário composto, na sua maioria, por questões fechadas, não deveria ultrapassar os 45 minutos quando a sua aplicação é feita em boas condições, ou seja, em casa da pessoa ou num lugar tranquilo.

Ultrapassando esse limite, o interesse esmorece, o que se nota através de sinais como a brevidade das respostas às questões abertas ou a rapidez das respostas indicando pouca reflexão sobre as mesmas. Se o tema interessa de facto à pessoa, o questionário pode ser mais longo, mas não devendo, contudo, ultrapassar uma hora.

1.1 - O questionário

Considerando os objectivos do estudo e o contexto em que o mesmo decorre foi elaborado um questionário especificamente para este trabalho de investigação. Este questionário é constituído por duas partes.

Numa primeira parte, o questionário recolhe dados que permitem caracterizar a população em geral (género, idade e escolaridade).

A segunda parte do questionário pretende recolher dados sobre a motivação e tipos de utilização que uma dada população faz dos recursos disponíveis no espaço Internet assim como sobre aspectos relacionados com as sociabilidades que se desenvolvem no contexto da utilização da Internet.

2 - Procedimentos para análise dos questionários

Após recolhermos os questionários procedemos à sua análise. Começámos por numerar todas as categorias, tendo em conta cada pergunta individualmente, para que a posterior construção de quadros e gráficos fosse facilitada. Na construção dos referidos instrumentos algumas categorias não foram por nós referenciadas por não terem sido alvo de referência por qualquer sujeito.

Nas perguntas de resposta aberta e, para apurarmos os resultados, recorreremos à técnica da análise de conteúdo que nos permitiu identificar e sistematizar as características específicas a integrar em cada categoria (Bardin, 1979; Raposo, 1983; Estrela, 1986; Pourtois e Desmet, 1988). Bardin (1979, p.42), refere esta técnica como "*... um conjunto de técnicas de análise de comunicações, visando obter, por procedimentos sistemáticos e objectivos da descrição do*

conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a referência de conhecimentos relativo às condições de produção/recepção de mensagens”.

Na análise de conteúdo, procedemos primeiramente a uma análise categorial, também referida por Portois e Desmet (1988, p. 199): *«... trata-se da frase objectiva e sistemática que recorta a comunicação em “categorias” aquelas que correspondem a regras bem precisas de homogeneidade, de exaustividade e de exclusividade.»*

Os documentos de recolha de informação (questionários) foram entregues aos monitores do “Espaço Internet” e foi-lhes pedido que fizessem a distribuição dos mesmos e sempre que possível verificassem se os questionários estavam completamente preenchidos.

3– População e amostra

Tendo como referência o Relatório do Espaço Internet de Portel do ano de 2005 (anexo III), o qual se refere a indicadores sobre a participação, o mesmo aponta para um total anual de 9500 registos de utilização, sendo que cada registo corresponde a uma hora de utilização de um visitante. Cada visitante pode registar-se tantas vezes quantas quiser, desde que o equipamento esteja disponível. No relatório anteriormente referido, estes registos estão distribuídos de forma equitativa por todos os meses à excepção dos meses de Julho e Agosto, talvez por estes coincidirem com as férias escolares da população. Para que seja esclarecedor e facilitador de uma melhor compreensão relativamente ao significado do número de utilizações, convém referir que, de acordo com os censos de 2001 no concelho de Portel, o número de habitantes é de 7109 distribuídos por 8 freguesias. São estes os indivíduos que supostamente são servidos por este Espaço Internet.

Recorde-se que o “Espaço Internet” de Portel, abriu ao público a 10 de Julho de 2002, está localizado no Centro Comunitário e encontra-se equipado com dez computadores ligados à Internet multimédia para a utilização pública, três impressoras, um projector de vídeo multimédia, dois *scanners* e todo o software necessário para que os interessados possam navegar comodamente.

De entre as actividades mais relevantes realizadas neste local, a formação tem tido um espaço de relevo. O Agrupamento de Escolas, a Associação Terras Dentro, a Associação Sementes de Esperança e a própria Câmara Municipal são algumas das entidades que têm

recorrido a este espaço para realização de diversas acções de formação ao nível das tecnologias da informação, conferindo a muitos trabalhadores a possibilidade de conseguirem o seu Diploma de Competências Básicas.

Neste espaço, a que gratuitamente todos podem recorrer, também têm sido realizadas actividades de tempos livres.

São objectivos deste Espaço proporcionar e estimular o uso da Internet, combater a info-exclusão, motivar a população e apoiar-la na aquisição de capacidades e conhecimentos, de forma a aprofundar o seu nível técnico-cultural no âmbito do uso das TIC.

Considerando as características do Espaço Internet e dos seus padrões de utilização, não foi possível determinar o número de utilizadores do Espaço. Tal dificuldade advém, como já referido, do facto dos utentes do Espaço terem a possibilidade de fazer tantos registos quantos quiserem e do facto de poderem ser ou não as mesmas pessoas.

Tornou-se assim necessário definir um critério para a selecção da amostra que tivesse em consideração estas características e a impossibilidade de determinar rigorosamente a população do estudo.

A solução encontrada centrou-se na abertura de uma *janela de tempo* destinada à administração do questionário, salvaguardando a possibilidade de todos os utentes poderem participar no estudo.

Deste modo foram convidados a participar no estudo os utentes que se registaram no Espaço Internet entre o dia 15 de Novembro e 1 de Dezembro de 2006.

Partindo desta amostra e sem pretensões de assegurar a sua representatividades relativamente ao universo de utentes do Espaço, dado que se trata de um estudo exploratório, foi possível administrar o questionário a vinte e nove utilizadores/ frequentadores do Espaço Internet, de ambos os sexos e sem limite de idade, que serviu o intento de conhecer de forma mais objectiva os Espaços Internet e contribuir com alguma reflexão sobre o verdadeiro valor e importância destes recursos para os jovens, em especial os habitantes de zonas rurais e onde o acesso às tecnologias de informação e comunicação é, em geral, mais limitado.

IV Capítulo

IV CAPÍTULO

Apresentação e interpretação dos resultados dos questionários

Os resultados que apresentamos a seguir resultam de um tratamento estatístico das questões consideradas nos questionários, aplicados à população (vinte e nove frequentadores/utilizadores do Espaço Internet de Portel), e análise de conteúdo relativas às questões abertas.

A primeira parte do questionário permitiu-nos recolher informações que caracterizam a população alvo quanto ao género, idade e formação académica. Através da observação do gráfico 1 podemos verificar que a amostra inquirida (vinte e nove indivíduos) é constituída por 41% de indivíduos do género masculino e 59% do género feminino. Verifica-se, segundo a informação apresentada no gráfico 2, que a maioria dos utilizadores, 41% se encontram no escalão etário dos 10 aos 15 anos, sendo o escalão dos 26 a 30 anos o que apresenta menos utilizadores, 7%. Este facto é facilmente constatável para qualquer visitante do Espaço Internet de Portel talvez por o mesmo se constituir como um espaço jovem, rodeado pelas escolas do 1º ao 3º ciclo.

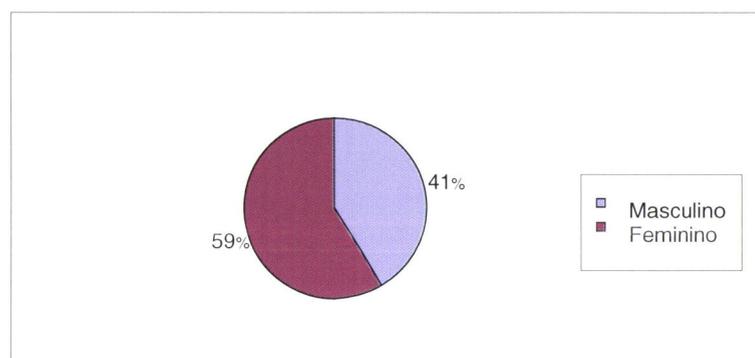


Gráfico 1 - Distribuição por género

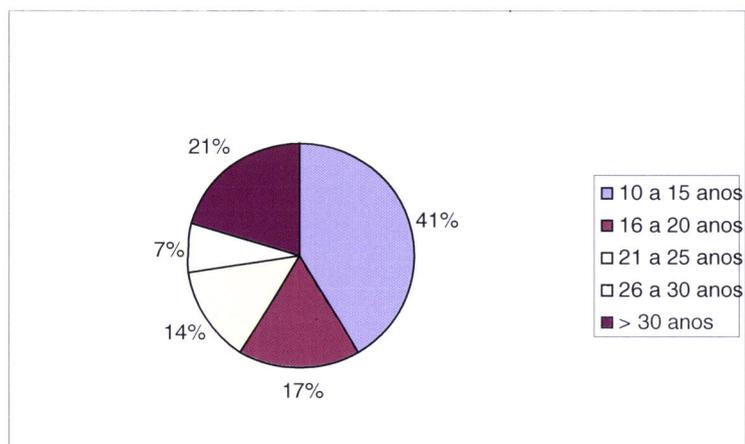


Gráfico 2 - Escalão etário

Relativamente ao nível de escolaridade no gráfico 3 podemos verificar que 52% da amostra frequentou ou frequenta o 3º ciclo, não sendo registado nenhum utilizador só com o nível do 1º ciclo de escolaridade. Existe ainda uma minoria dos utilizadores, 3% que frequenta ou frequentou o ensino superior. Poderemos então inferir que a maioria dos indivíduos se encontram ao nível do 3º ciclo informação que se enquadra também com o nível etário do grupo. Parece então confirmar-se que os espaços educativos destes jovens estão a ser ampliados para o exterior da escola.

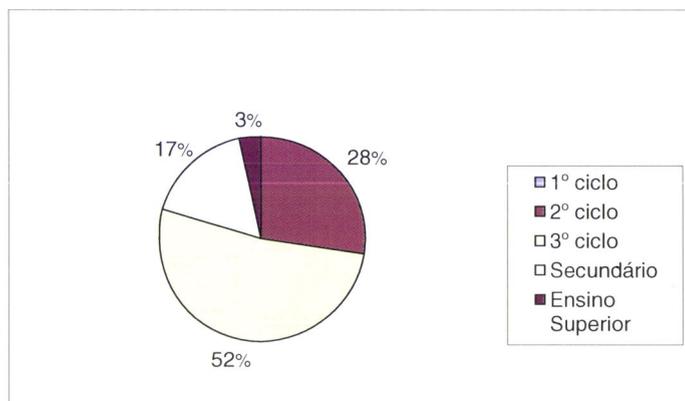


Gráfico 3 - Nível de escolaridade

Seguidamente, e já na segunda parte do questionário quisemos saber que objectivos levam estes jovens até ao Espaço Internet. De acordo com os dados do gráfico 4 constatamos que estes indivíduos se dirigem ao Espaço Internet com diferente objectivos, sendo que a

maioria, 31%, se encontra a frequentar algum tipo de formação, seguindo-se a estes os indivíduos que vão até ao Espaço para navegar na Internet, 24%. É curioso verificar que cerca 17% se deslocam a este espaço apenas pelo conforto que o mesmo lhe proporciona. Com igual percentagem estão os que preferem comunicar na Internet e os que vão apenas fazer trabalhos. A tendência geral revela-nos um grande objectivo comum aos vários indivíduos, a utilização da Internet e de todos os recursos nela disponibilizados.

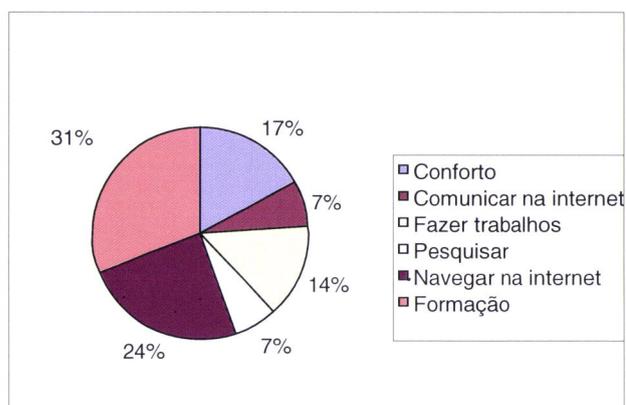


Gráfico 4 - Objectivos da utilização

Na segunda questão desta segunda parte perguntámos qual a duração média de tempo em que o indivíduo utiliza a Internet naquele espaço público. Obtivemos então os dados apresentados no gráfico 5. Podemos verificar que cerca de 55% da população utiliza a Internet entre uma a duas horas conforme mostra o gráfico, sendo que, os restantes indivíduos se encontram repartidos por 21% que utiliza menos de uma hora, 7% utiliza mais de duas horas e outros tantos não sabem ao certo o tempo que ali passam. Neste momento parece-nos ser pertinente fazer uma observação relativa à forma como o tempo é gerido pelos monitores deste Espaço. Cada utilizador inscreve-se por períodos de uma hora, passado este tempo, caso não haja mais inscrições e o equipamento se encontre disponível, o indivíduo poderá renovar a sua inscrição e assim dar continuidade ao trabalho.

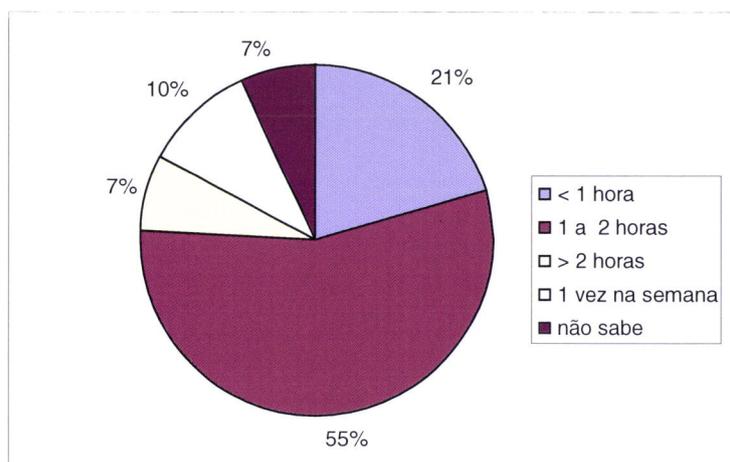


Gráfico 5- Tempo de utilização da Internet

Dando continuidade à questão anterior, importa-nos agora questionar os indivíduos relativamente a outros locais onde têm a possibilidade de aceder à Internet. A mesma população responde, conforme gráfico 6, que acede à Internet também em casa, na escola ou na biblioteca. Verificamos que cerca de 35% acede na própria casa, logo de seguida de 31% que utiliza a Internet na escola. Os restantes indivíduos encontram-se repartidos em igual número, 17%, utilizam a Internet na biblioteca e outros tantos 17% não têm acesso em nenhum outro local. Partindo destes dados, poderemos constatar que a Internet está naturalmente a ocupar e a revitalizar outros espaços educativos e ao mesmo tempo existe um número significativo de indivíduos que apenas têm acesso à Internet neste espaço público.

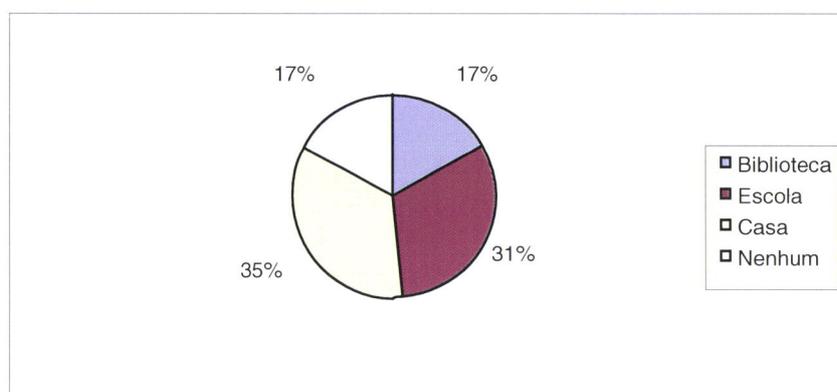


Gráfico 6 - Locais de acesso à Internet

Na terceira questão utilizámos uma série de respostas fechadas as quais nos permitiram aferir qual o horário em que os indivíduos acedem com mais frequência à Internet. No que refere ao período do dia em que este grupo acede à Internet os dados apresentados no gráfico 7, revelam que cerca de 40% dos indivíduos utilizam a Internet entre as quinze e as dezoito horas. Estes dados confirmam o que se verificou no gráfico 2 e 3, a maioria dos utilizadores está no escalão etário dos 10 aos 15 anos, são alunos da escola, nomeadamente do 2º e 3º ciclo e normalmente aproveitam o período da tarde para estarem no Espaço Internet a desenvolverem várias actividades (gráfico 4) ou aguardam que chegue o autocarro que os leve à freguesia onde residem.

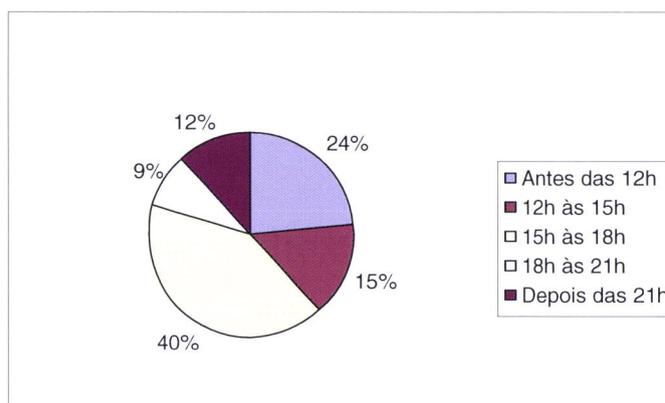


Gráfico 7 -Horário de acesso à Internet

Sabendo agora que indivíduos frequentam o Espaço Internet, na quarta questão quisemos perceber se habitualmente costumam ir sozinhos ou com amigos e/ou familiares.

Contabilizadas as respostas verificamos através do gráfico 8 que quem vai ao Espaço Internet o faz acompanhado pelos amigos ou familiares (38%) sendo em menor percentagem os que vão até ao referido Espaço sozinhos, cerca de 28%. Mais uma vez, parece ser possível confirmar o que já anteriormente foi referido, são os alunos do Agrupamento de Escolas que até ali se deslocam, normalmente acompanhados por colegas/ amigos. É assim possível confirmar que este Espaço encerra uma série de vertentes sociais onde podemos encontrar, além do interesse tecnológico, a comunicação na rede e as relações pessoais num determinado espaço físico que é o Espaço Internet, torna-se assim também um local de convívio e encontro social.

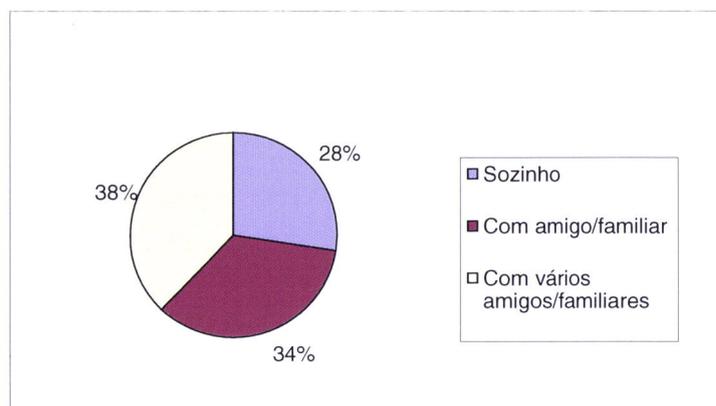


Gráfico 8 - Companhia preferencial

Na quinta questão pedimos aos indivíduos que assinalassem quais os serviços e ferramentas que habitualmente utilizam na Internet. Para uma melhor interpretação apresentamos aqui não só o gráfico 9 mas também a tabela 1 relativos aos serviços e ferramentas e o número de respostas atribuídas a cada uma. Relativamente aos serviços e ferramentas utilizadas é curioso verificar que no global é a comunicação que impera, senão vejamos: cerca de 28% utiliza o e-mail, 26% o Messenger, esta sequência é interrompida por 23% que realizam pesquisa na Internet, mas logo estão os que utilizam o Hi.5, cerca de 20%. Sem nenhuma escolha encontramos os blogs, *webcam*, fóruns e o *skype*.

Serviços e ferramentas	Nº de Respostas
E-mail	24
Pesquisa na internet	20
Salas de chat	2
Messenger	22
Hi.5	17
Blogs	0
Web Cam	0
Foruns	0
Skype	0
Outros	1

Tabela 1- Serviços e ferramentas

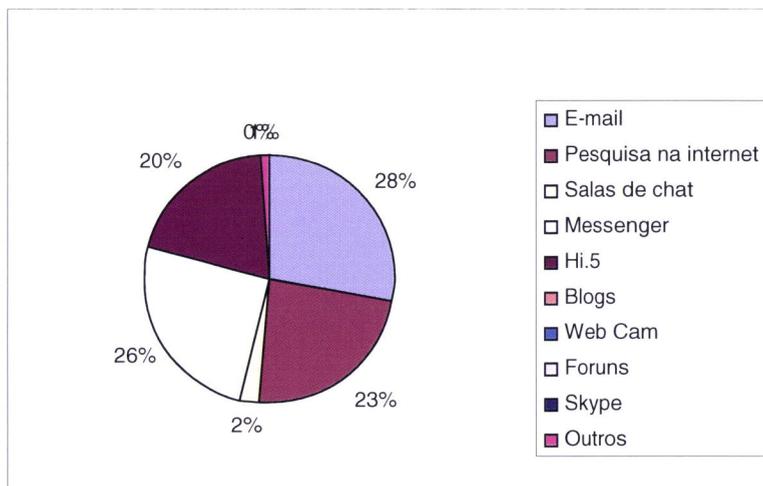


Gráfico 9 - Serviços e ferramentas

Relativamente ao item relacionado com a pesquisa na Internet, pretendemos na sexta questão, saber quais os temas da pesquisa efectuada. Conforme dados apresentados no gráfico 10, verificamos que cerca de 28% dos indivíduos realiza vários tipos de pesquisa, não especificando. A restante percentagem encontra-se distribuída pela pesquisa para trabalhos académicos (21%); filmes, cinema e imagens (14%); logo seguidos pelos que se interessam por música e jardinagem, 10%.

Estes dados parecem apontar para um interesse na descoberta de um vasto leque de temas enquadrados nos referidos 28% os quais se tornaram impossíveis de categorizar. Poderemos neste momento especular dizendo que os indivíduos estão a aprender uns com os outros a construir o seu conhecimento estabelecendo ao mesmo tempo novas formas de relações sociais numa outra dimensão.

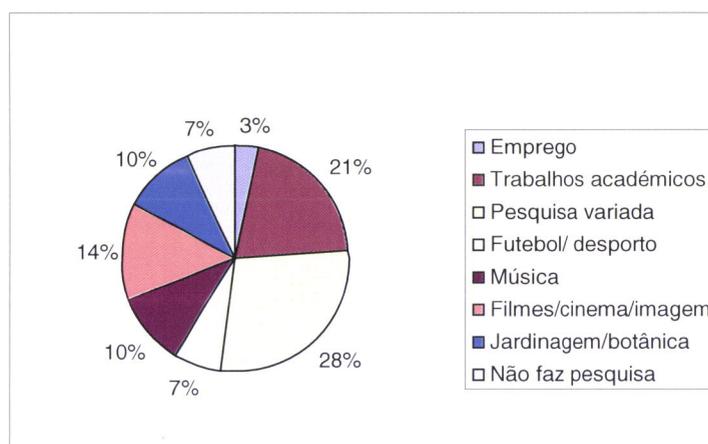


Gráfico 10 - Temas de pesquisa

A questão anterior foi subdividida com o objectivo de questionar o nosso grupo sobre as finalidades das suas pesquisas. O gráfico 11 mostra que 28% dos indivíduos realizam pesquisa que têm essencialmente como finalidade aprender/adquirir conhecimentos. Cerca de 24% das finalidades da pesquisa não foram possíveis de categorizar pela sua grande diversidade, logo a seguir verificamos que 21% tem como objectivo pesquisar com o intuito de realizar trabalhos. Este gráfico volta a confirmar o que dissemos relativamente à questão anterior, os indivíduos estão cada vez mais interessados na construção do próprio conhecimento, mediados pela tecnologia com o contributo de uma realidade virtual e global.

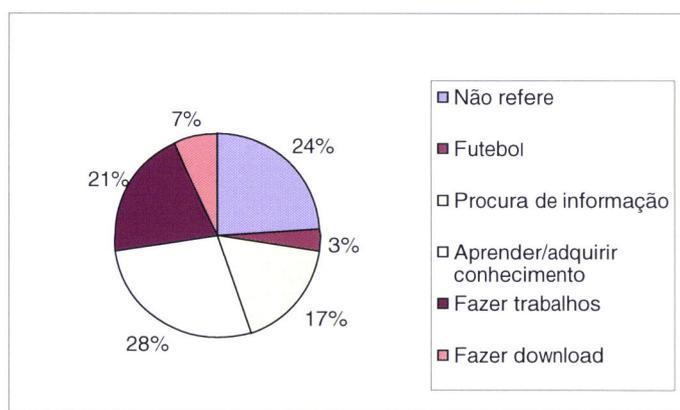


Gráfico 11 - Finalidades da pesquisa

Sabendo que a comunicação mediada pela Internet atrai cada vez mais indivíduos, também nós o podemos confirmar com os dados anteriormente apresentados no gráfico 9. Colocamos agora uma questão que pretende obter respostas sobre quais são as pessoas com quem os nossos indivíduos comunicam. A partir da observação do gráfico 12 verificamos que a maioria, 60%, comunica com amigos, cerca de 30% com familiares e apenas uma minoria de 4% comunica com pessoas que conheceu na Internet ou que simplesmente não conhece. Parece surpreendente verificar que os laços estabelecidos pessoalmente se alongam agora ao nível social virtual. Uma outra dimensão ao nível das sociabilidades parece despertar. Há uma complementaridade entre o nível das relações pessoais e das relações virtuais. Existem agora novos espaços sociais de encontro e interacção

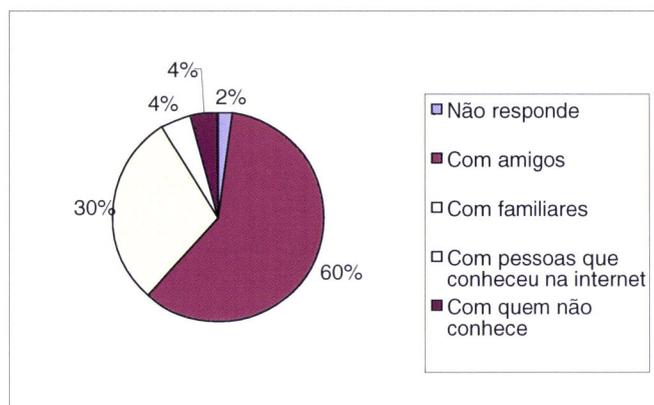


Gráfico 12 - Pessoas com quem comunica

Observando agora o gráfico 13 relativo à questão das comunicações estabelecidas em simultâneo e não nos afastando dos dados anteriormente recolhidos podemos afirmar que cerca de 41% dos inquiridos consegue comunicar em simultâneo com 3 a 4 pessoas, 28% fala com mais de 4 pessoas em simultâneo e 24% com apenas 1 ou 2 pessoas. Esta análise confirma que a Internet se transformou num instrumento de enorme utilidade, até mesmo como forma de combater a solidão de muitos ou, tornando-se num local onde a esfera social é redimensionada onde muitas vezes, com facilidade, se contornam os obstáculos comunicacionais ao inventarem formas inovadoras e alternativas que exprimem emoções e mesmo expressões faciais.

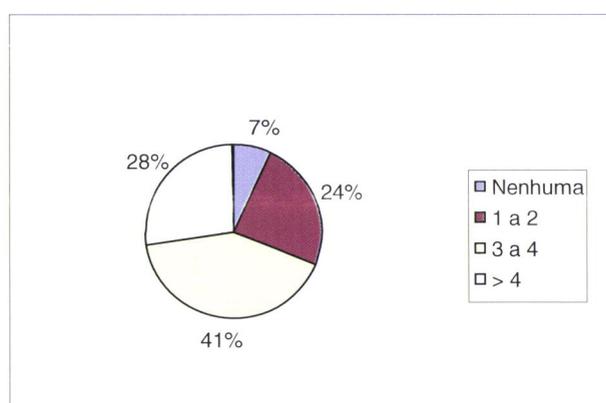


Gráfico 13 - Número de pessoas com quem comunica em simultâneo

Se a questão anterior nos permitiu perceber a simultaneidade das comunicações, agora verificamos através da tabela 2 e do gráfico 14 que quanto ao número de contactos que os indivíduos têm na sua lista há uma grande dispersão. Há pessoas que têm menos de 10 contactos na sua lista (7%) e outras chegam a ter mais de 150 (3%). A maioria, 35%, tem entre 10 a 30 contactos em lista, logo seguidos por um bloco de 21% que tem entre 31 a 50 contactos.

Nº de Contactos na lista	Frequências
Não tem	3
< 10	2
10 a 30	10
31 a 50	6
51 a 70	2
71 a 90	2
91 a 110	2
111 a 130	1
131 a 150	0
> 150	1

Tabela 2 - Número de contactos na lista

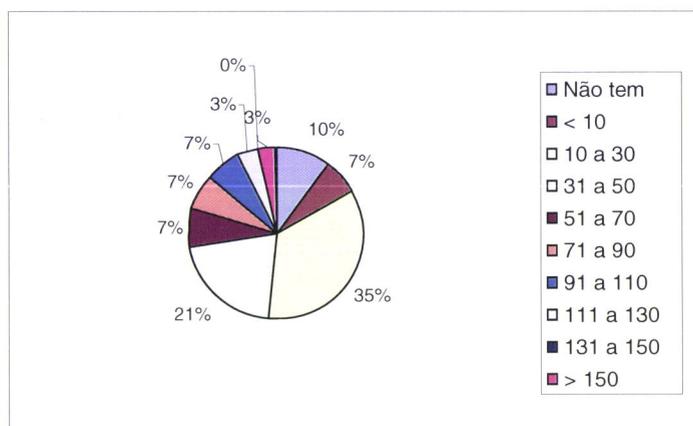


Gráfico 14 - Número de contactos na lista

Ainda relativamente às pessoas que se encontram na lista de contactos dos nossos indivíduos, verificamos que 64% comunica com pessoas da mesma idade, sendo menos significativo o número de pessoas que comunicam com indivíduos mais novos, cerca de 17%.

Curiosamente é de referir que cerca de 8% não sabe a idade das pessoas com quem comunica, igual percentagem refere que não tem hábitos de comunicação a este nível. A comunicação estabelecida com pessoas da mesma idade reforça a ideia que o grupo de amigos e colegas é transportado também para o espaço virtual e muitas vezes enriquecido através de elos aos quais alguns autores chamam cibercomunidades. Para clarificar esta hipótese colocámos uma outra questão relativa aos assuntos tratados durante a comunicação.

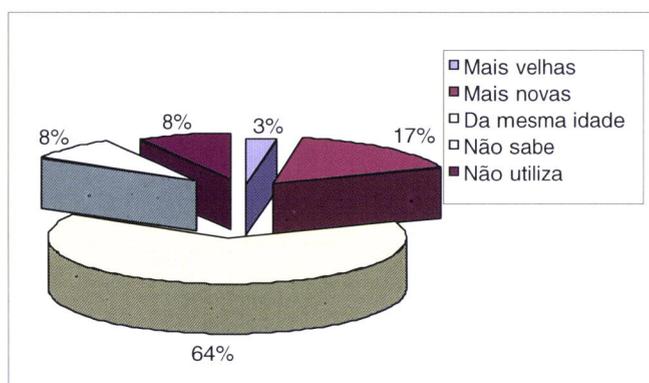


Gráfico 15 - Nível etário dos contactos da lista

Através do gráfico 16 facilmente verificamos que a maioria das conversas recaem sobre o tema “amigos” (42%), seguindo-se logo com 20% as conversas sobre a escola e com 18% sobre música. Estas respostas, conjugadas com as anteriores, mostram que na realidade estão a surgir mudanças na forma como os elementos de um grupo se relacionam uns com os outros e sobre os assuntos que tratam durante a comunicação. Nunca poderemos esquecer que estes dados se referem a uma população específica, não sendo possível generalizar.

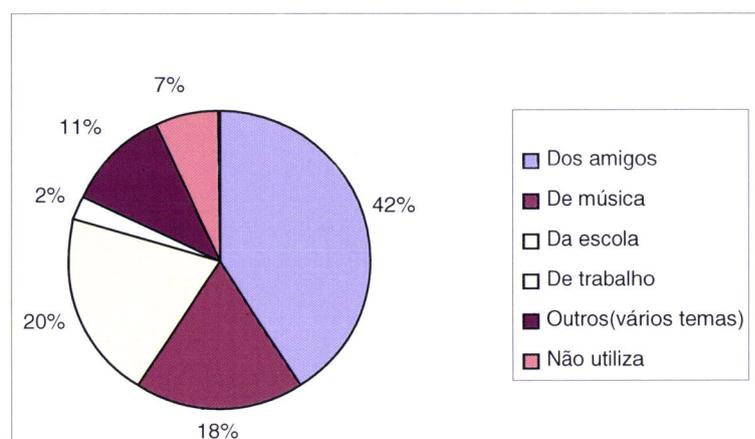


Gráfico 16- Assuntos tratados durante a comunicação

Sabendo que um número significativo de indivíduos realiza vários tipos de pesquisa na Internet (ver gráfico 11), quisemos saber se os mesmos indivíduos costumam fazer transferência de ficheiros durante o tempo que passam na Internet. O gráfico 17 mostra-nos que 58% não faz transferência de ficheiro. Mas há cerca de 28% que faz transferência de ficheiros, nomeadamente de documentos (50%), música (38%) e também alguns filmes (13%). É de salientar que 14% dos indivíduos não responderam a esta questão. Partindo desta análise estamos em pensar que os nossos jovens transferem ficheiros úteis aos seus trabalhos académicos assim como alguns ficheiros destinados ao lazer (música e filmes).

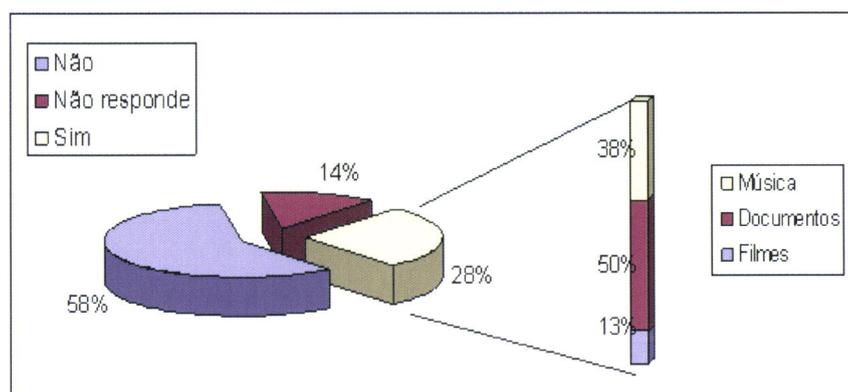


Gráfico 17-Tipos de ficheiros transferidos

Quisemos explorar mais um pouco a diversidade das pesquisas da nossa população, por isso perguntámos quais eram os sites mais visitados na Internet. Apresentamos assim tabela 3 conjugada com o gráfico 18 para uma melhor e mais rápida compreensão dos resultados obtidos.

Relativamente aos sites mais frequentados 25% refere o www.Hi.5.com, igual percentagem refere frequentar vários sites (sem especificar a temática) ou não respondeu; 15% utiliza o motor de busca Google; cerca de 10% visita o Hotmail e igual percentagem sites de desporto. Finalmente, com igual percentagem (3%), encontramos os sites Cifras, Sapo, Msn e pornografia.

Mais uma vez parece confirmar-se a tendência dos indivíduos que participaram no nosso estudo relativamente às preferências dadas à comunicação e à pesquisa, assumindo definitivamente um papel de sujeitos participativos, produtores e consumidores.

Sites	Nº visitantes
www.google.pt	4
www.hotmail.com	3
www.cifras.com	1
www.hi5.com	7
www.sapo.pt	1
www.youtube.com	1
www.msn.com	1
sites de pornografia	1
sites de desporto	3
Não se recorda/ vários	7

Tabela 3 - Sites visitados

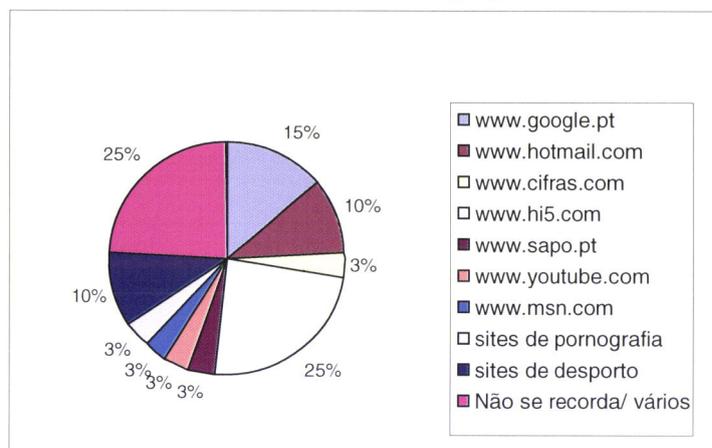


Gráfico 18- Sites visitados

Numa outra questão, a número 12, perguntámos a cada indivíduo se costumava fazer compras através da Internet. Apenas 10% responderam afirmativamente, nomeadamente de jogos, material informático e CD. Os restantes 90%, conforme gráfico 19, não fazem compras pela Internet. Podemos então afirmar que este é um hábito pouco presente entre os indivíduos que participaram neste estudo, talvez por o mesmo ser predominantemente constituído por jovens que ainda se encontram a estudar, não tendo por isso nenhuma fonte de rendimento que lhes permita entrar num circuito comercial virtual.

Nas questões 13 e 14 quisemos saber se os indivíduos frequentadores do Espaço Internet tinham Homepage ou Blog. Como resposta à questão “tem *homepage*?” obtivemos uma percentagem de 93% de indivíduos que referiram não possuir nenhuma *homepage*. Apenas 7%, o correspondente a dois indivíduos, respondeu que tem *homepage* (ver gráfico 20).

Relativamente à questão sobre Blogs individuais, nenhum dos elementos tem Blog.

Estas respostas vêm ao encontro do que mostramos atrás na tabela 1 (serviços e ferramentas) e gráfico 9. Nenhum dos indivíduos utiliza Blogs, Fóruns e por conseguinte ficamos a saber que também nenhum tem uma homepage.

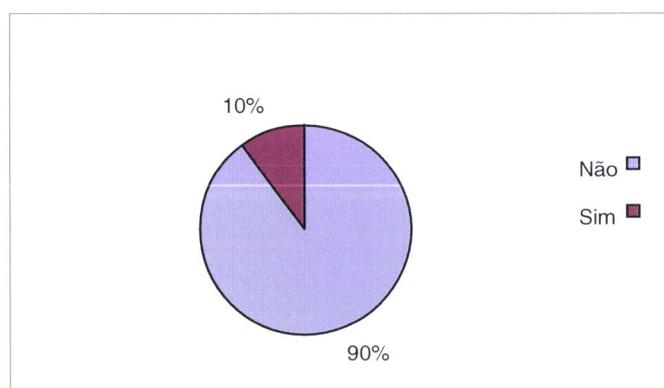


Gráfico 19 - Hábito de compras na Internet

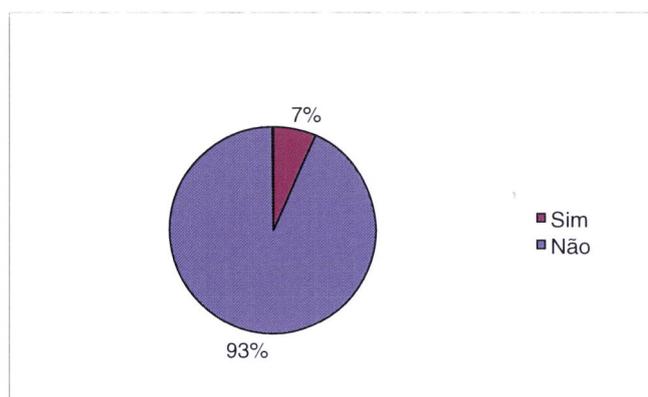


Gráfico 20- Número de indivíduos com homepage

Nesta questão retomamos o tema da comunicação, quisemos saber se durante as conversas via Internet os indivíduos mantêm a identidade ou utilizam uma segunda identidade.

Analisando o gráfico 21 facilmente se percebe que 87% mantêm a identidade, havendo apenas um pequeno grupo de 10% que utiliza outra identidade. Deste último grupo cerca de 67% (gráfico 22) não se identifica quando não conhece o outro com quem comunica e refere como principal motivo a segurança e o anonimato (gráfico 23).

Poderemos então considerar que as redes sociais estabelecidas no espaço físico real se prolongam também no espaço virtual uma vez que uma grande percentagem dos indivíduos mantém a identidade quando comunica pela Internet. Uma pequena parte, cerca de 10% usa uma outra identidade quando não conhece o outro com quem estabelece contactos na Internet. Sabemos que através do anonimato o indivíduo pode inventar, construir um personagem idêntico ou não ao da realidade. No entanto uma parte muito significativa dos indivíduos parece não se enquadrar neste perfil.

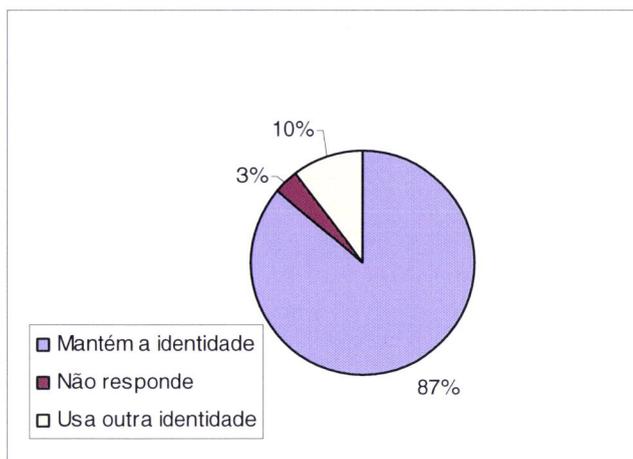


Gráfico 22-Identities

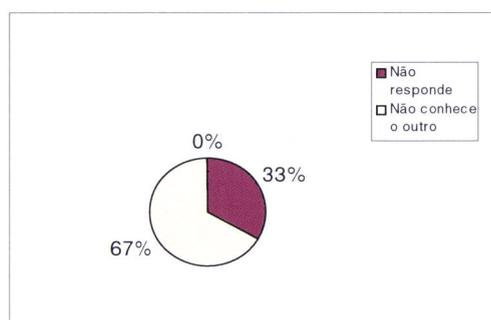


Gráfico 21-Anonimato

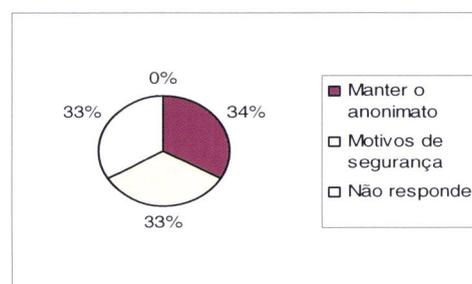


Gráfico 23-Motivos para anonimato

Na questão final quisemos saber se os indivíduos que participaram neste estudo preferem conversar/ comunicar através da Internet ou pessoalmente.

É inquestionável, através da observação do gráfico 24, que 76% dos indivíduos preferem conversar pessoalmente havendo um pequeno número, que corresponde a 17% que preferem conversar pela Internet.

Quisemos aprofundar mais esta questão e verificamos que quem respondeu preferir conversar pessoalmente (ver gráfico 25) afirma que tem esta opinião porque é mais seguro (41%); 18% dos indivíduos refere que não tem conhecimentos informáticos que lhe permitam conversar via Internet e a mesma percentagem de indivíduos (18%) não respondeu ou não sabe. Temos ainda um pequeno grupo de 9% que diz privilegiar o contacto físico e igual percentagem refere que pessoalmente tem maior facilidade de expressão.

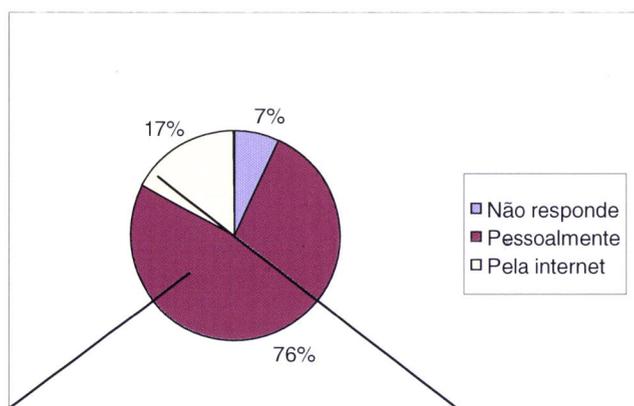


Gráfico 24- Comunicação virtual ou pessoal

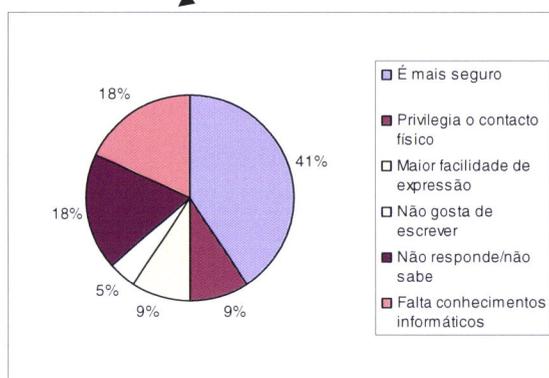


Gráfico 26- Motivações para comunicação pessoal

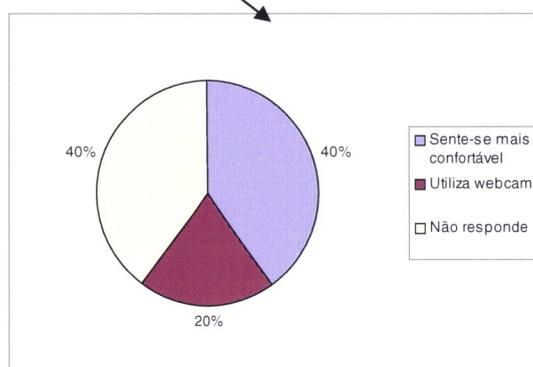


Gráfico 25 - Motivações para comunicação virtual

Relativamente aos indivíduos que responderam preferir comunicar pela Internet, gráfico 26, cerca de 40% diz que dessa forma se sente mais confortável; igual percentagem não respondeu e apenas 20% referiram que ao comunicarem pela Internet utilizavam webcam, sendo assim possível um contacto mais directo, quase pessoal.

Perante estes dados podemos afirmar que a nossa população alvo ao ser confrontada com a opção entre comunicar pela Internet ou pessoalmente, não há dúvidas em que os indivíduos vão optar por esta última forma. Sabendo e utilizando várias ferramentas e serviços que permitem comunicar em tempo real e numa situação “face a face” (webcam), os indivíduos continuam a privilegiar o contacto físico real e convencional, nem determinado espaço público ou mesmo privado onde é possível compreender não só as palavras mas também as expressões, os gestos, as emoções. Na interacção pessoal, tanto os elementos verbais como os não-verbais são importantes para que o processo de comunicação seja eficiente.

V Capítulo

V CAPÍTULO

Conclusões

Este capítulo constitui uma reflexão final sobre os resultados encontrados. Para além de apresentarmos as considerações finais do nosso estudo referimos as suas limitações mais relevantes, assim como algumas recomendações que consideramos pertinentes no sentido de deixar pistas para prosseguir com novas investigações.

Como já vimos, o presente estudo teve por objectivo analisar as dinâmicas sócio-educativas e as relações de sociabilidade, *on-line* e *off-line*, que se estabelecem num micro espaço físico que é o “Espaço Internet”.

Este estudo alicerçou-se em termos metodológicos, numa tipologia de pesquisa *survey* de natureza exploratória.

Tal como já referimos ao longo deste trabalho, neste novo milénio as ligações *on-line* propõem um novo enquadramento, alterando a relação unidireccional e passiva com os media tradicionais, no qual os utilizadores deixam de ser espectadores e consumidores e assumem definitivamente, na sua relação com a técnica, o papel de sujeitos participativos e portadores de mensagens e informações.

O importante será reflectir sobre a natureza das inevitáveis mudanças em curso as quais têm um enorme impacto na educação, no trabalho, na ciência, na saúde, no lazer, entre outras.

A convergência entre a dimensão espacial e temporal é um fenómeno relativamente recente. Os computadores interligam-se numa rede, envolvendo todo o planeta, transformando-o numa “aldeia global”, contraindo-o numa única comunidade não caracterizada pela passividade, percorrida livremente por todos os que navegam na rede. Aqui esbatem-se as diferenças entre o global e o local, privado e público, oral e escrito, individual e colectivo, estes conceitos complementam-se numa perfeita simbiose.

Com os resultados obtidos através deste estudo consideramos poder responder às questões de investigação anteriormente definidas.

1 - Qual o perfil dos utilizadores do “Espaço Internet”?

1.1 - Que público frequenta o espaço?

São na sua maioria jovens com idade inferior a vinte anos que frequentam o “Espaço Internet” de Portel, tal facto já havia sido concluído através de um estudo referido em relatório (anexo III - Relatório do Espaço Internet de Portel, ano 2005), comparativamente ao mesmo estudo nota-se agora que a população feminina aumentou.

O nível de escolaridade dos frequentadores deste “Espaço Internet” situa-se em maior percentagem no 2º e 3º ciclos do ensino básico. Parece haver uma justificação plausível para tal, a proximidade das escolas e ao mesmo tempo a necessidade de estar com outros jovens num espaço que, segundo a opinião dos indivíduos que responderam ao questionário, lhes dá algum conforto e lhes permite utilizar livremente os computadores com variadas finalidades.

Parece ser possível confirmar que a adaptação dos adultos requer grande esforço e gera alguns desequilíbrios. Para os que nasceram nas últimas décadas do séc.XX a tecnologia é natural, transparente, foi criada antes de eles nascerem, já desenvolveram os esquemas mentais que lhe permitem andar, seleccionar e tratar a informação.

1.2 - O que procuram/ objectivos de utilização?

As finalidades da utilização apontam, segundo os dados por nós recolhidos, para o objectivo de “formação”, logo seguido pelo “navegar na Internet” e “comunicar através da Internet”. Estes dois últimos pontos estão de acordo com o relatório de 2005 já atrás referido, pois também este mostra que a consulta orientada das páginas web e a comunicação assumem um enorme peso no que refere aos tipos de utilização. Esta situação parece confirmar a alteração dos hábitos comunicacionais, em que as chamadas “conversas de café” estão a ser suplantadas pelo “messenger” ou “chat-rooms”. No entanto, ao mesmo tempo o espaço físico converge com o espaço virtual, existe uma simbiose entre o local/global, público/privado, oral/escrito, colectivo/individual.

2 - Que padrões de utilização e dinâmicas sócio-educativas existem?

2.1 - Que tipos de comunicação estabelecem na rede, conducentes a novas formas de sociabilidade;

O espaço físico “Espaço Internet” é assim, um lugar de interacção pessoal e simultaneamente virtual, levando os utilizadores para novos espaços (ciberespaços). Poderíamos discutir a posição de alguns críticos como Heim (1993) que afirma que as comunidades on-line voltaram as costas à forma de interacção directa com os seus familiares, amigos e colegas (comunidade off-line). É claro que aqui surgem novamente as visões negativas sobre a idílica da interacção face-a-face. Já é sobejamente conhecido, para quem trabalha e/ou convive com crianças e jovens, que estes acabam por inventar formas de contornar as aparentes deficiências que encontramos na comunicação mediada pelo computador, inaugurando novas formas de comunicação. Contornando assim este obstáculo, criam formas de exprimirem as suas emoções permitindo transmitir ao outro a expressão facial, o seu estado de ânimo. No entanto, outras ferramentas têm surgido com o objectivo de diminuir as distâncias entre a comunicação, podemos por exemplo apontar as *webcam*.

Neste aspecto o nosso estudo mostra que cerca de 60% dos indivíduos comunicam através da Internet com os amigos e 30% com familiares, apenas um pequeno número de 4% comunica com quem não conhece. Destas conversas verificamos que os principais assuntos são os amigos logo seguidos da escola. Parece então, que os indivíduos do nosso grupo de estudo mantêm o mesmo tipo de relacionamento, com as mesmas pessoas, quer seja de forma pessoal, quer seja através do computador.

Os sites mais frequentados pelos indivíduos do grupo são o Hi.5, logo seguido do motor de busca Google e após este, o Hotmail. Isto dá-nos a ideia que a maior percentagem de consultas se situa ao nível de sites que permitem a comunicação.

O estudo coloca assim em evidência que as pessoas usam a Internet, no essencial, para comunicar e interagir e os jovens são um exemplo desta finalidade da tecnologia.

Coloca-se agora a questão se nesta comunicação os indivíduos assumem a sua identidade ou a adoptam uma outra. Parece que este grupo não tem qualquer problema em assumir a sua própria identidade, isto é confirmado por 87% das respostas. Esta percentagem permite-nos afirmar que os inquiridos privilegiam o contacto pessoal. *«Não é pelo facto de estarmos conectados às redes mediáticas da transmissão de dados que deixamos de contar com os modelos tradicionais que presidem às relações intersubjectivas, espontâneas, familiares e de vizinhança...»* (Gurvith:134).

Este autor parece confirmar o que nós verificámos através da última pergunta do questionário aplicado (Gosta mais de conversar através da Internet ou pessoalmente? Porquê?), cerca de 76% dos indivíduos responderam que preferiam comunicar pessoalmente por considerarem este tipo de comunicação mais seguro, por preferirem o contacto físico com o outro, por lhes ser mais fácil expressarem-se ou ainda, por não dominarem a tecnologia. É para este último ponto que é preciso olhar com alguma cautela para que estes indivíduos não sejam conduzidos a um qualquer tipo de analfabetismo, à sua infoexclusão.

Esta sociedade da informação e da comunicação tem criado, como atrás já referimos, vários mecanismos para combater esta exclusão e entre eles estão justamente os “Espaços Internet” de natureza concelhia, local por nós escolhido para a realização desta investigação.

Este estudo parece confirmar que, neste “Espaço Internet”, a utilização das tecnologias está a contribuir para o aparecimento de novas formas de interacção, novos hábitos sociais dos quais estão a emergir novas formas de sociabilidade. Talvez à medida que novas ferramentas invadem o espaço virtual. Ferramentas que têm, no essencial uma função: comunicar e partilhar. Um novo conceito está em emergência: a web 2.0. Aqui, neste plano do espaço virtual o individuo não está só e isolado, antes pelo contrário.

Basta pensar nas ferramentas (MySpace, Skype, SecondLife, Hi5, youtube, etc.) que suportam milhões de utilizadores para verificar aquilo que é óbvio: o Homem é e continua a ser um animal gregário. E a tecnologia está a contribuir para a emergência de novas sociabilidades.

É sobre este último aspecto que este estudo pretende trazer elementos para uma reflexão que se pretende seja importante para repensar novas estratégias de actuação ao nível dos espaços públicos em zonas rurais do interior do nosso país.

Actualmente, o ciberespaço constitui a nova fonte de construção das recentes formas de sociabilidade, possibilitando a comunicação e a disseminação da informação de maneira instantânea. Segundo Giddens (1991), esse processo faz com que haja um desencaixe dos sistemas sociais, ou seja, deslocamento das relações sociais de contextos locais de interacção e sua reestruturação por meio de extensões indefinidas de tempo--espaço. O tempo e o espaço já não constituem barreiras para que se estabeleça a comunicação e troca de informações. Nesse processo, a relação entre as partes é marcada por um jogo – ou entrecruzamentos – que inclui tanto as formas tradicionais de sociabilidade como as formas modernas, o que costuma conduzir a relacionamentos por vezes contraditórios.

Estudos recentes mostram como na sociedade contemporânea configuram-se as novas formas de sociabilidade emergentes a partir das inovações e possibilidades tecnológicas. Neste contexto, em que o fluxo constante das trocas de informações se realiza pelos meios comunicacionais, torna-se possível a criação de vínculos sociais nas comunidades virtuais. As novas convivências advindas da mediação tecnológica têm ampliado a rede de relações entre as pessoas e construído laços afectivos entre elas. O uso das ferramentas disponíveis na Internet abriu a possibilidade de as pessoas se conhecerem e estabelecerem relações sem qualquer contacto físico anterior. Essa prática, cada vez mais comum, vem modificando os hábitos, os comportamentos, tornando mais complexas as formas de interacção social entre os indivíduos e produzindo novas formas de sociabilidade entre eles. No entanto, o nosso estudo mostra que os indivíduos que nele participaram preferem comunicar entre si de forma pessoal, presencial, sem a mediação de qualquer meio informático.

Devemos salientar, que as conclusões deste trabalho não pretendem ser extensivas na sua abrangência. Isto é, elas não são generalizáveis para todas as situações e contextos sociais, uma vez que apenas reflectem resultados de uma pesquisa local e de carácter exploratório. Não são proposições fechadas, elas estão abertas ao debate e ao diálogo. Apontam inquietações, reflexões, possíveis caminhos que, talvez, possam servir de ponto de partida para outros estudos sobre o tema em questão.

1 – Limitações

Apresentamos e discutimos algumas das limitações com que nos parecem relevantes e que fomos encontrando no decorrer desta investigação.

Do ponto de vista empírico consideramos como principal factor limitativo a exiguidade de fontes de informação e dados sobre estes Espaços.

Encontrámos alguns relatórios, legislação acerca da Medida que criou este tipo de dispositivos e muito pouco mais. Faltam por isso fontes básicas de informação que disponibilizem aos investigadores os dados relativos ao funcionamento dos Espaços Internet. Recorremos às fontes locais do próprio “Espaço Internet” mas os relatórios existentes estavam dispersos por vários serviços municipais e foram difíceis de encontrar. Aqueles de que dispomos e que junto anexamos, são relatórios muito breves com um conteúdo que visa

sobretudo analisar dados de forma quantitativa relativos apenas à frequência e utilização ao nível da informática. Ainda assim, coube-nos a nós avançar com esta investigação esperando que possa ser aberto o caminho da investigação e da avaliação desta rede de Espaços Internet e proporcionar às entidades responsáveis pelo “Espaço Internet” algumas informações mais concretas sobre as dinâmicas e tipos de sociabilidades presentes neste espaço.

Do ponto de vista metodológico consideramos que as limitações são decorrentes da natureza do estudo, da ausência de preocupação na generalização dos resultados obtidos, pelo que a selecção dos participantes apenas correspondem a necessidades imediatas de recolha de informação, suficiente para abrir pistas de trabalho que poderão vir a ser desenvolvidas.

Estudos mais apurados devem naturalmente ser realizados quer na perspectiva quantitativa quer na perspectiva qualitativa, de modo a obter e aprofundar o grau de conhecimento disponível e, com base nesta informação, permitir aos responsáveis políticos e técnicos dos Espaços Internet, definir novos rumos para estes recursos.

2 – Recomendações

Com base nos resultados, conclusões e limitações decorrentes da nossa investigação várias são as recomendações que propomos para a realização de futuros estudos. Antes de apontarmos as que consideramos mais pertinentes, cabe agora fazer uma recomendação dirigida muito em especial para a comunidade educativa (escola) que tem o privilégio de usufruir, na medida das suas possibilidades, este “Espaço Internet”. Lembrar que os contextos educativos são vários e que temos que começar a abandonar as paredes da sala de aula e levar os nossos jovens para outros contextos/espacos de aprendizagem. Sabemos que esporadicamente isso já acontece, mas por que não intensificar estas parcerias, valorizar o que temos mesmo ao lado e privilegiar simultaneamente o encontro de gerações, pois como já dissemos anteriormente, este “Espaço Internet” está inserido num Centro Comunitário/Centro de Dia. É o local ideal para juntar o tradicional ao virtual, e possivelmente, verificar que daí poderão advir uma teia de novas sociabilidades. Relembramos as palavras de Castells (2003:73) *«...internet é um instrumento que desenvolve mas que não muda os comportamentos; ao contrário, os comportamentos apropriam-se da Internet, amplificam-se e potencializam-se a partir do que são.»*

O importante será reflectir sobre a natureza das inevitáveis mudanças em curso *«l'aparition d' une nouvelle technologie est souvent le moteur d'une transformation de notre société»* (Fdida, 1997:101).

Partindo do estudo aqui apresentado aconselhamos outros a darem-lhe continuidade, aprofundando a temática, estabelecendo relações com o meio envolvente.

Uma outra proposta de investigação, que consideramos muito interessante e importante realizar prende-se essencialmente com a forma de perceber como é que os jovens estão actualmente a contornar a tecnologia e a inventar formas de mostrar as suas emoções e sentimentos ao outro.

Por último consideramos que os Espaços Internet, de natureza concelhia, merecem ser estudado no que refere a todas as suas dinâmicas, pois muito ficou por analisar e avaliar.

Bibliografia

Bibliografia

- BAECHLER, J. (1995). Grupos e Sociabilidade. In R. Boudon (Ed.), *Tratado de Sociologia*. Lisboa: Edições Asa, 57-95.
- BARDIN, L. (1979). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70
- BARRA, M. (2004). *Infância e Internet, Interações na Rede*. Azeitão: Autonomia 27
- BAYM, N. (1998). The Emergence of On-Line Community. In S. Jones (Ed.), *Cybersociety 2.0 – Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*. California: SAGE Publications, Inc., 35-68.
- CÁDIMA, F. (1996). *História e Crítica da Comunicação*. Lisboa: Edições Século XXI, Lda.
- CASTELLS, M. (2003). Internet e sociedade em rede. In: D. de MORAES (org.), *Por uma outra comunicação*. Rio de Janeiro, Record, p. 255-288.
<<http://www.versoereverso.unisinos.br/index.php?e=6&s=9&a=57>>
- CARDOSO, G. (1998). *Para uma Sociologia do Ciberespaço: Comunidades Virtuais em Português*. Oeiras: Celta Editora.
- FDIDA, S. (1997). *Des Autoroutes de L'Information au Cyberspace*. France: Dominos Flammarion.
- GHIGLIONE, R. e MATALON, B. (1992) *O inquérito – teoria e prática*. Oeiras: Celta Editora.
- GIDDENS, A. (1991). *As consequências da modernidade*. São Paulo: UNESP
- GURVITCH, G. (s.d.). *A Vocação Actual da Sociologia*. Lisboa: Edições Cosmos. Volume I.
- HAMMAN, R. (1999). *Computer Networks Linking Network Communities: A Study of the Effects of Computer Network Use Upon Pre-existing Communities*, <<http://www.cybersoc.com/mphil>>
- HAYMAN, J.L. (1991) *Investigación y educación*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- HEIM, M. (1993). *The Metaphysics of Virtual Reality*. Oxford: University Press.
- HILL, M. e HILL, A. (2000) *Investigação por questionário*. Lisboa: Edições Sílabo.

- HOLTZMAN, J. (1997). *Digital Mosaics – The Aesthetics of CYBERSPACE*. New York: SIMON & SCHUSTER Inc.
- JONES, S. (1998). Information, Internet, and Community: Notes Toward an Understanding of Community in the Information Age. In S. Jones (Ed.), *CYBERSOCIETY 2.0 – Revisiting Computer-Mediated Communication and Community*. California: SAGE Publications, Inc, 1-34.
- KERCKHOVE, D. (1997). *A Pele da Cultura - Uma Investigação sobre a Nova Realidade Electrónica*. Lisboa: Relógio D'Água Editores.
- KETELE, J. e RORGIERS, X. (1993) *Metodologia da recolha de dados*. Lisboa: Instituto Piaget.
- LÉVY, P. (1994). *As Tecnologias da Inteligência - O Futuro do Pensamento na Era Informática*. Lisboa: Instituto Piaget.
- LÉVY, P. (1999). *Qué es lo virtual?* Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S. A.
- LÉVY, P. (2000). *Cibercultura – Relatório para o Conselho da Europa no quadro do projecto «Novas tecnologias: cooperação cultural e comunicação»*. Lisboa: Instituto Piaget.
- LYON, D. (1995). *Cyberespace Sociality and Virtual Selves: Change and Critique*, <<http://www.tees.ac.uk/tcs/socandvirt.html>>
- MARCELO, A. (2001). "Internet e Novas Formas de Sociabilidades", <http://www.bocc.ubi.pt/pag/marcelo-ana-sofia-internet-sociabilidade.pdf>
- MISSÃO PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (1997). *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal*. Lisboa: MSI
- MORIN, E. (2002). *Os Sete Saberes para a Educação do Futuro*. Lisboa: Instituto Piaget.
- NORA, D. (1997). *Les conquérants du cybermonde*. Saint-Amand (France): Éditions Gallimard.
- OLIVEIRA, J. (1998). Prefácio. In G. Cardoso. *Para uma Sociologia do Ciberespaço: Comunidades Virtuais em Português*. Oeiras: Celta Editora, ix-xii.
- PARDAL, L. e CORREIA, E. (1995) *Métodos e técnicas de investigação social*. Porto:Areal Editores, Lda.
- PORTOIS, J. e DESMENT (1988). *Epistémologie et Instrumentation en Sciences Humaines*. Liege: Pierre Mardaga Editeur.
- POSTMAN, N. (1992). *Tecnopolia - Quando a Cultura se rende à Tecnologia*. Lisboa: Difusão Cultural.
- RAMOS, J. (1999). *Computadores, Internet e Aprendizagem: Novas sociabilidades e tribos electrónicas*. Separata da revista Economia e Sociologia nº68, Évora.

- RAMOS, P. (1998). *Do espaço público de Habermas ao novo espaço público na era da revolução informativa*. Dissertação apresentada para obter o Grau de Mestre em Ciências da Comunicação. Covilhã.
- RAPOSO, N. (1983). *Estudos de Psicopedagogia*. Coimbra: Coimbra Editora.
- RHEINGOLD, H. (1996). *A Comunidade Virtual*. Lisboa: Gradiva, 1ª Edição.
- RODRIGUES, A. (1994). *Comunicação e Cultura. A Experiência Cultural na Era da Informação*. Lisboa: Editorial Presença.
- RODRIGUES, A. (1999a). *As Novas Tecnologias da Informação e a Experiência*, <<http://bocc.ubi.pt/pag/rodrigues-adriano-novastecnologias.html>>
- ROTZER, F. (1999). *Mundos virtuais: fascínios e reacções*. In J. B. de Miranda (Org.), *Real vs. Virtual*. Lisboa: Edições Cosmos, 73-84.
- SANTOS, R. (1998). *Os Novos Media e o Espaço Público*. Lisboa: Gradiva Publicações, Lda.
- SANTOS, R. (1998). *Os Novos Media e o Espaço Público*. Lisboa: Gradiva – Publicações, Lda.
- SILVA, L. J. (1999b). *Comunicação: A Internet – a geração de um novo espaço antropológico*, <<http://bocc.ubi.pt/pag/silva-lidia-oliveira-Internet-espaco-antropologico.html>>
- THOMPSON, J. (1998). *Los media y la modernidad – una teoría de los medios de comunicación*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- TURKLE, S. (1995). *Life on Screen: identity in the age of the Internet*. New York: Touchstone Edition.
- VALA (1990). *A Análise de Conteúdo*. In *Metodologias das Ciências Sociais e Humanas*. Lisboa: Edições Afrontamento
- WOOLEY, B. (1992). *Virtual Worlds - A Journey in Hype and Hyperreality*. Oxford: Ed. Blackwell, 1ª Edição.

Anexos

**Exmo. Sr. Presidente
da Câmara Municipal de Portel**

**Assunto: Utilização do Espaço Internet
Portel, 17/11/2006**

Venho por este meio solicitar a V. Ex^a autorização para utilizar o *Espaço Internet* de Portel com o objectivo de realizar um estudo no âmbito da investigação a desenvolver para a tese de mestrado “A Criança em diferentes contextos educativos”, da Universidade de Évora. Para tal, solicito além da utilização do referido espaço, a colaboração dos monitores/técnicos assim como o acesso a estudos ou relatórios já existentes.

Garanto desde já a confidencialidade de todas as informações recolhidas e coloco à V. disposição os resultados obtidos na referida investigação.

Pede deferimento

Atentamente

(Paula Rosa Pestana Prego Fonte Santa)



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTEL

7220-375 PORTEL - TELEFONE 266619030 / FAX 266619041

CONTRIBUINTE N.º 506 196 445

Exma. Senhora
Dra. Paula Rosa Pestana Prego Fonte
Santa
Rua Estádio Municipal, lote 54

7220-406 Portel

VOSSA REFERENCIA

NOSSA REFERÊNCIA

DATA 06/11/30

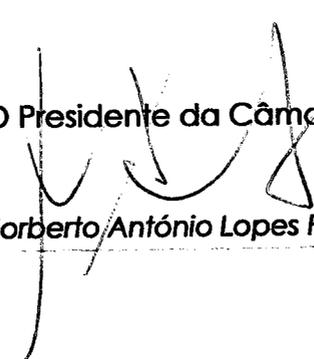
004396

ASSUNTO: Utilização do Espaço Internet

Na sequência do solicitado através do vosso ofício datado de 17 do corrente, informamos que foi autorizada a utilização do Espaço Internet de Portel, bem como a colaboração dos técnicos afectos ao mesmo.

Com os melhores cumprimentos

O Presidente da Câmara


-Norberto António Lopes Patinho-

Relatório
Satisfação/Estatístico
Espaço Internet de Portel
2005

Portel, 23 de Janeiro de 2006

Relatório sobre a Satisfação dos Utilizadores do Espaço Internet de Portel

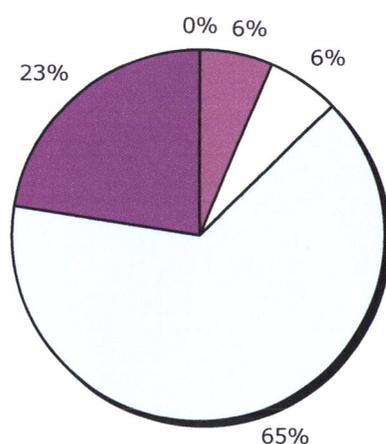
Metodologia

O objectivo da aplicação do Questionário de Avaliação do Espaço Internet de Portel foi recolher dados úteis para se avaliar o grau de satisfação dos utilizadores sobre o serviço prestado. Aplicou-se o questionário aos utilizadores do Espaço no mês de Janeiro de 2006. Este é constituído por um conjunto de indicadores agrupados por 4 índices de satisfação: Instalações, Atendimento, Informações e Equipamentos. Os utilizadores que o preencheram atribuíram a cada indicador um grau de satisfação através de uma escala que varia de 1 a 5. A escala utilizada foi a seguinte:

- 1 = Muito Insatisfeito;
- 2 = Insatisfeito;
- 3 = Pouco Satisfeito;
- 4 = Satisfeito;
- 5 = Muito Satisfeito.

Índices de Satisfação

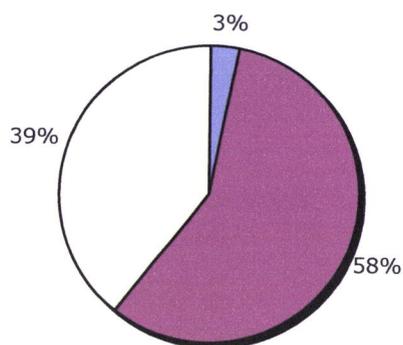
Instalações do Espaço Internet de Portel



■ Muito insatisfeito ■ Insatisfeito □ Pouco satisfeito □ Satisfeito ■ Muito satisfeito

Sobre as instalações, 6% dos utilizadores encontram-se "insatisfeitos" (nota 2), 65% manifestaram-se "Satisfeitos" (nota 4), 23% encontram-se "muito satisfeitos" com as instalações. (nota5). Nos vários inquéritos notou-se que alguns dos utilizadores manifestaram algum desagrado em relação ao frio existente no Espaço Internet Portel, durante o período de Inverno e a disposição dos computadores na sala.

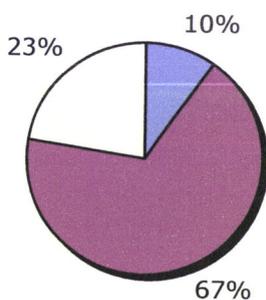
Atendimento no Espaço Internet de Portel



■ Pouco satisfeito ■ Satisfeito □ Muito satisfeito

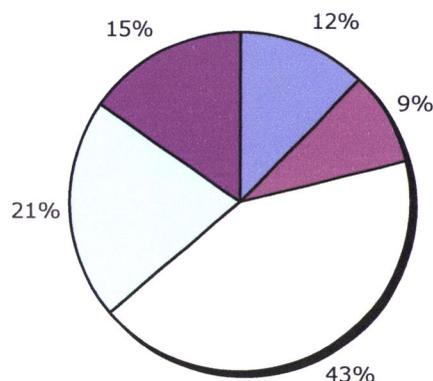
Em relação ao Atendimento 39% dos utilizadores estão "Muito Satisfeitos" (nota 5) e 58% encontram-se "Satisfeitos" (nota 4). Em suma os utilizadores estão satisfeitos com atendimento que é realizado pelos monitores do Espaço Internet Portel.

Informações cedidas no Espaço Internet de Portel



■ Pouco satisfeito ■ Satisfeito □ Muito satisfeito

Equipamentos do Espaço Internet de Portel



■ Muito insatisfeitos ■ Insatisfeitos □ Pouco satisfeito □ Satisfeito ■ Muito satisfeito

15 % dos utilizadores mostraram-se "Muito Satisfeitos" com os equipamentos disponibilizados no Espaço Internet (nota 5) e 21% apresentaram-se "Satisfeitos" (nota 4). Os utilizadores apresentam algumas reclamações acerca dos computadores, uns dizem que são poucos para a afluência que o espaço Internet tem, outros reclamam que estão um pouco desactualizados, em comparação aos computadores de hoje em dia.

Conclusão

Os 4 índices de satisfação apresentaram resultados bastante positivos em termos de satisfação dos utilizadores em relação ao serviço. A nota satisfatória esteve quase sempre presente em mais de metade das respostas em todas as categorias. Tanto as instalações e equipamentos, como o desempenho ao nível do atendimento e das informações dos dois funcionários afectos ao serviço são, de um modo geral, do agrado do público. Mas registam-se diariamente algumas queixas em relação ao equipamento disponível no Espaço Internet Portel, pois os computadores que existem no espaço estão um pouco desactualizados.

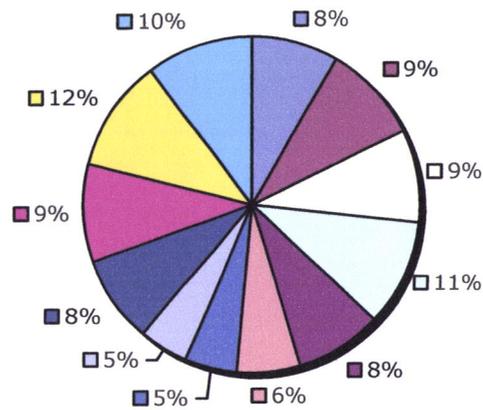
RELATÓRIO DO ESPAÇO INTERNET DE PORTEL
ANO DE 2005

Relatório Estatístico sobre a Utilização do Espaço Internet
de Portel – Ano 2005

Descrição da Utilização:

Indicadores sobre a participação no Espaço Internet de Portel	
Nº Total de Utilizadores Inscritos em 2005	9500
*Janeiro	800
*Fevereiro	900
*Março	825
*Abril	975
*Maio	800
*Junho	590
*Julho	460
*Agosto	455
*Setembro	800
*Outubro	900
*Novembro	1015
*Dezembro	980
Nº de Utilizadores c/ Deficiência Visual	0
Nº de Utilizadores c/ Deficiência Auditiva	0

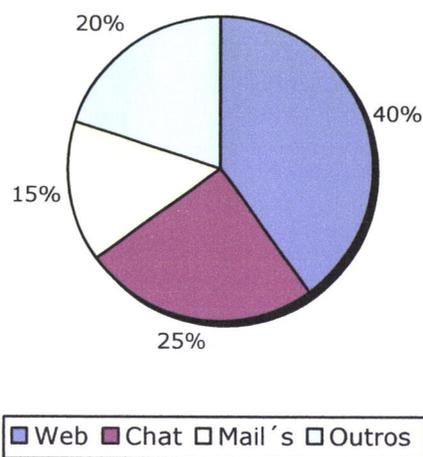
RELATÓRIO DO ESPAÇO INTERNET DE PORTEL ANO DE 2005



Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro

O mês de Agosto foi o que teve menos utilizações (455), devido à interrupção para férias das escolas em Portel. São os alunos que frequentam as mesmas os que mais utilizam o Espaço Internet. Nos restantes meses o uso da Internet manteve-se em termos de igualdade o número de utilizadores. Foi atingido pico mais alto no mês de Novembro, com um record de 1015 utilizações.

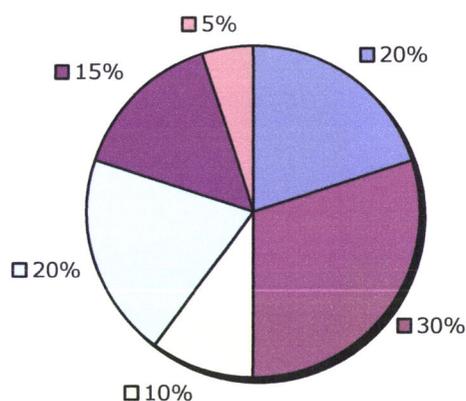
Tipo de utilização dos utilizadores no Espaço Internet Portel



RELATÓRIO DO ESPAÇO INTERNET DE PORTEL ANO DE 2005

A maior parte da utilização do Espaço Internet de Portel foi orientada para a consulta de páginas web – 40% da utilização. A comunicação por Chat (Messenger e MIRC) foi o uso com o segundo maior peso – 25% da utilização. Os outros serviços (leitura e gravação de CD, digitalização, impressão, produção de conteúdos no Office e Jogos), foi o terceiro serviço do espaço Internet mais usado – 20%. A troca de mensagens por correio electrónico, tiveram um uso pouco considerável – totalizam apenas 15% das utilizações. Daqui se entende que a visualização de conteúdos web e a comunicação, via chat ou mail, monopolizam quase todo o uso que os utilizadores dão aos computadores disponíveis.

Preferências de pesquisa na web dos utilizadores do Espaço Internet Portel



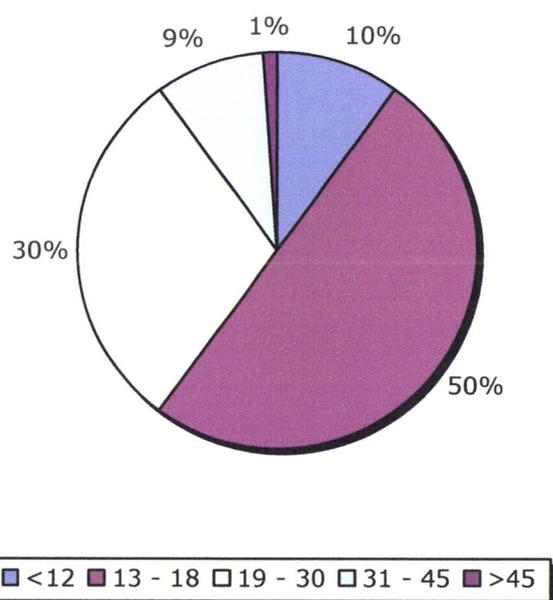
Jogos Mail Musica Chat Educação Desporto

O gráfico da preferência de pesquisa na Web dos utilizadores do Espaço Internet de Portel, reforça a ideia de que os utilizadores deste espaço, utilizam-no fundamentalmente para fins lúdicos. Os resultados sobre aquilo que preferem pesquisar na Web, 30% optaram pelo Mail, 20% gostam mais dos Jogos, os restantes atraem-se mais pela Música, Chat e Desporto. A Educação segue com 15% sendo também uma das principais preferências de

RELATÓRIO DO ESPAÇO INTERNET DE PORTEL ANO DE 2005

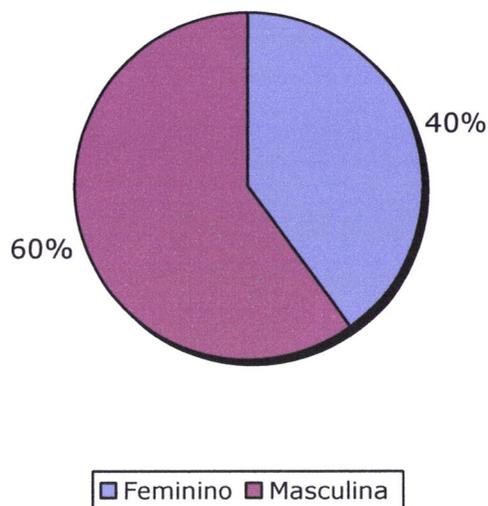
utilização no Espaço Internet Portel. São as pessoas que frequentam as acções de formação, efectuadas no Espaço Internet Portel, que mais responderam a este item do questionário.

Caracterização dos Utilizadores do Espaço Internet Portel



A maior parte dos utilizadores inscritos no Espaço Internet de Portel, têm entre 13 e 18 anos – 50% das utilizações. A partir desta faixa etária o número de utilizadores decresce consideravelmente. Em conclusão podemos definir que são os jovens com menos de 18 anos, os que mais procuram as novas tecnologias.

Sexo dos Utilizadores do Espaço Internet Portel



A maior inscrição de indivíduos do sexo masculino (60%) sobre os indivíduos do sexo feminino (40%), mostra que o interesse pelo Espaço Internet de Portel é um pouco maior nos homens do que nas mulheres.

Comentário Final

Da análise estatística evidenciam-se dois factos curiosos:

1. O uso do Espaço Internet de Portel caracteriza-se por ser essencialmente lúdico;
2. O nº de utilizadores com a idade entre os 13 e 18 são os que mais frequentam o espaço;

O primeiro facto merece uma abordagem no sentido de promover actividades no Espaço Internet de Portel que visem promover o computador e a Internet como um meio para a educação e para o trabalho. O segundo merece a aplicação de um estudo com o objectivo de compreender, porque existe uma diferença geracional tão grande ao nível do interesse dos utilizadores sobre o Espaço Internet de Portel.

ESPAÇO INTERNET PORTEL

II Relatório

Fevereiro 2003

Inquérito sobre a satisfação dos utilizadores do Espaço Internet Portel

O objectivo da aplicação do Questionário de Avaliação do Espaço Internet de Portel é recolher dados úteis para se avaliar o grau de satisfação dos utilizadores sobre o serviço prestado. Este é constituído por um conjunto de indicadores agrupados por 4 índices de satisfação: Instalações, Atendimento, Informações e Equipamentos. Os utilizadores que o preencherão atribuirão a cada indicador um grau de satisfação através de uma escala que varia de 1 a 5. A escala utilizada é a seguinte:

- 1 = Muito Insatisfeito;
- 2 = Insatisfeito;
- 3 = Pouco Satisfeito;
- 4 = Satisfeito;
- 5 = Muito Satisfeito.

1 - O que acha das instalações dos espaço Internet de Portel?

Outra: _____

2 - O que acha do atendimento realizado no Espaço Internet Portel?

Outra: _____

3 - O que acha das informações prestadas pelo serviço?

Outra: _____

4 – Qual a sua opinião sobre os equipamentos disponíveis no Espaço Internet Portel?



Outra: _____

Identificação do Inquirido.

(facultativo)

Nome: _____ **Idade:** _____

Localidade: _____



Espaço Internet Portel @ 2006

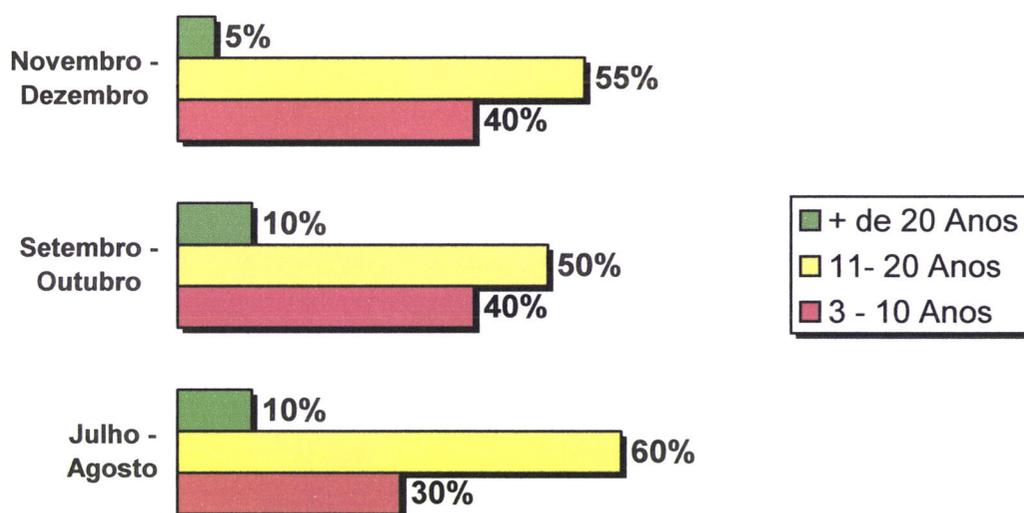
Com o decorrer do tempo pode-se afirmar que a inauguração do espaço Internet foi um sucesso. Temos vindo a observar que cada vez mais o espaço Internet se designa a oferecer um espaço, de entretenimento e aprendizagem.

Nota-se uma maior assiduidade por parte dos utilizadores que na sua maioria são estudantes, e que frequentam o espaço na sua hora de almoço ou quando terminam o tempo de aulas. É de salientar que estes utilizadores também usufruem deste espaço para a realização de trabalhos que trazem para fazer da escola, com a colaboração dos professores que os mandam vir cá fazer pesquisa de informação para os trabalhos.

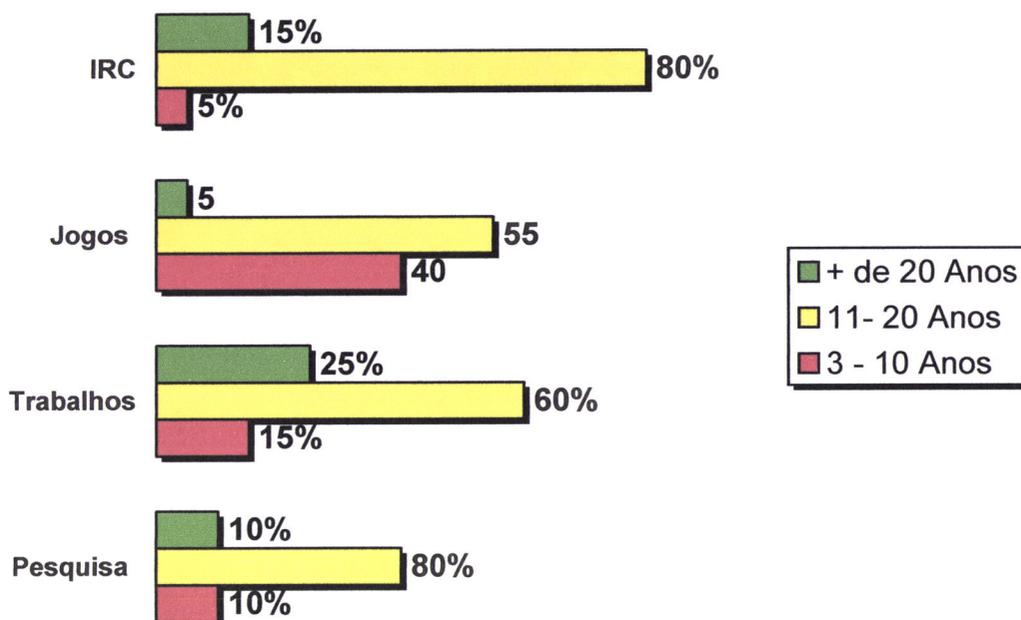
Temos tido também a presença de utilizadores que não são do concelho, estrangeiros que vem alguns para comunicar com as suas famílias e até mesmo para trabalhar.

Nos gráficos em baixo mostramos a percentagem de utilizadores, suas idades e o que mais se faz no espaço.

Gráfico do número de utilizadores



O mais utilizado...



AS ACTIVIDADES DO ESPAÇO

O espaço Internet durante este período realizou várias actividades entre as quais a participação na III Feira do Montado, onde disponibilizamos vários computadores para que os visitantes da feira pudessem usufruir dos mesmos com acesso á Internet. Pode-se concluir que a nossa participação foi um sucesso, pois tivemos a presença de inúmeros visitantes.

Outra das actividades que o espaço têm vindo a realizar e desenvolver é o apoio que dá todas as quartas feiras, á entidade Papoila, que faz com que rapazes e raparigas que frequentam esta entidade aprendam a utilizar o computador e aceder á Internet. Neste momento também prestamos apoio á entidade Sementes de esperança, na qual realiza um curso de Gestão de Empresas, no qual o nosso apoio é fundamental, pois cedemos o espaço e o material informático disponível.

Num futuro próximo desenvolveremos um projecto onde se irá dar formação a todos os utilizadores que estiverem interessados em aprender.

Estamos pois a desenvolver vários projectos que será de interesse de toda a população de Portel, professores e funcionários das escolas.

CONCLUSÃO

Concluimos que a continuação do funcionamento deste espaço é importante para o desenvolvimento da população pois o espaço fornece todo o material informático essencial para a aprendizagem das novas tecnologias, visto que nem todas as pessoas tem a possibilidade financeira para poderem ter em suas casas este tipo de material informático.

QUESTIONÁRIO

O presente questionário insere-se num trabalho de investigação realizado no âmbito do Mestrado em Educação - A Criança em Diferentes Contextos Educativos -, da Universidade De Évora e, o seu principal objectivo é recolher informação sobre a Utilização do “Espaço Internet” de Portel.

Assim, agradecemos a sua colaboração respondendo a todos os itens.

O questionário é anónimo e confidencial.

I - PARTE

Identificação:

1. Género :

1.1- Feminino

1.2-Masculino

2- Idade? _____ anos

3- Ano de escolaridade que frequenta ou frequentou : _____

II Parte

1- Porque vem ao “Espaço Internet”?

2- Diariamente, durante quanto tempo utiliza a Internet no “Espaço Internet”?

2.1- Em que outros locais costuma também aceder à Internet? _____

3- Assinale o período, ou períodos, do dia em para acede com mais frequência à Internet?

3.1 –Antes das 12horas

- 3.2- Das 12h às 15horas
- 3.3- Das 15h às 18horas
- 3.4- Das 18 às 21 horas
- 3.5 – Depois das 21horas

4- Quando vai ao “Espaço Internet” costuma ir:

- 4.1- Sozinho
- 4.2- Com um amigo ou familiar
- 4.3- Com vários amigos ou familiares

5- Dos seguintes itens, assinale os serviços e ferramentas que habitualmente utiliza:

- 5.1- E-mail
- 5.2- Pesquisa na Internet
- 5.3- Salas de chat
- 5.4- Messenger
- 5.5- Hi.5
- 5.6- Blogs
- 5.7- Web cam
- 5.8- Fóruns
- 5.9- Skype
- 5.10- Outros - _____

6- Costuma fazer pesquisa sobre o quê? _____

6.1- Qual(ais) a(s) finalidade(s) dessas pesquisas?

7- Diga-nos com quem costuma comunicar?

- 7.1- Com amigos
- 7.2- Com familiares
- 7.3- Com pessoas que conheceu através da internet
- 7.4- Com pessoas que não conhece

8- Com quantas pessoas costuma falar em simultâneo? _____

8.1- Indique o número de contactos que tem na(s) sua lista(s) _____

8.2- Das pessoas que fazem parte da(s) sua(s) lista(s), diga-nos:

- a) A maior parte são pessoas mais velhas
- b) A maior parte são mais novas
- c) A maior parte são da mesma idade
- d) Não sabe

9- De que assuntos falam habitualmente?

9.1- Dos amigos

9.2- De música

9.3- Da escola

9.4- Outros. Quais? _____

10- Costuma fazer transferência de ficheiros?

10.1- Sim Que tipo de ficheiros? _____

10.2- Não Porquê? _____

11- Quais os sites mais frequentados?

12- Costuma fazer compras através da Internet?

12.1- Não

12.2- Sim Que tipo de produtos costuma adquirir? _____

13- Tem alguma homepage na Internet?

13.1- Não

13.2- Sim Se quiser poderá indicar o seu endereço _____

14- Tem um Blog?

14.1- Não

14.2- Sim Se quiser poderá indicar o seu endereço _____

15- Quando comunica através da Internet:

15.1- Mantém a sua identidade

15.2- Utiliza uma segunda identidade Em que situações? _____

15.3 . Porquê? _____

16- Gosta mais de conversar através da Internet ou pessoalmente?

16.1- Porquê? _____

Muito obrigada pela sua colaboração