

## EGRESSOS DE INCLUSÃO DIGITAL – UM ESTUDO AVALIATIVO

MÁRCIA MELO DE MATOS  
UFC  
[marciamelomatos@gmail.com](mailto:marciamelomatos@gmail.com)

### **Introdução**

A universalização dos serviços de comunicação e informação é uma das condições fundamentais para inserção do indivíduo na sociedade da informação, por essa razão é salutar a democratização do acesso à Internet a toda população. (Takahashi, 2000).

Democratizar somente não é suficiente, é preciso fornecer orientação para o uso, e um uso consciente dos benefícios que essa tecnologia pode proporcionar ao ser humano, para que esse melhore o desenvolvimento de suas atividades cotidianas, profissionais e sociais. Essa mudança pode estar associada desde a comunicação com um amigo ou parente distante através do uso do correio eletrônico, à pesquisa de um produto ou serviço que venha melhorar o desenvolvimento de suas atividades profissionais ou acadêmicas, como também à reivindicação de algum serviço público para sua comunidade, dentre outros. Isso significa que o cidadão está incluído digitalmente, ou seja, esse é o conceito de inclusão digital.

### **Inclusão Digital**

O termo inclusão digital aparece com frequência ultimamente. Algumas pessoas comentam que não se sentem incluídas digitalmente por terem dificuldade de dominar os serviços oferecidos pela Internet, inclusive o correio eletrônico. Outras, embora o utilizem com certa periodicidade, não se consideram incluídas por não utilizarem com propriedade os demais recursos que a Internet lhes oferece. Diante desse dilema brotam as seguintes indagações: afinal, o que significa inclusão digital? Será que o fato de o indivíduo utilizar o computador, acessando sua caixa postal, navegando em sites diversos o torna incluído nesse mundo digital? E essa inclusão está limitada apenas ao universo computador e Internet?

É interessante esse tipo de reflexão, pelo fato de levar a uma análise sobre o que circula ao redor do homem que traz a marca digital. O telefone celular, o microondas e a máquina fotográfica digital são exemplos para se refletir. Esses equipamentos tecnológicos

são utilizados por um número significativo de pessoas, mas será que todas sabem usar os recursos que eles possuem? Ou a maioria utiliza apenas o básico, e sente-se satisfeita?

Acredita-se que é uma questão delicada, pois quando se envia uma mensagem através do celular para alguém que não sabe utilizar o recurso de leitura que o aparelho oferece, cria-se um bloqueio na comunicação, logo, nesse universo, essa pessoa tem dificuldade de entrar. Existe aí uma similaridade com o acesso à Internet, como por exemplo, quando o internauta<sup>1</sup> recebe um arquivo por correio eletrônico, que para abri-lo vai exigir um conhecimento a mais.

A inclusão digital tem uma dimensão ampla, pois abrange não só o instigado acima, mas principalmente a questão do acesso a essas tecnologias de informação e a conscientização em quem passa a utilizá-las, pouco ou muito, de que elas existem para melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, ampliando os seus canais de comunicação e divulgando serviços.

Nota-se que o acesso gratuito ao computador conectado a Internet está crescendo, principalmente através da implantação de pontos de acesso público à Internet em bairros, escolas, bibliotecas. Não basta, porém, ofertar somente o acesso. Por essa razão alguns desses pontos já oferecem cursos que visam suprir as necessidades básicas de informação tecnológica dos seus usuários, como é o caso do Programa de inclusão digital desenvolvido na Biblioteca do Centro Cultural Banco do Nordeste - BNB, desde julho de 2002, e cujos egressos do Curso Noções básicas de utilização da internet ofertado pelo Programa desde set.2004 a maio-2005 são objeto de estudo dessa pesquisa.

O Programa de inclusão digital citado acima, localiza-se na rua Floriano Peixoto 941- Centro- Fortaleza (CE). Funciona em média, 09 horas por dia, 06 dias por semana. Disponibiliza gratuitamente para seu público 12 computadores com acesso gratuito a Internet e softwares aplicativos proprietário, além de Cursos sobre Internet, cujo público alvo são pessoas sem conhecimento básico sobre assunto.

Diante do contexto, baseada no significado de inclusão digital, já comentado anteriormente e pelo fato de ter sido coordenadora do Programa e do referido curso até maio-2005, surgiram questionamentos que contribuiriam para nortear a construção do objeto a ser estudado nessa pesquisa, como por exemplo: Têm-se condições de verificar quais as repercussões que esse curso produz em seus egressos?

---

<sup>1</sup> Indivíduo que utiliza serviços e produtos da Internet

Acredita-se que a pesquisa avaliativa poderá oferecer informações que subsidiarão tomadas de decisões importantes para o programa, como também resposta à indagação acima. Ressalta-se que não é objetivo da pesquisa avaliar o curso, e sim as repercussões que esse produz em seus egressos.

### **Avaliação de Programas Sociais**

Os programas de inclusão digital, que podem também ser chamados de programas de ação social, ou programas sociais, que promovem a educação tecnológica, já comentados no tópico anterior, devem se utilizar da avaliação como um recurso importante para o julgamento de seu valor e mérito para sociedade e suas instituições mantenedoras, buscando identificar através de informações relevantes, soluções para problemas, dúvidas e controvérsias, que porventura possam existir.

Segundo Aguilar e Ander-Egg (1994) o conceito avaliação muitas vezes é confundido com os termos: medição, estimativa, monitoração e controle. O termo medição conforme o dicionário Aurélio significa o “ato ou efeito de medir” alguma coisa (Ferreira, p.357), já a avaliação determina a valoração desse algo, visando à emissão de um juízo de valor. A medição contribui para se chegar a determinadas informações na avaliação (Aguilar e Ander-Egg,1994), mas uma não depende da outra para existir.

Em síntese avaliar é o processo de emitir julgamento de valor ou mérito sobre determinado produto ou serviço, de maneira sistemática, utilizando-se de métodos e procedimentos científicos, em que a medição e a estimativa poderão contribuir para verificação dos objetivos e resultados alcançados, demonstrados pela monitoração e controle, possibilitando com isso tomada de decisões que busquem aprimorar o programa estudado.

Na área social a avaliação é definida como a análise dos resultados e das conseqüências de determinado programa para o usuário, visando minimizar os riscos de fracasso. Em suma, a avaliação só tem sentido de ser aplicada se buscar o aprimoramento do programa. (Dutrenit, Martte, Rezsahazy apud Aguilar e Ander-Egg, 1994, p.25).

### **Relevância da Pesquisa**

A relevância dessa pesquisa se encontra na coleta de informações que apresentarão melhorias não apenas para o programa, mas também para a sociedade, visto que os usuários utilizarão um programa em evolução e sintonia com as suas necessidades

de informações e comunicações. Também é relevante para estudiosos do método de pesquisa survey, pelo fato desse trabalho pretender utilizar esse método para analisar a estratégia de aplicação do correio eletrônico com o correio postal e o telefone.

### **Delimitação do Problema**

Diante desse contexto e com base em Cronbach apud Vianna (2000, p.69) ao enfatizar que “quando a avaliação visa ao aprimoramento de cursos, seu principal objetivo é verificar quais os efeitos do curso, ou seja, quais as mudanças que produz no estudante”, foi possível delimitar a problemática vivenciada através do seguinte questionamento:

- Quais as repercussões que o curso Noções básicas de utilização da Internet, desenvolvido no programa de inclusão digital do CCBNB, produz em seus egressos?

#### **Objetivos: Geral e Específicos**

Essas indagações traz em seu bojo a pretensão de adicionar, entender e aprender com os métodos acadêmicos e as práticas sociais, uma forma de utilizar a avaliação em prol da inclusão digital.

Com base nisso, o **objetivo geral** visa avaliar quais as repercussões que o curso Noções básicas de utilização da Internet, desenvolvido pelo programa de inclusão digital do CCBNB produziu em seus egressos.

Em busca de alcançar o principal objetivo, descrito acima, traçou-se os seguintes **objetivos específicos**:

- Verificar se os egressos consideram que o curso repercutiu nas suas atividades educacionais, no uso de serviços sociais/comunitários, lazer, como também para sua inserção no mercado de trabalho;
- Identificar com que frequência os egressos estão utilizando a Internet para se comunicar, buscar oportunidade de emprego, ampliar seus conhecimentos, utilizar algum serviço público ou negócio eletrônico;
- Investigar quais serviços oferecidos pela Internet os egressos estão utilizando em decorrência das informações básicas ofertadas pelo curso;
- Analisar as repercussões do curso nas atividades educacionais, no uso de serviços sociais/comunitários, lazer, inserção de trabalho de seus egressos; a frequência com que eles estão utilizando a Internet para se

comunicar, buscar oportunidade de emprego, ampliar seus conhecimentos, utilizar algum serviço público ou negócio eletrônico; e os serviços oferecidos pela Internet, usados pelos alunos em virtude das informações adquiridas no curso.

### **Procedimentos Metodológicos de Investigação**

Para compreender esse universo, optar-se-á pelo estudo de caso do tipo survey, utilizando como estratégia de aplicação questionários via correio eletrônico compostos de 20 perguntas, sendo 03 abertas. Segundo Freitas, Oliveira, Saccol e Moscarola (2000), cada pesquisa pode utilizar diferentes métodos de maneira combinada, alinhando o quantitativo e o qualitativo 'e não só tendo mais de uma fonte de coleta de dados'. Como fonte de coleta de dados se utilizará o correio eletrônico e o telefone.

Para a confiabilidade da pesquisa será elaborado o pré-teste, considerando a clareza dos itens, o número de questões, sua forma, ordem e apresentação. Para sua validade, sendo a quantidade de respostas por e-mail insuficiente, os egressos que informaram o telefone quando da realização do curso, ou que se cadastraram no Programa de Inclusão Digital do BNB, serão contatados por esse meio. A natureza da pesquisa será exploratória pelo fato de buscar conhecimento inicial sobre o tema, tentando descobrir as possibilidades e dimensões da população estudada (Pinsonneault & Kremer citado por Freitas, Oliveira, Saccol e Moscarola, 2000). Conforme Mattar citado por Bueno (2003, p.60) esse tipo de pesquisa é adequada 'para os primeiros estágios de investigação, quando o conhecimento e a compreensão do investigador são poucos ou inexistentes'.

A população alvo da pesquisa será composta por todos os egressos que informaram seu endereço eletrônico no final do curso, totalizando 152 egressos de um universo de 219 alunos das turmas de setembro-2004 a maio-2005.

Os dados quantitativos serão analisados através de instrumento estatístico para se conseguir as informações desejadas, este instrumento ainda está em fase de definição. As variáveis da pesquisa serão quantitativas e qualitativas. Pretende-se analisar as respostas abertas através da ferramenta NUD-IST.

Haverá também a análise documental dos Relatórios dos alunos em estudo produzidos pelo CCBNB, as avaliações elaboradas pelos alunos no último dia de aula e a identificação dos egressos que já são cadastrados no Programa de Inclusão digital CCBNB, do qual emana o curso em estudo.

### **Referências Bibliográficas**

AGUILAR, Maria José; ANDER-EGG, Ezequiel. **Avaliação de serviços e programas sociais**. Tradução de Jaime<sup>a</sup> Clasen e Lúcia Mathilde E. Orth. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

BUENO, Djalma Fernandes. **Avaliação de uma ferramenta de cursos a distancia via web**: o caso em uma empresa de telecomunicações. UFSC, 2003, 130p. (Dissertação de mestrado em Engenharia de Produção)

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Minidicionário da língua portuguesa**. 3.ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1993.

FREITAS, Henrique, OLIVEIRA, Mirian, SACCOL, Amarolinda Z., MOSCOROLA, Jean. O método de pesquisa survey. São Paulo: **Revista de Administração da USP, RAUSP**, v. 37, nr.3, Jul-Set. 2000, p.105-112.

TAKAHASHI, Tadao (org.) **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

VIANNA, Heraldo Marelím. **Avaliação educacional**: teoria, planejamento, modelos. São Paulo: IBRASA, 2000.