

A REDE DE ESPAÇOS INTERNET ENTRE PARADOXOS E DESAFIOS DA PAISAGEM DIGITAL

CRISTINA PONTE

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

Resumo

Este artigo caracteriza condições e contextos do acesso público à internet: introduz o programa *Ligar Portugal*, lançado em 2005, compara os valores nacionais de 15 indicadores de inclusão/exclusão com os europeus, cinco anos depois, apresenta a rede de *Espaços Internet* com base na informação pública disponível e dá conta dos resultados da observação de 24 pontos de acesso, conduzida por estudantes de pós-graduação no âmbito da sua formação em metodologias de investigação e do *Projecto Inclusão e Participação Digital*. Conclui com a discussão das potencialidades e dos constrangimentos desses espaços para os objectivos ambicionados de inclusão digital e social.

Palavras-chave

Espaços Internet; Acesso Público à Internet; Inclusão Digital; Literacia Informacional.

Políticas de inclusão digital num país de contrastes

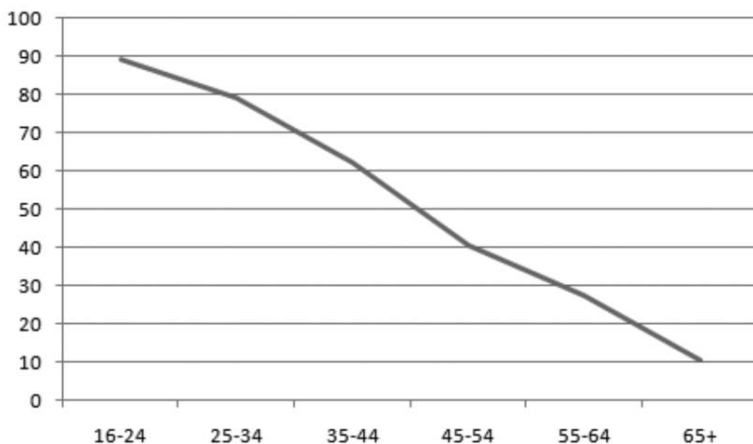
Nos anos que se seguiram ao final da ditadura política, em 1974, a sociedade portuguesa foi marcada por fortes alterações sociais e económicas, que se acentuaram depois da entrada do país para a Comunidade Europeia, em 1986 (Barreto, 1996; Viegas, 1998; Rosas, 2000; Cardoso e Costa, 2005). Contudo, o país continua a apresentar profundos contrastes, onde sofisticadas tecnologias coexistem com elevados níveis de desigualdade socioeconómica¹ e fortes manchas de exclusão social (Bruto da Costa e outros, 2008). São particularidades que levam sociólogos a falar de uma “modernidade inacabada” (Machado e Costa, 1998), da coexistência de tempos *pré-modernos*, *modernos* e *pós-modernos* nas condições da infância (Almeida, 2000) ou do processo de “transição para uma sociedade informacional” (Cardoso e outros, 2005).

A tardia chegada aos padrões de consumo ligados ao lazer, nos anos 1990, teve expressão nas culturas de entretenimento. A televisão, que se generalizou nos lares apenas nos finais dos anos 1970, continua a ser escolhida, dos mais novos aos mais velhos, para fi-

¹ O ratio entre os rendimentos dos 10% mais ricos e dos 10% mais pobres da população portuguesa é um dos mais elevados da Europa: 15,00. Áreas mais vulneráveis: Regiões Autónomas e o interior (Relatório das Nações Unidas para o Desenvolvimento Humano, 2009).

nalidades informacionais, de entretenimento e de companhia (Rebello, 2008). Tecnologias digitais orientadas para o lazer, a comunicação e a informação *a la carte* marcam crianças e jovens adultos, enquanto nas gerações mais velhas o acesso e uso destes meios continua baixo, num fosso geracional evidenciado pelo Gráfico 1:

GRÁFICO 1: ACESSO À INTERNET POR GRUPOS DE IDADE EM PORTUGAL



Fonte: INE, 2010

Nas razões invocadas para não usar a internet, em 2009, 40% dos não-utilizadores declarava não o fazer por "falta de interesse ou não sentir necessidade" e 26% dizia "sentir-se confuso com a tecnologia e não saber como a usar" (Cardoso e Espanha, 2009: 13), factores de desafio para as políticas públicas de acesso à internet no país. Vejamos sucintamente alguns pontos do historial dessas políticas.

Em 2004, o Programa Operacional para a Sociedade do Conhecimento, co-financiado pelo Fundo Social Europeu, iniciou uma política de penetração da internet depois de anos marcados por relatórios e recomendações, desde o Livro Verde para a Sociedade da Informação, em 1997. Em 2005, este movimento acelerou-se com o Plano Tecnológico, peça central da política económica do governo socialista, apresentado como "agenda para a mobilização da sociedade portuguesa", numa "estratégia de desenvolvimento e competitividade" assente em três eixos: *Conhecimento, Tecnologia e Inovação*². Uma das traduções deste Plano foi o programa *Ligar Portugal*³, lançado em 2006, de que destacamos neste artigo o Projecto Tecnológico da Educação (PTE) e a Rede de Espaços Internet.

O PTE, apresentado como "essencial para a construção da escola do futuro", tinha como

2 Ver http://www.planotecnologico.pt/document/Programa_EstabilidadeCrescimento.pdf (acedido a 19 de Abril de 2011)

3 Ver <http://www.ligarportugal.pt/>

ambição “colocar Portugal entre os cinco países europeus mais avançados em matéria de modernização tecnológica das escolas até 2010”, com iniciativas como e-Escolas, e-Professor, e-Oportunidades e e-Escolinhas⁴. A ênfase no potencial das TIC e a sua importância para a educação e o aproveitamento escolar teve um impacto social elevado confirmando que a internet, ao contrário da televisão e de outros meios de comunicação de massas, tende a ser valorizada como um meio educacional (Nakamura, 2004, in Clark et al., 2005).

De facto, grande parte de famílias de baixos recursos económicos e educacionais quis proporcionar o acesso dos seus filhos a estes recursos modernos, como que contrastando essa oportunidade com as condições de pobreza das suas próprias infâncias. Para muitas, o *Magalhães* terá sido o primeiro computador a entrar em casa, visto como uma oportunidade para todos os membros da família⁵.

Esta adesão levou a uma democratização da posse de portáteis entre as crianças portuguesas: no inquérito EU Kids Online, dois terços das crianças e jovens entre os 9 e os 16 anos declaram ter um computador portátil pessoal. A adesão foi maior nos agregados com menos recursos socio-económicos: 68% para 62% em agregados com mais recursos, onde crianças e jovens declaravam mais aceder *também* à internet por computadores de secretária e portáteis partilhados.

Contudo, ter um portátil pessoal não significa um uso frequente da internet, uma vez que o acesso em casa tem de ser pago: no mínimo, uma taxa no mínimo de cerca de 15 euros mensais, que pesa em famílias com menos recursos. Consequência deste constrangimento é a cessação dos contratos obrigatórios com os fornecedores do acesso, no final do primeiro ano. Terá por isso interesse a pesquisa sobre o impacto – social, educacional, cultural – deste programa, não só entre os estudantes e no espaço da escola mas também nos ambientes das famílias.

Alguns anos passados, vejamos de uma forma comparativa o impacto destas medidas na sociedade portuguesa.

A penetração do digital: indicadores nacionais no contexto europeu

Os paradoxos da paisagem digital no país são visíveis em indicadores relacionados com factores internos e externos, entre os 25 países europeus que participaram no inquérito

4 O portátil *Magalhães*, idêntico ao Classmate, da INTEL, com 1GB RAM e disco rígido de 160GB (mínimo), é equipado com o Microsoft Office. Nos finais de 2010, mais de 400 mil portáteis *Magalhães* tinham sido distribuídos a crianças dos 6 aos 11 anos, e o Programa E-escolas tinha distribuído cerca de um milhão e duzentos mil computadores. (<http://www.pte.gov.pt/pte/PT/index.htm>, acedido a 20 de Abril de 2011). Para uma caracterização mais exaustiva deste Programa e de políticas tecnológicas educativas em Portugal desde 1985 ver Pereira & Pereira, 2011

5 Dois testemunhos recolhidos em Espaços Internet: um rapaz negro, de 11 anos, que vive com a mãe e um irmão de 16 anos diz que o *Magalhães* está na sala para todos poderem usar segundo um horário combinado. Já os pais de um rapaz cigano, de 10 anos, tiveram dificuldades ergonómicas no *Magalhães* quando o quiseram usar: “eles querem aprender mas não são capazes... as teclas são muito pequeninas”. Com o falhanço das expectativas, decidiram acabar com a subscrição da internet, “já não pagam mais...”

EU Kids Online⁶. Olhemos os valores de Portugal, os do país líder e a posição relativa do país, na Tabela 1.

TABELA 1: INDICADORES SOBRE ACESSO E USO DIGITAL EM 25 PAÍSES EUROPEUS

Indicador	Valor de Portugal	Valor líder e país	Posição
Crianças com portátil próprio	65%	65% (Portugal)	1º
Crianças que acedem à internet no quarto	67%	74% (Dinamarca)	3º
Crianças que acedem à internet em bibliotecas públicas e outros espaços comunitários	25%	37% (Finlândia)	4º
Penetração de telemóveis ⁷	140%	169% (Grécia)	4º
Custo do acesso à banda larga nos lares ⁸	28,97US\$	7,24 US\$ (Roménia)	10º
<i>Networked Readiness Index</i> ⁹	4,4	5,5 (Dinamarca)	14º
<i>Digital Opportunity Index</i> ¹⁰	0,61	0,76 (Dinamarca)	15º
<i>ICT Development Index</i> ¹¹	5,47	7,5 (Suécia)	16º
<i>Computer Skills Index</i> ¹²	0,36	0,64 (Dinamarca e Irlanda)	17º
<i>Internet Skills Index</i> ¹³	0,26	0,62 (Dinamarca)	18º
Uso da internet pelo menos uma vez por semana (população geral) ¹⁴	42%	88% (Holanda)	20º
Penetração da banda larga nos lares ¹⁵	46%	78% (Noruega)	20º
Lares com computador ¹⁶	59%	92% (Holanda)	20º
Frequência diária de uso da internet por crianças	55%	84% (Suécia)	21º
Frequência diária de uso da internet por país	30%	98% (Noruega)	22º

Fonte: Projecto EU Kids *Online*

Os três primeiros e os dois últimos indicadores provêm do inquérito EU Kids *Online* e expressam a diferença entre *acesso* e *uso frequente*, a ilustrar a complexidade do primeiro

6 Este Projecto, financiado pela Comissão Europeia, através do programa Safer Internet Plus, realizou um inquérito em 25 países sobre a experiência da internet de crianças europeias (mil por país), incidindo sobre acessos, usos, actividades, riscos e segurança, inquirindo também um dos seus pais. Países participantes: Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Dinamarca, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Hungria, Irlanda, Itália, Lituânia, Noruega, Polónia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Roménia, Suécia e Turquia. Ver www.eukidsonline.net, onde se encontra o Relatório Final (Livingstone, et al., 2011).

7 Eurostate, 2009.

8 ITU, 2009.

9 World Economic Forum, The Global Technology Report, 2009-2010.

10 ITU, 2005-2006.

11 http://ec.europa.eu/information_society/eeurope

12 http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm

13 Eurostat, 2007

14 Eurostat, 2009

15 Eurostat, 2009

16 Eurostat, 2010

nível do *digital divide* de que fala Hargittai (2002), o que considera o acesso às tecnologias digitais com base na posse e no uso, enquanto o segundo nível de digital divide incide sobre perfis de utilizadores, diferenciados pelas suas actividades e competências.

De facto, Portugal lidera na posse de portáteis individuais por crianças, está em terceiro lugar no acesso à internet nos seus quartos (a seguir à Dinamarca e à Suécia) e em quarto lugar no acesso em bibliotecas e outros espaços públicos (depois da Finlândia, Lituânia e Estónia), ou seja, é apenas antecedido por países nórdicos que lideram na penetração e uso diário frequente por parte de crianças e de pais. Contudo, na frequência diária, as crianças portuguesas ocupam uma das posições inferiores (21º lugar) e os seus pais ainda surgem abaixo (22º), num evidente paradoxo entre acesso e uso.

A diferença entre a infra-estrutura digital, por um lado, e as condições económicas e culturais para que seja possível tirar partido pleno da internet, por outro, são ilustradas por outros indicadores. Portugal não está longe dos países líderes em condições externas, estruturais, para acesso ao digital, como se vê no *Networked Readiness Index*, que avalia como estão os países preparados para usar realmente as TIC com base em valores de negócio global e nos contextos de regulação e infra-estruturas existentes, ou no *Digital Opportunity Index* (que tem como base 11 indicadores TIC agrupados segundo as oportunidades, infra-estruturas e utilização). Contudo, no *ICT Development Index*, onde os valores mais elevados significam um maior nível de avanço das TIC, Portugal aparece afastado dos países da frente.

Como se observa também na tabela 1, a população geral apresenta valores relativamente baixos em competências informáticas, evidenciadas no *Computer Skills Index*, com base em actividades básicas com computadores: copiar ou mover um documento ou uma pasta, usar meios de copiar e colocar noutra local, duplicar ou movimentar informação num documento, fazer uso de fórmulas aritméticas numa folha de cálculo, etc. Valores baixos aparecem também no uso da internet pelo menos uma vez por semana, cerca de metade do que nos países líderes, e nas capacidades na internet, do *Internet Skills Index*, com um valor três vezes menor. Apesar das políticas públicas de facilitação do acesso à internet no país, o seu custo parece representar um esforço em lares menos favorecidos, o que pode explicar a ausência de internet em 36% dos agregados (INE, 2010) e a relativamente baixa penetração da banda larga em meios móveis: presente em 46% dos lares, a ligação por banda larga através do telemóvel ou PDA representa apenas 11% e o acesso por via de USB é de 27%¹⁷, ainda que a penetração do telemóvel seja uma das mais elevadas da Europa.

Estes resultados parecem contrariar a ambição do Programa *Ligar Portugal*, e mostrar dissonâncias entre o elevado investimento financeiro e as condições *reais* de acesso e uso à rede, levando à questão de procurar perceber se e *como* se foi (ou não) construindo a inclusão digital. É o que faremos de seguida.

17 Ver INE (www.ine.pt). Destaque, 5 de Novembro de 2010

Rede dos *Espaços Internet*: a construção da inclusão?

A rede de Espaços Internet foi apresentada como o “acesso público gratuito em banda larga, com acompanhamento por monitores especializados e condições para utilizadores com necessidades especiais, estimulando o seu funcionamento como Centros Comunitários”, como uma via para “promover boas práticas e a coordenação das TIC com actividades de inclusão social”¹⁸. Contudo, mais de cinco anos depois, pouco se sabe destes espaços, de quem os frequenta e para quê, na senda da falta de informação pública e de escrutínio pelos *media* sobre iniciativas lançadas com grande aparato mediático, no país.

Também a pesquisa académica sobre o *digital divide* pouca atenção tem dado a estes espaços, como faz notar o investigador britânico Neil Selwyn (2010), salientando o interesse em explorar os padrões reais de acesso e de uso em vez de ficar pelo inventário das suas potencialidades. Sobre a rede de acesso britânica, aponta que “importa questionar se estes centros públicos estão realmente a *alargar* os níveis de conhecimento das TIC chegando a quem não os tem, ou se estão apenas a aumentar os níveis de uso entre os já utilizadores” (Selwyn, 2010: 354, destaques seus), uma questão que quisemos averiguar¹⁹.

Segundo o portal da rede *Espaços Internet*²⁰, em 2008 a rede incluía 1170 pontos de acesso, dos quais 329 em autarquias, 251 em organizações não-governamentais e IPSS, 197 em bibliotecas públicas e 132 Centros de Inclusão Digital (CID) do Programa *Escolhas*, cobrindo quase todos os concelhos do país, ainda que em número residual na maioria (Figura 2). Como os meios móveis de acesso à internet, carrinhas equipadas que se deslocam pelas aldeias, não aparecem contabilizados desconhecemos a sua relevância. Pode-se contudo notar que pessoas que vivam a alguma distância geográfica do *Espaço Internet* mais próximo – e que estejam também distantes do mundo digital – têm de fazer um duplo esforço para acederem à rede e que a esta dificuldade se junta outro factor, não despiciente: para muitas dessas pessoas, entrar em bibliotecas, espaços associados a uma cultura erudita, não faz parte dos seus hábitos – um aspecto também sublinhado por Selwyn (2010) sobre a rede britânica.

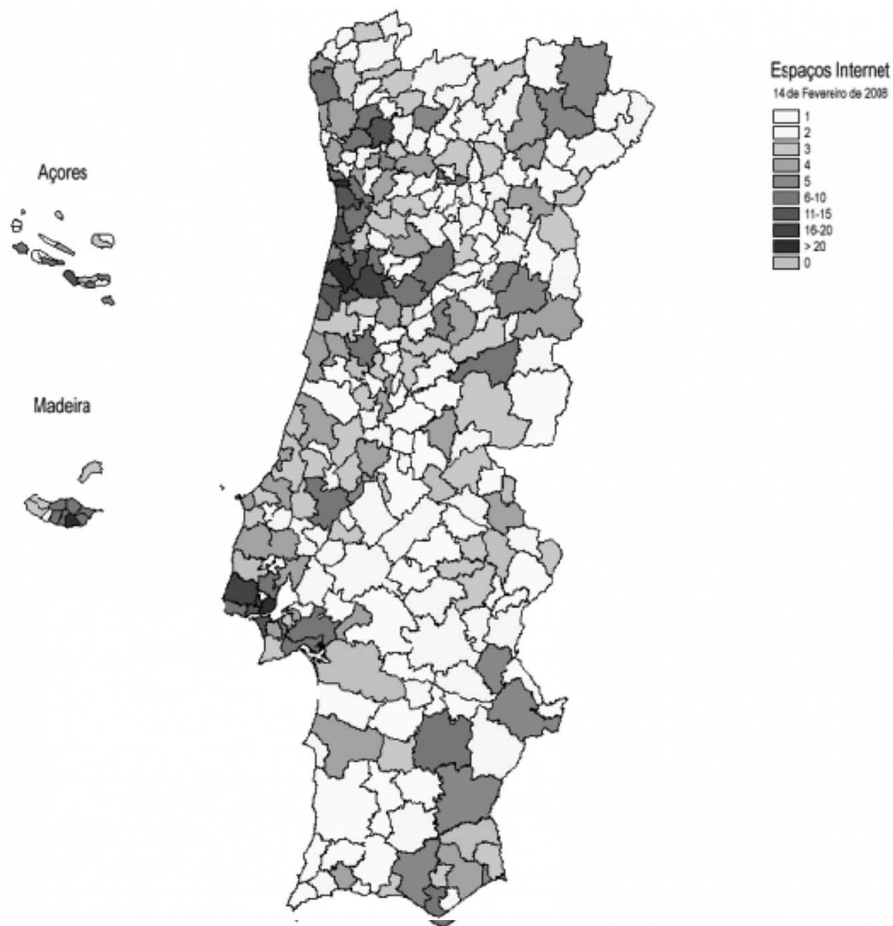
Nos Espaços Internet, o número de computadores varia com a sua dimensão (entre 6 e 16). Um funcionário regista as entradas, para fins estatísticos, bastando dizer o nome, idade e ocupação à chegada. A principal restrição consiste no tempo de acesso (quase sempre, uma hora), que pode ser renovado se não houver pessoas em espera. A regra de acesso é uma pessoa por computador e solicita-se silêncio. Alguns espaços têm cartazes a proibir conteúdos como pornografia e violência, outros alargam os interditos às trocas de mensagens instantâneas. Enquanto nos centros comunitários e juvenis há um monitor para a área do digital, as bibliotecas não dispõem desse recurso, estando o acesso aos meios digitais dividido entre a área de atendimento geral e a infanto-juvenil.

18 Ver http://www.rededeespacosinternet.pt/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1 (acedido a 19 de Abril de 2011)

19 A este propósito, ver também o artigo de José Azevedo e Maria João Seixas, neste número da revista.

20 Ver <http://www.espacosinternet.pt>

FIGURA 2: DISTRIBUIÇÃO DOS ESPAÇOS INTERNET A NÍVEL NACIONAL



Fonte: http://www.umic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=18&Itemid=37 (acedido a 17 de Abril 2011)

Na ausência de estatísticas oficiais e de relatórios públicos, recorreremos à informação disponível no portal dos *Espaços Internet*, para uma primeira caracterização. Aí, encontrámos cerca de 250 curtas mensagens, provenientes dos espaços locais, um número bastante baixo atendendo à dimensão da rede e à extensão temporal analisada, entre Junho de 2008 e Junho de 2010.

Síntese da informação reportada pelos *Espaços Internet* (Junho de 2008-Junho de 2010)

Informação sobre eventos, formação e afluência

Eventos: 148 *posts* referem inaugurações e informações de ordem geral (mudança de morada, calendários de actividades, etc.), enquanto 62 referem acções de promoção de segurança, metade das quais relativas ao *Dia Europeu da Internet Segura*, efeméride do Programa *Europeu Safer Internet Plus* que ocorre todos os anos em Fevereiro.

Formação: para crianças e jovens, dá-se conta de actividades ligadas à consciencialização dos riscos, no *Dia Europeu da Internet Segura*, enquanto para adultos e seniores a formação incide em conteúdos e aplicações, tendo como fundo o Programa de Literacia Digital da Microsoft, traduzido para português²¹: TIC, Office (Word, Power Point, Excel), portal das Finanças, *E-skills*, multimedia, *homebanking*.

Afluência: Crianças e jovens são apontados como os principais frequentadores, referindo-se que fazem aí os trabalhos de casa e actividades de entretenimento. Dos 250 itens, apenas 15 referem imigrantes ou emigrantes que vão a esses espaços para estabelecer contactos com familiares, o mesmo número que refere pessoas que procuram emprego na internet; apenas nove peças referem a presença de idosos nesses espaços. Os pedidos de ajuda vão para a preparação de currículos profissionais ou pagamento de impostos.

Comunicação interna

Cerca de 20 *posts* são trocas de informação, entre monitores, sobre programas como o *Guardian*, para gestão e registo dos utentes, e o *Deep freeze*, para apagar dados pessoais. Estão disponíveis dois Guias de actividades *online*, dirigidas a idosos e a imigrantes, similares na sua estrutura e conteúdos de formação. Para além das actividades avaliadas no Certificado em Competências Básicas da Microsoft, esses Guias cobrem ferramentas de comunicação (Messenger, Skype) e portais governamentais. As redes sociais só aparecem no Guia para idosos, com mais sugestões de portais com conteúdos informativos e de entretenimento, enquanto o Guia destinados a imigrantes contém informação relativa a integração. Ambos ignoram a produção própria de conteúdos ou o desenvolvimento de capacidades de procura crítica de informação.

²¹ Este curso internacional de formação da Microsoft inclui cinco tópicos: 1) Princípios Básicos sobre Computadores (conceitos básicos de informática, computadores, sistemas operativos; uso do teclado e do rato); 2) A internet e a WWW (ligação, motores de pesquisa, correio electrónico); 3) Programas de produtividade (software para empresas, educação e uso doméstico: Word, Excel, PP, Access); 4) Segurança e privacidade (inclui protecção do sistema e protecção das crianças) e 5) Estilos de vida digitais (usar documentos em áudio, vídeo e imagem digital, novas oportunidades de carreira). No final, o sucesso num exame com 30 questões dá direito a um Certificado em Competências Básicas. Ver <http://www.microsoft.com/about/corporatecitizenship/citizenship/giving/programs/up/digitalliteracy/por/Curriculum.msp> (acedido a 20 de Abril 2011)

Esta análise aos conteúdos provenientes dos Espaços Internet sugere um aparente imobilismo dos centros, não otimizando a própria rede como um espaço de disseminação de *boas práticas* locais, por exemplo. A formação técnica, focada em conteúdos e aplicações, segue o Programa de Literacia da Microsoft, um Manual usado em todo o mundo e expressão de uma globalização que ignora especificidades culturais e práticas e interesses de populações *locais*, enquanto os guiões para grupos especiais (imigrantes, seniores) pouco divergem entre si. Será mais uma formação informática *tout court* do que uma *aprendizagem informacional*, o processo de promover o manejo e a transformação de dados em informação, conhecimento e decisão, e que inclui métodos para busca e avaliação da informação bem como aspectos éticos e metodológicos para a comunicação (Pimentia, 2008: 14).

Nesta linha, e porque se trata de espaços que se anunciam como ligando a inclusão digital à inclusão social, vale a pena considerar o desenvolvimento de capacidades de comunicação, de pensamento crítico e de acção social pensadas para crianças e jovens pela investigadora norte-americana em literacia e educação, Rennée Hobbs, mas que se podem alargar a uma população mais ampla tendo como centro os seus interesses e a sua inserção na comunidade, na linha da pedagogia activa, de Paulo Freire, por exemplo. Hobbs e outros (2011) apresentam um modelo de capacitação de aprendizagens digitais em torno de sete competências: *envolvimento* (ligação à experiência vivida, estimulando a curiosidade e a motivação); *localização* (pesquisar e encontrar informação); *compreensão* (construção de significados por processos de interpretação activa); *análise* (identificação do autor, da audiência, da intenção e do ponto de vista e examinar a relação entre forma e conteúdo); *avaliação* (formular juízos sobre o valor e o mérito de uma dada imagem); *comunicação* (compor ou criar uma mensagem a partir da discussão de ideias, da sua composição e revisão); e *acção* (disseminar uma mensagem junto de uma audiência real, fora do círculo da escola ou dos amigos).

Preparando a observação no local

A segunda apreciação sobre estes Espaços provem do trabalho de campo que fez parte da formação de estudantes de mestrado como “investigadores juniores” das culturas digitais, um dos objectivos do *Projecto Inclusão e Participação Digital*²². Na FCSH da Universidade Nova, esta formação decorreu no Seminário de Mestrado em Metodologias de Investigação em Estudos dos *Media* e do Jornalismo²³, combinando ensino e pesquisa (*research based learning*), que se caracteriza noutro lugar (Ponte e Simões, 2011).

Apresentados aos estudantes os objectivos do Projecto e os seus enquadramentos teóricos, o trabalho de observação incluiu três níveis:

22 O artigo de Isabel Ferin da Cunha e Fernanda Castilho, neste número da revista, também dá conta da realização desse objectivo, com os estudantes da Universidade de Coimbra.

23 Leccionado em conjunto com José Alberto Simões, do Departamento de Sociologia da FCSH. Um agradecimento aos estudantes que participaram com entusiasmo nesta investigação: Afonso Veiga, Alan Correia, Ana Nunes, Conceição Amaral, Diana Gonçalves, Jacqueline Pirkelbauer, Joana Tadeu, João Nunes, Kaori Imai e Patrícia Contreiras..

1) Observação externa do local, com vista à sua caracterização: *geográfica*, na atenção à área em relação com outros espaços de acesso livre à internet; *física*, nas condições estruturais do edifício, em termos de espaço interior e equipamento disponível; e *institucional*, no registo das regras e condições de acesso;

2) Observação dos frequentadores: o que faziam, se e como se relacionavam entre si, realizada pela permanência no local em diferentes momentos do dia e da semana (não menos de seis horas por lugar);

3) Entrevistas semi-estruturadas com “utilizadores típicos” que se tinham destacado da observação anterior.

Para a sua avaliação, cada estudante deveria escrever um ensaio final (cerca de quatro mil palavras) sobre os Espaços que tinha observado, identificando semelhanças e diferenças e reflectindo criticamente sobre esta experiência no terreno com base nos enquadramentos conceptuais discutidos no seminário, em estatísticas e outras fontes que considerasse relevantes. As citações constantes deste artigo provêm desses trabalhos.

O início do trabalho de campo revelou-se mais difícil do que o esperado. Alguns Espaços Internet indicados no portal já não existiam, outros eram desconhecidos e nalguns casos a permissão superior para realizar entrevistas revelou o peso (paralisante) da burocracia do sistema, como foi apontado num trabalho final²⁴:

Foi muito complicado ter a autorização, já que depois de uma visita pessoal, em Novembro, foi-me solicitado que enviasse um e-mail. Este foi reencaminhado para outra pessoa que se encontrava de férias e só respondeu em Janeiro, informando-me que a autorização teria que ser dada por outra pessoa a quem tive que enviar o e-mail. Depois de várias tentativas com esta pessoa, informou-me que a resposta se encontrava dependente de outra pessoa, já que ela não era quem podia outorgar a autorização.

(Espaço Internet em biblioteca de bairro de realojamento)

Apesar destas dificuldades, foram observados 24 espaços, a maioria na Grande Lisboa²⁵. A Tabela 2 (em Anexo) sistematiza as observações sobre o tipo de local onde se situavam, o número de computadores disponíveis, a existência ou não de monitores/formadores para apoio às actividades digitais, as idades dos utilizadores, o seu perfil e as actividades que realizavam, livres ou em cursos de formação.

Metade dos locais estava instalada em bibliotecas públicas (12), sendo os restantes centros juvenis (5), centros comunitários (4) e IPSS/ONG dirigidas a grupos especiais (3). A maioria situava-se em ambientes urbanos: 10 no centro de cidades e vilas, cinco em bairros de realojamento, recentes, e quatro em áreas residenciais consolidadas, sendo

²⁴ A estudante acabaria por contornar essa barreira optando por entrevistar, a um sábado de manhã, na rua, dez habitantes do bairro, de diferentes idades e etnias, que passavam junto daquele Espaço Internet, perguntando se o frequentavam ou não e os seus motivos. Nenhum o frequentava nem usava a internet.

²⁵ Para além de Espaços Internet em Lisboa, Oeiras, Amadora e Loures, foram observados também no Porto e ainda em Santarém, Ponte de Sor, Salvaterra de Magos, Samora Correia e Pernes.

reduzido o número de Espaços localizados em áreas rurais. O número de computadores variava, na maioria entre cinco e oito por local. Apenas 11 Espaços tinham alguém responsável pela área da internet.

Quem vai a estes centros e o que faz?

Combinando a observação no local, parcialmente sistematizada na Tabela 2, com a informação disponível no portal, parece que a “população geral” (acima dos 50 anos), na sua maioria excluída do mundo digital (Figura 1), não frequenta estes espaços tanto quanto era esperado nos anúncios deste programa. Além disso, observou-se um baixo número de frequentadores em regra, permitindo a quem estava lá prolongar o seu tempo de permanência para além dos limites de uma hora.

Essa observação também mostrou diferenças por género e idade, bem como o facto de a larga maioria dos frequentadores ser autónomo no uso da internet. As primeiras notaram-se mais entre adultos (33-55 anos), com mais homens do que mulheres de meia-idade a usar esses espaços e estas últimas a fazê-lo mais em bibliotecas públicas do que noutros locais comunitários. Essas diferenças não foram tão visíveis entre crianças e jovens, o grupo mais numeroso, nem entre cidadãos idosos, com presença quase residual nos espaços observados.

Os adultos aparecem mais em bibliotecas centralmente situadas, com uma população educada, que circula à-vontade entre estantes de livros e de jornais e o espaço dos computadores²⁶. Já os mais novos tendem a permanecer na área da internet e a realizar aí actividades sobretudo de entretenimento, rompendo bastantes vezes com as regras do silêncio e do acesso individual. As divisões entre espaços nem sempre são mantidas, e as orientações gerais podem ser lidas de forma flexível pelos monitores:

Duas raparigas de 8 e 10 anos chegaram e perguntaram se podiam usar o computador, dizendo que um bastava; o monitor indicou aquele espaço [área de uso geral] e não o das crianças por haver lugares vazios. Quando lhe perguntei isso, disse-me que não havia regras precisas para julgar quem devia usar a internet na sala das crianças ou na sala normal.

(Espaço Internet de biblioteca de bairro antigo de Lisboa)

Os espaços são também procurados por quem tem computador portátil e acesso à internet em casa, fazendo-o por vários motivos: a velocidade do acesso, a gratuidade, o convívio social, a centralidade e a qualidade do ambiente em redor, a proximidade de recursos como livros, vídeos ou jornais.

Os Espaços em locais urbanos parecem ser os mais procurados por pessoas mais velhas, com capital educacional e cultural, que decidem ir aí fazer cursos de informática e aprender a usar a internet por se sentirem socialmente excluídas devido à sua iliteracia

²⁶ A Hemeroteca de Lisboa foi excepção, entre frequentadores de perfil intelectual dos seus arquivos impressos (jornalistas, estudantes universitários, investigadores) e a população carenciada que acede ao seu Espaço Internet.

digital. Alguns fazem-no por recusarem a ideia de que os mais novos podem ensinar os mais velhos, em casa:

Duas professoras reformadas (de 67 e 70 anos) foram unânimes em afirmar que aprendizagem com os filhos ou netos não resulta: “como a professora a ensinar os filhos nunca deu resultado, os filhos a ensinar as mães também nunca dá resultado, eu nunca fui capaz de ensinar os meus filhos, começo logo a dizer que são uma cambada de burros, agora é a vez deles dizerem a mesma coisa”.

(Espaço Internet de biblioteca de pequena cidade de província)

Contudo, para outros seniores partilhar o espaço com utilizadores mais jovens e conhecedores do meio pode ser uma forma de aprendizagem informal:

Uma mulher com mais de 65 anos pesquisa receitas e guarda-as numa pen: durante a sua utilização pergunta a duas adolescentes que partilham um computador para navegar no Facebook o que é um pop-up; as duas jovens explicam e dizem-lhe que não os autorize, uma vez que normalmente são publicidade ou lixo electrónico.

(Espaço Internet de biblioteca em zona central de cidade média)

Nos adultos observados, designados pela funcionária de uma das bibliotecas como “os habituais”, destacou-se a procura de conteúdos relacionados com interesses pessoais e profissionais, e a verificação do *e-mail*, indo mais pela manhã ou pela hora do almoço. Mas a navegação por *sites* de entretenimento foi também observada, e em vários locais:

Um homem de meia-idade escolhe o computador mais escondido e passa pelo menos uma hora a pesquisar nomes no Facebook. Outro homem, com aproximadamente a mesma idade, pesquisa imagens de mulheres atraentes e celebridades, depois visita os sites dos jornais desportivos. Outro faz downloads de músicas, apesar de, segundo as regras de utilização, tal não ser permitido. Outro ainda passa toda a manhã em chats, onde conversa com pessoas desconhecidas.

(Espaço Internet de biblioteca em zona central de cidade média)

Uma mulher, com cerca de 45 anos, olhava fotografias abertas com software do Windows, escrevia e-mails e via o sítio de receitas de cozinha, em português; renovou, continuou a ver receitas, um blogue e o seu e-mail; voltou a renovar e a visitar blogues, foi a única que ficou na sala.

(Espaço Internet de biblioteca de bairro antigo de Lisboa)

Depois das aulas, chegam os mais novos, muitos com computador em casa, alguns sem acesso à internet. Alguns trazem os seus portáteis e usufruem o acesso gratuito que lhes permite poupar tráfego. O entretenimento (jogos *online*, YouTube), a comunicação com os amigos no Facebook ou por MSN, ouvir música e fazer os trabalhos de casa (rápida pes-

quisa, *copy e paste*), tudo isto muitas vezes em simultâneo, são as principais actividades, sendo residuais actividades de produção pessoal, como a escrita de blogues. Apesar das regras constrangirem o contacto entre si, este grupo etário vive aquele espaço em conjunto, sentindo-se confortáveis, como se estivessem em casa.

Para estes jovens (de 10-11 anos), o espaço internet não é apenas um local onde podem fazer os trabalhos escolares ou usar a internet para fins de entretenimento, é também uma saída entre amigos. É recorrente afirmarem que vão com amigos, e uma das raparigas diz preferir ir à biblioteca porque “às vezes não me apetece estar sozinha em casa.” O espaço internet funciona como segunda casa.

(Espaço Internet em biblioteca de pequena cidade de província)

Um jovem de cerca de 18 anos metia conversa com o rapaz a seu lado, que parecia já conhecer. Estava a passar fotografias de uma pen trazida por si, inserindo-as na sua página do Facebook. Quando acabou iniciou então toda uma pesquisa sobre os heterónimos de Fernando Pessoa, parecia fazer recolha de informação para um trabalho da escola, fazia copy e paste para um documento do Word. Quase a terminar o seu tempo no computador, concluiu a sua recolha com bastante satisfação.

(Espaço Internet em centro juvenil, bairro residencial)

São quase nulas as observações que evidenciam outras práticas, ligadas à produção pessoal, e que dão conta de um envolvimento por parte dos monitores para além do exercício do registo e da vigilância:

A minha atenção fixou-se numa jovem de 14 anos dedicada a elaborar o seu blogue, composto por fotografias e pequenos excertos de texto da sua autoria. Esta jovem permaneceu cerca de 50 minutos no blogue, e aparentava um enorme prazer no que estava a fazer. Ao longo do tempo pediu auxílio técnico à responsável do centro que a ajudou.

(Espaço Internet em centro juvenil, bairro residencial)

A falta de literacia informacional nos mais novos é visível nos modos como pesquisam informação para os trabalhos de casa ou para outros fins. Consideram-se utilizadores competentes da internet, declaram que aprenderam a mexer no computador sozinhos ou com os amigos, mas têm dificuldade em falar dessa prática e em utilizar o léxico preciso, num contraste de literacias entre mais novos e mais velhos:

Um rapaz de 10 anos demonstra grande auto-confiança nos seus conhecimentos, refere que aprendeu sozinho, que foi ele que ensinou à mãe e a amigos, deixando ainda entender que considera ter conhecimentos informáticos superiores aos da professora. Mas o ambiente informal em que adquiriu os conhecimentos fica bem patente quando, por mais de uma vez se refere ao computador de secretária utilizando a expressão “computador pegado à mesa”. A professora que se descrevia

como “alérgica” à tecnologia e “analfabeta do século XXI” é a que faz um uso mais diversificado da internet. Além de pesquisar, tem página no Facebook e utiliza vários serviços de governo electrónico: ADSE, IUC e IRS.

(Espaço Internet em biblioteca de pequena cidade de província)

Nos Espaços situados nos subúrbios, ainda que registando baixa afluência, encontra-se uma população mais carenciada, maior diversidade étnica (incluindo ciganos, africanos, indianos) e mais imigrantes, sobretudo do Brasil e da Europa de leste. Vê-se mais a procura de emprego pela internet, por parte de adultos e jovens adultos (para alguns, a única razão porque vão a esses espaços), mas a orientação para o entretenimento continua a predominar. Em espaços juvenis, o ambiente é ainda mais descontraído e os frequentadores constituem grupos estáveis, que fazem desse tempo momentos de convívio e de socialização:

“O público que vem aqui é pouco diversificado. Se aparecerem três ou quatro novos por mês é muito e vêm porque têm cá amigos”, diz-me o monitor do Espaço. Ao pé dele, a Cláudia, de 13 anos, sentada com o seu portátil ao colo, diz-me que começou a usar o centro por insistência de uma amiga: “Venho aqui mais para conviver. Comecei a gostar das pessoas que cá vinham e comecei a vir mais”.

(Espaço Internet em centro juvenil, bairro de realojamento)

Num Espaço Internet onde se falava crioulo, uma estudante registou a diferença em relação ao outro espaço juvenil que observara, no bairro residencial de classe média, que lhe estava próximo socialmente:

A minha observação aqui foi bastante diferente, no meio da confusão onde o barulho era rei, a juntar ao facto de o espaço estar completamente cheio. Um ambiente de conversas em voz alta entre amigos, duas pessoas a jogarem ping-pong. Pés em cima das cadeiras, mochilas no chão, mesas desarrumadas. Um jovem de cerca de 16 anos ouvia músicas no Youtube com phones e comentava os vídeos que estava a ver, esteve 45 minutos no Youtube. No meio daquela agitação, um jovem com dificuldades em trabalhar na internet pedia uma constante ajuda para navegar. Os amigos ajudavam mas aproveitavam para gozar pois não entendiam a sua falta de compreensão.

(Espaço internet em centro juvenil, bairro de realojamento)

Contudo, a reflexividade gerada pela actividade levou-a a concluir, para surpresa sua e contrariando estereótipos, que existiam semelhanças nos usos, apesar das diferenças nos meios:

O conteúdo da pesquisa é praticamente igual nos dois locais. O sucesso de sites como o Youtube e o Facebook. Horas seguidas, sem o utilizador dar conta. A começar pelos vídeos constantes que chegam ao Youtube e aos comentários que se seguem

à divulgação do mesmo. As milhares de fotografias que são inseridas por dia pelos diversos utilizadores. Neste momento reparo que estes ambientes têm vidas completamente distintas mas vários dados se cruzam: faixa etária, predomínio do género masculino, o conteúdo da pesquisa não destoa muito um do outro.

(Espaços Internet em bairro residencial e em bairro de realojamento)

As diferenças nas condições de acesso, menos livres e mais submetidas a regulação, ocorreram em Espaços ligados a IPPS e ONG viradas para utilizadores específicos, e onde se recorre ao programa de Literacia Digital da Microsoft como formação digital obrigatória. Numa IPSS direccionada para grávidas adolescentes e jovens mães, são interditas trocas de mensagens instantâneas e redes sociais numa lógica preventiva de “contactos indesejáveis”. Aí, o uso da internet é restrito à formação em competências básicas da internet e a actividades relacionadas com procura de emprego, como organizar um CV, não parecendo ser tidos em conta outros interesses das utilizadoras, jovens de meios desfavorecidos e com baixo capital escolar:

Fui aprendendo a usar na escola, mas quando a deixei fiquei por aí. Agora com o curso de informática vou recuperar o tempo. Mas gostava de estar mais à-vontade neste espaço e de ter mais condições. Gostava de aprender a utilizar mais para ler livros sobre cuidar de bebés para tratar do meu filho.

(jovem mãe de 17 anos)

No contraste que observou entre os interditos deste Espaço e o acesso, praticamente sem restrições, dos mais novos na biblioteca pública de uma pequena cidade de província, uma outra estudante reflectiu:

Em nenhum dos locais observei usos danosos. Contudo, considero que é importante ser pensada a relação entre riscos e oportunidades de estar online. Esta situação cria um dilema: como proteger as crianças e jovens dos perigos sem impedir o acesso a uma ferramenta indispensável na sociedade actual? O caminho não é nem o bloqueio de conteúdos nem a falta de supervisão total. As crianças devem ser encorajadas a assumir a responsabilidade pela sua própria segurança.

(Espaços Internet de cidade de província e em ONG para mães adolescentes)

Por sua vez, nos Centros de Inclusão Digital (CID) do Programa Escolhas foi observada uma negociação entre o tempo de formação digital utilizando o Programa de Literacia Digital da Microsoft (obrigatório), o tempo de uso livre do computador e da internet e ainda de uso orientado, num manejo de gestão entre tempos, idades e relações entre pares. A observação no local mostra a sensibilidade que essa gestão implica, a dificuldade de motivação que o curso obrigatório apresenta e o que aquelas dinâmicas exigem dos monitores. Ao mesmo tempo, encontramos capacidades e competências insuspeitas, como um bom domínio da língua inglesa:

Com o grupo de seis jovens formado [quatro adolescentes, duas crianças de nove anos], finalmente começa a Oficina. O técnico apresenta o assunto do dia (componentes básicos de um computador). Após uma explicação rápida, pede que os adolescentes façam uma pesquisa na internet, e é nesse momento que perde um pouco o controlo sobre os jovens. Enquanto alguns expõem suas dúvidas e dificuldades para fazer a pesquisa, outros começam a conversar entre si e a acessar ao Facebook. Quando consegue finalmente retomar o controlo da turma, pede para que um dos jovens leia sua pesquisa: a pronúncia perfeita das palavras em inglês chamou minha atenção.

(CID em bairro de realojamento)

A fechar, abrindo?

Mais de cinco anos passados sobre a implementação das políticas para o acesso “universal” às TIC, a comparação de indicadores nacionais e europeus evidencia que essas medidas tiveram forte impacto nas infra-estruturas nacionais (linhas de acesso, banda larga, modernização das escolas) e algum impacto na *info-estrutura* (dos programas TIC ao *Portal do Cidadão*²⁷), a “forçar” o seu uso quando cerca de dois terços dos não-utilizadores invocava a falta de necessidade ou o não saber como usar.

Como na grande maioria destes programas, que se têm replicado pelo mundo fora, também este terá sido marcado pelo determinismo tecnológico: a consideração de que ao investimento imenso por parte do Estado em infra-estruturas e em conteúdos (portais que favorecessem o *e-government*, acordos privilegiados com a Microsoft e os seus programas e conteúdos), os cidadãos de todas as idades corresponderiam sem resistência e segundo o figurino proposto, combinando a *expertise* do programa de literacia digital com a imposição de ir à rede de serviços públicos para pagar impostos ou para marcar uma consulta médica.

A avaliação de que esse modelo falha nos seus propósitos de uma intervenção com impacto social nem é novidade, como sublinha Pimienta (2008: 14). Apesar do voluntarismo de agentes a vários níveis, pela análise dos *posts* e pela observação nos locais (onde vão sobretudo os que *já usam*) - aquelas duas vertentes parecem ter subestimado a *info-cultura*, o terceiro e fundamental elemento para que investimentos se tornem realmente factores de desenvolvimento humano e social. Para o autor, a *info-cultura* combina a *aprendizagem do digital* (saber usar suportes digitais multimédia e as funcionalidades das aplicações), com a *aprendizagem informacional*. O descurar desta dimensão pode ter contribuído para o aumento – e não para a redução – das desigualdades digitais e sociais.

De facto, como os registos de observações nos locais dão conta, se seniores com capital educacional formados digitalmente nestes centros com o Programa da Microsoft mostram ser capazes de explorar o potencial informacional da internet, adultos e jovens menos instruídos que frequentam programas de formação realizam com esforço esse curso de literacia informática em *stricto sensu* e muitos poderão ficar-se pelas sessões iniciais²⁸,

²⁷ Ver <http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt>, um portal bilingue (em português e inglês).

²⁸ A este respeito, ver a avaliação de programas idênticos no contexto escolar de adolescentes pobres, no artigo de Rojas e outros, neste número da revista.

algo que as estatísticas poderiam ou não confirmar. De facto, os seus conteúdos impõem dificuldades a públicos pouco escolarizados, para os quais a leitura de ecrãs de texto corrido e numa linguagem que não é a sua constituem barreiras, enquanto impõem que a sua própria cultura, as suas experiências, interesses e “mundos de vida” pouco importem perante as actividades padronizadas de *literacia digital*.

Nas gerações mais novas, que já estão familiarizadas com a tecnologia e que as parecem tratar à-vontade, importaria alargar as experiências da internet, ultrapassando os primeiros degraus da “escada de oportunidades” (Livingstone e Helsper, 2007) para a sua integração digital – e social. Esses primeiros degraus são marcados, como vimos, pelo entretenimento, comunicação com pares e uma estreiteza no conceito de pesquisa: jogos *online*, vídeos, redes sociais, modos expeditos e acríticos de procurar informação para os trabalhos escolares. Para atingir outros degraus, são necessárias *competências informacionais* que não se adquirem nem de modo espontâneo nem pelo carácter escolástico da formação TIC. Para uma participação na cidadania, a essas competências juntam-se *competências informacionais* (saber analisar e usar crítica e criteriosamente informação) e *competências comunicacionais*: saber produzir algo para uma audiência que extravase os seus círculos da escola, de amigos e conhecidos (por exemplo, um pequeno filme sobre o bairro onde vivem para ser apresentado à comunidade), na linha proposta por Hobbs e outros (2011).

Da observação realizada parece que a formação dos recursos humanos destes espaços para proporcionarem ambientes simultaneamente *informais*, de respeito pela privacidade e interesses dos mais novos, e *estimulantes* para a aquisição de competências que lhes permitam melhores resultados escolares, analisar criticamente conteúdos e saber comunicar publicamente – terá sido deixada de lado. Nessa ausência de estímulo, os que não dispõem de capital educacional em casa continuam em desvantagem social (podendo mesmo acentuá-la) apesar de terem acesso à internet.

Para responsáveis por estes espaços, o equacionar dessa questão nunca se tinha colocado e surgiu quando foram interrogados sobre a intervenção sobretudo *passiva* e *reactiva* dos monitores ou mesmo sobre a sua inexistência. Enquanto uns respondem na lógica imobilista da hierarquia administrativa (*Essas acções dependeriam da autarquia, que ainda não apostou nisso*), outros parecem mais abertos a uma posição pró-activa: *Agora que me pergunta, realmente a formação dos funcionários para a internet devia ser uma realidade e a existência de acções para os utilizadores também é uma coisa óbvia e que devia ser desenvolvida*.

Não ousamos dizer que só por estas palavras esta pesquisa no terreno valeu a pena. Mas esperamos que esta análise, feita com os constrangimentos de falta de acesso e de informação (estatísticas, relatórios), contribua para a discussão sobre as dificuldades da inclusão digital - indissociável da inclusão social e do combate à desigualdade de oportunidades - e sobre os limites da engenharia tecnológica. Que seja um incentivo a intervenções localmente ancoradas, que coloquem no centro os *seus* cidadãos - de todas as idades e o seu direito a saber tirar partido das oportunidades digitais.

Anexo 1 – Registo dos Espaços internet observados

Espaço internet	Local	Computadores	Staff	Frequentedores	Actividades de formação	Perfil dos utilizadores	Actividades principais
Biblioteca especializada	Centro da cidade	2	Não	Adultos, pouco frequentado	Não	Utilizadores autónomos	Google Scholar, jornais, e-mail; Facebook
Biblioteca	Centro da cidade	7	Não	Adolescentes, estudantes universitários, turistas	Não reportado	Frequentedores habituais e pessoas de passagem	E-mail, pesquisa, jornais online, trabalho profissional; jogos
Biblioteca	Centro da cidade	5	Não	Jovens adultos e adultos de meia-idade, imigrantes	Pontualmente, formação em TIC	Utilizadores com autonomia	Email; Google
Biblioteca	Centro da cidade	14 (10 a funcionar)	Não	Crianças e jovens; adultos; imigrantes	Não	Frequentedores habituais	Email; SNS; MSN, videos, <i>online</i> jogos, downloads de música; procura de hobbies, trabalhos de casa (TPC)
Centro juvenil	Centro da cidade	9	Não	Sobretudo jovens adultos	Frequentes	Frequentedores habituais e visitantes ocasionais	Facebook, Google, YouTube; email
Centro juvenil	Centro da cidade	9	Não	Sobretudo jovens adultos	Frequentes	Frequentedores habituais e visitantes ocasionais	Facebook, Google, YouTube; email
Biblioteca	Cidade de província	6 + 1	Sim	Crianças, jovens, jovens adultos (8-30)	Não	Frequentedores habituais	Jogos, Facebook, Youtube, trabalhos de casa (TPC)
Biblioteca	Cidade de pequena dimensão	6	Sim	Crianças e jovens (20-), adultos (30-40)	Cursos de TIC para seniores (2)	Frequentedores habituais; formandos	Crianças: jogos; Facebook, Adultos: pesquisa por objectivos profissionais
Centro comunitário	Bairro de realojamento, periferia de Lisboa	6	Sim	Crianças e jovens adultos; Imigrantes, minorias étnicas	Formação pontual para seniores	Frequentedores habituais, a decrescer em número	Crianças: trabalhos de casa, redes sociais (Facebook), jogos online; adultos: formação
Biblioteca	Bairro de realojamento, periferia de Lisboa	8	Não	Crianças, adultos (30-45); minorias étnicas	Não reportado	Frequentedores habituais	Crianças: música, jogos online, YouTube; adultos: leitura de notícias de desporto, e-mail;
Biblioteca	Bairro de realojamento, periferia de Lisboa	6 (5)	Não	Crianças, jovens, adultos, seniores; minorias étnicas	Não reportado	Frequentedores habituais	Jogos, Facebook, música
Centro juvenil	Bairro de realojamento, periferia de Lisboa	7	Sim	Crianças e jovens	Não	Frequentedores habituais	Jogos online, redes sociais (Facebook), chats, Messenger, trabalhos de casa (TPC), música
Centro juvenil	Bairro de realojamento, periferia de Lisboa	4	Sim	Crianças e jovens; adultos (30-50)	No	Frequentedores habituais	Crianças: Jogos online, música, redes sociais; Adultos: e-mail, pesquisas relacionadas com trabalho/emprego

A REDE DE ESPAÇOS INTERNET ENTRE PARADOXOS E DESAFIOS DA PAISAGEM DIGITAL

Espaço internet	Local	Computadores	Staff	Frequentadores	Actividades de formação	Perfil dos utilizadores	Actividades principais
NGO	Bairro de realojamento	8	Sim	Pessoas com deficiência	Formação TIC	Frequentadores habituais (da instituição),	Formação TIC, PowerPoints, navegação livre, pesquisa de outros lugares
NGO	Bairro de realojamento	7	Sim	Crianças, jovens	TIC, Certificado da Microsoft	Frequentadores habituais	Formação, jogos online, Facebook, Messenger
Centro comunitário	Área residencial	5	Sim	Jovens e jovens adultos;	TIC para séniores	Frequentadores habituais, com autonomia; Formandos	Crianças: <i>online</i> jogos, Facebook; Adultos: pesquisas para o trabalho, e-mail
Centro comunitário	Área residencial	No	Não	Adultos – baixa frequência	Não reportado	Frequentadores ocasionais	Pesquisas para fins profissionais ou académicos
Centro juvenil	Área residencial	5	Sim	Crianças, jovens, jovens adultos	Não	Frequentadores habituais e ocasionais	Facebook, jogos online, YouTube, blogue pessoal; navegação sem objectivo; trabalhos de casa
NGO	Área residencial	8 (old)	Sim	Grávidas e mães adolescentes	TIC, Certificado da Microsoft	Frequentadores habituais <i>but sparse use</i>	Uso para formação TIC; sem acesso a redes sociais nem a jogos
Biblioteca	Área residencial antiga da cidade	4 + 1	Sim	Sobretudo adultos, alguns estudantes, imigrantes, turistas	Não reportado	Occasional and regular users, self-sufficient	E-mails; pesquisa de receitas, organizar albúms fotos; Fins profissionais; Facebook, MSN, leitura de blogues
Biblioteca	Cidade de subúrbio	8	Não	Jovens adultos e adultos (23-44); quase sempre vazio	Formação TIC para seniores (pontual)	Visitantes ocasionais, com autonomia	Trabalho profissional, e-mail, pesquisa focalizada
Biblioteca	Cidade de subúrbio	13	Não	Crianças, adultos, séniores	Formação TIC para seniores (pontual)	Frequentadores habituais, alguns a iniciarem-se nas TIC	Crianças: <i>online</i> jogos, SNS Adultos: fins profissionais, e-mail, formação
Biblioteca	Cidade de subúrbio	8	Não	Jovens adultos e adultos (23-44); quase sempre vazio	Formação TIC para seniores (pontual)	Visitantes ocasionais, com autonomia; formandos	Fins profissionais, e-mail, pesquisa orientada
Biblioteca	Aldeia rural, em estrada nacional com muito movimento	4	Não	Adolescentes e jovens adultos; espaço aberto a pedido (a chave está na Junta de Freguesia, ao lado)	Não	Frequentadores habituais mas em número residual (3); utilizadores de passagem	Fins profissionais/ de estudo superior, e-mail, trabalhos de casa (TPC)

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Ana Nunes de (2000). Olhares sobre a Infância: Pistas para a Mudança. Actas do Congresso Internacional “*Os mundos sociais e culturais da infância*”, Braga, Instituto de Estudos da Criança.
- BARRETO, António, Ed. (1996). *A Situação Social em Portugal, 1960-1995*. Lisboa, Instituto de Ciências Sociais.
- CARDOSO, Gustavo, António Firmino da Costa, et al. (2005). *A Sociedade em Rede em Portugal*. Porto, Campo das Letras.
- CARDOSO, Gustavo e Rita Espanha (2009). *A internet em Portugal 2009*. Lisboa, OBERCOM, http://www.obercom.pt/client/?newsId=428&fileName=rel_internet_portugal_2009.pdf.
- CLARK, Lynn S., C. Demont-Heinrich, et al. (2005). “Parents, ICT, and Children’s Prospects for Success: Interviews along the Digital “Access Rainbow”.” *Critical Studies in Media Communication* 22(5): 409-426.
- HARGITTAI, Eszter. (2002). “Second-level digital divide: difference in people’s online skills.” *First Monday* 7(4): <http://webuse.org/pdf/Hargittai-SecondLevelFM02.pdf>.
- HOBBS, Renee, Henry Cohn-Geltner and John Landis (2011). Views on the news. Media Literacy Empowerment Competencies in the Elementary Grades. *New questions, new insights, new approaches. Contributions to the Research Forum at the World Summit on Media for Children and Youth 2010*. C. v. Feilitzen, U. Carlsson and C. Bucht: 43-57.
- LIVINGSTONE, Sonia e Ellen J. Helsper (2007). “Gradations in digital inclusion: Crianças, young people and the digital divide.” *New Media & Society* (9): 671-696.
- LIVINGSTONE, Sonia, Leslie Haddon, et al. (2011). *Risks and safety on the internet. The perspective of European Crianças. Full findings and policy implications from the EU Kids Online survey of 9-16 year olds and their parents in 25 countries*. London, LSE. (www.eukidsonline.net)
- MACHADO, Fernando Luís e António Firmino da Costa (1998). Processos de uma Modernidade Inacabada. *Portugal: que Modernidade?* J. M. L. Viegas and A. F. d. Costa. Oeiras, Celta: 17-44.
- PEREIRA, Sara, & Luís Pereira (2011). Políticas tecnológicas educativas em Portugal: do Projecto MINERVA à Iniciativa e-Escolinha. *Congresso Nacional “Literacia, Media e Cidadania”*, Braga, Universidade do Minho, 25-26 de Março
- PIMIENGA, Daniel (2008). *Brecha digital, brecha social, brecha paradigmática. Brecha digital e nuevas alfabetizaciones. El papel de las bibliotecas*. J. A. G. Hernandez, A. C. Reheco and J. A. M. Wals. Madrid, Universidade Complutense de Madrid: 11-21.
- PONTE, Cristina e José Alberto Simões (2011). Training young researchers to study families’ media uses. Notes from the Digital Inclusion and Participation project. Comunicação à *I Conferência da Acção COST Transforming Audiences, Transforming Media*. Zagreb, Croácia
- REBELO, José (2008). *Públicos de Comunicação Social em Portugal*. Lisboa, Entidade Reguladora da Comunicação
- ROSAS, Fernando (2000). A Economia Portuguesa, do Salazarismo à Comunidade Europeia. *Portugal Contemporâneo*. A. C. Pinto, Madrid. Sequitur: 93-110.
- SELWYN, Neil (2010). “ICT for all? Access and use of public ICT sites in the UK.” *Information, Communication & Society* 6(3): 350-375.
- VEIGAS, José Manuel Leite e António Firmino da Costa (1998). *Portugal, que Modernidade?* Oeiras, Celta.