



Notas de uma aprendizagem...
Pequena contribuição para a iniciativa Espaços Internet

Os Espaços Internet: Instrumentos para a Massificação da Utilização das TIC e da Internet.

Os Espaços Internet que, em Aveiro, têm na Montra da Cidade Digital uma primeira abordagem experimental, assumem-se com instrumentos para a **Massificação da Utilização das TIC e da Internet.**

Fisicamente constituem-se como espaços públicos de acesso gratuito a tecnologias e serviços.

Da experiência ganha no Programa Aveiro - Cidade Digital algumas indicações foram consolidadas para garantir a melhor exploração destes espaços com vista a maximizar o seu impacto na massificação da utilização e da apropriação das TIC e da Internet.

Assim, consideramos hoje aconselhável que o Plano para a sua implementação contemple os seguintes eixos:

1. Instalação e Manutenção da Infraestrutura Física

- Localização
- Espaço
- Dimensão
- Plataformas Terminais
- Software e Serviços Básicos
- Rede
- Serviços Manutenção técnica e Help-desk

2. Operação Regular

- Iniciativas de Dinamização
- Formação Básica nas TIC
- Agentes Dinamizadores
- Regulamento

3. Avaliação da Operação

- Identificação de Indicadores e Objectivos Anuais
- Implementação de Sistemas de Métricas adequadas
- Análise regular e Medidas Correctivas

1. Instalação e Manutenção da Infraestrutura Física

Localização

A selecção do local no espaço urbano para a instalação do Espaço Internet deve ter em conta o seu objectivo último e por isso deve estar localizada nas imediações de lugares públicos e/ou praças públicas com elevado trânsito pedonal, devendo evidenciar-se para quem circula nas suas imediações.

De preferência o Espaço Internet deve estar localizado junto a um elemento marcante e facilmente referenciável do Concelho (Igreja, Câmara Municipal, Centro Cultural, etc.), facilmente acessível a partir dos transportes públicos e servido por lugares de estacionamento nas suas imediações.

Espaço

O espaço deve permitir a operação regular dos serviços na sua máxima ocupação em condições de segurança, ergonomia e circulação. As condições de acessibilidade pública e de iluminação são particularmente críticas.

Atenção especial deve ser dada à instalação adequada da rede de energia eléctrica em condições de segurança e protecção, aos sistemas de climatização e de alarme e combate a incêndios, devendo ainda ser tomados em consideração meios e condições anti-roubo e anti-vandalismo.

A cobertura da responsabilidade por potenciais acidentes, sobretudo os que tenham impacto na saúde e na integridade física dos utilizadores destes espaços, deve ser acautelada através da contratação de Seguros adequados.

O espaço deverá ser concebido tendo em conta a sua utilização polivalente e contemplar condições de adaptabilidade a variadas situações de utilização:

1. Como um espaço para utilização dos equipamentos, dispondo de secretárias e correspondente mobiliário que suportem pelo menos dois computadores por cada uma delas. A existência de dois ou mais computadores por secretária aumentará, indirectamente, o controle informal na utilização desses mesmos computadores. O acesso ao uso de CD's e disquetes deve ser dificultado, recomendando-se por isso que estas componentes do computador estejam menos visíveis;
2. Como um espaço para utilização dos equipamentos para pessoas com necessidades especiais, deve estar organizado contemplando condições próprias para o acesso e circulação, devendo ser considerada a aquisição de periféricos e software adequados;
3. Como um espaço de trabalho para os Dinamizadores, integrado no espaço de utilização pública, deve propiciar as funções de ajuda, vigilância e controle da sua utilização. Sugere-se uma identificação clara da área de recepção e apoio, contemplando um posto de trabalho com computador, impressora e leitor de cartões magnéticos e aplicações específicas para os serviços de registo e gestão;
4. Como um espaço para iniciativas de dinamização, incluindo Formação Básica nas TIC em condições satisfatórias, contemplando em situações ideais, cerca de 20 lugares sentados, reconfigurável em função do equipamento de projecção usado. Este equipamento de projecção deve ser baseado na projecção por computador;

5. Como um espaço de divulgação, apoio e promoção de novos serviços e iniciativas próprias ou de terceiros, para a massificação da utilização das TIC e da Internet a nível local e nacional, deve contemplar um espaço de exposição de cartazes, folhetos e material promocional sobre incentivos fiscais às famílias para aquisição de computador; serviços Internet gratuitos, correio electrónico, serviços on-line da Administração Pública ..., e ainda a exibição pública dos indicadores mensais de utilização e de formação, bem como a divulgação de casos de sucesso de apropriação das TIC a nível local e nacional. Poderá ainda contemplar-se a integração neste espaço de balcões on-line de serviços como o Infocid e CTT e outros com evidente utilidade pública geral.

É ainda fundamental garantir serviços regulares de limpeza e higiene e o acesso próximo e autorizado a serviços de bar e de casas de banho.

Dimensão

Considerando que, por ano, cada Posto de Acesso aos Serviços terá uma disponibilidade média de 2000 horas (8H*5DIAS*50 SEMANAS) e se a média da duração de cada sessão de utilização for da ordem das 4 horas, então poderemos concluir que cada Plataforma por ano servirá 500 sessões.

Para cidades de média dimensão como Aveiro, com uma população da ordem de 70.000 habitantes, para atingir uma frequência da ordem dos 10 % por ano serão adequadas 12 a 15 plataformas e um espaço da ordem dos 4 metros quadrados por cada 2 postos.

Para uma capacidade de 12 Plataformas será conveniente contemplar uma área da ordem dos 60 a 80 metros quadrados tendo em conta os espaços de recepção, divulgação, exposição e circulação.

Plataformas Terminais

As plataformas de acesso aos serviços deverão ter em conta a capacidade necessária para a correcta visualização de conteúdos multimédia com elevada qualidade. Para isso deverão ter-se em conta alguns requisitos mínimos, sendo de considerar como uma das possíveis configurações a baseada nas seguintes especificações:

- Processador: Intel Celeron 700 Mhz
- Memória RAM: 128 MBytes
- Disco Duro: 20 Gbytes
- Placa de som
- Placa Gráfica: AGP com 8 MB de memória
- Monitor: 17"
- Colunas de Som
- Microfone
- Web-Cam
- CD-ROM ou DVD
- Drive de Disquetes
- Placa de Rede Ethernet 10/100 PCI
- Sistema Operativo: Windows 2000 Professional

A especificação do sistema operativo prende-se com a facilidade de configuração do controle de acessos que este sistema operativo dispõe, bem como da própria segurança que permite implementar para evitar eventuais e muito frequentes desconfigurações das plataformas.

Além do mobiliário (1 mesa e duas cadeiras por cada duas plataformas), será conveniente ponderar em função do Regulamento de utilização e do Programa de Dinamização e Formação associada a necessidade de :

- Impressora laser
- Impressora a cores
- Video Projector portátil
- Écran de Projecção
- Leitor de cartões magnéticos
- Telefone e/ou Fax Multifunções

A instalação de impressoras requer uma atenção especial na regulamentação da sua utilização e a adicional garantia de aprovisionamento de papel e tinteiros em quantidade razoável, comportando assim alguns custos de exploração.

Deve ainda contemplar-se a necessidade de equipar pelo menos uma plataforma com dispositivos periféricos para multi-deficiência cuja sugestão complementarmente se indica:

- Intellikeys
- Discover Ke:nx
- Discover Switch
- Switch

Software e Serviços Básicos

Deve garantir-se a aquisição de licenças para instalação normalizada em todas as plataformas de um conjunto de aplicações e serviços básicos:

- Browser Internet (MS Explorer ou NetScape Navigator)
- Pacote de aplicações do tipo OFFICE
- Cliente de Serviços de Correio electrónico
- Cliente de Internet Relay Chat
- Manuais de utilização básica das aplicações

Especialmente necessário para instalação da plataforma de serviços para pessoas com necessidades especiais será aconselhável considerar o seguinte:

Emulação do rato e teclado
- Fernão de Magalhães (Universidade de Aveiro)

Correio electrónico para multi-deficiência
- Vasco da Gama (Universidade de Aveiro)

Comunicação alternativa e aumentativa
- IntelliPics - Windows
- Gil Eanes (Universidade de Aveiro)

Software didáctico para multi-deficiência
- Passo a passo
- Abrakadabra
- Aprender com os números
- Filiokus
- OOPS
- Continuar a aprender

Software de estimulação sensorial

- Caleidoscópio
- Livro de colorir barulhento

De absoluta importância, dada a utilização pública aberta e muitas vezes generalista dos serviços, é a instalação de software específico para protecção do acesso a sites menos recomendáveis para crianças e jovens.

Rede

A infra-estrutura de rede é um dos factores mais importantes a ter em conta pois será o elemento facilitador de todas as comunicações. Na especificação e instalação da rede local devem ser seguidos em pormenor os requisitos apresentados a seguir:

- os cabos de rede a utilizar deverão ser UTP Categoria 5;
- a cablagem deverá terminar junto das plataformas de acesso numa tomada de rede de chão ou de parede consoante o caso;
- toda a cablagem deverá ser terminada num bastidor mural ou de chão onde deverão ser colocados todos os equipamentos activos tais como Hubs ou Switches Ethernet, o Router de acesso à Internet, as linhas de acesso (RDIS ou circuitos alugados), etc;
- a cablagem tem de ser certificada Categoria 5 pela empresa instaladora, que deverá ser acompanhada por um elemento externo na altura da certificação, bem como proceder à entrega de um relatório com os resultados dessa mesma certificação;
- a distribuição da rede deverá ser feita por um Switch Ethernet 10/100 Mbps;
- para ligação das plataformas de acesso à rede deverão ser utilizados cabos de rede com um mínimo de 1 metro;
- a securização de falhas de energia deverá ser efectuada por sistemas adequados (UPS) a equipamentos informáticos, sendo que a potência aconselhada para cada 4 plataformas é de 1400 VA.

Para efectuar a ligação de toda a rede à Internet deverão ser utilizados routers de fabricantes conceituados, nomeadamente da Cisco Systems. Para esse efeito e consoante o tipo de ligação sugerem-se algumas hipóteses:

Ligação RDIS até 128 Kbps

- Equipamento a utilizar: Router Cisco 801
- Aconselhável para um máximo de 20 plataformas

Ligação Dedicada até 256 Kbps

- Equipamento a Utilizar: Router Cisco 805
- Aconselhável para um máximo de 40 plataformas

Ligação Dedicada acima dos 256 Kbps

- Equipamento a utilizar: Router Cisco 1720
- Aconselhável para conjuntos acima das 50 plataformas

Ligação ADSL

- Equipamento a utilizar: Cisco Pix Firewall 506

Serviços Manutenção Técnica e Help-desk

Estes serviços poderão ser garantidos por contrato a empresas locais, com provada experiência neste domínio, e até ser fornecidos como um serviço associado à aquisição de equipamento, podendo nestas circunstâncias contratualmente contemplar o fornecimento de sobresselentes e de substituição ou upgrade de componentes e de equipamento, quando necessário.

Contemplam-se nestes serviços:

- a avaliação regular e sistemática dos equipamentos e das infraestruturas, quer ao nível das plataformas terminais quer da rede local e interligação externa;
- a implementação de rotinas de manutenção correctiva e de serviços de configuração e segurança das plataformas;
- a elaboração e entrega regular dos relatórios de Manutenção técnica e das intervenções efectuadas;
- a garantia de serviços de help-desk telefónico para atendimento e resolução em tempo préviamente contratualizado das situações de avaria.

Para estes serviços e a título meramente indicativo indica-se um orçamento de 300 cts/ano.

2. Operação Regular

Iniciativas de Dinamização

A planificação das Iniciativas de dinamização é, no entanto, uma tarefa que exige uma grande articulação entre a Gestão dos Espaços Internet e outras entidades representativas da comunidade, com especial destaque para os pelouros das áreas sociais e culturais das CM's.

Para a organização de iniciativas de dinamização torna-se necessário desenvolver com os parceiros sociais locais entendimento em várias áreas, sugerindo-se a seguinte abordagem:

1. **Identificação de Objectivos e Audiências Alvo** das iniciativas de dinamização. Deverão ser contemplados além da população em geral, grupos específicos de utilizadores, tais como jovens por grupos etários, idosos, pessoas com necessidades especiais, comerciantes, empresários, técnicos da Administração Pública, contabilistas, profissionais da saúde, professores e profissionais da Educação, advogados e juristas, artistas e animadores culturais, engenheiros, arquitectos, etc;
2. Concepção, em cooperação com os apropriados agentes sociais, de um **Programa de Iniciativas de Dinamização** detalhado e calendarizado, com identificação dos respectivos responsáveis, incluindo metas no que respeita ao número de cidadãos a atingir;
3. Como eixo fundamental para as iniciativas de dinamização e fazendo delas parte integrante, deve contemplar-se o estabelecimento de **Programas Locais de Formação Básica nas TIC**. Sempre que possível a Formação Básica nas TIC deve ser alinhada com eventuais programas nacionais de certificação de competências na utilização das TIC;
4. Concepção do **Plano de Promoção e Divulgação** das iniciativas de dinamização, passando obrigatoriamente pela divulgação nos jornais, na rádio, sites institucionais... e outras formas de divulgação que sejam consensuais, nomeadamente a formalização de convites acompanhados do programa de iniciativas de dinamização às entidades representativas dos grupos da população alvo.

Formação Básica nas TIC

A formação nos Espaços Internet deve também estar alinhada com os objectivos da Iniciativa Internet do Programa Portugal Digital (ver <http://www.mct.pt/iniciativainternet/>).

Por isso, tendo em conta a experiência do Programa Aveiro - Cidade Digital na dinamização de espaços desta natureza, sugere-se um conjunto de possíveis iniciativas de formação baseadas no modelo conceptual da Iniciativa Internet:

Articulação da formação com a Iniciativa Internet

A formação oferecida no Espaço Internet deve estar articulada com a Iniciativa Internet, pelo que esta formação deve ter não só uma componente transversal a toda a sociedade, como ainda ser direccionada a segmentos específicos dessa mesma sociedade.

Formação transversal em Tecnologias da Informação

A formação transversal deverá ser direccionada para a população concelhia em geral, tendo como objectivo a aquisição de competências básicas em tecnologias da informação por essa mesma população.

Para esta formação recomenda-se a leccionação dos seguintes módulos, de forma individual, ou “por pacotes”, de forma a capacitar as pessoas para a obtenção das competências básicas em tecnologias da informação, que é um dos objectivos do Plano de Acção da Iniciativa Internet:

Módulo 1.

Introdução aos computadores: formação que deverá incidir sobre a explicação da utilidade dos componentes do computador, devendo aqui incluir-se a identificação e a explicação dos periféricos e das configurações básicas indispensáveis para a ligação a Internet;

Módulo 2.

Acesso à Internet a partir de casa: formação que deverá incidir nos vários produtos e soluções comerciais de ligação à Internet disponíveis no mercado, apresentando as vantagens e desvantagens em cada um dos casos bem como os incentivos fiscais para aquisição de computadores pelas famílias;

Módulo 3.

Introdução ao uso da Internet: formação que deverá incidir sobre a utilização básica de um browser Internet, contemplando, como caso prático de trabalho, pelo menos a introdução ao uso de um motor de busca e a utilização do correio electrónico na Internet;

Módulo 4.

Introdução ao uso do correio electrónico: formação que deverá incidir nos conceitos centrais do uso correio electrónico, assim como da utilização de uma aplicação de correio electrónico, do tipo Microsoft Outlook Express;

Módulo 5.

Introdução ao uso de aplicações do tipo chat e videoconferência: formação que deverá capacitar as pessoas para perceberem os conceitos centrais das aplicações do tipo chat (com destaque para a percepção das redes de IRC) e de videoconferência;

Módulo 6.

Introdução ao uso das funcionalidades do tipo grupos de discussão: formação que deverá capacitar as pessoas para perceberem os conceitos centrais das funcionalidades do tipo grupos de discussão (news) e dos fóruns de discussão existentes na Internet.

Módulo 7.

Introdução ao Windows: formação que deverá capacitar as pessoas para uma formação básica ao nível do sistema operativo Microsoft Windows;

Módulo 8.

Introdução ao uso de processador de texto: formação que deverá capacitar as pessoas para uma formação básica ao nível dos processadores de texto do tipo Microsoft Word, com destaque para as funções básicas de edição de documentos;

Módulo 9.

Introdução ao uso de folha de cálculo: formação que deverá capacitar as pessoas para uma formação básica ao nível da folha de cálculo do tipo Microsoft Excel, com destaque para a realização de operações básicas de cálculo e de formatação da informação;

Módulo 10.

Introdução à realização de apresentações: formação cujo objectivo será o de capacitar as pessoas para a realização de apresentações com base numa aplicação do tipo Microsoft Power Point;

Módulo 11.

Produção de conteúdos para a Internet: o plano de acção da Iniciativa Internet refere a necessidade de "estimulo à produção de conteúdos de interesse público", assim como a necessidade do "desenvolvimento acelerado do espaço de conteúdos na Internet (de origem portuguesa, multilíngues e em Língua Portuguesa".

Nesta medida, importa desenvolver um módulo formativo que capacite as pessoas para a colocação de conteúdos na Internet;

Módulo 12.

Preenchimento de formulários: o plano de acção da Iniciativa Internet aponta, no que respeita ao uso da Internet pela Administração Pública e pelos cidadãos nas suas relações com o Estado, a necessidade de todos os formulários deverem estar disponíveis na Internet, devendo encorajar-se a entrega de formulários apenas por via electrónica (com assinatura digital quando necessário). Assim, importa desde já capacitar os cidadãos, através de acções formativas específicas para o preenchimento de vários tipos de declarações e.g. Declaração de IRS, requisição de certidões, etc, pela Internet. Estas acções devem ser executadas em momentos que coincidam com a apresentação desses mesmo formulários e.g. meses de Janeiro, Fevereiro e Março de cada ano, no caso do preenchimento da Declaração de IRS.

Formação por segmentos populacionais e por sectores de actividade

Módulo 1.

Como é que a Internet pode ser útil para si? Breve descrição de como a Internet pode ser útil para os vários segmentos sócio-económicos. Assim, e dando apenas alguns exemplos, para o caso da comunidade ligada ao comércio, poderão ser endereçados os seguintes assuntos: i) vantagens do comércio electrónico, ii) a noção de catálogo on-line, iii) conceitos de business to business, entre outros.

Para o caso da comunidade ligada ao ensino poderão ser endereçados assuntos, tais como: o conceito de aprendizagem em rede, a formação a distância, e as necessidades de gestão de informação dentro das unidades de ensino.

Para a comunidade ligada à saúde, poderão ser endereçados assuntos como a telemedicina, as consultas online ou as vantagens associadas à gestão da informação dentro das unidades de saúde.

Estes exemplos deverão ser vistos como meramente indicativos do trabalho que deve ser feito ao nível de demonstrar, a cada comunidade em concreto, as vantagens no uso da Internet.

Módulo 2.

O que a Internet tem para si? Conjunto de endereços electrónicos (e respectiva descrição), com o objectivo de auxiliar os utilizadores para, de acordo com seu segmento populacional ou sector de actividade, encontrarem informação útil na Internet. De forma inicial, e como referência, podem ser consultados os links e respectiva descrição existentes em www.aveiro-digital.pt.

Módulo 3.

Formação para Jovens: O plano de acção da Iniciativa Internet refere a necessidade de "generalizar a formação e estímulo à escrita de páginas WWW por jovens". Neste sentido, importa promover formação direccionada para a referida construção de páginas web, assim como nos conceitos gerais anteriormente descritos.

Módulo 4.

Formação para Activos: O plano de acção da Iniciativa Internet refere a necessidade de "Estimular a criação de páginas pessoais com CV para efeitos de emprego". A formação nos Espaços Internet deve assegurar o cumprimento deste objectivo, especialmente junto das pessoas em idade activa, através de iniciativas formativas adequadas.

Módulo 5.

Formação para os Profissionais da Saúde: O plano de acção da Iniciativa Internet, refere a necessidade de "Estimular nas instituições de saúde, o desenvolvimento de sistemas combinados de marcação e Informação (Internet, telefone)". Assim, recomenda-se a realização de acções de formação destinadas aos órgãos dirigentes das instituições de saúde concelhias, alertando-os para as vantagens da instalação deste tipo de sistemas e para os benefícios que a sua implementação trás à população.

Módulo 6.

Formação para as empresas comerciais e industriais: O plano de acção da Iniciativa Internet aponta como prioritário desenvolver acções que visem "multiplicar por 100 o volume do comércio electrónico das empresas portuguesas nos próximos 3 anos". Este plano de acção aponta ainda que se deve "estimular a que o maior número de empresas disponha de email, página web, inscrição em anuários ou listas electrónicas interactivas".

Nesta medida, torna-se necessária a formação dos órgãos dirigentes das empresas industriais e comerciais concelhias para esta realidade e para as adaptações organizacionais necessárias à implementação dos objectivos referidos.

Módulo 7.

Formação para os funcionários da Administração Pública: O plano de acção da Iniciativa Internet aponta que se deve proceder à "generalização do uso de sistemas de escritório electrónico, de correio electrónico e de comércio electrónico em toda a Administração Pública". Assim, importa conceber e implementar acções de formação específicas para os funcionários da Administração Pública concelhia, em que estes se familiarizem com os sistemas referidos pelo plano de acção.

Deverá estimular-se a articulação da formação com estratégias ocupacionais, lúdicas e culturais, de índole concelhia.

A formação oferecida no Espaço Internet deverá, em última análise, corresponder aos anseios das populações locais e respeitar a envolvente sócio-económica onde este se insere.

Por esta razão importa promover sinergias e complementaridades com instituições e iniciativas locais que vejam no Espaço Internet uma mais valia para a sua acção.

Deve ser manifestada abertura e apoio logístico às iniciativas sem fins lucrativos, que surjam de várias entidades, as quais não disponham de instalações próprias a este fim, mas que vejam na formação em tecnologias da informação uma acção relevante para o seu próprio trabalho.

Para as iniciativas promovidas pelas várias instituições do concelho, de onde se destacam as instituições sem fins lucrativos e que actuam em zonas e segmentos populacionais carenciados, importa promover uma discriminação positiva, no sentido de lhes facilitar o acesso a meios humanos e logísticos adequados a essa mesma acção.

Agentes Dinamizadores

Os Dinamizadores para além de garantirem o regular funcionamento do Espaço Internet, de acordo com o Regulamento, serão também promotores e agentes activos das iniciativas de dinamização.

Além de algumas qualificações técnicas, estas pessoas deverão ter uma excelente capacidade de relacionamento interpessoal, capacidade de ajudar e estimular os utilizadores, deter informação e conhecimentos permanentemente actualizados sobre novos serviços públicos a nível nacional e sobre medidas de incentivo à utilização das TIC's.

Assim, para garantir o desempenho da sua missão também como mobilizadores sociais, o perfil recomendado para os dinamizadores destes espaços passa por estes terem formação não superior, com curso técnico - profissional, ou formação equivalente, devendo possuir as seguintes competências humanas e relacionais:

- boa capacidade de relacionamento interpessoal, diálogo, generosidade e dedicação;
- boa capacidade de adaptação e receptividade à mudança e à inovação no trabalho;
- abertura e atenção ao exterior e à comunidade e apetência pela aprendizagem permanente;
- capacidade de identificação e resolução de problemas e de trabalho por objectivos.

Seria ainda adequado e aconselhável que os Dinamizadores dos Espaços Internet tivessem, mesmo que limitadamente, conhecimentos básicos nas seguintes áreas:

- redes e sistemas multimédia: equipamento das redes locais e de interligação à Internet, serviços , configurações e arquitecturas básicas de rede;
- utilização e configuração de diferentes tipos de software tais como sistemas operativos, processadores de texto, folhas de cálculo, acesso à Internet e comunicação on-line;
- utilização, teste e reparação dos diferentes tipos de hardware: computadores, periféricos, sistemas de comunicações e os seus componentes principais.

As pessoas em causa poderão ser idosos já reformados que potencialmente receberão a formação adequada. A tradicional excelente capacidade de relacionamento interpessoal das pessoas nestas idades, poderá revelar-se um factor preponderante na escolha dos dinamizadores. Devem ainda considerar-se como excelentes candidatos para esta missão jovens com necessidades especiais e com formação adequada.

Regulamento

Os Espaços Internet devem ser ambientes inclusivos, ambiental e humanamente agradáveis. No entanto, sendo espaços eminentemente públicos e expectavelmente com grande frequência da população muito jovem, requerem o estabelecimento de uma regulamentação que, sendo ligeira, deve ser cumprida no sentido de, com bom senso e equilíbrio, assegurar condições propícias à convivência de diferentes e simultâneos tipos de utilização para a aprendizagem, o recreio e o trabalho.

Deve ser um espaço aberto em horários que facilitem a utilização por activos, idosos e jovens. Desta forma, recomenda-se que estes espaços estejam abertos pelo menos das 17.00 às 20.00 nos dias úteis e ao fim de semana, com destaque para todo o dia de Sábado e para o Domingo de manhã.

A abertura nestes horários é fundamental e necessária para que franjas populacionais tradicionalmente excluídas, na utilização das tecnologias da informação e da comunicação, tenham possibilidade de usar estes espaços.

Embora sendo conveniente a instalação de software de protecção do acesso a sites menos recomendáveis para crianças e jovens, poderá ser dada atenção especial à necessidade de regulamentar o seu acesso através do acompanhamento por parte do Dinamizador, associado à apresentação de uma autorização escrita dos encarregados de Educação em impresso próprio.

O regulamento dos espaços Montra Digital deve ser distribuído na inscrição e registo de novos utilizadores e afixado em local bem visível, e contemplar os seguintes pontos:

Horários

Indicação do horário de abertura ao público

Condições de utilização

Onde deverão estar contempladas as normas de utilização das instalações e do equipamentos disponíveis, assim como as normas para o desenvolvimento de iniciativas dinamizadas por instituições locais;

Deveres dos utilizadores

Onde deverão ser identificadas normas de conduta pessoal e cívica dos utilizadores e ainda normas éticas para utilização dos Serviços da Internet;

Deveres dos dinamizadores

Onde deverão ser contempladas questões como o papel dos dinamizadores, a sua missão, o tipo de ajuda que deverão prestar e as condições pelas quais devem zelar;

Identificação do responsável

Onde deverá estar identificado o nome e os contactos do responsável pelo espaço, a quem devem ser dirigidos os pedidos de registo, utilização, apoio e informação.

3. Avaliação da Operação

Identificação de Indicadores e Objectivos Anuais

Tendo em conta o alinhamento das iniciativas de dinamização com as metas da Iniciativa Internet, deverá ser considerado, como essencial, a especificação de indicadores e respectivos objectivos anuais para os Espaços Internet, coerentes com os objectivos nacionais.

Assim, e por ser considerado um dos factores críticos para o desenvolvimento da Sociedade da Informação, considera-se incontornável a meta de aquisição generalizada de competências básicas de uso das TIC, com o objectivo nacional de 2 milhões de cidadãos em 2006.

Os Espaços Internet serão instrumentos privilegiados para atingir esta meta. É necessário estabelecer objectivos, em percentagem anual, relativos à população local que se deseja atingir com esta medida - competências básicas em TIC .

As metas e objectivos a indicar serão necessariamente conformes com a dinâmica social, a dimensão e os factores de sensibilização das diferentes comunidades servidas pelos Espaços Internet. Por isso, a sua identificação deve ter em conta a sua própria especificidade. A divulgação pública dos objectivos anuais dos Espaços Internet é um factor de estímulo e de envolvimento social que deve ser considerado.

Implementação de Sistemas de Métricas adequadas

A utilização regular e generalizada dos Espaços Internet e as iniciativas de dinamização devem incluir mecanismos de registo e avaliação de forma a permitir o seu adequado processamento, a validação de indicadores de progresso e a elaboração dos relatórios de Avaliação da Operação.

A inscrição dos novos utilizadores do Espaço Internet e o registo de um conjunto, mesmo que limitado, de informações de identificação numa base de dados de gestão pelos Dinamizadores dos Espaços Internet é fundamental para garantir o posterior processamento estatístico da frequência. A automatização destes processos pela emissão de um cartão magnético deverá ser equacionada.

O relatório das iniciativas de Dinamização deve ter um formato simples e baseado na recolha efectiva e atempada de dados indicadores do impacto da iniciativa junto dos cidadãos. Exemplos destes indicadores poderão ser: o nº de pessoas presentes por sessão; o nº de novas contas de e-mail criadas; recortes de imprensa; inquérito, sempre que possível em formato electrónico, a todos os participantes com 2 perguntas abertas do tipo: "O que aprendeu?" e "Sugestões".

A divulgação pública em sites institucionais e no Espaço Internet dos indicadores de progresso mensais é aconselhável e estimulante.

No que diz respeito especificamente à formação deve ser introduzido um sistema de avaliação e dos processos usados. Assim, importa não só contabilizar a formação oferecida, como ainda perspectivá-la em termos de realidade concelhia. Ou seja, importa verificar quantas pessoas tiveram formação, bem como saber em termos percentuais quantas são essas pessoas, e isto quer em termos gerais, quer em termos dos vários segmentos populacionais.

Por outro lado importa saber de que forma esta formação se articula com outras iniciativas que, no espaço do concelho, também fornecem formação nas tecnologias da informação e comunicação. Importa também avaliar a eficácia dos procedimentos usados para capacitar as pessoas em geral, e nos vários segmentos populacionais em particular, para a aquisição das competências no uso das TIC.

A avaliação do impacto indirecto na aquisição de computadores pessoais pelas famílias deveria também ser contemplada.

Um indicador interessante, embora de difícil recolha, é a taxa de crescimento de acesso generalizado aos ISP originados pela área geográfica abrangida pela intervenção do espaço Internet, comparativamente com a mesma taxa para áreas semelhantes em natureza económica e social mas não intervencionadas.

Análise regular e Medidas Correctivas

Os indicadores objectivos de progresso e os relatórios de avaliação produzidos regularmente serão instrumentos fundamentais de análise e reflexão que hão-de permitir, à Gestão dos Espaços Internet, reforçar e/ou reorientar esforços e iniciativas.

Assim, planeamento e disciplina nesta observação sistemática dos resultados são a melhor garantia de que as dificuldades serão identificadas e de que as medidas correctivas serão implementadas.