

# INCLUSÃO E PARTICIPAÇÃO DIGITAL: DESAFIOS DE UM PROJECTO DE INVESTIGAÇÃO

---

**CRISTINA PONTE**

CIMJ – CENTRO INVESTIGAÇÃO MEDIA & JORNALISMO  
FCSH – FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA

**JOSÉ AZEVEDO**

CETAC MEDIA - CENTRO DE ESTUDOS DAS TECNOLOGIAS, ARTES E CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO  
FACULDADE DE LETRAS DA UNIVERSIDADE DO PORTO

Em consequência das transformações no funcionamento da sociedade relacionadas com a revolução tecnológica das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) emergiu uma nova fonte de desigualdade social – o Fosso Digital (*Digital Divide*) – entre quem tem e quem não tem acesso aos novos meios, destacando-se diferenças entre países, entre gerações, entre grupos sociais. Mais recentemente, com o reduzir desse fosso, começou a ser discutida a diferenciação digital, nas condições de acesso e nas capacidades necessárias ao seu uso para uma consolidação de conhecimentos e uma intervenção pública de cidadania.

Partimos das dimensões sociais que outros estudos tinham já indicado como centrais ao fosso digital: níveis de educação, género, idade, rendimento. Mas também sabíamos que, na sociedade portuguesa, estas dimensões apresentam características particulares: crianças e jovens, muitos das quais com mais escolaridade do que os seus pais, estão à frente dos adultos no acesso e uso da internet, ao contrário do que acontece na maioria dos países europeus, desenhando um fosso geracional; as mulheres estão também mais presentes no mercado de trabalho e mais a tempo inteiro, mas muitas das suas ocupações profissionais não exigem recurso às TIC. Assistimos a um crescimento notável dos cidadãos seniores, na sua grande maioria com baixa escolaridade. Temos uma imigração relativamente recente mas com variedade étnica e de qualificações que trazem complexidade à análise do fosso digital nesse grupo.

Por considerarmos, enquanto investigadores e cidadãos, que estes contextos que particularizam a sociedade portuguesa deveriam ser tidos em conta, não só na definição de políticas públicas de inclusão e de participação digital mas, também pelas indústrias dos *media* (dos fornecedores de acesso aos criadores de conteúdos), pensámos numa investigação que combinasse as questões do acesso com as questões da diferenciação digital, ou seja, atenção aos usos que favorecem o desenvolvimento pessoal e uma participação cidadã.

Estávamos nos finais de 2008, poucos anos passados sobre o lançamento do Plano Tecnológico, quando o computador *Magalhães* era anunciado e começava a ser visível uma expansão rápida do acesso a portáteis, por via do Programa E-Escolas, e quando a internet

era apresentada como motor de desenvolvimento, de aprendizagem escolar e de inclusão social. Importava investigar o que ficaria para além da retórica destas iniciativas e do largo investimento financeiro que estava a ser realizado em infra-estruturas e equipamentos públicos, ou seja, que constrangimentos dificultariam a inclusão e que potencialidades de participação se tornariam reais.

Foi neste espírito que surgiu o *Projecto de Investigação Inclusão e Participação Digital: Comparação de trajetórias de uso de meios digitais por diferentes grupos sociais em Portugal e nos Estados Unidos*<sup>1</sup>, que agora se encerra.

O Programa internacional que está na sua génese, a parceria entre a Fundação para a Ciência e Tecnologia e a Universidade do Texas, tornou possível uma investigação em colaboração com investigadores daquela universidade, beneficiando da experiência de pesquisa que vinha a ser realizada aí junto de grupos sociais desfavorecidos (imigrantes, jovens, minorias étnicas e linguísticas). O artigo de investigadores norte-americanos, neste número, dá conta da riqueza desse percurso, da diversidade dos seus instrumentos conceptuais (de conceitos centrais da sociologia de Bourdieu aos estudos geracionais, de Bertaux e Thompson) e da capacidade reflexiva acumulada numa pesquisa que cobre uma década, permitindo confrontar o passado e o presente, identificar factores de resistência e ambientes favoráveis à mudança.

Para o desenho deste projecto de pesquisa beneficiámos também da perspectiva, pouco comum em universidades europeias, de que a formação académica de estudantes pós-graduados pode conjugar de modo profícuo a consolidação de teorias e de conceitos com idas ao terreno, para recolha e posterior análise crítica de informação, por via de observações e de testemunhos, num vaivém relacional. Quando inscrevemos “formação de jovens cientistas sociais em culturas digitais” entre os objectivos do projecto estávamos cientes do desafio que também se colocava a nós enquanto docentes – e que valeu o risco. Vários artigos desta revista tiveram como base informação recolhida por estudantes de mestrado, em Lisboa, Porto e Coimbra, que se empenharam na recolha e análise de entrevistas a famílias (dois membros de gerações diferentes), segundo uma amostra de conveniência teoricamente sustentada, e em observações de usos da internet em espaços públicos (bibliotecas centrais e de bairro, centros comunitários, centros juvenis, IPSS). Foi uma experiência de investigação que os fez crescer enquanto observadores da sociedade à sua volta, articulando teoria e prática, e aumentando a sua compreensão de que toda a tecnologia conta uma história que vai muito além da história formal da sua invenção, produção e disseminação, englobando as diferentes e complexas histórias da sua apropriação e utilização específicas por parte dos indivíduos e grupos.

## Contextualizar e comparar

Como inscrevemos nos seus propósitos, o projecto visava “contribuir para o conhecimento de factores críticos que facilitam ou dificultam o acesso e uso dos meios digitais por

---

<sup>1</sup> *Projecto Inclusão e Participação Digital*, financiado pela FCT, com a referência FCT/UTAustin|Portugal/CD/0016/2008. Mais informação sobre objectivos, equipa de investigação e resultados em [http://digital\\_inclusion.up.pt](http://digital_inclusion.up.pt).

parte de grupos sociais, nomeadamente grupos socialmente desfavorecidos”, como mulheres, idosos, imigrantes e minorias étnicas, crianças e jovens de agregados com poucos recursos, tentando tanto quanto possível uma comparação com os resultados recolhidos pelos colegas do Texas.

Essa preocupação de comparação, contudo, não pode ignorar a enorme diferença entre os contextos dos dois países, de que destacamos: uma generalização bem mais cedo da internet na sociedade norte-americana, como aconteceu com outras tecnologias de comunicação (a televisão generalizou-se em Portugal apenas nos finais dos anos 1970, duas décadas mais tarde do que nos Estados Unidos); diferentes sistemas mediáticos e respectivas políticas de regulamentação e de intervenção, com uma tradição mais marcada pela iniciativa privada, do lado de lá, e mais dependente de políticas públicas e de intervenções governamentais centralizadas, deste lado; a imigração que marca a identidade norte-americana enquanto em Portugal, como noutros países europeus, predominou até recentemente a homogeneidade étnica.

Um ponto de comparação particularmente explorado no âmbito desta investigação foi a questão geracional.

O olhar norte-americano sobre gerações, presente nos estudos do Pew Institute, muito influenciado pelos estudos de mercado, encara-as sobretudo enquanto consumidores, identifica sete gerações coexistentes, tomando os seus tempos de infância e adolescência como referência, nas suas relações com acontecimentos traumáticos e, mais recentemente, com os *media*: os *Millenials*, nascidos na viragem do século XXI; a *Geração Y* (18-30 anos), contemporânea dos meios digitais; a *Geração X* e os *Young Boomers*, que se adaptaram facilmente aos novos meios (os digital settlers); os *Old Boomers*, a geração do Vietname; a *Silent Generation*, do crescimento económico dos anos 1950; e a *Greatest Generation* que viveu a experiência traumática da Segunda Guerra Mundial.

A transposição para a sociedade portuguesa desta segmentação geracional, bastante divulgada e aceite no léxico da globalização, esbarra com dificuldades nomeadamente entre os menos jovens, adultos e seniores. Numa sociedade marcada estruturalmente por um baixo nível de mudança e de mobilidade social e culturalmente por ideologias conservadoras, uma baixa literacia e meio século de censura política e cultural, a renovação geracional operou-se em baixa escala até aos anos 1970 e 1980, quando ocorreram a ruptura política, a democratização e a entrada no espaço europeu. A sociedade portuguesa não viveu o *baby boom* que ocorreu nas sociedades industrializadas no pós-guerra, os *media* de massas (imprensa, rádio, televisão, cinema) estiveram décadas sob censura e a televisão só entrou em força nos lares nos anos 1980 (Barreto, 1996). Hoje, este meio continua a gozar de uma hegemonia relativamente aos outros e supera de longe a taxa de uso dos meios digitais, mesmo entre os mais novos (Rebello, 2008). Se são notórias as diferenças entre as gerações de adultos e de seniores, serão menores as diferenças nos consumos mediáticos, e digitais em particular, por parte de jovens portugueses e norte-americanos nascidos nas décadas mais recentes: em Portugal os jovens nascidos em democracia, e depois da entrada para o espaço europeu e o *boom* consumista que se seguiu.

A consciência destas diferenças, estimulada pela confrontação de contextos, foi uma

das mais importantes aprendizagens, a par dos constrangimentos metodológicos no próprio traçar da pesquisa comparada: a dificuldade que há em incluir e averiguar sobre questões de etnicidade, em Portugal (como noutros países europeus), enquanto nos Estados Unidos se coloca a dificuldade em ouvir os mais novos (menos de 15 anos) enquanto cidadãos digitais. Evidenciou-se assim a necessidade radical de contextualizar, sempre.

É por isso extremamente interessante notar o que há de semelhante nas práticas de uso dos *media* e de relações intergeracionais, nos dois países.

No texto de Rojas, Straubhaar e colegas, vemos sublinhada a importância das mulheres (mães e avós) nas comunidades negras e latinas como elementos de ligação entre gerações, cuidadoras dos mais novos, da sua educação e dos seus valores fundamentais – uma mesma presença de cimento geracional que encontramos, cá, nos depoimentos de mulheres, analisados nos artigos de Carla Ganito, sobre o uso de telemóveis, e de Daniel Meirinho, sobre a preservação da memória e o registo fotográfico. Do mesmo modo, vemos como a mobilidade social foi possível pela aquisição de capital educacional e como este foi vivido como um investimento e projecto da família: avós pouco letrados, netos que chegaram à universidade – uma situação com paralelo na sociedade portuguesa, aqui mais estreita em muitas famílias, entre pais e filhos. O artigo de Isabel Ferin Cunha e Fernanda Castilho, centrado na Região Centro do país e nos estudantes universitários de Coimbra, traz contributos para o conhecimento dessa realidade geográfica – e das condições e considerações dos jovens universitários, vincadamente marcadas pelo seu capital cultural, de fazer uso da internet.

Também podemos confrontar as semelhanças entre práticas de introdução ao mundo digital com fortes probabilidades de falharem os seus propósitos de inclusão digital – e social. O retrato que nos é apresentado dos adolescentes da Escola Johnson, em 1999-2000, que rotulam de “chata” a formação em competências básicas TIC, por serem excessivamente concentradas em competências de digitação, encontra paralelo com o que se observou, uma década depois, em ambientes de formação ministrados em Espaços Internet que prosseguem na mesma linha de formação digital, ignorando as culturas locais e os interesses de quem procura “entrar na internet”, como se discute no artigo de Cristina Ponte, relativo a esses espaços – onde quem vai parece ser sobretudo quem já usa.

Contrariando determinismos pseudo-sociológicos, a inquirição junto de adolescentes (14-16 anos) que frequentam Centros de Inclusão Digital do Programa Escolhas, tratada noutra local (Ponte e outros, 2011), revelou, por seu lado, como entre esta população que vive em ambientes socialmente desfavorecidos se encontra um activo grupo de utilizadores, que tira partido dos potenciais de expressão pessoal e recorre a todos os meios para alargar os seus conhecimentos digitais. O artigo de Ricardo Campos e de José Alberto Simões sublinha o potencial dos novos meios para culturas juvenis, na atenção ao *rap* negro e aos modos como jovens criadores comunicam e têm conta audiências que transcendem as barreiras do seu bairro ou do seu país. Linhas de atenção que sido desenvolvidas por colegas da Universidade de Austin, como Dean Graber e Craig Watkins (2009).

Uma pluralidade de actores sociais – governos, ONG’s, universidades – tem unido os seus recursos no sentido de estudar o fosso digital (i.e. de encontrar indicadores/índices

adequados para o medir, avaliar as suas causas e consequências e acompanhar a sua evolução). Porém, tal não tem sido suficiente para captar a complexidade do fenómeno e expressar as múltiplas particularidades que se encontram camufladas sob a diversidade de contextos. Os vários estudos têm vindo a revelar a existência de uma pluralidade de “fossos digitais”, o que dificulta a construção de um modelo de análise do fenómeno, da sua medição e compreensão (OCDE, 2009). Neste sentido, o artigo de José Azevedo e Maria João Seixas procura, a partir das questões de género, desenvolver novas reflexões sobre a análise das questões de conceptualização, análise e medida do fosso digital.

### Investigar e intervir

Neste projecto, a pesquisa fortemente ancorada no terreno tinha não só uma finalidade científica mas também de intervenção social: consideramos não só que a divulgação pública dos resultados e o fomento da sua discussão é um imperativo que se coloca a pesquisa financiada com dinheiros públicos, mas também que esse debate pode estimular indústrias de conteúdos digitais a identificar pontos críticos a superar e a conhecer melhor as necessidades e interesses de grupos populacionais. Incluímos também aqui a atenção por parte de responsáveis por políticas públicas de inclusão digital, para que sejam mais adequadas às características de quem ainda continua digitalmente excluído. Pugnamos pela transparência da informação pública sobre esses programas e seus impactos, que não encontramos acessível nem recebemos quando solicitada, e não podemos deixar uma crítica aos *media* noticiosos, que continuam a expressar a dificuldade em acompanhar políticas públicas depois dos momentos da sua negociação ou lançamento, quando são marcados pelos valores-notícia do espectáculo e da polémica (como se vê no artigo de Rui Novais e Joana Martinho) – deixando de lado todo o processo de acompanhamento crítico das fases seguintes da sua vida, como sublinha Guilherme Canela (2007).

Os objectivos deste projecto de investigação eram, sem dúvida, ambiciosos mas a pesquisa no terreno não ficou atrás: foram entrevistados 130 indivíduos, dos 15 aos 90 anos, utilizadores e não utilizadores de meios digitais, pertencentes a 65 famílias (dois membros da mesma família, de gerações diferentes), de todo o país; em visitas a diferentes momentos da semana e num total de permanência não inferior a seis horas, foram observados 24 Espaços Internet instalados em bibliotecas públicas, centros comunitários, clubes juvenis, e ONG, em pequenas cidades de província e nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto; nestas últimas, foram inquiridos 912 indivíduos maiores de 15 anos, em espaços públicos de acesso à internet e em Centros de Emprego e Formação Profissional, e 282 crianças e jovens (9-16 anos) que frequentam centros de inclusão digital do Programa Escolhas.

Dois anos de actividade e uma equipa interdisciplinar extensa de investigadores seniores e juniores (estudantes de doutoramento) tornaram possível um acervo de informação crítica sobre inclusão e participação digital no país, apresentada e discutida nas principais conferências internacionais, alguma da qual já publicada em artigos e outra em preparação. Neste número da *Media & Jornalismo* revela-se uma pequena parte dessas análises.

REFERÊNCIAS

- BARRETO, A., (Ed.) (1996). *A Situação Social em Portugal, 1960-1995*. Lisboa, Instituto de Ciências Sociais.
- CANELA, Guilherme (2007). "Cobrindo políticas públicas sociais: a importância conferida à agenda da infância e da adolescência." *Media & Jornalismo* 11: 29-50.
- OCDE (2009) *Guide to Measuring The Information Society* in url: <http://www.oecd.org/dataoecd/25/52/43281062.pdf> (consultado em Maio 2011).
- PONTE, Cristina, Ana Jorge, José Alberto Simões, Ricardo Campos e Luciana Fernandes (2011), Integration and audience research: digital participation in the face of social semi-exclusion. Comunicação à conferência *Transforming Audience 3* (Londres, 1-2 Setembro). Disponível em [http://digital\\_inclusion.up.pt](http://digital_inclusion.up.pt)
- REBELO, José (2008). *Públicos de Comunicação Social em Portugal*. Lisboa, Entidade Reguladora da Comunicação
- WATKINS, Craig (2009). *The Young and the Digital*. Boston, Beacon Press