



Lieu d'accès public à Internet

Une analyse comparatif des Régions de Aragon,
de Lisbonne et Vallée du Tage et Midi-Pyrénées

Postos Públicos de acesso à Internet -

Uma análise comparativa das Regiões de Aragão,
Lisboa e Vale do Tejo e Midi-Pyrénées

Lugares de Acceso Publico à Internet

Una comparación entre las Regiones de Aragón, de
Lisboa Y Valle del Tajo e de Midi-Pyrénées

Étude coordonné par:



Avec la collaboration de:



Fiche Technique :

Étude coordonné par:



ARDESI - Agence Régionale pour le Développement de la Société de l'Information

**Frederic Duvernoy
Jean-Paul Lareng
Lydie Thomassin**
<http://www.ardesi.fr>



FLUL - Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa

**Eduarda Marques da Costa
Paulo Morgado
Nuno Costa
Jorge Rocha
Ricardo Agostinho**
<http://www.fl.ul.pt/>



CULT - Comunidade Urbana da Lezíria do Tejo

**António Torres
Miguel Carrinho**
<http://www.cult.pt/cult>

Avec la collaboration de:



OASI - Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información

**José Félix Muñoz Soro
Ludi Edic Clavijo Moreno
Eduardo Ortas Fredes**
<http://www.observatorioaragones.org>



GRESOC - Groupe de Recherche Socio-Economiques de la Université de Toulouse – Le Mirail

**Emmanuel Eveno
Elodie Pizet
Mathieu Vidal**
<http://www.univ-tlse2.fr/gresoc/>

Edição de Junho de 2006

Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa

ISBN 978-989-95521-0-4





**Postos Públicos de acesso público à Internet -
Uma análise comparativa das Regiões de Aragão,
Lisboa e Vale do Tejo e Midi-Pyrénées**

Ficha Técnica:

Estudo coordenado por:



ARDESI - Agence Régionale pour le Développement de la Société de l'Information

Frederic Duvernoy
Jean-Paul Lareng
Lydie Thomassin
<http://www.ardesi.fr>



FLUL - Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa

Eduarda Marques da Costa
Paulo Morgado
Nuno Costa
Jorge Rocha
Ricardo Agostinho
<http://www.fl.ul.pt/>



CULT - Comunidade Urbana da Lezíria do Tejo

António Torres
Miguel Carrinho
<http://www.cult.pt/cult>

Com a colaboração de:



OASI - Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información

José Félix Muñoz Soro
Ludi Edic Clavijo Moreno
Eduardo Ortas Fredes
<http://www.observatorioaragones.org>



GRESOC - Groupe de Recherche Socio-Economiques de la Université de Toulouse – Le Mirail

Emmanuel Eveno
Elodie Pizet
Mathieu Vidal
<http://www.univ-tlse2.fr/gresoc/>

Edição de Junho de 2006



	Página
PREÂMBULO	53
INTRODUÇÃO	55
1. OS POSTOS PÚBLICO DE ACESSO À INTERNET COMO RESULTADO DA POLÍTICA PÚBLICA DE COMBATE AO DÉFICIT DIGITAL	55
1.1. O que entendemos por Posto Público de Acesso à Internet (PPAI) nos diferentes territórios em estudo	55
<i>i) Na Região de Aragão</i>	55
<i>ii) Na Região de Lisboa e Vale do Tejo</i>	56
<i>iii) Na Região de Midi-Pyrénées</i>	56
1.2. Os Postos Públicos de Acesso à Internet no contexto da Sociedade da Informação	57
2. OS POSTOS PÚBLICOS DE ACESSO À INTERNET NO CONTEXTO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	58
2.1. Políticas e orientações de política pública à escala europeia	58
2.2. As políticas e as orientações de política pública para promover os Postos Públicos de Acesso à Internet à escala nacional e regional	61
<i>i) Na Região de Aragão</i>	61
<i>ii) Na Região de Lisboa e Vale do Tejo</i>	63
<i>iii) Na Região de Midi-Pyrénées</i>	65
3. OS ESTUDOS EATLASUDOE NAS TRÊS REGIÕES	67
3.1. Caracterização dos Postos Públicos de Acesso à Internet	67
<i>i) Na Região de Aragão</i>	68
<i>ii) Na Região de Lisboa e Vale do Tejo</i>	69
<i>iii) Na Região de Midi-Pyrénées</i>	71
3.2. Os animadores e monitores dos Postos Públicos de Acesso à Internet	73
3.2.1. Metodologia dos inquéritos dirigidos aos animadores/monitores dos Postos Públicos de Acesso à Internet	74
<i>i) Na Região de Aragão</i>	74
<i>ii) Na Região de Lisboa e Vale do Tejo</i>	75
<i>iii) Na Região de Midi-Pyrénées</i>	75
3.2.2. As grandes tendências do espaço eAtlasudoe em termos de Postos Públicos de Acesso à Internet	76
3.2.2.1. Principais características dos Postos Públicos de Acesso à Internet	76
3.2.2.2. Tipos de Postos Públicos de Acesso à Internet	77
3.2.2.3. Dimensão dos Postos Públicos de Acesso à Internet	78
3.2.2.4. Disponibilidade de computadores	78
3.2.2.5. Tipo de ligação à Internet	79
3.2.3. Os utilizadores dos Postos Públicos de Acesso à Internet vistos	

pelos animadores/monitores	80
3.2.3.1. O tipo de público que frequenta os Postos Públicos de Acesso à Internet – Perspectiva dos animadores/monitores	80
3.2.3.2. Equipamentos adaptados a utilizadores com deficiência	81
3.2.3.3. Tipos de utilização mais frequentes – a percepção dos animadores/utilizadores	81
3.2.4. Situação Laboral dos animadores/monitores	82
3.2.5. Algumas constatações sobre os três territórios eAtlasudoe	84
i) Na Região de Aragão	85
ii) Na Região de Lisboa e Vale do Tejo	85
iii) Na Região de Midi-Pyrénées	85
3.3. Os utilizadores dos Postos Públicos de Acesso à Internet	86
3.3.1. Metodologia de Trabalho	86
3.3.2. Perfil do utilizador	86
3.3.3. Perfil de utilização	88
3.3.4. Uma avaliação dos utilizadores sobre os Postos Públicos de Acesso à Internet	92
3.3.5. Algumas constatações sobre os três territórios eAtlasudoe	94
4. CONCLUSÃO : POLITICAS PÚBLICAS E FUTURO DOS POSTOS PÚBLICOS DE ACESSO À INTERNET	94
i) Na Região de Aragão	94
ii) Na Região de Lisboa e Vale do Tejo	95
iii) Na Região de Midi-Pyrénées	96
Webgrafia	97
Anexo 1 – Inquérito aos monitores/animadores (versão em português)	143
Anexo 2 – Inquérito aos monitores/animadores (versão em francês)	153
Anexo 3 – Inquérito aos utilizadores (versão em português)	163
Anexo 4 – Inquérito aos utilizadores (versão em francês)	169

PREÂMBULO

O Projecto eAtlasudoe integrado no Programa INTERREG IIIB Sudoeste desenvolveu-se entre 2005 e 2007. A equipa de trabalho era constituída por 3 equipas de investigação e por 3 agências públicas pertencentes às 3 regiões em estudo: Aragão (Espanha), Região de Lisboa e Vale do Tejo (Portugal) e Midi-Pyrénées (França).

As equipas de investigação envolvidas no projecto são:

- GRESOC, Groupe de Recherche Socio-économiques de la Université de Toulouse II Le Mirail (coordenação geral do projecto eAtlasudoe) (França);
- FLUL, Departamento de Geografia da Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa (Portugal);
- GSIC/UNIZAR Departamento de Sociologia da Universidade de Saragoça (Espanha);

As agências públicas são respectivamente a:

- ARDESI, Agence Régionale pour le Développement de la Société de l'Information (França);
- CULT, Comunidade Urbana da Lezíria do Tejo (Portugal);
- OASI, Observatório Aragonês da Sociedade da Informação (Espanha).

Entre os principais objectivos do projecto destacam-se a articulação e a congregação de recursos e dados referentes à Sociedade da Informação nos territórios do sudoeste europeu. A equipa de trabalho desenvolveu estudos em diferentes domínios: e-administração, os web municipais, a importância da Internet ao domicílio, os espaços internet e vários estudos de caso onde se procurou avaliar a importância da sociedade da informação nos processos de desenvolvimento regional e local. O presente documento corresponde ao estudo desenvolvido no âmbito do tema “Postos Públicos de Acesso à Internet. Uma análise comparativa das regiões de Aragão, Lisboa e Vale do Tejo e Midi-Pyrénées”, aqui publicado nas três línguas oficiais do projecto.

Os coordenadores gerais deste estudo

ARDESI - Frederic Duvernoy

FLUL - Eduarda Marques da Costa





INTRODUÇÃO

O presente eixo de análise tem como principal objectivo avaliar a importância das políticas destinadas à implementação de postos públicos de acesso à Internet nas três regiões em estudo, nomeadamente avaliando a sua importância ao nível dos utilizadores.

O trabalho que a seguir se apresenta está estruturado em 4 partes. Na primeira parte apresentam-se e comparam-se os conceitos de “posto público de acesso à internet” considerados na análise das três regiões. Na segunda parte, é feita uma análise comparativa das políticas desenvolvidas nos três países e regiões neste domínio. A terceira parte desenvolve-se com base num inquérito realizado aos utilizadores destes espaços nas regiões de Lisboa e Vale do Tejo e de Midi-Pyrénées. Na quarta parte são apresentadas as principais conclusões.

1. OS POSTOS PÚBLICOS DE ACESSO À INTERNET COMO RESULTADO DA POLÍTICA PÚBLICA DE COMBATE AO DÉFICIT DIGITAL

1.1. O que entendemos por Posto Público de Acesso à Internet (PPAI) nos diferentes territórios em estudo?

i) Na região da Aragão

Tomando como referência a definição apresentada pelo observatório regional aragonês (OASI, Observatorio Aragonés de la Sociedad de la Información), um *Posto Público de Acesso à Internet* (PPAI) define-se como um espaço no qual se oferece a possibilidade à população de aceder às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) - computadores, ligações em banda larga, etc.- e à Internet. Quanto a tipos de PPAI, pensamos principalmente em telecentros (salas equipadas para o acesso à Internet), bibliotecas públicas e instituições educativas. A diferença principal entre os PPAI e os cybercafés privados relaciona-se com preços de acesso; Os PPAI são gratuitos, para permitir o acesso a todo o tipo de público, nomeadamente às pessoas mais desfavorecidas. Este aspecto é fundamental para assegurar a igualdade de oportunidades e o acesso à Sociedade da Informação para todos.

ii) Na Região de Lisboa e Vale do Tejo

Em Portugal este conceito está associado à política de criação de Postos Públicos de Acesso à Internet gratuitos, política essa que foi levada a cabo no âmbito do “Programa Operacional da Sociedade do Conhecimento” (POS_C), sob a responsabilidade do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.

Nesse contexto, podemos encontrar dois tipos de espaços: os “Espaços Internet” e os “Postos Públicos de Acesso à Internet”. Os “Espaços Internet” são locais de acesso público gratuito animados por monitores.

Estes locais devem preencher um conjunto de requisitos, a saber:

- Uma localização central que permita um fácil acesso às populações;
- Um mínimo de 6 computadores com acesso à Internet;
- Acompanhamento dos utilizadores por parte de monitores habilitados para esse efeito.

Além dos requisitos apresentados, os “Espaços Internet” financiados pelo POS_C (2000-2006) devem garantir a familiarização dos cidadãos com o uso das TIC, em particular com a Internet, instrumento para a formação e qualificação dos cidadãos no que respeita às TIC. Assim, estes locais devem estar abertos ao público o máximo de tempo possível, ou seja, deverão funcionar com um horário alargado. Os primeiros “Espaços Internet” foram inaugurados a partir do ano 2000 por iniciativa dos organismos da Administração Local, com o co-financiamento a ser assegurado através de verbas FEDER.

Paralelamente aos “Espaços Internet”, podemos referir outro tipo de locais públicos de acesso à Internet, denominados pelo POS_C de “Postos Públicos de Acesso à Internet”. Estes locais não têm os mesmos requisitos de funcionamento dos “Espaços Internet”, nomeadamente no que respeita à existência de monitores e ao número de computadores que, neste caso, é menor.

Nestes últimos anos, temos assistido também a um aumento do número de locais de acesso à Internet de iniciativa privada, que implicam o pagamento por parte do utilizador, sobretudo nos Municípios de maior dimensão ou naqueles onde o turismo é uma actividade de maior expressão. Na maioria dos casos, nestes locais não existe acompanhamento dos utilizadores por parte de monitores.

iii) Na Região de Midi-Pyrénées

Se praticamente um europeu e um francês em cada dois afirmar ser internautas, rapidamente surgiu como uma necessidade para as instituições públicas colocar à disposição de todos, além da oferta

comercial existente (Cibercafés), um acesso público à Internet. Estes locais de acesso público à Internet são uma das respostas possíveis para fazer face ao “déficit digital”.

Um PPAI em Midi-Pyrénées é uma sala multimédia aberta a todos os tipos de público, sem excepção. Estes postos devem ser identificáveis e acessíveis a partir da rua. Esse posto está equipado de computadores ligados à Internet em banda larga. Os utilizadores desses postos podem aceder à web, consultar e enviar correio electrónico e utilizar outro tipo de ferramentas de multimédia gratuitamente ou com custos simbólicos.

Na região de Midi-Pyrénées, estes postos são sempre animados por, pelo menos, um formador ou monitor, colocado à disposição pela autarquia, por uma associação ou através de voluntariado. Graças a esses animadores, é prestado apoio aos utilizadores, bem como suporte técnico; a sua presença permite também uma apropriação e uma autonomização no que respeita às TIC e, por vezes, representa mesmo a possibilidade de uma formação inicial na utilização das diferentes ferramentas e *softwares* disponíveis.

Se muitas das vezes estes PPAI se dedicam exclusivamente a essa finalidade, estes podem também por vezes estar ligados a um outro organismo: sede de uma colectividade ou administração, unidades de apoio ao emprego, biblioteca ou mediateca, associação. Mais raramente, estes locais podem ser itinerantes (Cyber-bus).

Juntamente com os serviços de base Internet, estes postos de acesso propõem muitas das vezes utilizações sociais ou de desenvolvimento territorial associado às TIC (informação económica e turística, eAdministração e teleprocedimentos, procura de emprego na web, apoio escolar, Internet associativa, criação de sites *web* e *blogues*, luta contra o analfabetismo, acompanhamento diferenciado para as pessoas com dificuldades e/ou com necessidades especiais, entre outros). Estes serviços de cariz social descolam um pouco da missão de interesse geral do PPAI sendo que, desta forma, os PPAI assumem-se como um verdadeiro local de vida ao serviço de todos dentro da comunidade.

1.2. Os Postos Públicos de Acesso à Internet no âmbito da Sociedade da Informação

Para as populações que não estão incluídas no lote de utilizadores das TIC, o “déficit” digital que se perfila vai significar uma separação crescente entre os internautas e não internautas.

Os Postos Públicos de Acesso à Internet representam actualmente um esforço de coesão social, de evolução dos serviços públicos, de desenvolvimento social, cultural e local e de luta contra o “déficit” digital e territorial.

Estes locais de acesso público à Internet têm, enquanto instrumentos de missão pública, os seguintes objectivos:

- Atrair e iniciar todos os públicos sem excepção nas TIC e em particular no uso da Internet;
- Dar assistência aos utilizadores se possível por parte de uma pessoa qualificada para esse efeito;
- Permitir equidade no acesso para todos;
- Informar os cidadãos sobre as instituições europeias, nacionais, regionais e locais on-line, que permitam relações individualizadas (endereços institucionais, telecarregamento de formulários, procedimentos on-line, correio electrónico, etc.);
- Contribuir para a inclusão social e promover a igualdade de oportunidades;
- Abrir-se a outras culturas, promover a comunicação e interacção entre internautas europeus (sítios web, blogues, fóruns);
- Permitir a todos beneficiar das vantagens da Sociedade da Informação na sua vida quotidiana.

Os Postos Públicos de Acesso à Internet devem ser, não só locais de informação e aprendizagem técnica das TIC, mas também instrumentos para o desenvolvimento pessoal. Estes locais devem privilegiar igualmente a inclusão social, a inovação e a criatividade ao serviço do desenvolvimento territorial.

2. OS POSTOS PÚBLICOS DE ACESSO À INTERNET NO CONTEXTO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

2.1. Políticas e orientações de política pública à escala europeia

Da iniciativa e-Europe à estratégia 2010:

As diferentes etapas:

- “eEurope 2000 : uma Sociedade da Informação para todos”
- “eEurope 2002 : alargar a conectividade Internet”
- “eEurope 2005 : desenvolver as utilizações”
- “2010 : a Europa elabora uma estratégia digital”

Desde o Conselho Europeu que teve lugar em Lisboa em Março de 2000, os planos de acção da Comissão Europeia mantêm o mesmo objectivo: fazer com que a Sociedade Europeia evolua para a era digital e acompanhar a dimensão social da Sociedade da Informação.

Entre as acções prioritárias, destacam-se as seguintes:

- Adaptar o processo educativo à era digital e facilitar o acesso à Internet para investigadores e estudantes;
- Oferecer aos cidadãos um acesso à Internet com um custo menor (estimular a concorrência);
- Incentivar as PME adoptarem as TIC;
- Acelerar o comércio electrónico (eBusiness);
- Desenvolver serviços tais como eAdministração, eSaúde, eConteúdos;

Os PPAI enquadram-se na iniciativa e-Europe. São elementos na luta contra a info-exclusão e permitem a todos aceder:

- Às TIC;
- À formação;
- Aos conteúdos digitais;

Promover a apropriação das TIC através de programas transnacionais: os PIC (Programa de Iniciativa Comunitária) e os PAC (Programa de Acção Comunitária) (www.cr2i.com):

Estes programas podem ser financiados em parte pelo FSE (Fundo Social Europeu) ou o FEDER (Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional).

- **PIC EQUAL**

A iniciativa comunitária EQUAL insere-se no quadro da estratégia coordenada para o emprego prevista pelo Tratado de Amsterdão. Esta estratégia visa: a capacidade de inserção profissional, o espírito de empreendedorismo, a capacidade de adaptação e a igualdade de oportunidades. Os postos públicos de acesso à Internet favorecem essa apropriação das TIC, nomeadamente para pessoas à procura de emprego.

- **PIC INTERREG III**

Visa o reforço da coesão económica e social no seio da União Europeia, para a promoção da cooperação transfronteiriça, transnacional e interregional. Uma das prioridades deste programa é o acesso à Sociedade da Informação.

- **PIC LEADER+**

Leader+ visa suportar as estratégias originais de desenvolvimento sustentável no espaço rural.

O desenvolvimento das TIC pode ser um dos eixos de um projecto apoiado pelo programa Leader+.

- **PIC URBAN**

Urban é um programa que procura favorecer o desenvolvimento sustentável nas cidades e bairros problemáticos na União Europeia. Entre os seus diversos objectivos, destacamos a promoção da igualdade de oportunidades, ao saber, à cultura, nomeadamente através da apropriação das TIC.

- **PAC Leonardo da Vinci**

Este programa tem como objectivos principais:

- Reforçar as aptidões e competências das pessoas, nomeadamente dos jovens;
- Melhorar a qualidade e o acesso à formação profissional contínua;
- Promover e reforçar a contribuição para a formação profissional nos processos de inovação;

- **PAC Socrates**

Este programa visa a educação e a promoção de uma Europa do conhecimento, através da formação, da aprendizagem ao longo da vida, das cooperações transnacionais entre os estabelecimentos de ensino dos vários graus, incluindo o superior.

O programa eContent (2001-2004) e eContentmais (2005-2008)

O programa comunitário eContent destina-se a financiar projectos transnacionais de difusão digital de informação pública e de conteúdos digitais baseados na diversidade linguística e cultural. Visa também favorecer o acesso a produtos e serviços de conteúdo digital de qualidade e a encorajar a sua utilização. Este programa insere-se no mesmo espírito do anterior.

e-Acessibilidade

O conceito de e-acessibilidade (ou eAccessibility) refere-se às iniciativas que visam assegurar o acesso de todos os cidadãos aos serviços da Sociedade da Informação. Está também ligado à eliminação de obstáculos técnicos, jurídicos e outros que algumas pessoas possam encontrar aquando da utilização de serviços ligados às TIC. Este ponto é especialmente importante no que concerne às pessoas com deficiências bem como a algumas pessoas idosas. Os PPAI devem



respeitar as normas europeias em matéria de e-acessibilidade: acesso adaptado para cadeiras de rodas, equipamentos específicos (teclado Braille, ...).

Favorecer/Facilitar o acesso à Internet

Em 2006, a Comissão Europeia para a Sociedade da Informação, Viviane Reding, pronunciou-se a favor do acesso gratuito à Internet de forma a:

- Combater a exclusão social;
- Facilitar a troca de conhecimentos;
- Aproximar os cidadãos.

2.2. Políticas e orientações de política pública para promover os Postos Públicos de Acesso à Internet à escala nacional e regional

i) Em Aragão

Iniciativas nacionais

No dia 23 de Março de 2003, o Ministério da Agricultura, Pescas e Alimentação de Espanha, a Federação Espanhola de Municípios e Províncias (FEMP) e o organismo público nacional Red.es (que contribui para o desenvolvimento da Sociedade da Informação) assinaram um Acordo Quadro de Colaboração para colocar em marcha o programa “Internet Rural”.

Este programa permitiu a disponibilização de um acesso Internet de banda larga a uma grande parte da população que, antes do início do programa, se encontrava fora das zonas cobertas por este serviços (nos meios rurais). Isto foi possível graças à instalação de postos públicos de acesso à Internet (PPAI), que permitem aos cidadãos aceder gratuitamente às TIC com uma ligação de qualidade. Em geral, os PPAI situam-se nos meios rurais nas instalações dos telecentros ou das bibliotecas.

Face a uma boa receptividade ao programa Internet Rural e à procura das colectividades locais para estender e reforçar as actividades realizadas, o Ministério da Agricultura, Pescas e Alimentação de Espanha, a FEMP e o organismo Red.es decidiram lançar um novo programa. Esse programa permitiria aumentar o número de organismos locais beneficiários e estender as actividades para

zonas urbanas periféricas e desfavorecidas. Surge assim o programa “Telecentros.es”, com a prioridade de extensão do acesso à Internet de banda larga a todos os cidadãos.

O novo programa contribuirá para fazer face às exigências, em matéria de acessibilidade, constantes do novo Plano de Acção eEurope 2005, aprovado pelo Conselho Europeu de Sevilha em Junho de 2002, que pretende da parte dos Estados membros a adopção de novas medidas visando melhorar os níveis de acesso à Internet de alto débito (banda larga).

No que concerne às acções a efectuar, podemos destacar as seguintes:

- O Posto Público de Acesso à Internet constitui-se como um espaço público, equipado de terminais de acesso à Internet, que será colocado à disposição de todos os habitantes de uma localidade. Este Posto terá disponível várias componentes :
 - a) Terminais de acesso a serviços avançados e terminais de navegação;
 - b) Rede local sem fios (WLAN);
 - c) Periféricos;
- Com uma ligação sem fios, será muito simples adicionar novos terminais de acesso à Internet (cedidos pelas Colectividades Locais, Autónomas, empresas locais, etc.);
- Por outro lado, os cidadãos poderão deslocar-se ao telecentro e ligar-se gratuitamente à Internet com os seus próprios equipamentos portáteis equipados com tecnologia sem fios;

Os serviços a prestar serão os seguintes:

- Aquisição e instalação de todo o equipamento do telecentro;
- Assistência e manutenção dos equipamentos e serviços prestados durante 3 anos;
- Elaboração periódica de relatórios estatísticos de utilização dos centros contendo o perfil dos utilizadores;
- Centro de assistência técnica destinado aos utilizadores, acessível através do número de telefone 902, por correio electrónico ou ferramenta web;

Em suma, podemos apresentar os compromissos assumidos pelas várias entidades que participam neste programa:

Red.es:

- Aquisição, instalação e colocação em funcionamento do equipamento em todas as localidades beneficiárias. Instalação de acesso à Internet de banda larga e três anos de custos com ligação;
- Assistência e manutenção de todos os equipamentos e serviços disponibilizados;
- Acompanhamento do funcionamento e da utilização dos equipamentos e dos serviços.

Ministério da Agricultura, Pesca e Alimentação:

- Co-financiamento das actividades da Red.es;



- Portal de serviços para os agricultores;
- Formação sobre os serviços disponibilizados através de Portal;

Deputações Provinciais, Conselhos Municipais, Conselhos Insulares e Comunidades Autónomas Uniprovinciais :

- Co-financiamento das actividades da Red.es;
- Convocatória, pré-selecção e coordenação das entidades beneficiárias;
- Assistência, formação e dinamização para obter sucesso no âmbito do programa;
- Mobiliário do centro, custos de aquisição e substituição de consumíveis;
- Suportar os custos com o seguro do equipamento do telecentro.

Municípios participantes:

- Alojamento de páginas web dos Municípios;
- Disponibilização de um local adequado, 5 horas por dia;
- Fornecimento de electricidade, etc;
- Identificação da pessoa responsável pelo acesso ao centro.

Iniciativas regionais

No que concerne a iniciativas regionais, podemos destacar o “Centro de Serviços Labora”. Esta iniciativa consiste numa plataforma de telecomunicações que permite a conexão entre a oferta e a procura de emprego existente nas regiões.

Essa conexão através das TIC oferece às empresas um serviço rápido e permite aos “teletrabalhadores” desenvolver a sua actividade a partir de qualquer local da região de Aragão, reforçando a utilização dos telecentros como locais de trabalho.

Iniciativas de nível provincial (Departamental)

Na Província de Saragoça, o programa ZIP (Saragoça Intranet Provincial) foi colocado em prática para permitir o acesso às TIC a curto prazo, em todos os pontos do território.

Este programa abre novas perspectivas em todos os domínios de actividade já que não está limitado às cidades e às áreas urbanas. Todos os territórios da província beneficiam das TIC, sem que as distâncias geográficas ou as áreas rurais sejam factores discriminatórios. O objectivo preciso a curto



prazo é fazer com que o acesso à Internet de banda larga esteja disponível em todas as localidades, sem nenhuma discriminação, o que actualmente ainda não acontece.

Outras iniciativas

Nestes últimos anos, no âmbito da iniciativa LEADER II, diversos grupos de acção local promoveram a criação de telecentros no seu território, como estruturas de apoio permanente e necessárias para fornecer acesso à Sociedade da Informação e para promover o desenvolvimento do sector TIC, como motor da actividade económica e emprego nos respectivos territórios rurais.

ii) Na Região de Lisboa e Vale do Tejo

A criação e desenvolvimento dos Postos Públicos de Acesso à Internet (PPAI) em Portugal são enquadrados no âmbito da Política Nacional para a Sociedade da Informação. Esta política é implementada pelo POS_C, em particular através de um conjunto de iniciativas levadas a cabo pela Administração Pública Central e Local, que procuram dar resposta a um dos objectivos políticos: “Uma Sociedade da Informação para todos”.

Quadro 1 - Eixos e Medidas do Programa Operacional da Sociedade do Conhecimento (POS_C) para a criação dos “Espaços Internet” e Postos Públicos de Acesso à Internet

Eixo	Objectivos	Objectivos quantificados
Eixo II Portugal Digital	Combater a info-exclusão através da utilização generalizada de computadores e da Internet	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar o acesso público à Internet, gratuito, em todas as freguesias Multiplicar por 4 o número de computadores ligados à Internet nos lares portugueses Facilitar o acesso à Internet em todas as escolas
Eixo IV Massificação do acesso à Sociedade do Conhecimento	Massificação do acesso à Sociedade do Conhecimento em banda larga	<ul style="list-style-type: none"> Apoiar a criação de 16 PPAI para cada 100.000 habitantes Criar 10 redes em regiões menos desenvolvidas

Fonte: POS_C, 2003, Ministério da Ciência e Tecnologia de Portugal

Adicionalmente, o financiamento dos “Espaços Internet” e de outros PPAI em Portugal faz-se, sobretudo, através do Eixo II do POS_C, denominado “Portugal Digital”⁷, cujo objectivo é a

⁷ Na medida 2.1.- “Acessibilidades”

“generalização do acesso à Internet dos cidadãos, instituições de ensino, científicas, colectividades, centros culturais e de juventude, para incentivar o desenvolvimento da Sociedade da Informação para todos e combater a info-exclusão”. A criação de postos públicos denominados “Espaços Internet” tornou-se bastante frequente, especialmente nos municípios de carácter industrial ou rural.

A criação de postos públicos de acesso do tipo “Espaços Internet” contribui de forma acentuada para a promoção da utilização da Internet, em particular pelas famílias e os lares. Os últimos números apontam para taxas de utilização ainda bastante baixas, nomeadamente devido aos custos elevados dos equipamentos e dos serviços de comunicações. Neste contexto, os “Espaços Internet” são uma oportunidade para as famílias e também para os jovens.

O segundo ponto a favor deste modelo de posto de acesso é a presença de animadores, que podem ajudar no combate aos baixos níveis de competência e à utilização de serviços por parte dos utilizadores.

Em matéria de política para os PPAI, no eixo IV do POS_C estão também algumas medidas que visam a massificação da utilização da Internet em banda larga.

Para atingir esses objectivos, o POS_C estabeleceu objectivos quantificados, detalhados no quadro seguinte:

**Quadro 2 - “Espaços Internet” e “Postos Públicos de Acesso à Internet”
Objectivos a atingir em Portugal em 2006**

Objectivos	Para 2006
Taxa de cobertura dos Municípios com Espaços Internet / PPAI	100%
Taxa de cobertura das freguesias com Espaços Internet / PPAI	50%
Número de Espaços Internet / PPAI nos Municípios	250
Número de outros tipos de PPAI	299
Número de computadores existentes nos Espaços Internet / PPAI	2000
Número de computadores existentes nos Espaços Internet / PPAI nas freguesias	2900
Número de computadores existentes nouro tipo de PPAI	350
Computadores adaptados para CNE (Cidadãos com Necessidades Espaciais) nos PPAI nos Municípios	140
Objectivos complementares	Para 2006
Taxa de cobertura de acesso à Internet em banda larga nas escolas primárias e secundárias	100%
Número de escolas primárias e secundárias ligadas à Internet	10000
Número de colectividades ligadas à Internet	276
Número de acções de promoção da Sociedade da Informação	3

Fonte: POS_C, 2003, Ministério da Ciência e Tecnologia de Portugal.

iii) Na Região de Midi-Pyrénées

Iniciativas nacionais

O Comité Interministerial para a Sociedade da Informação (CISI) desde 10 de Julho de 2000 previu a implantação de postos públicos de acesso à Internet no território, para reduzir o “déficit” digital e dar a todos a possibilidade de aceder às ferramentas da Sociedade da Informação. Nesse sentido, o Estado mandou a “*Caisse de Dépôts e Consignations*” (CDC)⁸, para que esta acompanhasse o lançamento de 400 Cyberbases (conceito de posto público de acesso à Internet de qualidade criado pela CDC), com um fundo destinado a esse efeito de 15 milhões de euros. Este fundo permitiu comparticipar o financiamento dos Cyberbases numa percentagem de 30% a 50% do investimento inicial, junto das colectividades locais promotoras dos projectos.

Esta iniciativa teve continuidade em 2002 com o programa governamental RESO 2007 (plano para uma república digital na Sociedade da Informação). Entre os objectivos desse plano, encontramos uma vontade de democratizar a Internet e cobrir a totalidade do território com banda larga em 2007. A DUI, Delegação para as Utilizações da Internet, foi criada na sequência do CISI em Julho de 2003. Esta Delegação viu serem-lhe confiadas as missões da MAPI, Missão para o acesso público à Internet (2000), com a finalidade de harmonizar a implementação das medidas do CISI para o acesso público à Internet.

Iniciativas regionais

A Região de Midi-Pyrénées comprometeu-se com a questão do acesso público às TIC e à Internet através do Programa de Acções Regionais para a Sociedade da Informação em Midi-Pyrénées, o PARSII, para o período 2001-2006. O Eixo 1 do PARSII representa um forte compromisso da Região no desenvolvimento da banda larga na Região de Midi-Pyrénées e nas iniciativas para facilitar a apropriação das TIC: “Facilitar o acesso às redes e aos serviços da Sociedade da Informação na Região de Midi-Pyrénées”.

Para permitir um acesso facilitado e de proximidade à Sociedade da Informação, a região investiu na criação de espaços dedicados à Internet e à informática, distribuídos pelo território regional com um especial enfoque nas áreas rurais: “Os Cyber-bases Midi-Pyrénées”. Uma primeira vaga de projectos no período 2002-2006 “Cyber-base Midi-Pyrénées” permitiu a criação de 28 destes equipamentos nos

⁸ A « Caisse des Dépôts » é uma instituição financeira pública francesa, que tem a seu cargo missões de interesse geral que lhe são confiadas pelo Estado e pelas colectividades territoriais.

primeiros anos. Perante este sucesso, a região decidiu dotar o território regional de uma “Rede Cyber-base Midi-Pyrénées”, que no final significará 100 postos públicos de acesso à Internet. Em Maio de 2006, estavam já em funcionamento 56 Cyber-bases. Os espaços que fazem parte da “Rede Cyber-base Midi-Pyrénées” têm de respeitar um conjunto de critérios de qualidade (animação, formação dos animadores, acolhimento dos utilizadores, qualidade dos serviços prestados...). Para esta acção, a Região teve de se associar a parceiros nacionais e locais: a CDC, o CRIJ Midi-Pyrénées (Centro Regional de Informação para a Juventude).

A criação da ARDESI na Região de Midi-Pyrénées (Agência Regional para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação) em sinergia com o PARSI em 2001, permitiu acompanhar e aprofundar a acção da Região:

- Realizando um Observatório do acesso público à Internet;
- Dinamizando a rede de postos públicos de acesso à Internet na Região de Midi-Pyrénées e acompanhando intensivamente a rede de Cyber-bases na região (organização de encontros regionais, ateliers para as colectividades regionais, os políticos, os responsáveis pelos Cyber-bases e também para os seus animadores);

3. OS ESTUDOS eATLASUDOE NAS TRÊS REGIÕES

3.1. Caracterização dos Postos Públicos de Acesso à Internet (PPAI)

Quadro 3 - Síntese de algumas características dos PPAI

	Aragão	RLVT	Midi-Pyrénées
Iniciativas políticas	Red.es (nacional)	POS_C (nacional)	PAGSI, RESO 2007 (nacional) PARSI (regional)
Principais missões dos PPAI			
Consulta à Web	++++	++++	+++
Formação em TIC		++	++++
Turismo	+	++	+
Emprego, social		++	+++
Empresas, economia	++	+	
Administração		+	+
Regime	Gratuito	Gratuito	Gratuito e/ou pago
PPAI situados em áreas urbanas ou rurais	Rural	Urbano e Rural	Urbano e Rural (73% das freguesias têm menos de 500 hab.)
Número total e tipo de espaços 2005-2006	436 PPAI Telecentros, bibliotecas	572 PPAI e 68 “Espaços Internet”	278 PPAI, dos quais 56 Cyber-bases
Postos com animador	0	68 “Espaços Internet”	278 PPAI, dos quais 56 Cyber-bases
Postos sem animador	436 PPAI Telecentros, bibliotecas	572 PPAI Telecentros, Bibliotecas, Quiosques...	0

i) Em Aragão

Localização dos PPAI

Na Comunidade Autónoma de Aragão existe uma rede de postos de acesso público à Internet de cerca de 436 telecentros.

Quadro 4 - Postos de Acesso Público à Internet em Aragão

	Saragoça	Huesca	Teruel
Número de PPAI	98	183	155

Fonte: Estudio LAI 2005 (OASI)

Em 2005, constatou-se que a província de Huesca é aquela que apresenta o maior número de PPAI no território aragonês. Seguidamente, encontramos Teruel com 155 PPAI e a província de Saragoça com 98. A maioria dos telecentros está situada nas áreas rurais, graças ao esforço da Administração de tentar equiparar o nível de acesso ao das áreas urbanas.

Modelo de financiamento e de gestão

Nas três províncias analisadas, a criação dos PPAI é, em geral, impulsionada pelos diferentes Municípios e, algumas das vezes, pelas *Députations Provinciales* respectivas. No que concerne à tipologia de um PPAI, é de sublinhar que, nas províncias de Huesca e Teruel o modelo mais utilizado é o de telecentro. Em Saragoça, estes postos encontram-se geralmente em bibliotecas.

Na maioria dos casos, os telecentros são financiados através de fundos públicos. A percentagem de centros onde o financiamento provém de privados representa apenas 1,71% do total.

Quanto às iniciativas que levaram à criação dos PPAI, é de salientar que nas províncias de Huesca e Teruel a iniciativa predominante é a "Internet Rural" (73% em Huesca e 81% em Teruel). Para Saragoça temos a iniciativa ZIP como aquela que está na base do maior número de PPAI.

ii) Na Região de Lisboa e Vale do Tejo

Localização dos “Espaços Internet”⁹

Após o ano 2000, um grande número de PPAI foi criado pelos Municípios, mas também nas freguesias, sob a responsabilidade dos próprios Municípios de das Associações de Municípios. Contudo, por razões de comparabilidade com as restantes regiões em estudo, neste trabalho foram considerados apenas os “Espaços Internet”, não se incluindo assim os restantes postos públicos de acesso onde não existem monitor. Assim, nos 51 Municípios que compõem a Região de Lisboa e Vale do Tejo existem 68 postos públicos de acesso à Internet do tipo “Espaços Internet”, espaços que escolhemos para trabalhar no presente estudo. Assim, neste estudo serão apenas considerados os “espaços internet” e não todos os postos públicos de acesso existentes.

Quadro 5 - “Espaços Internet” no contexto do POS_C – Junho de 2006

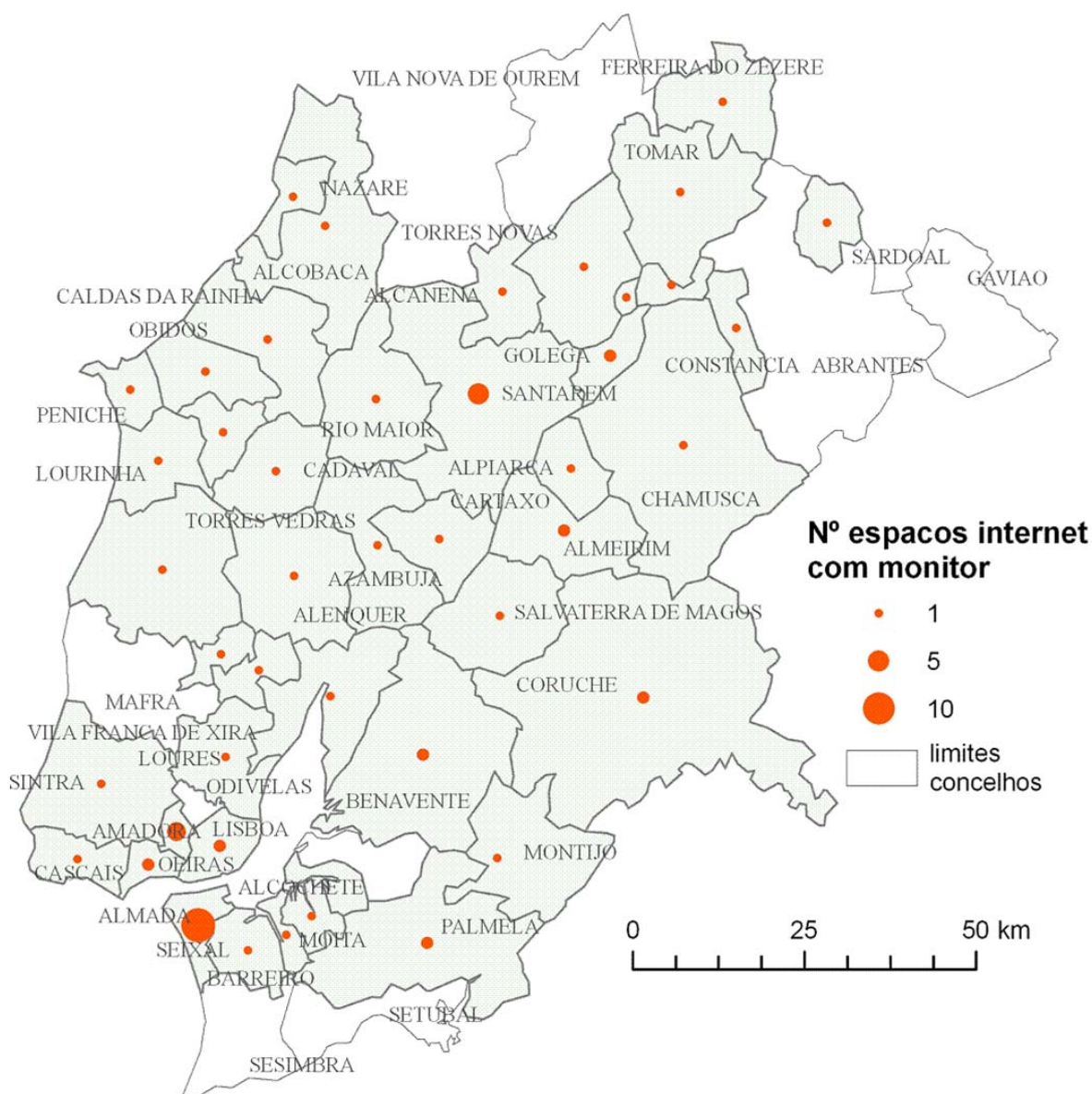
Sub-regiões da NUT II - Região de Lisboa e Vale do Tejo	Postos Públicos de Acesso á Internet com monitores		Municípios* que dispõem de PPAI com monitor		Municípios* que não dispõem de PPAI com monitor		Total de Municípios*	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Área Metropolitana de Lisboa Norte – Sub-região Grande Lisboa (a)	12	18	7	87,5	1	12,5	8	100,0
Área Metropolitana de Lisboa Sul – Sub-região da Península de Setúbal (b)	17	25	6	67,0	3	33	9	100,0
Área Metropolitana de Lisboa (a+b)	29	43	13	76,5	4	23,5	17	100,0
Sub-região da Lezíria do Tejo	19	28	11	100,0	0	0	11	100,0
Sub-região do Médio Tejo	8	12	8	80,0	2	27	10	100,0
Sub-região do Oeste	12	18	12	92,3	1	7,7	13	100,0
Total da Região de Lisboa e Vale do Tejo	68	100	44	86,3	7	13,8	51	100,0

*Municípios = Concelhos

Fonte: POS_C, Junho de 2006, Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior de Portugal.

Estes postos públicos de acesso à Internet estão presentes na totalidade do território, nos Municípios mais urbanos da área metropolitana de Lisboa, mas também nos Municípios de pequena e média dimensão, com algumas freguesias rurais, de baixa densidade populacional, que compõem as sub-regiões da Lezíria do Tejo, Médio Tejo e Oeste.

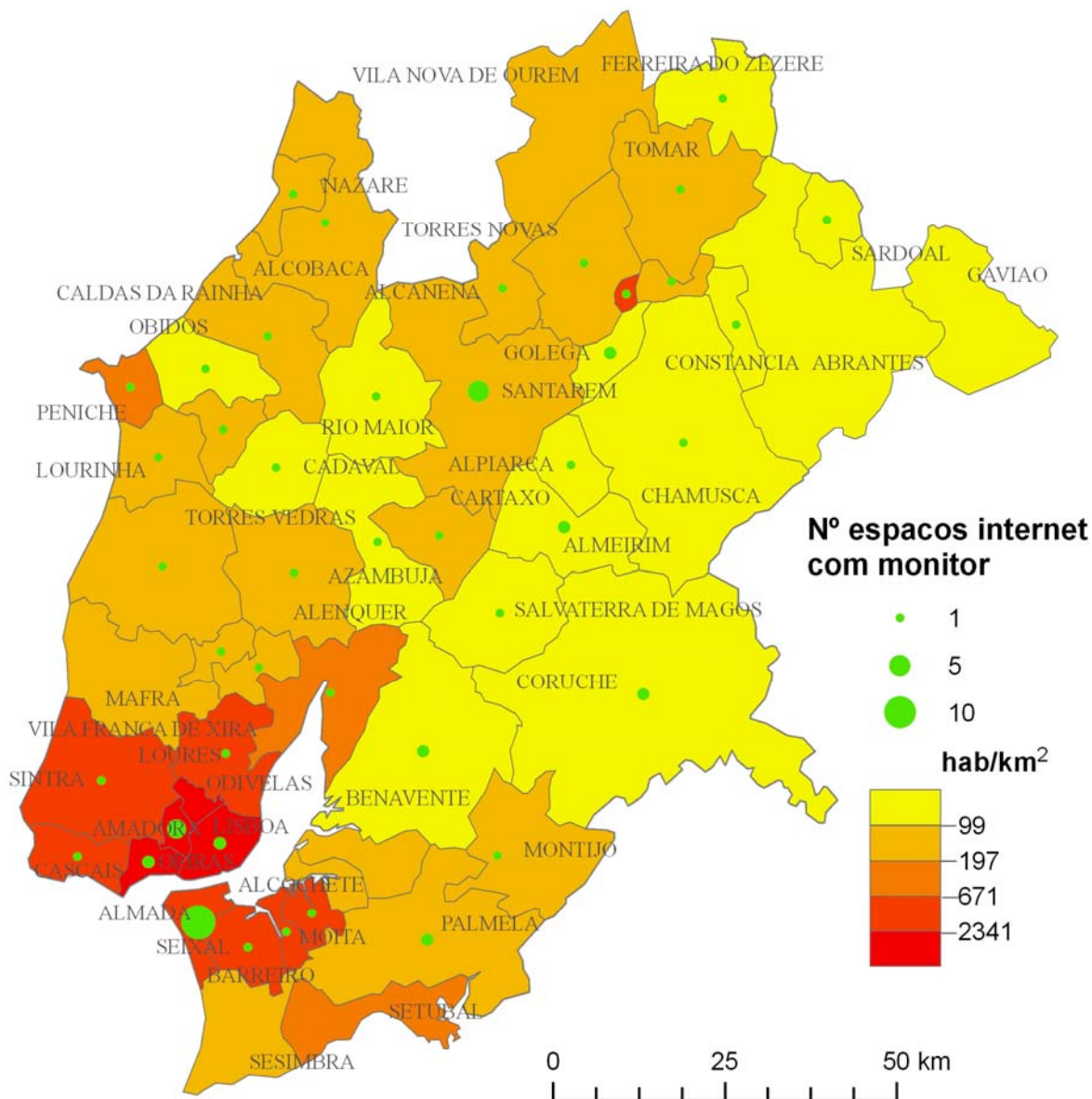
Figura 1 – Espaços Internet na Região de Lisboa e Vale do Tejo



Fonte: elaborado a partir de informação disponibilizada pelo POSC, Junho de 2006, Ministério da Ciência e Tecnologia.

Cerca de 77% da população da Região de Lisboa e Vale do Tejo está concentrada na área metropolitana de Lisboa. Nesta área metropolitana, encontramos 43% dos “Espaços Internet” de iniciativa pública. As sub-regiões da Lezíria do Tejo (11 Municípios) e do Oeste (12 Municípios) têm uma cobertura de 100%.

Figura 2 – Espaços Internet na Região de Lisboa e Vale do Tejo segundo a densidade populacional, 2006



Fonte: elaborado a partir de informação disponibilizada pelo POSC, Junho de 2006, Ministério da Ciência e Tecnologia.

Modelo de financiamento e de gestão

O POS_C permitiu aos Municípios e Associações de Municípios receberem financiamentos para a abertura de “Espaços Internet”. Numa primeira fase, encontramos dois modelos de financiamento e de gestão.

No primeiro modelo, cada Município é responsável pela gestão do seu Espaço Internet. A maioria dos projectos aprovados adoptou este modelo de gestão, que garantia uma gestão administrativa. Entretanto, este modelo apresenta um aspecto menos positivo: com efeito, não existe nenhuma garantia de que todos os Municípios se candidatem aos apoios disponíveis.

O segundo modelo tem por base uma lógica de rede, representada pelas Associações de Municípios. Este foi o modelo escolhido pela Comunidade Urbana da Lezíria do Tejo (CULT), uma associação que é constituída pelos 11 Municípios da sub-região da Lezíria do Tejo. Neste modelo, é a associação que, no início do projecto, é responsável pela gestão e coordenação da rede de postos de acesso e que assegura o mesmo nível de serviços entre todos os seus membros, quer sejam Municípios mais urbanos, quer sejam mais rurais. Uma outra vantagem deste modelo em rede é o de possibilitar aos animadores / monitores trabalharem em grupo e definir uma estratégia de acção para os “Espaços Internet”. O modelo adoptado pela CULT apresentou resultados bastante positivos. Todos os Municípios da Região, mesmo os de menor dimensão, têm “Espaços Internet”. Numa segunda fase, a gestão destes espaços passa a ser da responsabilidade de cada Município.

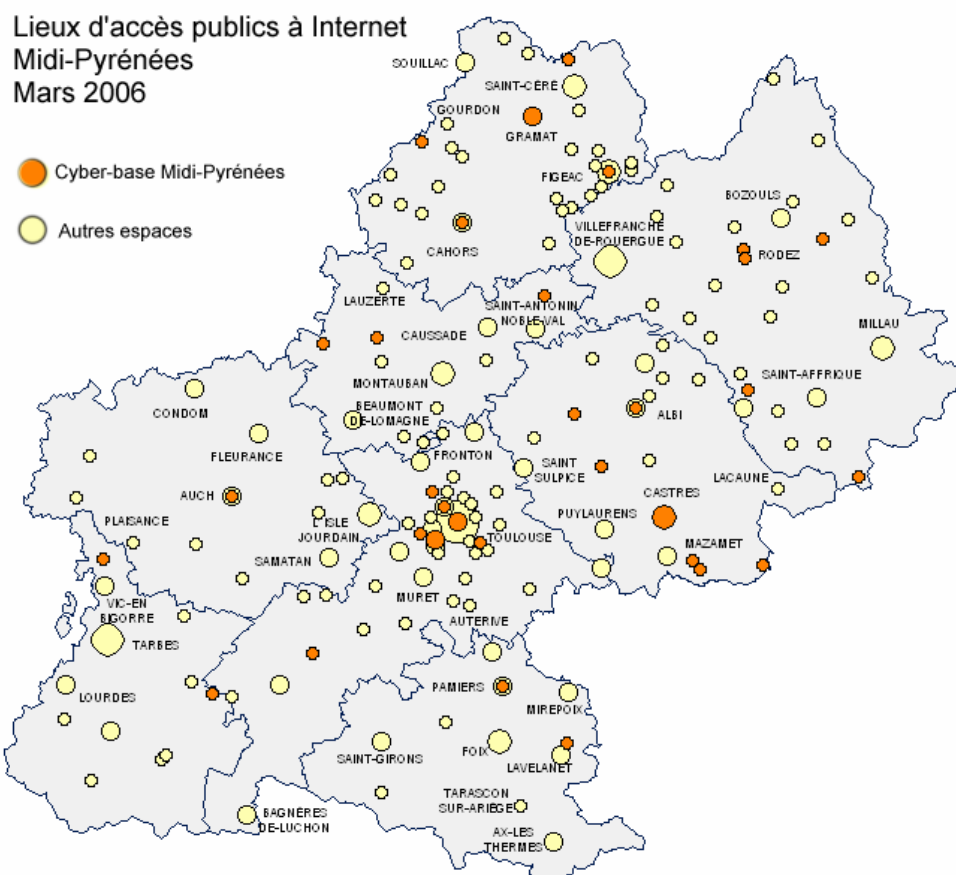
iii) Na Região de Midi-Pyrénées

Localização dos PPAI em Midi-Pyrénées

Em Junho de 2006, estavam em funcionamento 278 postos públicos de acesso à Internet na região de Midi-Pyrénées, com o apoio aos utilizadores a ser garantido por, pelo menos, um animador.

Cerca de 52% dos PPAI existentes na região situam-se em áreas rurais. Do total de 278 PPAI, 56 são Cyber-bases distribuídos pela totalidade do território.

Figura 3 – Postos de Acesso Público em Midi-Pyrénées



Fonte : ARDESI

Modelo de gestão e financiamento

Em 2005, quem financiou os Postos de Acesso Público nas várias regiões? Várias respostas são encontradas.

Um número significativo de PPAI na região de Midi-Pyrénées referiu a necessidade de integrar uma rede para alargar a sua oferta de conteúdos e serviços ao seu público, bem como para ter um apoio para os seus animadores:

- Os “Espaços membros da rede regional Cyber-bases Midi-Pyrénées” (56 Cyber-bases) disponibilizam um portal de serviços ao seu público e beneficiam de uma intranet de recursos para os animadores. O portal Cyber-base é nacional.
- A rede de espaços “Informação para a Juventude” (60 espaços) beneficia de uma intranet dinamizada pelo CRIJ (Centro Regional de Informação para a Juventude) e oferecem uma documentação abundante para o público jovem (lazer, profissões, empregos de verão, ...). O CRIJ é também parceiro da rede Cyber-base Midi-Pyrénées.

Quadro 6 - Financiamento dos PPAI em Midi-Pyrénées

Resultados 2005	Financiamento ou co-financiamento 246 respostas	Urbano 103 respostas	Rural 143 respostas
Região	60%	61%	59%
Município	59%	71%	50%
Estado	52%	60%	47%
Europa	49%	43%	54%
Departamento	41%	35%	45%
Associações de Municípios	32%	30%	33%
Outras	26%	28%	25%
Não responde	5%		

Fonte: ARDESI, 2006

3.2. Os animadores e monitores dos Postos Públicos de Acesso à Internet

3.2.1. Metodologia dos inquéritos dirigidos aos animadores/monitores de Postos Públicos de Acesso à Internet

Os estudos que em seguida se apresentam não consideraram os cybercafés na sua análise.

i) Em Aragão

O inquérito foi realizado em 2005. Os questionários foram enviados por correio tradicional e por correio electrónico aos diversos espaços Internet. O OASI recolheu 318 respostas, o que corresponde a 73% dos Postos Públicos de Acesso à Internet interrogados. A margem de erro é cerca de 4%.

Os Postos Públicos de Acesso à Internet interrogados são telecentros e bibliotecas situados em meio rural (criados pela Red.es). Estes locais de acesso são de utilização gratuita e sem acompanhamento de animadores (poderá estar apenas uma pessoa responsável pelo espaço) .

ii) Na Região de Lisboa e Vale do Tejo

Os dados que estão presentes neste dossier provêm de duas fontes distintas:

- Informações disponibilizadas pelo Ministério para a Ciência e Tecnologia português, tendo em conta apenas os «Espaços Internet» financiados pelo POSC (locais de acesso à Internet gratuitos que contam com a presença permanente de, pelo menos, um animador ou responsável)
- Um inquérito realizado aos «Espaços Internet» no início de 2006. Os questionários foram enviados por correio para esses espaços, após um primeiro contacto telefónico.

No universo de 68 “Espaços Internet” existentes e contactados na região em estudo, a CULT e a FLUL obtiveram 29 respostas (43% do total). Voltamos a relembrar que 43% dos Espaços Internet localizam-se na Área Metropolitana de Lisboa.

Os «Espaços Internet» financiados pelo POSC são locais gratuitos de acesso à internet e acompanhados por um animador em permanência (contrariamente aos outros tipos de Postos de Acesso à Internet)

iii) Em Midi-Pyrénées

Foram realizados dois estudos, nomeadamente em Junho de 2004 e Maio de 2006. Os animadores e/ou responsáveis dos Postos Públicos de Acesso à Internet aceitaram responder a um questionário por via telefónica: em 2004 foram recolhidas 105 respostas (57% dos Postos Públicos de Acesso à Internet inquiridos). No quadro do projecto eAtlasdoe, o questionário ARDESI de 2004, foi retomado e melhorado pelos observatórios em 2005. Um novo estudo foi lançado em Midi-Pyrénées em 2006, tendo em conta um número limitado de indicadores. Os resultados que em seguida se apresentam provêm, maioritariamente, do inquérito de 2004. Alguns indicadores apresentam já resultados para 2004 e 2006 (as datas serão devidamente indicadas nesses casos).

Os Postos Públicos de Acesso à Internet analisados consideram o sector não mercantil (municipal, associativo, etc.). Os Postos Públicos de Acesso à Internet podem ser gratuitos ou com custos para o utilizador. Todos estes postos são animados. Os Cyber-Bases são incluídos na amostra.

Vejamos a distribuição dos Postos Públicos de Acesso à Internet interrogados quanto às características geográficas da sua área envolvente:



Quadro 7 – Repartição geográfica dos inquéritos realizados em Midi-Pyrénées

	Rural	Urbano
Inquérito 2004	36%	64%
Inquérito 2006	52%	48%

Fonte : Inquérito

3.2.2. As grandes tendências do espaço eAtlasudoe em termos de Postos Públicos de Acesso à Internet

3.2.2.1. Principais características dos Postos Públicos de Acesso à Internet

Quadro 8 - De que organismo dependem?

Aragon	Commune	« Députation provinciale »	Red. Es	Organisme privé	Gouvernement Region	Gouvernement Nationale	Autres
	75%	24%	3%	1%	1%		
RLVT :	Câmaras Municipais	Juntas de Freguesia					Autres
	93%	3%					3%
Midi-Pyrénées	Commune	Association	Intercommunalité		Département		Autres
	36%	36%	14%		6%		8%

Fonte : Inquérito

Tendo em conta as três regiões, pode afirmar-se que os Postos Públicos de Acesso à Internet dependem de diferentes tipos de organismos:

- Em Aragão, a maioria depende da Comuna, com 75%.
- No que diz respeito à Região de Lisboa e Vale do Tejo, 93% dependem das Câmaras Municipais.
- Quanto a Midi-Pyrénées, 72% dos Postos Públicos de Acesso à Internet dependem quer da *Commune*, quer de outro tipo de associações.

3.2.2.2. Tipos de Postos Públicos de Acesso à Internet

Em Aragão e na Região de Lisboa e Vale do Tejo, os Postos Públicos de Acesso à Internet (em Portugal, Espaços Internet) situam-se, normalmente, em bibliotecas ou telecentros (43% dos Postos Públicos de Acesso à Internet aragoneses são telecentros). Curiosamente, um quarto dos animadores portugueses inquiridos não consegue definir o tipo de Posto Público de Acesso à Internet no qual trabalha.

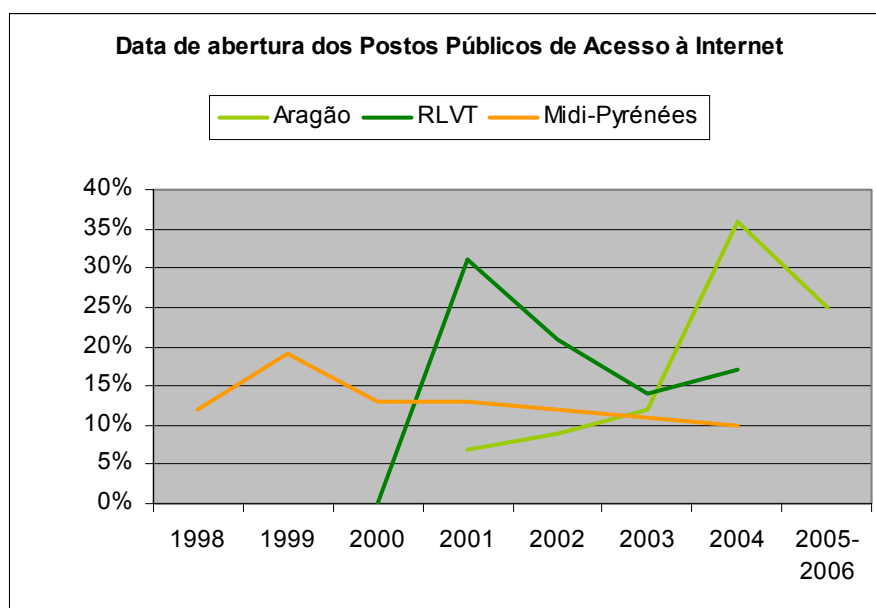
Em Midi-Pyrénées, 42% dos Postos Públicos de Acesso à Internet situam-se quer em Balcões ou Pontos de Informação à Juventude (BIJ ou PIJ, respectivamente), que nos Centros Regionais de Informação para a Juventude (CRIJ); 14% situam-se ainda em mediatecas e 10% no seio de associações locais.

Das três regiões em análise, foi em Midi-Pyrénées que se deu a abertura dos primeiros Postos Públicos de Acesso à Internet, conhecendo um pico de crescimento em 1999 e tendo vindo a reduzir ligeiramente desde então.

Em Aragão e na Região de Lisboa e Vale do Tejo, os Postos Públicos de Acesso à Internet aparecem apenas após 2000. Observa-se um pico de crescimento na abertura de Postos Públicos de Acesso à Internet na região portuguesa em 2001 (POSC, iniciativa local e apoios do FEDER).

Um pico semelhante é observado em Aragão, mas apenas em 2004 (Red.es).

Figura 4



Fonte : Inquérito

3.2.2.3. Dimensão dos Postos Públicos de Acesso à Internet

Quadro 9 - Dimensão dos Postos Públicos de Acesso à Internet

	1 a 50m ²	Mais de 50m ²	Não sabe/Não responde
Aragon	63%	23%	14%
RLVT	30%	31%	38%
Midi-Pyrénées	77%	23%	

Fonte : Inquérito

De uma maneira geral, os Postos Públicos de Acesso à Internet dos três territórios compreendem uma superfície entre 1 m² e 50m². Os Postos de Acesso à Internet portugueses apresentam-se como os maiores quando comparados com os restantes dois territórios em análise.

Fazendo uma análise mais detalhada, é possível identificar algumas diferenças: 21% dos Postos Públicos de Acesso à Internet de Midi-Pyrénées medem menos de 10m², contra 0% na Região de Lisboa e Vale do Tejo. Curiosamente, mais de um terço dos animadores portugueses não responderam à questão sobre a dimensão dos Postos Públicos de Acesso à Internet.

3.2.2.4. Disponibilidade de computadores

A exemplo do observado acerca da dimensão dos Postos Públicos de Acesso à Internet, o número de computadores em Midi-Pyrénées é ligeiramente inferior ao registado em Aragão ou na Região de Lisboa e Vale do Tejo: 50% dos Postos Públicos de Acesso à Internet de Midi-Pyrénées possuem entre 1 e 5 computadores, contra 35% em Aragão. Na Região de Lisboa e Vale do Tejo, observamos que 55% dos Postos Públicos de Acesso à Internet possuem entre 4 a 6 computadores, sendo que nenhum Posto dispõe menos do que quatro computadores.

Quadro 10 – Nº médio de computadores disponíveis, 2006

	Aragon	RLVT	Midi-Pyrénées
Nº médio de computadores por Posto Públicos de Acesso à Internet	6 computadores	7 computadores	5 a 6 computadores

Fonte : Inquérito

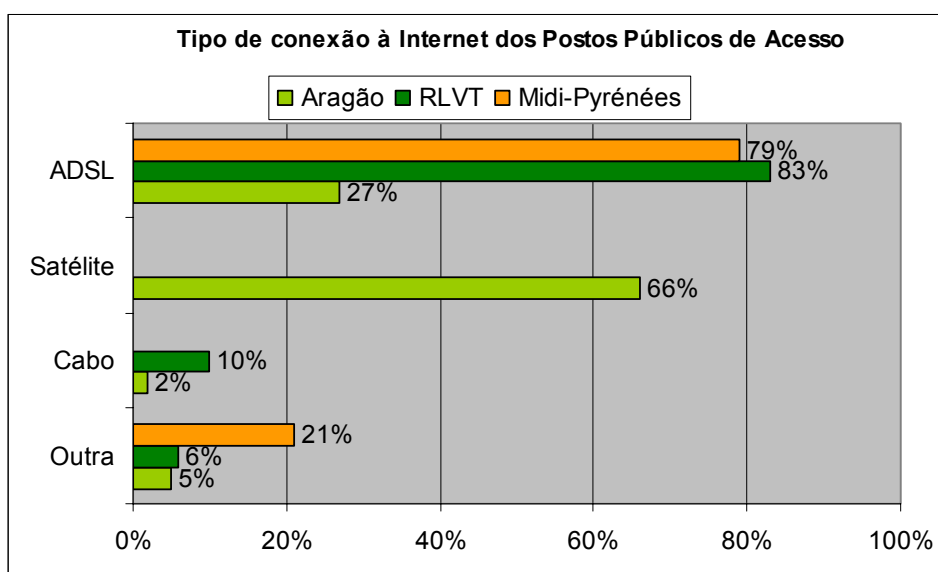
No que diz respeito aos Postos Públicos de Acesso à Internet que apresentam mais de 10 computadores, observamos 17% na Região de Lisboa e Vale do Tejo, contra 10% em Midi-Pyrénées e somente 5% em Aragão.

3.2.2.5. Tipo de ligação à Internet

Na sua maioria, os Postos Públicos de Acesso à Internet da Região de Lisboa e Vale do Tejo e de Midi-Pyrénées dispõem de conexão à Internet por ADSL. Todas as *Cyber-Base* de Midi-Pyrénées estão conectadas à rede regional de banda larga ASTER. Os Postos Públicos de Acesso à Internet de Aragão estão maioritariamente conectados à Internet através de satélite, com 66% do total, o que explica, em parte, a possibilidade de existir um número elevado de telecentros em meio rural.

Cerca de 21% dos animadores de Midi-Pyrénées responderam “Outros”. Entre as diversas respostas, podemos compreender que cerca de metade dos inquiridos dos departamentos de Aveyron e de Gers afirmam que os Postos Públicos de Acesso à Internet estão conectados à RNIS (ligação de baixo débito), ou mesmo à RTC (ligação de baixo débito) noutros departamentos.

Figura 5



Fonte : Inquérito

Observa-se ainda que os Postos Públicos de Acesso à Internet de Aragão e da Região de Lisboa e Vale do Tejo apresentam um débito mínimo de 512kb, contrariamente a Midi-Pyrénées onde se podem encontrar débitos de 56kb, 64kb ou 128 kb.

Quadro 11 - Conexão

	Baixo débito	512 ou 1024ko	2 a 5 Mb	+ de 5 Mb	Não sabe/Não responde
Aragón		65%	25%	10%	
RLVT		10% (512ko)	48%	14%	28%
Midi-Pyrénées	18%	63%	18%		

Fonte : Inquérito

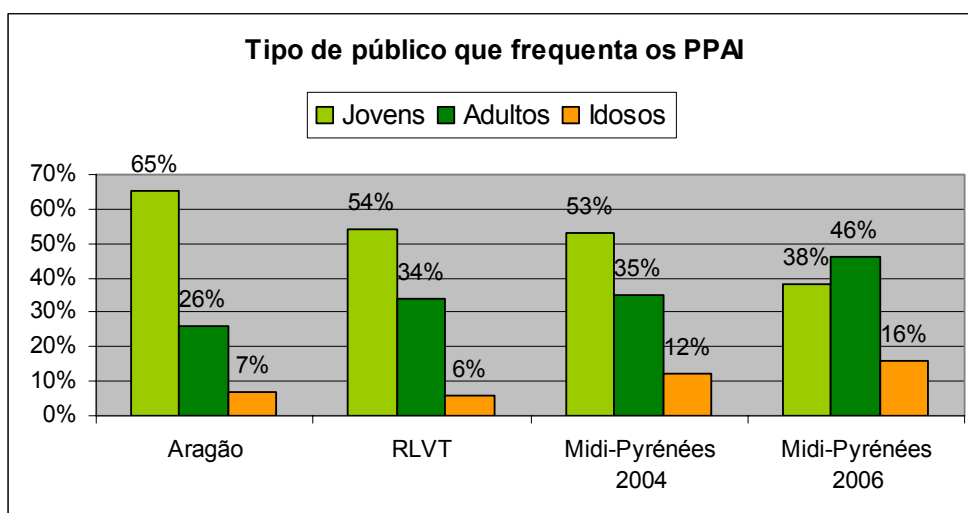
Aproximadamente dois terços dos Postos Públicos de Acesso à Internet de Midi-Pyrénées e de Aragão estão conectados à Internet entre 512 a 1024 kb. Por outro lado, os Postos Públicos de Acesso à Internet na Região de Lisboa e Vale do Tejo encontram-se maioritariamente conectados a alto débito, no entanto observa-se que 28% dos animadores não responderam a esta questão.

3.2.3. Os utilizadores dos Postos Públicos de acesso à Internet vistos pelos animadores

3.2.3.1. O tipo de público que frequenta os Postos Públicos de Acesso à Internet – Perspectiva dos animadores/monitores

Observamos uma tendência geral de os Postos Públicos de Acesso à Internet nas três regiões serem maioritariamente frequentados por jovens e raramente por pessoas idosas, sendo que em Aragão a percentagem de jovens que utiliza esses espaços ascende aos 65%.

Figura 6



Utilizadores jovens : menos de 24 anos
Fonte: Inquérito

Analisando a evolução dos utilizadores destes espaços em Midi-Pyrénées ao longo de dois anos, constatamos que a taxa de frequência de jovens decresceu (de 53% para 38%), deixando espaço a um nítido aumento do público adulto (de 35% para 46%), e um pequeno acréscimo no público idoso. Em 2006, os utilizadores que mais frequentam os Postos de Acesso à Internet são os adultos.

3.2.3.2. Equipamentos adaptados a utilizadores com deficiência

Esta questão não foi colocada nos inquéritos realizados em Midi-Pyrénées. Nas restantes regiões em análise, 31% dos Postos Públicos de Acesso à Internet possuem equipamentos adaptados a pessoas com deficiência, contra apenas 3% em Aragão.

Um elemento que importa realçar: 10% dos Postos Públicos de Acesso à Internet na região portuguesa estão equipados com impressora Braille. Em Midi-Pyrénées não temos conhecimento da utilização desse equipamento nos Postos Públicos de Acesso à Internet.

Quadro 12 – Equipamentos de apoio a deficientes

	Aragón	RLVT
Possuem equipamentos adaptados a pessoas com deficiência? *	3%	31%

* Não se precisou o tipo de equipamento

Fonte: Inquérito

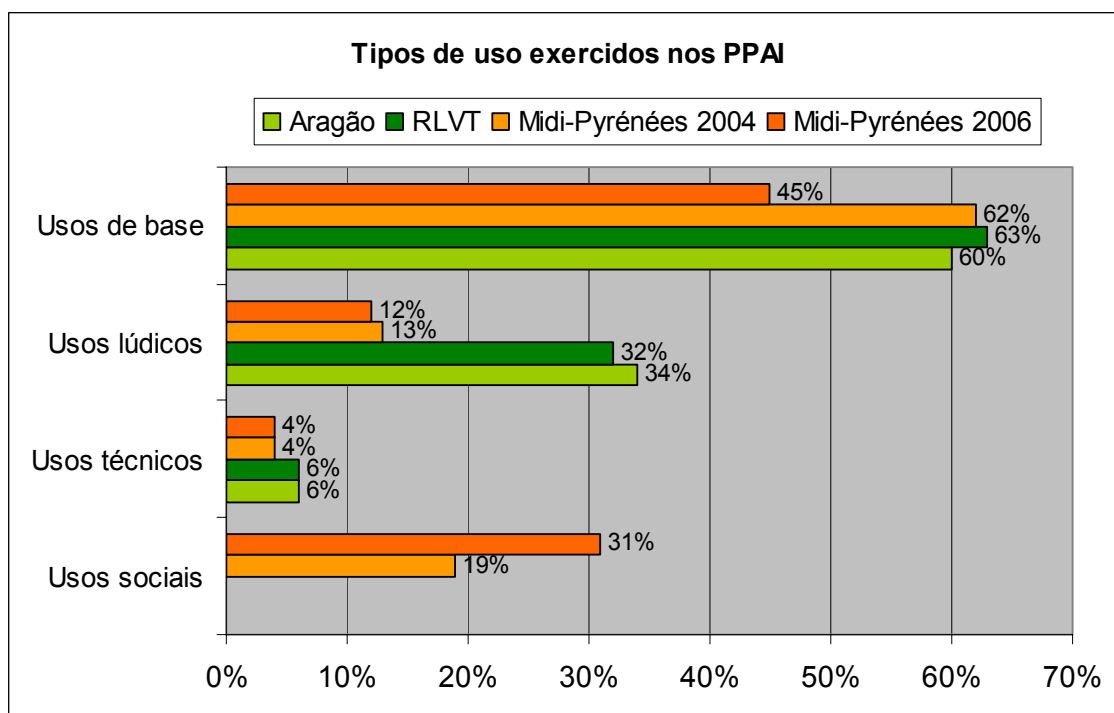
3.2.3.3. Tipos de usos exercidos

Os tipos de usos mais observados no conjunto dos Postos Públicos de Acesso à Internet analisados são, sobretudo, usos básicos. Os usos lúdicos apresentam alguma importância em Aragão e na Região de Lisboa e Vale do Tejo (mais de um terço das respostas).

Os usos técnicos representam os que menos respostas obtiveram nos três territórios em análise, não ultrapassando os 6% de inquiridos.

A questão sobre os usos sociais foi apenas colocada em Midi-Pyrénées, na qual se destaca uma clara progressão entre 2004 e 2006, passando de 19% para 31%, respectivamente (acima de tudo justificada pela forte utilização destes espaços para a procura de emprego).

Figura 7



Usos básicos : Web, email, assuntos burocráticos...

Usos lúdicos : jogos, fóruns, chats...

Usos técnicos : criação de websites, montagem de foto e vídeo...

Usos sociais : pesquisa de emprego, criação do CV...

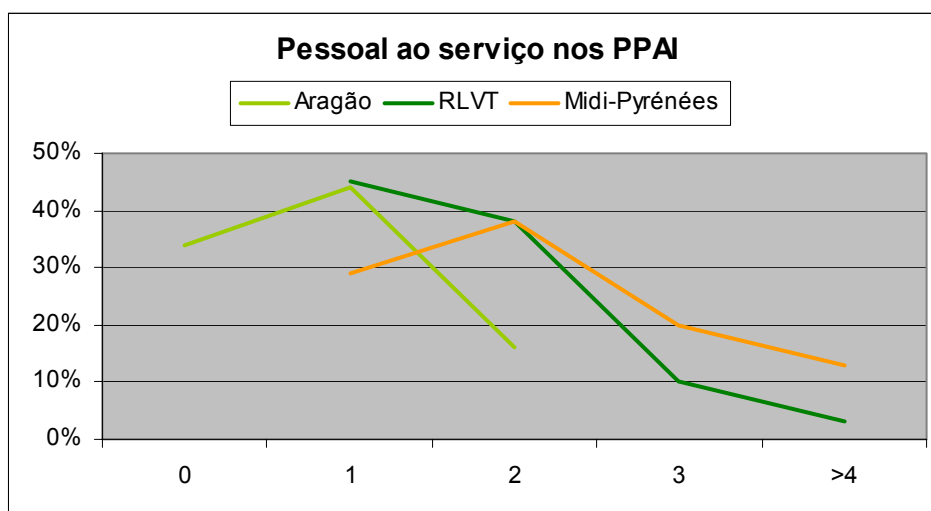
Fonte: Inquérito

3.2.4. Situação laboral do pessoal ao serviço e animadores

Esta questão reúne o conjunto do pessoal ao serviço, desde os animadores aos responsáveis pelos espaços, dada a multiplicidade de situações verificada entre os três territórios.

Analisando o gráfico acima representado, constatamos a presença de, no mínimo, uma pessoa nos Postos Públicos de Acesso à Internet de Midi-Pyrénées e Região de Lisboa e Vale do Tejo (essencialmente nos chamados Espaços Internet), contrariamente aos 34% de Postos Públicos de Acesso à Internet de Aragão que não dispõem de qualquer pessoa em permanência no espaço. Do total de Postos Públicos de Acesso à Internet em estudo na região portuguesa, 38% dispõem de dois animadores, geralmente, a tempo parcial, o que poderá significar a presença real de apenas um animador.

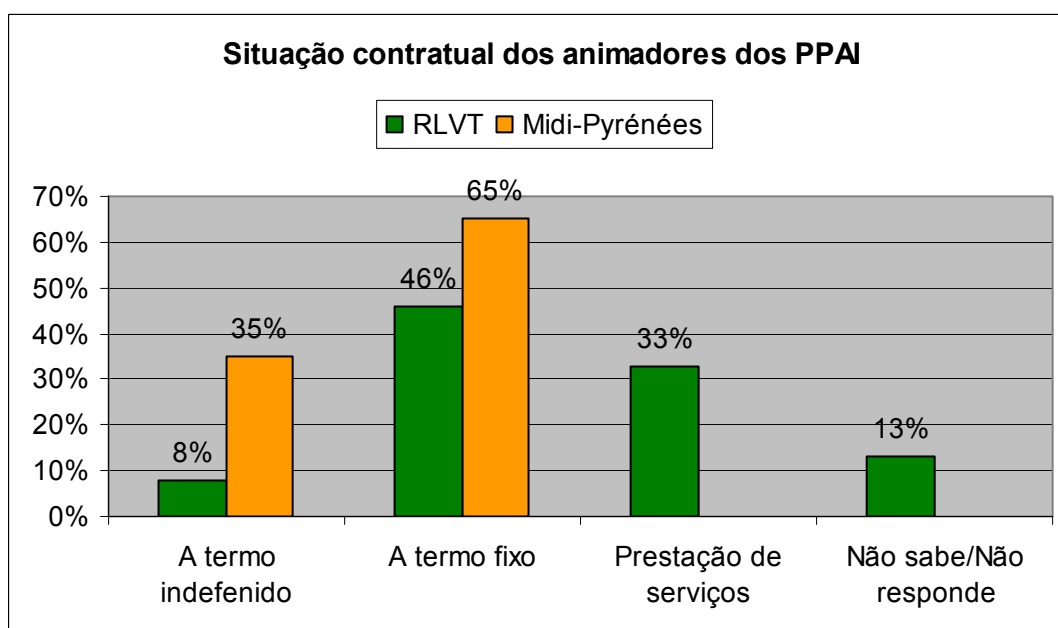
Figura 8



Fonte: Inquérito

Constatamos que 65% dos animadores de Postos Públicos de Acesso à Internet em Midi-Pyrénées encontram-se com contrato a termo fixo e 35% com contrato a termo indefinido. Se analisarmos os responsáveis pelos espaços, constatamos que 75% deles encontram-se com contratos a termo indefinido.

Figura 9



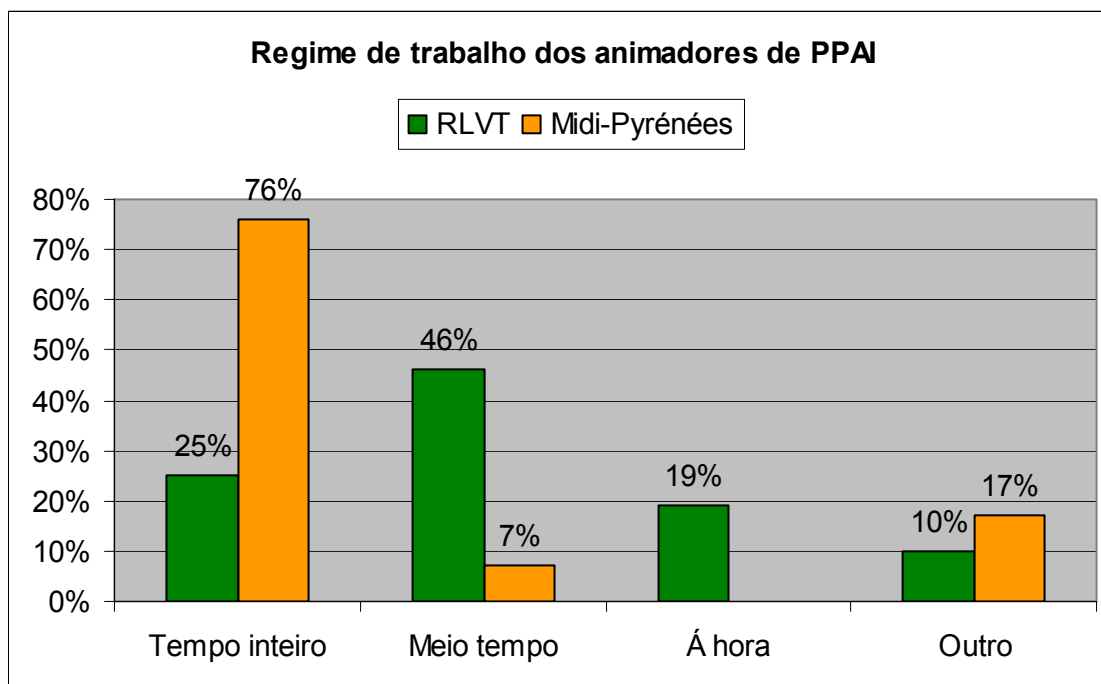
Fonte: Inquérito

Na Região de Lisboa e Vale do Tejo, 46% dos animadores encontram-se com contratos a termo fixo e apenas 8% a termo indefinido. Cerca de 33% encontram-se em regime de prestação de serviços. Tal

facto reflecte uma situação precária dos animadores perante o seu emprego devido, eventualmente, à incerteza quanto à continuidade de funcionamento dos já referidos “Espaços Internet”.

Quanto a Aragão, apurámos apenas que cerca de 22% das pessoas que trabalham em Postos Públicos de Acesso à Internet não dispõem de qualquer contrato.

Figura 10



Fonte: Inquérito

Os resultados sobre este indicador não estão disponíveis para Aragão. Em Midi-Pyrénées, 76% dos animadores trabalham a tempo inteiro, contra apenas 25% na Região de Lisboa e Vale do Tejo. Os animadores portugueses trabalham, geralmente, a meio tempo ou auferem remuneração à hora. Mesmo que o “Espaço Internet” conte com vários animadores, eles não trabalham necessariamente nos mesmos horários.

3.2.5. Algumas constatações sobre os três territórios eAtlasudoe

Analisando os três territórios em estudo, observamos algumas diferenças ao nível das características, animação e usos dos Postos Públicos de Acesso à Internet.

j) Em Aragão

Situados em meio rural, apareceram, sobretudo, em 2004 no âmbito das acções levadas a cabo pelo programa Red.es. Estes Postos Públicos de Acesso à Internet não contemplam um animador, sendo que mais de um terço deles são de livre acesso sem pessoal nomeado para exercer funções nesses espaços. É, aliás, raro encontrar em Aragão um Posto Público de Acesso à Internet com mais de uma pessoa responsável. O público que frequenta esses espaços é, sobretudo, jovem, que o utiliza essencialmente para jogar em rede ou para usos básicos. O livre acesso à Internet a qualquer tipo de pessoa é o grande motivo de interesse destes espaços.

ii) Na Região de Lisboa e Vale do Tejo

São das três regiões em análise, os de maior dimensão, disponibilizando ao público um número bastante aceitável de computadores, com altas velocidades de ligação à Internet e situando-se em territórios sobretudo urbanos. O público é maioritariamente jovem e os usos observados centram-se, essencialmente, nos básicos e lúdicos. Pelo menos um animador está presente, tendo em conta que se tratam de “Espaços Internet”, estruturas que contemplam a presença de animadores na sua orgânica. Esses animadores trabalham, sobretudo, a meio tempo e raramente com contrato a termo indefinido. Denota-se uma clara preocupação em responder às necessidades de utilizadores com deficiência. Aachamos que o principal interesse destes espaços está centrado na qualidade do serviço em termos técnicos e de acompanhamento. Constatamos ainda que um determinado número de animadores portugueses não foram capazes de responder a várias questões. Como se pode explicar tal facto?

iii) Em Midi-Pyrénées

São bastante exíguos em termos de área disponível e dotados de menos computadores, quando comparados com os espaços dos outros dois territórios em análise. No entanto, encontram-se mais animadores, em geral a tempo inteiro. O interesse nestes espaços baseia-se, sobretudo, na qualidade do serviço apresentado. São propostas frequentemente acções de formação e animação com o objectivo de responder a algumas necessidades da população, especialmente do foro social, como, por exemplo, a procura de emprego. O público que frequenta estes espaços com maior assiduidade evoluiu nos últimos dois anos, sendo actualmente composto mais por adultos do que por jovens.

3.3. Os utilizadores dos Postos Públicos de Acesso à Internet

3.3.1. Metodologia de trabalho

Em Fevereiro de 2006 foi lançado um inquérito aos utilizadores dos Postos Públicos de Acesso à Internet (PPAI) das Regiões de Lisboa e Vale do Tejo (Portugal) e da Região de Midi-Pyrénées (França), espaços estes com as mesmas características nas duas regiões (espaços públicos de iniciação e sensibilização para a Internet que contam com o apoio de monitores). Os questionários destinavam-se aos utilizadores presentes nestes espaços nas suas horas de funcionamento, tendo sido realizados um número mínimo de 20 inquéritos por espaço.

No caso da Região de Lisboa e Vale do Tejo, o inquérito foi lançado nos 68 Postos Públicos de Acesso à Internet localizados nos concelhos que compõem a região, tendo-se recebido resposta afirmativa de 33 espaços o que permitiu atingir um total de 1045 inquiridos. No caso da Região de Midi-Pyrénées, foi realizado o inquérito nas 14 comunas da região a um total de 252 indivíduos¹⁰.

3.3.2. Perfil do utilizador

Os inquéritos realizados nas duas regiões permitiram fundamentar algumas ideias sobre o perfil dos utilizadores destes espaços.

Como característica mais marcante e comum às duas regiões podemos afirmar que existe um relativo equilíbrio entre os utilizadores do sexo masculino e feminino (com um ligeira supremacia para os homens). Contudo, o perfil destes utilizadores é diferenciado se considerarmos a sua estrutura por idades, o seu grau de instrução e a sua estrutura socio-profissional.

Entre os frequentadores dos PPAI da Região de Lisboa e Vale do Tejo conta-se uma população bastante jovem (o que inclui os grupos etários até aos 20 anos, 44,5%), perfil que é reforçado pelo assinalável peso dos activos mais jovens (indivíduos com 25-44 anos, 30%). Na Região de Midi-Pyrénées, os jovens (idade até 20 anos) representam 20,8% dos utilizadores enquanto os indivíduos em idade activa constituem uma parcela maioritária dos seus utilizadores (57,5%). Nesta região francesa, é ainda de salientar a percentagem de 7,9% utilizadores com mais de 65 anos, valor bastante superior ao verificado na região portuguesa (1,4%).

¹⁰ Auch (Gers), Biars sur Cère (Lot), Brasc (Aveyron), Cahors (Lot), Castres (Tarn), Figeac (Lot), Graulhet (Tarn), Labège (Haute-Garonne), Maubourguet (Hautes-Pyrénées), Onet le château (Aveyron), Rodez (Aveyron), Saint-Gaudens (Haute-Garonne), Saint Laurent de Neste (Hautes-Pyrénées), Valence d'Agen (Tarn et Garonne).

O confronto destes valores permite salientar a importância dos utilizadores jovens na Região de Lisboa e Vale do Tejo, destacando-se particularmente a sua incidência na Lezíria do Tejo, onde a estrutura etária é mais envelhecida que a dos utilizadores. A idade dos utilizadores relaciona-se com o grau de instrução e com a sua situação socio-profissional. Cerca de 50% dos utilizadores da Região portuguesa são estudantes, nomeadamente a frequentar estudos secundários e superiores, e 28% são activos com profissão, fortemente representados pelos grupos de técnicos e profissionais de nível intermédio, quadros superiores e profissionais ligados ao comércio e serviços.

Quadro 13 – Utilizadores - Estrutura por sexo e idade (%)

Região	Sexo (%)			Estrutura por Idade (%)						
	H	M	Total	0-14	15-19	20-24	25-44	45-64	+ 65	Total
Lisboa e Vale do Tejo	53,8	46,2	1045	18,9	25,6	18,4	29,9	5,8	1,4	100
Midi-Pyrénées	52,4	47,6	252	7,9	11,9	14,7	35,7	21,8	7,9	100

Fonte: Inquérito aos utilizadores, 2006

O perfil da região de Midi- Pyrénées é mais uma vez diferente. Região de forte tradição industrial e com uma estrutura etária mais envelhecida regista, entre os utilizadores dos seus espaços, uma elevada percentagem de desempregados e reformados. Quanto aos activos, são de destacar os trabalhadores industriais assim como os quadros médios, quadros técnicos e administrativos.

Quadro 14 – Utilizadores - Situação socio-profissional (%)

Região	Activos		Inactivos			N. Resp.	Total	% com Escolaridade de Nível Superior
	Activo com profissão	Desempregado	Doméstica	Estudante	Reformado			
Lisboa e Vale do Tejo	28,8	15,2	2,8	50,2	2,7	0,3	100,0	21,5
Midi-Pyrénées	32,1	21,4	0	27,8	15,9	2,8	100,0	50,8

Fonte: Inquérito aos utilizadores, 2006

O confronto destas duas realidades permite salientar dois aspectos: no caso da região francesa uma forte adaptação à estrutura demográfica e socio-profissional da região, sendo de salientar o peso dos idosos; no caso da região de Lisboa e Vale do Tejo, uma supremacia dos jovens e dos activos em idade jovem, muitos deles com níveis de instrução e de qualificação elevados.

Quadro 15 – Utilizadores - Estrutura por profissões (%)

Profissão	Lisboa e Vale do Tejo	Midi Pyrénées
Quadros Superiores	17,7	9,9
Profissionais intelectuais e científicos	6,6	1,2
Técnicos e profissionais de nível intermédio	24,9	8,6
Pessoal administrativo	11,4	0,0
Pessoal dos serviços e vendedores	13,5	2,5
Agricultores e trabalhadores da agricultura e pescas	0,6	6,2
Operários, artesãos e prof. similares	8,7	63,0
Trabalhadores não qualificados	3,3	0,0
Trabalhadores familiares não remunerados	8,7	8,6
Não responde	4,5	0,0
Total	100,0	100,0

Fonte: Inquérito aos utilizadores, 2006

3.3.3. Perfil de utilização

A existência destes espaços afigura-se de fundamental importância, uma vez que entre os utilizadores, um terço dos inquiridos não possui qualquer tipo de equipamento em casa e dos cerca de 50% que possui um computador, e de um quarto a um terço, não têm qualquer tipo de ligação.

Quadro 16 - Tipo de equipamento que os utilizadores possuem em casa (%)

Região	Desktop	Portátil	PalmTop	Nenhum	N. Resp.	Total
Lisboa e Vale do Tejo	45,4	16,2	0,4	33,8	4,7	100
sub-região da Lezíria Tejo	43,4	15,8	0,3	36,1	3,7	100
Midi-Pyrénées	50,4	17,1	2,0	28,6	2,0	100

Fonte: Inquérito aos utilizadores, 2006

Esse aspecto é particularmente importante nos utentes da Região de Lisboa e Vale do Tejo, que apresentam como principais motivações para utilização dos PPAI o “não possuir computador em casa” (25,2%) ou “não possuir Internet em casa” (34,7%), o que no caso português se prende essencialmente com questões relacionadas com o elevado custo do equipamento e do serviço. Relativamente aos utilizadores da região francesa de Midi-Pyrénées, a ausência de computador ou de ligação à Internet em casa é menos importante, sublinhando-se a maior possibilidade de convívio e de troca de experiências que os utilizadores podem auferir nestes espaços.

Quadro 17 - Principais razões que motivam a utilização dos PPAI (%)

Principais razões apontadas	Lisboa e Vale do Tejo	Midi-Pyrénées
Não possuir computador em casa	25,2	13,8
Não possuir Internet em casa	34,7	19,0
Maior velocidade da ligação	12,3	8,5
Possibilidade de maior interacção	6,9	43,5
Custos reduzidos	10,7	15,2
Outros	6,4	0,0
Não responde	3,7	0,0
Total	100,0	100,0

Fonte: Inquérito aos utilizadores, 2006

Outra característica que marca os PPAI é a elevada frequência com que são frequentados. Na Região de Lisboa e Vale do Tejo a percentagem de utilizadores que o faz de forma diária é de cerca de 30%, ideia que é reforçada pela elevada percentagem de indivíduos que o faz 1 a 3 vezes por semana em ambas as regiões em estudo.

Quadro 18 - Nível de frequência dos PPAI (%)

Frequência dos espaços Internet	Lisboa e Vale do Tejo	Midi-Pyrénées
Diário	29,3	7,1
3 vezes por semana	24,8	22,6
1 vezes por semana	22,1	38,5
1 vez por mês	4,5	19,0
Esporadicamente	18,2	3,6
Não responde	1,1	9,1
Total	100,0	100,0

Fonte: Inquérito aos utilizadores, 2006

A frequência dos PPAI levanta a questão da experiência dos utilizadores nos domínios da informática e das tecnologias de informação. O inquérito realizado mostra que 40% dos utilizadores portugueses e franceses afirmam que há mais de 5 anos que contactam com a informática e com as tecnologias de informação, enquanto no caso dos utilizadores de origem francesa, mais de 50% já efectuou uma formação associada à informática (valores que no caso português não ultrapassam os 35%).

Quadro 19 - Perfil do tipo de ligação à Internet que possuem em casa (%)

	Analógica	RDIS	Telefone portátil (Serviço WAP)	Cabo	ADSL	Wire less	Telefone portátil (UMTS)	Nenhum	Total
Lisboa e Vale do Tejo	10,2	1,6	8,4	6,9	20,0	1,4	2,9	48,7	100,0
Sub-região Lezíria Tejo	12,4	2,3	8,5	4,5	20,6	0,5	3,3	48,0	100,0
Midi-Pyrénées	10,3	0,0	2,4	0,8	16,3	0,4	0,0	69,8	100,0

Fonte: Inquérito aos utilizadores, 2006

Contudo, apesar da relativa experiência registada pelos utentes, quando estes são questionados sobre quais são as principais limitações que sentem, as respostas são variadas. Entre as principais dificuldades estão o fraco domínio das técnicas de informática e de navegação assim como dificuldades para efectuar o *download* de documentos e *software*. No caso da região francesa, cerca de 24,6% dos inquiridos refere ainda ter dificuldades na submissão e envio de formulários da administração pública, percentagem esta que pode traduzir também uma maior utilização dos espaços Internet da região francesa para esse fim.

Quadro 20 - Principais limitações na utilização das TIC's (%)

Principais limitações na utilização das TIC's	Lisboa e Vale do Tejo	Midi-Pyrénées
Não possui limitações	37,3	14,7
Possuem limitações*:	*	*
• Fraco domínio das técnicas básicas de informática	12,7	35,7
• Fraco domínio das técnicas de navegação na Internet	6,9	27,0
• Fraco domínio das línguas estrangeiras mais utilizadas na Internet (inglês e francês)	17,0	0,0
• Limitações ao nível da capacidade de pesquisa	7,4	1,6
• Limitações na consulta e envio de correio electrónico	7,9	18,7
• Limitações para efectuar downloads de documentos e software	15,8	34,5
• Limitações ao nível da submissão e envio de formulários da administração pública	10,0	24,6
• Outras	2,2	11,9
Não responde	9,6	2,4

*A taxa apresentada foi calculada com base no $(N^{\circ} \text{Respostas afirmativas em cada um dos itens} / \text{total inquiridos}) * 100$

Fonte: Inquérito aos utilizadores, 2006

No que diz respeito aos motivos da utilização, as razões têm que ver com o perfil etário e de qualificações dos utilizadores, sendo desde já de salientar que a maioria dos utilizadores desenvolve mais do que uma actividade.

Na Região de Lisboa e Vale do Tejo, associado ao elevado número de jovens estudantes que frequentam estes espaços, salientam-se os motivos de estudo/formação, assim como a consulta do correio electrónico que é apontada por cerca de 65% dos inquiridos, e que justifica a utilização diária ou de pelo menos 3 vezes por semana destes espaços. Por outro lado, surgem um conjunto de motivações associadas ao lazer tais como a participação em *chats*, o *download* de jogos, vídeo e música, assim como jogar.

Quadro 21 - Razões para a utilização dos PPAI (%)*

Objectivos	Lisboa e Vale do Tejo	Midi-Pyrénées
Actividades Profissionais	30,9	0,8
Actividades de estudo e formação	46,6	7,9
Procura de informação sobre bens e serviços	24,1	21,8
Procura de informação sobre viagens e reservas de bilhetes	6,7	5,2
Procura de informação sobre espectáculos e vendas de bilhetes	7,4	3,6
Procura de conselhos de saúde	5,6	0,0
Procura de informação sobre emprego	16,6	20,6
Consulta do correio electrónico	65,4	56,7
Participação em <i>Chatas/Fórums/Grupos</i> de discussão	29,3	23,4
Utilização de serviços bancários e financeiros on-line	8,0	0,8
Compra de bens e serviços	5,6	8,7
Venda e/ou anúncio de bens e serviços	3,9	3,2
Jogar	23,6	13,5
Download de jogos, música e vídeos	19,1	6,3
Leitura de jornais e revistas on-line	15,2	11,5
Download de software e documentos	10,5	6,7
Utilização associada à administração pública		
• Procura de informação no domínio da administração pública	8,1	8,7
• Download de formulários da administração pública	3,3	0,8
• Submissão de formulários/declarações	3,0	0,4
• Participação em processos de consulta pública on-line	3,4	2,8
Não responde	1,1	5,2

*A taxa apresentada foi calculada com base no (N.º de Respostas afirmativas em cada um dos itens/total inquiridos)*100

Fonte: Inquérito aos utilizadores, 2006

Estas razões são igualmente referidas pelos utentes da região de Midi-Pyrénées, que registam também uma elevada percentagem de utilização do correio electrónico assim como a participação em *chats* ou fóruns de discussão. Nesta região francesa, surgem ainda motivações associadas à procura de emprego (relembre-se que uma parcela importante dos utilizadores estavam na situação de desempregados) e para aquisição de bens e serviços (face à idade média mais elevada dos seus utilizadores).

3.3.4. Uma avaliação dos utilizadores sobre os PPAI

Uma primeira nota a salientar da análise do perfil dos utilizadores e de utilização prende-se com a sua capacidade de dar resposta a diferentes públicos alvo. Na região de Lisboa e Vale do Tejo, os jovens são muito importantes, enquanto na região francesa em estudo, os grupos de activos e de reformados são os mais importantes. As próprias motivações para a sua utilização provam essa adaptabilidade aos diferentes públicos.

A importância da Internet e a difusão da sua utilização são outro aspecto que realça desta análise, destacando-se a importância dos espaços públicos de acesso gratuito e apoiados por monitores neste processo de difusão, em particular em Portugal onde o elevado custo do equipamento e dos serviços tem sido sistematicamente apontado como uma forte limitação à expansão da utilização da Internet.

Quadro 22 - Outros lugares onde acedem à Internet* (%)

Locais de acesso	Lisboa e Vale do Tejo	Midi-Pyrénées
Casa	34,5	30,2
Escola/Universidade	40,9	20,2
Local de trabalho	14,4	11,9
Casa de amigos ou familiares	27,9	36,9
Lugares públicos (bibliotecas, museus, etc)	41,6	11,1
Lugares públicos pagos (correios, cibercafés, etc)	8,4	15,9
Outros	1,3	2,8
Não responde	5,6	20,2

*A taxa apresentada foi calculada com base no (N.º de respostas afirmativas em cada um dos itens/total inquiridos)*100

Fonte: Inquérito aos utilizadores, 2006

Paralelamente aos PPAI, em Portugal, registam-se também já elevados níveis de utilização da Internet na escola/universidade (40,9% dos utilizadores dos PPAI refere que também recorre à Internet na escola), assim como em outros lugares públicos como bibliotecas e museus onde o acesso é, em muitos casos, gratuito (41,6% dos utilizadores dos espaços Internet utiliza igualmente estes espaços). No caso da Região de Lisboa e Vale do Tejo, estes espaços (escolas/universidade e outros espaços públicos) foram alvo de investimentos enquadrados pela política pública de apoio à sociedade do conhecimento, realçando-se assim os seus resultados positivos.

De uma maneira geral, os recursos existentes nos vários PPAI respondem às necessidades dos utilizadores. O grau de satisfação é menor nos territórios mais urbanos, onde a taxa de frequência é mais elevada devido à elevada densidade populacional. Nos territórios de cariz mais rural, os níveis de procura da população encontram-se mais ajustados à oferta de um serviço, que pode assim oferecer níveis de qualidade mais elevados.

Apesar do panorama positivo, são de referir algumas queixas apresentadas pelos utilizadores, nomeadamente da região portuguesa, onde se destaca uma razão que se prende com o insuficiente número de computadores. Razões como “elevado tempo de espera” ou a exequidade dos espaços têm também expressão na Região de Lisboa e Vale do Tejo, o que reforça a importância que estes espaços já detêm no quotidiano dos seus utilizadores. De notar que na região francesa, a taxa de respostas às questões relacionadas com as vantagens e problemas dos PPAI assim como a questão relacionada com os contributos para o futuro destes espaços, registaram baixíssimos níveis de resposta, quando comparados com os registos obtidos em Portugal.

Quadro 23 - Alguns elementos de avaliação dos PPAI

Avaliação dos espaços	Lisboa e Vale do Tejo	Midi-Pyrénées
3 principais vantagens/utilidades dos PPAI	(%) (Nº Respostas afirmativas em cada um dos itens /total inquiridos)*100	(%) (Nº Respostas afirmativas em cada um dos itens /total inquiridos)*100
Utilização gratuita	30,5	7,1
Fácil acessibilidade/Centralidade	15,9	7,9
Possibilidade de acompanhamento por um monitor/Animador	14,5	18,3
3 principais problemas dos PPAI	(%) (Nº Respostas afirmativas em cada um dos itens /total inquiridos)*100	(%) (Nº Respostas afirmativas em cada um dos itens /total inquiridos)*100
Falta de computadores	22,4	3,2
Elevado tempo de espera	10,0	0,0
Espaços pequenos/reduzidos	8,9	1,2
Contributos para melhorar os PPAI	(%) (Nº Respostas afirmativas em cada um dos itens /total inquiridos)*100	(%) (Nº Respostas afirmativas em cada um dos itens /total inquiridos)*100
Mais computadores	76,0	4,0
Melhor equipamento	35,6	2,8
Aumento da velocidade de ligação	29,4	0,0

Fonte: Inquérito aos utilizadores, 2006

3.3.5 Algumas constatações sobre os três territórios eAtlasudoe

Em termos futuros, parece fundamental a manutenção destes espaços, não só pelo papel que detêm na formação e no apoio à prestação de serviços dos indivíduos e das famílias, como pelo facto de constituírem espaços de sociabilidade e de difusão do conhecimento, nomeadamente nas zonas rurais mais desfavorecidas e com limitações de acesso a serviços de efectiva Banda Larga, assim como, a banalização do seu acesso a estratos da população com maiores dificuldades económicas (caso dos desempregados, reformados de baixo rendimento ou das famílias de menor rendimento familiar como as famílias de operários ou de empregados do comércio e dos serviços).

É de referir que no caso português os utilizadores são registados e os regulamentos impedem o acesso a determinados sites cujos conteúdos infringem a legislação. Contudo, parece evidente que a existência destes espaços, poderá e deverá ser melhor regulamentada e potenciada nas suas funções e utilizações. É o caso dos monitores cuja presença deve ser aproveitada para a promoção de serviços, nomeadamente de *e-administration*, permitindo assim ultrapassar as limitações no domínio da formação geral e específica em tecnologias de informação.

Por outro lado, os custos são em Portugal, como já foi várias vezes referido, um dos principais factores da reduzida penetração de PC's e, como tal, seguramente, um dos principais factores de inibição de crescimento da penetração da Internet. Os espaços públicos são assim elementos fundamentais numa cultura de difusão e de adaptação à sociedade do conhecimento, que importa manter.

4. CONCLUSÃO: POLÍTICAS PÚBLICAS E FUTURO DOS POSTOS PÚBLICOS DE ACESSO À INTERNET

i) Em Aragão

Um Posto Público de Acesso à Internet (PPAI) é um dos instrumentos de base promovidos pela administração pública com o objectivo de sensibilizar para a utilização das TIC todo o tipo de população, especialmente a população mais desfavorecida. Embora resolvido o problema da conectividade, enfrentamos um outro problema: o relacionado com as acções de formação e difusão.

Em Aragão, os PPAI não dispõem de animadores: apenas 11% oferecem a possibilidade de apoio personalizado na utilização da Internet. Os cursos e acções de formação são dirigidos,



essencialmente, por pessoas contratadas para o efeito. De uma maneira geral, tratam-se de acções centradas nos usos básicos e navegação na Internet (50%) e burocrática (32%). Apenas 12% dos PPAI efectuam acções de formação fora da sua localização habitual.

A Red.es, organismo do qual depende o programa “Telecentros.es”, e a administração pública de Aragão, têm como objectivo a melhoria de dois aspectos fundamentais:

- A maioria dos telecentros foi criada em meio rural fora da cobertura ADSL que poderia resolver os problemas de conectividade. Pretende-se agora criar telecentros em áreas urbanas no sentido de responder às necessidades de pessoas carenciadas que desejem tirar partido das TIC.
- Efectuar acções para que os telecentros se transformem em espaços de dinamização e difusão da Sociedade da Informação, melhorando para tal o papel do animador, especialmente através de formações.

Sendo assim, a Red.es criou o programa “Dinamização de Telecentros”. A *Deputacion Provincial* de Huesca foi a primeira em toda a Espanha a juntar ao programa Red.es cursos de formação para doze futuros animadores de telecentros. A *Deputacion de Teruel* prevê investir um total de 209 455 euros no programa de dinamização de telecentros que será executado durante 2006 e início de 2007. Esse programa visa:

- Aumentar o nível de penetração de telecentros na comuna na qual é inicialmente instalado;
- Aumentar as taxas de utilização das infra-estruturas que o telecentro disponibiliza ;
- Dotar o telecentro de serviços de dinamização profissional;
- Aumentar a variedade e a qualidade de actividades dinamizadas pelo telecentro ;
- Fazer evoluir os telecentros para um “Centro de serviços” no qual os cidadãos possam efectuar todo o tipo de actividades;
- Propor acções de animação e formação regular;

ii) Na Região de Lisboa e Vale do Tejo

Como podemos constatar após a análise dos resultados deste estudo, a cobertura de PPAI na Região de Lisboa e Vale do Tejo é extremamente positiva. Face ao número de PPAI, bem como ao número de utilizadores dos mesmos, as preocupações centram-se actualmente ao nível da qualificação desses utilizadores. As políticas deverão ser orientadas numa lógica de formação e aquisição de competências, com o objectivo de constituir uma massa crítica de utilizadores das TIC com um bom nível de conhecimentos e que, num futuro próximo, possam representar os impulsionadores da estratégia nacional para o desenvolvimento das TIC.

Assim, a continuação das acções actualmente realizadas no sentido de conferir aos utilizadores as competências básicas em TIC, bem como a dinamização de ateliers específicos (modelação de foto e vídeo, criação de páginas web,..), devem ser intensificadas e aperfeiçoadas.

Face a esta problemática, a formação de animadores de PPAI afigura-se como uma questão chave. Será a partir desse ponto que poderemos esperar um aumento qualitativo dos usos realizados, não apenas nos PPAI, mas igualmente no quotidiano da população. Alguns eixos de intervenção são de extrema importância no sentido de responder aos objectivos globais da estratégia actual:

- Sensibilizar e formar os utilizadores para a utilização de serviços públicos on-line;
- Sensibilizar e formar os utilizadores para a utilização de plataformas de comércio electrónico;
- Consolidar os PPAI como locais orientados para assumir um papel social muito específico ao nível das minorias (emigrantes, reformados, etc.)

Seguindo esta estratégia, na qual a qualificação é palavra de ordem, será possível atrair e fidelizar numerosos utilizadores de PPAI, e das TIC de uma forma geral, assim como assegurar que os usos sejam, cada vez mais, avançados e, mais importante, que o uso das TIC funcione como uma ferramenta que permita a todas as pessoas que as utilizem melhorar a sua qualidade de vida.

iii) Em Midi-Pyrénées

Para oferecer a todos os habitantes de Midi-Pyrénées a possibilidade de um fácil acesso à Internet, a região de Midi-Pyrénées decidiu criar uma rede de cem espaços denominada “*rede Cyber-base Midi-Pyrénées*”, em parceria com a *Caisse des Dépôts et Consignations*.

O sucesso desta rede baseia-se numa qualidade de serviços garantida por uma rede regional e por animadores, chaves essenciais deste dispositivo, que asseguram o acompanhamento individual ou em grupo sobre a forma de ateliers temáticos.

Estes ateliers, que se dirigem essencialmente aos utilizadores mais inexperientes, são frequentemente avaliados, especialmente nas áreas rurais. As temáticas debruçam-se sobre os novos usos (administração pública on-line, fotografia digital, etc.) e sobre novos públicos (pessoas à procura de emprego, pessoas em processos de inserção social, etc.). Esses espaços são locais nos quais se pode encontrar um mosaico social e geracional extremamente curioso e diversificado, nos quais os animadores disponibilizam as novas tecnologias ao serviço das diversas necessidades da população.

A região proporciona, desta forma, a integração de toda a população nas TIC de forma a melhorar a sua qualidade de vida quotidiana, favorecer a formação e intensificar a procura de emprego. Esta política é uma prioridade regional no quadro do ordenamento do território de Midi-Pyrénées.

Webgrafia (Consulta em Março de 2006)

www.ardesi.fr

www.caissedesdepots.fr

www.cyber-base.org

www.cult.pt

www.posc.mctes.pt

<http://europa.eu>

www.Internet.gouv.fr

www.midipyrenees.fr

www.observatorioaragones.org

www.red.es

www.telecentros.es



APPENDICE 1 – Enquête aux animateurs (version portugais)
ANEXO 1 – Inquérito aos Monitores/Animadores (versão portuguesa)
APÉNDICE 1 - Encuesta a los animadores (Versión en Portugués)





1. Identificação do inquirido

1.1. Sexo	<ul style="list-style-type: none"> • Homem • Mulher 	
1.2. Idade		
1.3. Residência	<ul style="list-style-type: none"> • Freguesia • Concelho 	
1.4. Profissão		
1.5. Se estudante, frequenta :	<ul style="list-style-type: none"> • EB 1º Ciclo • EB 2º Ciclo • EB 3º Ciclo • Ens. Secundário Área ? • Ens. Superior Área ? 	

2. Relação com a Informática/Internet

2.1. Formação inicial

2.1.1. Indique a sua formação	<ul style="list-style-type: none"> • N/ sabe ler/escrever • EB 1º Ciclo • EB 2º Ciclo • EB 3º Ciclo • Ens. Secundário • Curso Técnico Profissional • CAP • Curso Superior • Mestrado • Outra Especifique: 	
2.1.2. Se detentor de um nível superior ao Secundário, especifique a sua área de especialização	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação/Animação • Geografia • História • Línguas e Literaturas • Turismo • Sociologia • Ciências Económicas • Informática • Direito • Psicologia • Engenharias • Outra Qual? 	
2.1.3. Em que ano obteve o grau mais elevado da sua formação ?		
2.1.4. Para além da sua formação base possui certificados de outros cursos/acções de formação ?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim • Não 	



2.1.5. Se sim, especifique	• Formação em Animação (IEFP)	
	• Formação em Informática (IEFP)	
	• Formação em Animação (Outra entidade formadora)	
	• Formação em Informática (outra entidade formadora)	
	• CAP (área informática)	
	• CAP (área animação)	
	• Formação no âmbito OTL	
• Outro Qual?		

2.2. Formação em TIC e Animação

2.2.1. Como se considera em relação ao uso da Internet (considerando a antiguidade do uso)	• Recente (desde 2001 ou depois)	
	• Com experiência (de 1998 a 2000)	
	• Veterano (desde 1997 ou antes)	
	• Não sabe / não responde	
2.2.2. Situação quanto à formação em TIC	• Já possui formação	
	• Pretende possuir formação após este emprego	
	• Recebe formação neste momento	
	• Não está interessado em formação/Autodidacta	
2.2.3. Situação quanto à formação em Animação	• Já possui formação	
	• Pretende possuir formação após este emprego	
	• Recebe formação neste momento	
	• Não está interessado em formação/Autodidacta	
2.2.4. Se está a frequentar ou pretende obter formação na área das TIC após este emprego, qual a sua motivação/objectivo para tal?	• Tornar-se animador de um EPI a título definitivo	
	• Melhorar o seu nível de qualificação	
	• Obter um diploma no domínio das TIC	
	• Assegurar uma oportunidade de emprego ligada às TIC	
	• Outra	
2.2.5. No caso de possuir algum Curso ou Acção de Formação diplomado/certificado em Informática/Internet, indique:		
2.2.5.1. O momento da frequência	• < 1 Ano	
	• > 1 Ano	
2.2.5.2. Domínio de especialização		
2.2.6. No caso de possuir algum curso ou acção de formação diplomado/certificado em Animação Sócio-cultural, indique:		
2.2.6.1. O momento da frequência	• < 1 Ano	
	• > 1 Ano	
2.2.6.2. Domínio de especialização		
2.2.7. Circunstância da frequência de cursos/acções de formação em Informática/Internet	• Escola/Universidade	
	• Local de Trabalho	
	• Iniciativa própria (quando desempregado)	

	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa própria (quando activo) 	
2.2.8. Circunstância da frequência de cursos/acções de formação em Animação	<ul style="list-style-type: none"> • Escola/Universidade • Local de Trabalho • Iniciativa própria (quando desempregado) • Iniciativa própria (quando activo) 	
2.2.9. Durante o seu percurso académico procurou seguir opções ligadas às TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Sim Quais?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Não Porquê ?	
2.2.10. Recebeu algum tipo de formação após estar a trabalhar neste Espaço Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Sim 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Não 	
2.2.11. Se sim, que tipo de formação recebeu e qual a sua satisfação em relação à mesma ?		
Tipo de formação	Insatisfeito	Satisfeito
Animação		Não teve formação neste domínio
Técnica		
Administrativa/Jurídica		
Gestão/Contabilidade		
Comunicação		
Outra		
2.2.12. Essas acções de formação são:	<ul style="list-style-type: none"> • Diplomadas • Profissionais/Certificadas • Curriculares • Outra 	
2.2.13. Em que áreas gostaria de receber formação ? (numerar de 1 a 5, sendo que 1 corresponde à que mais gostaria e 5 à que menos gostaria)	<ul style="list-style-type: none"> • Animação • Técnica • Administração/Jurídica • Gestão/Contabilidade • Comunicação • Outra Qual ?	

2.3. Experiência Profissional

2.3.1. Possui experiência profissional anterior na área das TIC?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim Especifique:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Não 	
2.3.2. Se sim, quanto tempo de experiência possui ?	<ul style="list-style-type: none"> • < 3 meses • 3 a 6 meses • 6 meses a 1 ano • 1 a 2 anos • > 2 anos 	
2.3.3. Quais as suas principais competências no emprego anterior ?	<ul style="list-style-type: none"> • Monitor/ Animador • Assistência Técnica • Programação • Webdesign • Gestão/Contabilidade • Apoio Administrativo • Técnico Software • Técnico Hardware • Outra Qual?	

3. O monitor e o espaço Internet

3.1. Situação Profissional

3.1.1. Função	<ul style="list-style-type: none"> • Monitor • Responsável 	
3.1.2. Há quanto tempo trabalha neste espaço Internet ?	<ul style="list-style-type: none"> • < 6 meses • 7 a 12 meses • 13 a 24 meses • > 24 meses 	
3.1.3. Regime de trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Part-time • Full-time 	
3.1.4. Se part-time, que outra função desempenha ?		
3.1.5. Vínculo	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato a termo certo • Contrato a termo indeterminado • Contrato de avença (prestação de serviços) • Estagiário • Voluntariado • Emprego Jovem (OTL) • Outro Qual? _____ 	
3.1.6. Qual a natureza jurídica do EPI no qual trabalha ?	<ul style="list-style-type: none"> • Dependência de uma entidade nacional • Dependência de uma entidade municipal • Dependência de uma entidade local • Iniciativa Privada 	
3.1.7. Qual a entidade patronal?	<ul style="list-style-type: none"> • Câmara Municipal • IPJ • POSI • IEFP • Outra Qual? _____ 	
3.1.8. Qual era a sua função quando se iniciou neste emprego ?	<ul style="list-style-type: none"> • Animação • Gestão administrativa • Assistência Técnica • Outra Qual? _____ 	
3.1.9. Qual a sua função actual ?	<ul style="list-style-type: none"> • Animação • Gestão Administrativa • Assistência Técnica • Outra Qual? _____ 	
3.1.10. De que forma teve conhecimento do lugar de monitor neste espaço ?	<ul style="list-style-type: none"> • Concurso público • Convite directo 	
3.1.11. No caso de concurso, onde o consultou	<ul style="list-style-type: none"> • Diário da República • Jornal regional • Jornal nacional • Anúncio na Escola/Café/Biblioteca ou outro • Editais da Junta de Freguesia/Câmara Municipal • Website de organismo da Administração Pública. Qual ? • Outro. Qual? 	
3.1.12. Tem perspectivas de permanência e progressão na carreira neste emprego ?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim • Não 	

3.2. Equipamento

3.2.1. Software (indique o tipo/produto)	• Sistema Operativo utilizado	
	• Processadores utilizados	
	• Antivírus utilizado	
	• Velocidade de ligação à internet	
3.2.2. Hardware (indique os que estão presentes no espaço internet)	• Drive de disquete	
	• Leitor de CD	
	• Gravador de CD	
	• Leitor de DVD	
	• Gravador de DVD	
	• Impressora	
	• Scanner	
	• Webcam	
• Outro Qual ?		

3.3. Animação do Espaço

3.3.1. São desenvolvidas acções de animação/formação no Espaço Internet?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim (não responder à questão 3.3.3) • Não (passar à questão 3.3.3) 	
3.3.2. Se Sim, de quem parte a iniciativa dessas acções ?	<ul style="list-style-type: none"> • do monitor • da entidade gestora • de sugestões apresentadas pelos utilizadores • de actores de desenvolvimento local • Outro Qual ? 	
3.3.3. Se não, considera que deveriam ser desenvolvidas actividades de animação/formação ?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim Quais? • Não Porquê ? 	

4. O monitor e o utilizador

4.1. Existe algum sistema de controlo de acessos ao espaço Internet ?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim • Não 	
4.2. Se sim, através de	<ul style="list-style-type: none"> • Contagem pelo monitor • Contagem pelo próprio sistema informático • Registo do BI ou outro documento de identificação • Inscrição obrigatória no espaço Internet (com apresentação de cartão aderente) • Outro Qual? 	
4.3. A informação recolhida é tratada estatisticamente ?	<ul style="list-style-type: none"> • Sim • Não 	

<p>4.4. Quais as principais dificuldades/questões sentidas/levantadas pelos utilizadores ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em trabalhar em ambiente Windows 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em trabalhar com ferramentas Office (ex: Word, Excell, Powerpoint, etc.) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em perceber outros idiomas utilizados na internet (inglês, francês, etc.) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Fraco conhecimento de terminologia utilizada na Internet/informática 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em aceder à Internet 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em navegar/pesquisar na Internet 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em consultar/enviar/receber email 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em aceder a salas de chat 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em usar periféricos (impressora, scanner, Cdrom, etc.) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em comprar/vender artigos online 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em fazer download de formulários 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em submeter formulários online 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Outras dificuldades/questões <p>Quais?</p>	
<p>4.5. Principais queixas apresentadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Excessivo tempo de espera 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiência de computadores 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiência de cadeiras 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Insalubridade da sala 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em chegar ao espaço Internet 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Estacionamento insuficiente 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de apoio personalizado 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de outro hardware (impressora, scanner) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em aceder rapidamente à Internet 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade em aceder a determinadas páginas web 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Outros problemas técnicos 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Custo elevado do serviço de impressão (caso exista) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Impossibilidade de gravar ficheiros para CD, Diskete 	
<ul style="list-style-type: none"> • Outros <p>Quais?</p>		

5. Opinião

<p>5.1. Numa escala de 1 a 5 classifique os seguintes factores (sendo que 1 corresponde a mau, 3 a razoável e 5 a muito bom)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acessibilidade (estacionamento, transp. Públicos, etc.) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Acessibilidade para deficientes 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade das instalações 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidade de cadeiras 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Salubridade das instalações 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade do material disponibilizado 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação do espaço 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Acções de animação/formação desenvolvidas 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Remuneração auferida 	
<p>5.2. A continuidade a longo prazo do Espaço Internet em que trabalha parece-lhe:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impossível 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupante 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Difícil 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Viável 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Sem problemas 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Outra <p>Qual?</p>	

<p>5.3. Indique as 3 principais vantagens/utilidade deste Espaço Internet</p>	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>5.4. Indique os 3 principais problemas deste Espaço Internet</p>	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>5.5. Qual a sua opinião sobre a função/importância de um monitor de Espaço Internet ?</p>	
<p>5.6. Na sua opinião, qual o futuro do emprego de monitor de Espaços Internet ?</p>	



APPENDICE 2 – Enquête aux animateurs (version en français)
ANEXO 2 – Inquérito aos Monitores/Animadores (versão em francês)
APÉNDICE 2 - Encuesta a los animadores (versión en francés)







1. Identification de l' Enquêté

1.1. Sexe	<ul style="list-style-type: none"> • Homme • Femme 	
1.2. Age		
1.3. Lieu de Résidence	<ul style="list-style-type: none"> • Département • Commune 	
1.4. Profession		
1.5. Si vous êtes scolarisé(e), vous fréquentez:	<ul style="list-style-type: none"> • L'école Primaire • Le Collège • Le Lycée 	
	Section?	
	L'Université	
	Domaine?	

2. Relation avec l'Informatique/Internet

2.1. Formation initiale

2.1.1. Indiquez votre formation	<ul style="list-style-type: none"> • Ne sait pas lire/écrire • L'école Primaire • Le Collège • Le Lycée • Etudes Técnico Professionelles • CAP • Etudes Supérieures • Master • Autre 	
	Spécifiez:	
2.1.2. Si vous avez un niveau supérieur au Secondaire, indiquez votre aire de spécialisation	<ul style="list-style-type: none"> • Communication/Animation • Géographie • Histoire • Langues et Littérature • Tourisme • Sociologie • Sciences Economiques • Informatique • Droit • Psychologie • Ingénieur • Autres 	
	Lesquelles?	
2.1.3. En quelle année avez-vous obtenu le niveau le plus élevé de votre		

formation?	
2.1.4. Possédez-vous des certificats d'autres formations en plus de vos diplôme?	• Oui
	• Non
2.1.5. Si oui, spécifiez	• Formation dans l'Animation (BAFFA)
	• Formation en Informatique
	• CAP (domaine de l'informatique)
	• Formation dans l'Animation Culturelle
	• Autre Laquelle?

2.2. Formation en Technologie d'Information et Communication (TIC) et Animation

2.2.1. Comment considérez-vous votre niveau Internet, depuis votre première utilisation?	• Récent (depuis 2001 ou après)
	• Avec expérience (de 1998 à 2000)
	• Vétéran (depuis 1997 ou avant)
	• Ne sait pas / ne répond pas
2.2.2. Votre situation par rapport à votre formation en TIC	• Possède déjà une formation
	• Prétend acquérir une formation suite à cet emploi
	• Reçoit actuellement une formation
	• N'est pas intéressé en une formation/Autodidacte
2.2.3. Votre situation par rapport à votre formation en Animation	• Possède déjà une formation
	• Prétend acquérir une formation suite à cet emploi
	• Reçoit actuellement une formation
	• N'est pas intéressé(e) en une formation/Autodidacte
2.2.4. Si vous fréquentez ou prétendez obtenir une formation dans le domaine des TIC après cet emploi, quelle est votre motivation/objectif pour cela?	• Devenir animateur d'un Espace d'Accès Internet (EAI) à titre définitif
	• Améliorer votre niveau de qualification
	• Obtenir un diplôme dans le domaine des TIC
	• Vous assurer d'une opportunité d'emploi liée aux TIC
	• Autre
2.2.5. Dans le cas où vous possédez une Formation diplômée/certifiée en Informatique/Internet, indiquez:	
2.2.5.1. La durée	• < 1 An
	• > 1 An
2.2.5.2. Le domaine de spécialisation	
2.2.6. Dans le cas où vous possédez une formation ou diplômée/certifiée en Animation socio-culturelle, indiquez:	
2.2.6.1. La durée	• < 1 An
	• > 1 An
2.2.6.2. Le domaine de spécialisation	

2.2.7. Comment avez-vous appris l'existence de cette formation en Informatique?	• Ecole/Université	
	• Lieu de Travail	
	• Initiative personnelle (quand vous étiez au chômage)	
	• Initiative personnelle (quand vous étiez employé)	
2.2.8. Comment avez-vous appris l'existence de cette formation en Animation	• Ecole/Université	
	• Lieu de Travail	
	• Initiative personnelle (quand vous étiez au chômage)	
	• Initiative personnelle (quand vous étiez employé)	
2.2.9. Avez-vous, pendant votre parcours académique, chercher à suivre des options liées aux TIC?	• Oui Lesquelles?	
	• Non Pourquoi ?	
2.2.10. Avez-vous reçu un type de formation quelconque après avoir travaillé dans cet espace Internet?	• Oui	
	• Non	
2.2.11. Si oui, quelle type de formation avez-vous reçu et vous a-t-elle satisfait(e)?		
Type de formation	Insatisfait	Satisfait
Animation		
Technique		
Administrative/Juridique		
Gestion/Comptabilité		
Communication		
Autre		
2.2.12. Ces actions de formation sont:	• Diplômées	
	• Professionnelles/Certifiées	
	• Curriculaires	
	• Autres	
2.2.13. Dans quel domaine aimeriez-vous recevoir une formation? (numérotez de 1 à 5, sachant que 1 correspond à ce que vous aimeriez le plus et 5 à ce que vous aimeriez le moins)	• Animation	
	• Technique	
	• Administration/Droit	
	• Gestion/Comptabilité	
	• Communication	
	• Autre Laquelle ?	

2.3. Expérience Professionnelle

2.3.1. Aviez-vous déjà une expérience professionnelle dans le domaine des TIC?	• Oui Spécifiez:	
	• Non	
2.3.2. Si oui, combien d'années d'expérience avez-vous?	• < 3 mois	
	• 3 à 6 mois	
	• 6 mois à 1 an	
	• 1 à 2 ans	
	• > 2 ans	
2.3.3. Quelles étaient vos principales compétences dans votre précédent travail?	• Moniteur/ Animateur	
	• Assistance Technique	
	• Programmation	
	• Webdesign	
	• Gestion/Comptabilité	
	• Aide Administrative	
	• Technique Software	

	<ul style="list-style-type: none"> • Technique Hardware • Autre Laquelle? 	
--	---	--

3. L'Instructeur et l'espace Internet

3.1. Situation Professionnelle

3.1.1. Fonction	<ul style="list-style-type: none"> • Moniteur • Responsable 	
3.1.2. Depuis combien de temps travaillez-vous dans cet espace Internet?	<ul style="list-style-type: none"> • < 6 mois • 7 à 12 mois • 13 à 24 mois • > 24 mois 	
3.1.3. Régime de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Temps-partiel • Plein-temps 	
3.1.4. Si c'est un temps-partiel, quelle autre activité avez-vous?		
3.1.5. Type de contrat	<ul style="list-style-type: none"> • CDD/Emploi jeune • CDI • Libéral (prestation de services) • Stagiaire • Bénévole • Autre Laquelle? 	
3.1.6. Quelle est la nature juridique du EAI dans lequel vous travaillez?	<ul style="list-style-type: none"> • Dépendance d'une entité nationale • Dépendance d'une entité municipale • Dépendance d'une entité locale • Initiative Privée 	
3.1.7. Quelle est votre entité patronale?	<ul style="list-style-type: none"> • Mairie • INJEP (Institut National de la Jeunesse et de l'Education Populaire) • SCADPlus (Cadre Communautaire pour les Signatures Electroniques) • ANPE • Autre Laquelle? 	
3.1.8. Quelle était votre fonction lorsque vous avez commencé cet emploi?	<ul style="list-style-type: none"> • Animation • Gestion administrative • Assistance Technique • Autre Laquelle? 	
3.1.9. Quelle est votre fonction actuelle?	<ul style="list-style-type: none"> • Animation • Gestion administrative • Assistance Technique • Autre Laquelle? 	
3.1.10. De quelle manière avez-vous pris connaissance de l'emploi d'instructeur dans cet espace?	<ul style="list-style-type: none"> • Concours publique • Invitation directe 	
3.1.11. Dans le cas d'un concours, avez-vous été mis(e) au courant?	<ul style="list-style-type: none"> • Journal officiel de la République • Journal régional • Journal national • Annonce à l' Université/Café/Bibliothèque ou autre • Editoriaux de la collectivité/Mairie • Site web de l' Administration Publique. • Laquelle? 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Autre. Lequel? 	
3.1.12. Avez-vous des perspectives de demeurer et d'évoluer dans cette carrière par cet emploi ?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	

3.2. Equipement

3.2.1. Software (indiquez le type/produit)	<ul style="list-style-type: none"> • Système Opérationnel utilisé • Processeurs utilisés • Antivirus utilisés • Type de Débit 	
3.2.2. Hardware (indiquez ceux présents dans cet espace Internet)	<ul style="list-style-type: none"> • Port de disquette • Lecteur de CD • Graveur de CD • Lecteur de DVD • Graveur de DVD • Imprimante • Scanner • Webcam • Autre Lequel ? 	

3.3. Animation de l'Espace

3.3.1. Des actions d'animation/information sont-elles développées dans cet Espace Internet?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui (ne pas répondre à la question 3.3.3) • Non (passer à la question 3.3.3) 	
3.3.2. Si Oui, de qui vient l'initiative de leur développement?	<ul style="list-style-type: none"> • De l'instructeur • de l'entité gestionnaire • de suggestions présentées par les utilisateurs • des acteurs de développement local • Autre Lequel ? 	
3.3.3. Si non, considérez-vous que des activités d'animation/formation devraient être développées?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui Lesquelles? • Non Pourquoi? 	

4. L'Instructeur et l'utilisateur

4.1. Existe-t-il un système de contrôle d'accès à l'espace Internet ?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	
4.2. Si oui, à travers quoi?	<ul style="list-style-type: none"> • Un Contage par l'instructeur • Un Contage par le propre système informatique • Un Enregistrement de la carte d'identité ou autre document d'identité • Une Inscription obligatoire à l'espace Internet (avec présentation de la carte d'adhérent) • Autre moyen: Lequel? 	
4.3. L'information recueillie fait-elle l'objet de statistiques?	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	
4.4. Quelles sont les principales difficultés/questions ressenties/soulevées par les	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté à travailler sur Windows • Difficulté à travailler avec les outils Office (ex: Word, Excell, Powerpoint, etc.) 	

utilisateurs?	• Difficulté à comprendre les autres langues utilisées sur Internet (anglais, français, etc.)		
	• Faible connaissance de la terminologie utilisée en Informatique/sur Internet		
	• Difficulté à accéder à Internet		
	• Difficulté à surfer/faire des recherches sur Internet		
	• Difficulté à consulter/envoyer/recevoir des emails		
	• Difficulté à accéder à des espaces de chat		
	• Difficulté à utiliser des périphériques (imprimante, scanner, Cdrom, etc.)		
	• Difficulté à acheter/vendre des articles en ligne		
	• Difficulté à faire des téléchargements de formulaires		
	• Difficulté à diffuser des formulaires en ligne		
	• Autres difficultés/questions Lesquelles?		
	4.5. Principales plaintes présentées	• Temps d'attente excessif	
		• Nombre d'ordinateurs insuffisant	
• Nombre de chaises insuffisant			
• Insalubrité de la salle			
• Difficulté à accéder à l'espace internet			
• Stationnement insuffisant			
• Manque d'aide personnalisée			
• Absence d'autres hardwares (imprimante, scanner)			
• Difficulté à accéder rapidement à Internet			
• Difficulté à accéder à certaines pages web			
• Autres problèmes techniques			
• Coût élevé du service d'impression (si celui-ci existe)			
• Impossibilité de graver des fichiers pour CD/disquette			
• Autres Lesquels?			

5. Votre Opinion

5.1. Sur une échelle de 1 à 5 classifiez les facteurs suivants (sachant que 1 correspond à mauvais, 3 à raisonnable et 5 à très bon)	• Accès (stationnement, transp. publiques, etc.)	
	• Accès pour personnes à mobilité réduite	
	• Qualité des installations	
	• Disponibilité de chaises	
	• Salubrité des installations	
	• Qualité du matériel mis à disposition	
	• Promotion de l'espace	
	• Actions d'animations/formations développées	
	• Rémunération	
5.2. L'existence à long terme de l'Espace Internet dans lequel vous travaillez, vous semble-t-elle être:	• Impossible	
	• Inquiétante	
	• Difficile	
	• Viable	
	• Sans Problème	
	• Autre Laquelle?	

<p>5.3. Indiquez les 3 principaux avantages/utilités de cet Espace Internet</p>	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>5.4. Indiquez les 3 principales limites de cet Espace Internet</p>	<hr/> <hr/> <hr/>
<p>5.5. Quelle est votre opinion sur la fonction/l'importance d'un l'instructeur d'Espace Internet ?</p>	
<p>5.6. A votre avis, quel est l'avenir de l'Emploi de Instructeur d'Espace Internet?</p>	



APPENDICE 3 – Enquête aux usagers (version en portugais)
ANEXO 3 – Inquérito aos utilizadores (versão em português)
APÉNDICE 3 - Encuesta a los usuarios (versión en portugués)







1. Identificação do utilizador

1.1. Sexo	• Homem	
	• Mulher	
1.2. Idade	• 0 – 14	
	• 15 – 19	
	• 20 – 24	
	• 25 – 44	
	• 45 – 64	
	• +65	
1.3. Residência	• Freguesia	
	• Concelho	
1.4. Habilitações literárias	• N/ sabe ler/escrever	
	• EB 1º Ciclo	
	• EB 2º Ciclo	
	• EB 3º Ciclo	
	• Ens. Secundário	
	• Curso Superior	
1.5. Situação Sócio Profissional	• Activo com Prof.	
	• Desempregado	
	• Doméstica	
	• Estudante	
	• Reformado/Pensionista	
1.6. Profissão	• Quadros Superiores	
	• Especialistas das empresas intelectuais e científicas	
	• Técnicos e profissionais de nível intermédio	
	• Pessoal administrativo e similares	
	• Pessoal dos Serviços e Vendedores	
	• Agricultores e Trabalhadores da Agricultura e Pescas	
	• Operários, artífices e trabalhadores similares	
	• Trabalhadores não Qualificados	
• Trabalhadores Familiares Não Remunerados		
1.7. Se estudante, frequenta :	• EB 1º Ciclo	
	• EB 2º Ciclo	
	• EB 3º Ciclo	
	• Ens. Secundário, Área?	
	• Ens. Superior, Área?	



2. Relação com a Informática/Internet

2.1. Equipamento que possui	• Desktop	
	• Portátil	
	• Palmtop	
	• Nenhum	
2.2. Tipo de ligação à Internet que possui em casa	• Analógica	
	• RDIS	
	• Telemóvel (Serviço WAP)	
	• Cabo	
	• ADSL	
	• Wireless	
2.3. Possui algum Curso ou Acção de Formação em Informática/Internet	• Sim	
	• Não	
2.4. Se sim, qual o momento da frequência	• < 1 Ano	
	• > 1 Ano	
2.5. Principais limitações	• Fraco domínio de técnicas básicas de informática	
	• Fraco domínio de técnicas básicas de navegação na internet	
	• Fraco domínio de línguas estrangeiras mais utilizadas na Internet (Inglês/Francês)	
	• Limitações ao nível da pesquisa	
	• Limitações ao nível da consulta e envio de email	
	• Limitações ao nível do download de documentos e software	
	• Limitações ao nível da submissão e envio de formulário da Adm.Pública	
	• Outras, Quais?	
	• Não possui limitações	
2.6. Como se considera em relação ao uso da Internet, considerando a antiguidade do uso	• Recente (desde 2001 ou depois)	
	• Com experiência (de 1998 a 2000)	
	• Veterano (desde 1997 ou antes)	
	• Não sabe / não responde	

3. Perfil da utilização

3.1. Frequência de utilização do Espaço Internet	• Diariamente	
	• 3 vezes por semana	
	• 1 vez por semana	
	• 1 vez por mês	
	• Esporadicamente	
3.2. Motivos da utilização	• Não possui computador em casa	
	• Não possui Internet em casa	
	• > velocidade de ligação	
	• Maior interacção	
	• Custos reduzidos	
	• Outros Quais?	
3.3. Tempo de utilização diário	• < 30 min (intensidade baixa)	
	• 30 minutos a 1 hora (intensidade média)	
	• > 1 hora (intensidade alta)	

3.4. Objectivo da utilização (assinalar 1 ou mais opções)	• Actividades Profissionais	
	• Actividades de Estudo/Formação	
	• Procura de informação sobre bens e serviços	
	• Procura de informação sobre viagens e reserva de bilhetes	
	• Procura de informação sobre espectáculos e reserva de bilhetes	
	• Procura de informação e conselhos sobre saúde	
	• Procura de informação sobre emprego	
	• Consulta de Email	
	• Participação em Chats/Fóruns/Grupos de discussão	
	• Serviços Bancários e Financeiros online	
	• Compra/Encomenda de bens e serviços	
	• Venda/Anúncio de Bens e serviços (leilões, classificados)	
	• Jogar	
	• Download de Jogos, Música, Vídeos	
	• Leitura de Jornais e Revistas online	
	• Download de Software/Documentos	
	• Pesquisa de Informação da Adm. Pública	
• Download de Formulários da Adm. Pública		
• Submissão de formulários/declarações		
• Participação em processos de consulta pública online		
3.5. Outros locais onde costuma aceder à Internet?	• Casa	
	• Escola/Universidade	
	• Local de Trabalho	
	• Casa de Amigos ou familiares	
	• Locais públicos gratuitos (bibliotecas, museus, etc.)	
	• Locais públicos pagos (CTT, Cibercafés, etc.)	
	• Outros Quais?	
3.6. Destes, em qual costuma aceder com mais frequência ?		

4. Opinião sobre o serviço
5.

4.1. Numa escala de 1 a 5 classifique os seguintes factores (sendo que 1 corresponde a mau, 3 a razoável e 5 a muito bom)	• Acessibilidade (estacionamento, transp. Públicos, etc.)	
	• Acessibilidade para deficientes	
	• Qualidade das instalações	
	• Salubridade das instalações	
	• Velocidade de ligação à internet	
	• Qualidade do material informático disponibilizado	
	• Simpatia e Disponibilidade do monitor	
	• Apetência técnica do monitor	
	• Tempo de espera por vaga	
	• Dinamização e promoção do espaço	
4.2. Indique as 3 principais vantagens/utilidade deste Espaço Internet		

<p>4.3. Indique os 3 principais problemas deste Espaço Internet</p>	
<p>4.4. Indique os factores que, na sua opinião, poderão melhorar o posto público de Internet em questão</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mais computadores • Melhores equipamentos • Aumento da velocidade de ligação • Melhor assistência técnica • Melhores acessibilidades (estacionamento, transp. Públicos) • Melhores acessibilidades para deficientes • Melhoria das instalações • Dinamização de outras actividades • Possibilidade de imprimir e/ou gravar documentos • Outros? Indique Quais:

APPENDICE 4 – Enquête aux usagers (version en français)
ANEXO 4 – Inquérito aos utilizadores (versão em francês)
APÉNDICE 4 - Encuesta a los usuarios (versión en francés)







1. Identité du Requeté

1.1. Sexe	<ul style="list-style-type: none"> • Homme • Femme 	
1.2. Age	<ul style="list-style-type: none"> • 0 – 14 • 15 – 19 • 20 – 24 • 25 – 44 • 45 – 64 • +65 	
1.3. Lieu de Résidence	<ul style="list-style-type: none"> • Département • Commune 	
1.4. Niveau d'études	<ul style="list-style-type: none"> • Ne sais pas lire/écrire • EB 1^e Cycle • EB 2^e Cycle • EB 3^e Cycle • Ens. Secondaire • Ens. Supérieur 	
1.5. Situation Socio Professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Actif avec emploi. • Au chômage • Au foyer • Etudiant(e) • Retraité(e)/Avec pension 	
1.6. Profession	<ul style="list-style-type: none"> • Cadres Supérieurs • Chercheurs • Techniciens • Personnel administratif et semblables • Personnel de direction et vendeurs • Agriculteurs/Employés de l' Agriculture et de la Pêche • Ouvriers, artisans et travailleurs semblables • Travailleurs non qualifiés • Employés familiaux Non Rémunérés 	
1.7. Si vous êtes scolarisé(e) vous fréquentez :	<ul style="list-style-type: none"> • L'école Primaire • Le Collège • Le Lycée, • Section? • L'Université, • Domaine? 	

2. Relation avec l' Informatique/Internet

2.1. Equipement que vous possédez	<ul style="list-style-type: none"> • Desktop • Ordinateur Portable • Palmtop • Aucun 	
2.2. Type d'abonnement à Internet que vous possédez chez vous	<ul style="list-style-type: none"> • Analogique • RNIS • Téléphone portable (Service WAP) • Câble • ADSL • Wireless • Téléphone portable (service UMTS) 	



2.3. Avez-vous suivi une formation en Informatique/Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	
2.4. Si oui, combien de temps?	<ul style="list-style-type: none"> • < 1 An • > 1 An 	
2.5. Principales limites	<ul style="list-style-type: none"> • Faible maîtrise des techniques informatiques de base • Faible maîtrise des techniques de surf sur internet • Faible maîtrise de langues étrangères utilisées sur Internet (Anglais/Français) • Limites au niveau des recherches • Limites au niveau de la consultation et de l'envoi des emails • Limites au niveau des téléchargements de documents et de software • Limites au niveau de la reception et de l'envoi de formulaires de l'Adm. Publique • Autres limites, Lesquelles? • Ne possède pas de limites 	
2.6. Comment considérez-vous votre niveau Internet, depuis votre première utilisation?	<ul style="list-style-type: none"> • Récent (depuis 2001 ou après) • Avec de l'expérience (de 1998 à 2000) • Vétéran (depuis 1997 ou avant) • Ne sait pas / ne répond pas 	

3. Profil d'utilisation

3.1. Fréquence d'utilisation de l'Espace Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Quotidiennement • 3 fois par semaine • 1 fois par semaine • 1 fois par mois • Sporadiquement 	
3.2. Raisons de votre utilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Ne possède aucun ordinateur à la maison • Ne possède pas Internet à la maison • Connexion plus rapide • Plus grande Intéraction • Coûts réduits • Autres Lesquelles? 	
3.3. Temps de votre utilisation quotidienne	<ul style="list-style-type: none"> • < 30 minutes (Faible débit) • 30 minutes à 1 heure (Débit moyen) • > 1 heure (Haut débit) 	
3.4. Objet de votre utilisation (cocher 1 ou plusieurs réponses)	<ul style="list-style-type: none"> • Activités Professionnelles • Activités d'études/Formations • Recherche d'informations sur les biens et services • Recherche d'informations sur les voyages et réservations de billets • Recherche d'informations sur les spectacles et réservation d'entrées • Recherche d'informations et conseils sur la santé • Recherche d'informations sur les emplois • Consultation des emails • Participation à des Chats/Forums/Groupes de discussions • Services Bancaires et Financiers en ligne • Achat/Commande de biens et services 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Vente/Annonces de Biens et services (Ventes aux enchères, Petites Annonces) • Jouer • Téléchargement de Jeux, Musique, Vidéos • Lecture des Journaux et Revues en ligne • Téléchargement de Software/Documents • Recherche d'informations à propos de l'Administration Publique • Téléchargement de Formulaires de l'Administration Publique • Envoi de formulaires/déclarations • Consultations et démarches en ligne 	
3.5. Autres lieux où vous avez l'habitude d'accéder à Internet?	<ul style="list-style-type: none"> • Maison • Ecole/Université • Lieu de travail • Maison d'amis ou de familiers • Lieux publics gratuits (bibliothèques, musées, etc.) • Lieux publics payants (La Poste, Cybercafés, etc.) • Autres Lesquels? 	
3.6. Parmi ces lieux, lequel fréquentez-vous le plus?		

6. Votre opinion sur le service

4.1. Sur une échelle de 1 à 5 classez les facteurs suivants (sachant que 1 correspond à mauvais, 3 à raisonnable et 5 à très bon)	<ul style="list-style-type: none"> • Accès (stationnement, transport publics, etc.) • Accès pour personnes à mobilité réduite • Qualité des installations • Salubrité des installations • Rapidité de la connexion à Internet • Qualité du matériel informatique mis à disposition • Sympathie et Disponibilité de l'instructeur • Appétence technique de l'instructeur • Temps d'attente par place • Dynamisation et réputation de l'espace 	
4.2. Indiquez les 3 principaux avantages/utilités de cet Espace Internet		
4.3. Indiquez les 3 principaux désavantages de cet Espace Internet		
4.4. Indiquez les facteurs qui, selon vous, pourraient améliorer l'espace Internet publique en question	<ul style="list-style-type: none"> • Plus d'ordinateurs • De meilleurs équipements • Une plus grande rapidité de connexion • Une meilleure assistance technique • De meilleurs accès (stationnement, transports publics) • Un meilleur accès aux personnes à mobilité réduite • Une amélioration des installations • La dynamisation d'autres activités • La Possibilité de graver et/ou imprimer des documents • Autres? Indiquez lesquels: 	

