



COMUNIDADES CRIATIVAS PARA A INCLUSÃO DIGITAL: LABORATÓRIOS DE POLÍTICAS E PRÁTICAS TERRITORIALIZADAS PARA A INCLUSÃO DIGITAL

Sofia Marques da Silva
Universidade do Porto

Resumo

Entre 2017 e 2020 desenvolveu-se o projeto Comunidades Criativas para a Inclusão Digital (CCID) no âmbito do Eixo Inclusão da iniciativa interministerial INCoDe.2030. Aquele projeto corporizou modelos de inclusão digital territorializados dirigidos a grupos populacionais em situação de vulnerabilidade quando consideramos o acesso e a utilização do mundo digital. As CCID assentaram numa abordagem com sensibilidade regional que procurou, através de um trabalho em rede e colaborativo, desenhar e desenvolver soluções de base comunitária, diminuir as desigualdades de acesso, utilização e competência digital, reconhecendo que há oportunidades irregularmente distribuídas. Desenvolvem modelos de inclusão digital a partir dos contextos locais, tomando em consideração a sua diversidade de problemas e populações, de realidades sociais e geográficas, e de recursos e saberes de natureza diversa. As CCID enquadram-se nas metodologias participativas nas perspetivas de Stanton (2014) e Genat (2009) que procuram promover a formação e o desenvolvimento da capacidade local, imprimindo à prática uma dimensão reflexiva. Esta reflexividade permitiu examinar os processos de construção de estratégias de inclusão digital de forma colaborativa, estimulando comunidades de conhecimento. Também permitiu discutir a pertinência e valor social destas iniciativas de base comunitária e cuja medição de impacto é difícil.

Palavras-Chave: Inclusão Digital, Comunidades Criativas para a Inclusão Digital, Metodologias Participativas

CREATIVE COMMUNITIES FOR DIGITAL INCLUSION: TERRITORIALISED POLICY AND PRACTICE LABORATORIES FOR DIGITAL INCLUSION

Abstract

Between 2017 and 2020, the Creative Communities for Digital Inclusion (CCID) project was developed as part of the Inclusion Axis of the INCoDe.2030 interministerial initiative. This project included territorial models for digital inclusion that targeted populations at risk in terms of access to and use of the digital world. The CCIDs were based on a regionally sensitive approach that aimed to design and develop community-based solutions through networking and collaboration, reduce inequalities in access, use, and digital literacy, and recognise that opportunities are unequally distributed. They develop models for digital inclusion based on the local context, taking into account the diversity of issues and populations, social and geographic realities, and different resources and knowledge. CCIDs fall within the participatory methodologies in the sense of Stanton (2014) and Genat (2009), which focus on promoting training and building local capacity, bringing a reflexive dimension to the practice. This reflexivity made it possible to explore how digital inclusion models can be built collaboratively by creating communities of shared knowledge. It also made it possible to discuss the relevance and social value of these community-based initiatives, whose impact is difficult to measure.

Keywords: Digital Inclusion, Creative Communities for Digital Inclusion, Participatory Methodologies

INTRODUÇÃO

Democratizar o acesso à tecnologia coloca-se, hoje, como uma questão de justiça. As tecnologias digitais atravessam a maioria dos contextos e práticas do quotidiano de uma significativa parte da população mundial já que as mais variadas ações que realizamos no nosso quotidiano migraram para contextos online. Assim, tendo em consideração que estamos perante mudança disruptiva, que se integra numa mudança rápida de paradigma em termos societais, a questão que se coloca é como preparamos as pessoas na sua diversidade para uma transição mais justa. Neste contexto, a literacia digital tornou-se fundamental para dominar tarefas diversificadas no campo da educação, da administração pública, da comunicação, do mundo do trabalho, da saúde e até do lazer. Sendo a literacia digital indispensável à sobrevivência na era digital (Eshet-Alkalai, 2004), tem-se procurado garantir que as pessoas na sua diversidade tenham acesso a um conjunto de competências que lhes permita apropriarem-se de forma segura e autónoma das possibilidades que o mundo digital proporciona. Os benefícios associados à experiência digital têm-se traduzido num conjunto de esforços em vários níveis de governança, quer ao nível de orientações de diferentes organizações e organismos à escala global e europeia, quer ao nível de políticas públicas de carácter mais nacional, até a iniciativas mais pontuais de vários quadrantes da sociedade civil. Tem-se considerado que o investimento público nas pessoas em termos de conhecimentos, competências e capacidades digitais é uma questão de inclusão, de cidadania e de justiça social.

Os desafios que se têm colocado às políticas e múltiplas iniciativas e programas que delas decorrem, como os programas de inclusão digital, têm sido os decorrentes da diversidade de respostas que são necessárias implicando, por um lado, abordagens com flexibilidade capazes de responder a necessidades de diferentes tipos de populações, com diferentes necessidades, vulnerabilidades e lugares sociais, e, por outro lado, que possam contribuir para um desenvolvimento

equilibrado e sustentável, preparando a sociedade adequadamente para o presente e para o futuro.

O projeto Comunidades Criativas para a Inclusão Digital (CCID) foi desenvolvido no Eixo 1 Inclusão, da iniciativa interministerial a INCoDe.2030¹, e tinha como objetivos reconhecer, promover e coordenar ações que promovessem a inclusão digital de população portuguesa em situação de maior vulnerabilidade e longe do digital. As CCID procuravam contribuir para o desenvolvimento de comunidades digitalmente inclusivas: “aquelas que podem criar e promover oportunidades para que uma diversidade de pessoas de uma sociedade possa ter acesso e utilizar de forma crítica, segura e autónoma as tecnologias digitais, beneficiando delas, aumentando as oportunidades de participação e cidadania” (Silva, 2018, p. 34). Este conceito de intervenção de base comunitária pretendeu desenvolver modelos/abordagens de inclusão digital, reconhecendo que existe um acesso e, sobretudo, uma apropriação desigual a oportunidades disponíveis no âmbito do domínio das tecnologias digitais e, portanto, como menos possibilidades de explorar os seus benefícios (Baena & Rachiq, 2018; Ragnedda et al., 2022).

As CCID focavam-se em grupos populacionais em situação de vulnerabilidade por uma diversidade de razões: sociais, etárias, linguísticas, com necessidades especiais, dissimetria regional, diversidade cultural e linguística (minorias, migrantes), em risco, desemprego, etc. Considerava-se, em alinhamento com a literatura, que pessoas em situação de vulnerabilidade também são as que estarão numa situação de exclusão digital, sendo evidente o reforço mútuo da exclusão digital e da exclusão social e, conseqüentemente, o risco destes grupos serem deixados para trás (Ragnedda et al., 2022). Perante tal diversidade, uma possível resposta, ainda que com linhas comuns, teria que ser multidimensional, situada e capaz de integrar no seu desenho aspetos específicos de populações e territórios com o objetivo de consolidar a

1 Ação integrada de política pública focada no desenvolvimento de competências digitais. Para mais informações: <https://www.incode2030.gov.pt/incode-2030/>

capacidade local para responder aos desafios da inclusão digital. Por inclusão digital entendia-se um fenómeno compósito que incluía questões de acesso, os modos diferenciados como cada pessoa utiliza as tecnologias digitais, as competências que têm, mas também considera os contextos sociais, bem como redes de apoio em que as pessoas se integram (Helsper, 2017; Ragnedda et al., 2022).

Assim, entre inícios de 2017 e finais de 2019, desenvolveu-se, através de uma abordagem participativa de investigação-ação, o conceito de CCID que configurou a territorialização de uma política de nível nacional assente numa abordagem de proximidade e simetria ética (Groundwater-Smith et al., 2015), aspetos cruciais em contextos de vulnerabilidade. Este conceito deu origem ao desenvolvimento de vários projetos de CCID em diferentes contextos do Norte e Centro do país, com implicação direta da INCoDe.2030 no terreno.

O projeto das CCID incluiu três momentos de desenvolvimento – conceção, experimentação e avaliação – tendo dado origem a modelos abertos e diferenciados de inclusão digital, de acordo com as organizações e as populações em situação de vulnerabilidade. Estes modelos que emergem do terreno representam abordagens situadas e contextualizadas e, de alguma forma, indiciam a relevância de abordarmos a exclusão digital considerando a ecologia socio-digital das populações (Helsper, 2017). Esta contribuição pretende dar a conhecer o projeto das CCID nas suas diferentes fases, e plano de desenvolvimento no terreno, enquadrando este exercício numa reflexão teórica e metodológica que se espera que possa contribuir para pensar no valor social de iniciativas de inclusão digital de base comunitária e assente em compromissos partilhados de organizações e pessoas.

1. Inclusão digital é uma questão de cidadania e justiça social

As tecnologias digitais, e em particular a internet, têm aberto possibilidades em diversos setores da sociedade e influenciado desde políticas, a formas de nos relacionarmos, comunicarmos e

aprendermos. Especificamente, as transformações que o digital tem provocado no nosso quotidiano são palpáveis: na maneira como desenvolvemos uma relação mais próxima e eficaz com os serviços públicos, quer na área da administração pública, quer na área da saúde; na forma como reconfiguramos as interações sociais e comunitárias; na forma, sem precedente, como temos acesso a fontes de informação e de conhecimento; no modo como estão disponíveis modalidades de educação e de formação que parecem talhadas para cada indivíduo que define o seu próprio percurso; nas diferentes possibilidades de participação social, cívica e política com dinâmicas simultaneamente locais e globais. Contudo, estas e outras vantagens que as tecnologias digitais proporcionam não são reconhecidas por uma parte significativa da população, nomeadamente por quem se encontra numa situação de vulnerabilidade social. Uma maior disponibilidade de internet e de ferramentas e tecnologias digitais convive com um fosso digital entre populações que utilizam e beneficiam de forma diferenciada das oportunidades. Ainda que aquele fosso se tenha reduzido em amplitude, ele está mais profundo e polarizado (Grishchenko, 2020). Reconhecendo que as oportunidades de acesso ao mundo digital e seus benefícios não estão igualmente repartidas, considera-se que, para além de ser necessário o acesso à rede, garantindo-se qualidade, abrangência territorial e condições para a sua utilização (espaços, ferramentas, etc), é necessário assegurar que a população, na sua diversidade, tenha as competências necessárias para beneficiar de oportunidades que o acesso e utilização do digital trazem. Ao mesmo tempo que aumenta a nossa interação com as tecnologias digitais e a internet aumenta também a responsabilidade de um Estado em evitar a exclusão e a discriminação digital de parte da sua população, na medida em que “os benefícios do desenvolvimento tecnológico não podem ser capitalizados apenas por um grupo limitado de pessoas e contextos” (Silva, 2018, p. 34)

Considera-se que um menor acesso e uma menor utilização de meios digitais e não ter competências digitais constitui, na contemporaneidade, uma barreira ao exercício pleno da cidadania e ao

acesso a oportunidades sejam de educação e formação, de emprego, de bem-estar e de participação. Este menor acesso e utilização pode resultar de uma diversidade de fatores e condições a que uma sociedade e as suas populações podem estar sujeitas, mas existem grupos de pessoas que, porque são mais velhas, desempregadas, com baixa escolaridade, de minorias étnicas, com deficiência ou mobilidade reduzida, estão numa situação de maior vulnerabilidade.

Os benefícios acima assinalados e que são apenas alguns dos que se poderiam enumerar podem contribuir para uma maior inclusão social e, até, uma maior coesão social. A cidadania digital, como a cidadania em geral, é uma condição que só ganha consistência quando praticada ao nível do nosso quotidiano (Biesta et al., 2009), tornando-se relevante demonstrar junto de grupos que estão sistematicamente mais afastados do digital as vantagens que podem ter nas suas vidas.

Discutir processos de inclusão digital envolve uma análise daqueles que são os determinantes que intensificam processos exclusão social e, em particular, dos circuitos da economia digital (Grishchenko, 2020). A preocupação em considerar este quadro de análise é fundamental quando estamos perante uma diversidade de populações que têm uma relação pouco sólida ou mesmo inexistente com o digital. Sabermos os fatores que explicam os motivos pelos quais há determinadas pessoas que não se relacionam com as tecnologias digitais pode ajudar a delinear práticas mais adequadas, bem como a percebermos melhor quais as características dos utilizadores que explicam uma maior resistência à redução das desigualdades em termos digitais.

Na análise dos determinantes que de forma estrutural e sistémica contribuem para a exclusão digital, como de outro tipo de exclusão, importa considerar uma perspetiva multidimensional. Conhecer os padrões de exclusão digital obrigada a considerar que não estamos apenas perante aspetos relacionados com o acesso ou a utilização em termos individuais. Nguyen, Hunsaker e Hargittai (2022) chamam a atenção para a importância de não se tomarem grupos de pessoas, por exemplo pessoas idosas, como grupos homogéneos, já que os níveis

de capital social, como nível de escolaridade ou socioeconómico, e o nível de competências que têm exercem influência sobre o modo como usufruem da internet. Fatores, desde os relacionados com o custo que adquirir dispositivos e ferramentas acarretam; não terem conhecimento claro sobre as vantagens e utilidade de se relacionarem com o digital; terem interesse, mas não saberem procurar ajuda, ou terem níveis elevados de desconfiança terão de ser considerados (Shi et al., 2023). A mudança das perceções que pessoas menos próximas do digital têm sobre o mesmo pode ser estimulada através de estratégias que demonstrem os resultados de um investimento das pessoas, e da utilidade desse saber nas suas vidas. Estudos recentes têm demonstrado os benefícios em diferentes populações, nomeadamente em adultos mais velhos, da utilização da internet, por exemplo, contribuindo para reduzir o isolamento, envolverem-se em interações com mais frequência e o aumento do seu bem-estar (Cotten et al., 2022; Pinheiro et al., 2020; Nguyen et al., 2022; Shi et al., 2023).

A inclusão digital de populações em situação de vulnerabilidade não parece ser resultado de atos isolados, rápidos, ou focados no indivíduo. Tem-se apontado para a importância de um ecossistema de suporte, social e técnico, que crie ambientes facilitadores da adesão ao digital, mas igualmente a relevância de iniciativas sustentadas em pedagogias de envolvimento comunitário (community-engaged pedagogies; Purcell, 2017; Shah et al., 2018).

2. O projeto comunidades criativas para a inclusão digital: um conceito e uma experiência situada

As diferentes ações do Eixo Inclusão da iniciativa INCoDe.2030 procuravam “promover o acesso equitativo às tecnologias digitais e o desenvolvimento de competências digitais para aceder, selecionar e apropriar-se de informação, para comunicar ou interagir em segurança”².

² Apresentação pública disponível em: https://www.ccdr-n.pt/storage/app/media/files/ccdr2018_-_eixo_1sms.pdf

A população vulnerável em termos digitais que foi sendo identificada numa primeira fase, de conceção, interseção de múltiplas vulnerabilidades e, logo, de outras formas de exclusão, como sendo os baixos rendimentos e condição de pobreza, a baixa escolaridade, contextos de interior e de baixa densidade, associados a situações de envelhecimento e mobilidade interna, solidão e isolamento, situações de precariedade laboral, vulnerabilidades associadas a situação de minoria étnicas, refugiados ou migrantes ou ainda decorrentes de situações de risco.

Dada a natureza das populações que compreendem o foco do Eixo Inclusão, considerou-se que uma abordagem ecológica seria aquela que melhor poderia responder aos objetivos. Assim, o conceito de CCID seria organizado em torno do desenvolvimento de comunidades digitalmente inclusivas que consideram as diferentes ecologias das pessoas e não centrando a intenção da ação num nível individual.

O risco e exclusão digital é influenciado e reforçado por condições que estão para além do digital, como as sociais, culturais, económicas ou demográficas, sublinhando-se, por isso, a relevância de considerar aquelas condições quando se procura resolver os três níveis de fosso digital (van Deursen & van Dijk, 2019): o acesso à internet (banda larga de qualidade); o acesso material (ter capacidade de adquirir dispositivos, software, etc); e os benefícios da utilização da internet. Neste alinhamento, as CCID, procuraram considerar na sua conceção, desenvolvimento e avaliação estas dimensões.

2.1. Momentos de desenvolvimento das CCID

Momento 1 – Desenvolvimento do conceito e da abordagem – durante 2017

Esta etapa de desenvolvimento do conceito implicou o mapeamento de iniciativas para a Inclusão Digital, a nível nacional, já no terreno. Esta exploração em torno de esforços no terreno, deu conta da distribuição nacional de iniciativas em diferentes escalas e abrangendo diferentes tipos de populações, bem como revelou

a diversidade de organizações, entidades, grupos de pessoas que se agregam em torno destas preocupações de inclusão digital. O mapeamento, que se valeu de análise documental online e de um pequeno questionário enviado a todas as juntas de freguesia do país, permitiu também verificar a relevância de intervenções numa malha social mais fina, quais as prioridades em torno das quais se ativam, mas também deu conta do carácter mais precário e avulso de muitas ações já que ou eram de curta duração ou sobreviviam com recursos mínimos, quer humanos, quer materiais. Por fim, mostrou, na altura, a inexistência de acesso de qualidade à internet em vários territórios do país. Contudo, este exercício também deu conta de algumas iniciativas que se destacaram pela sua robustez, pela sua consolidação no tempo e pelo seu potencial de replicabilidade, aspetos que foram tomados em consideração. Assim, esta etapa para conhecer ações prévias e reconhecer o seu papel social foi fundamental para um conceito e desenho do projeto das CCID que fosse ajustado e fizesse sentido junto de contextos que não têm iniciativas e de outros que já desenvolvem trabalho nesta área. Por exemplo, muitos projetos que já existem em desenvolvimento podiam ser acelerados com a introdução do foco das tecnologias digitais de forma mais consistente.

Assim, compreendemos que o trabalho se torna mais sólido e mais sustentável quando assenta em redes já existentes e com forte implantação no tecido social das regiões e onde os intervenientes têm papéis bem identificados.

Momento 2 – Desenvolvimento de laboratórios de CCID – a partir de 2018

Esta etapa foi o momento para colocar no terreno alguns projetos de CCID, servindo as primeiras experiências como laboratórios para averiguar como colocar no terreno o conceito de CCID.

Predominantemente, durante 2018 desenvolveram-se cerca de 10 experiências pilotos de CCID que corporizaram dinâmicas distintas, sendo algumas criadas de raiz e outras reforçando dinâmicas locais já existentes, envolvendo instituições de natureza muito diversa, criando e formando uma

rede de mentores/as, constituída por diferentes pessoas técnicas quer de autarquias ou outras organizações, quer pessoas da sociedade civil, em particular jovens estudantes do ensino superior.

O papel da equipa da INCoDe.2030 trabalhou nos contextos de forma colaborativa com as equipas ativadoras do projeto no terreno, e também de forma colaborativa foram sendo criados instrumentos de diagnóstico, de monitorização, planos de ação, conteúdos de sessões de formação para mentores, entre outros, que foram sendo disponibilizados entre todas as CCID, beneficiando sempre de melhorias e de ajustes que se foram fazendo. Como já referido, o plano de ativação de uma CCID, bem como os diferentes modelos que posteriormente vieram a ser concetualizados emergiram do trabalho de campo e de forma participativa. A concretização de uma CCID num determinado contexto compreendia cinco fases, desde o conhecimento do terreno, ativação de parcerias e escolha de modelo de ação, colaboração na planificação e formação, até à implementação.

Durante este segundo momento várias ações comuns foram desenvolvidas para e com cada contexto de CCID focadas em aspetos de dimensão pedagógica, social e digital com diferentes intervenientes das CCID. Assim, em cada contexto desenvolveram-se e testaram-se as seguintes ações: (i) Ações sobre trabalho em rede e colaborativo envolvendo as pessoas que tinham a responsabilidade de coordenação local; (ii) Cursos breves de Formação Certificada de Mentoria para a Inclusão Digital de população vulnerável (em processo de acreditação e modalidade b-learning) – dirigida às pessoas envolvidas nos processos de mentoria para a inclusão digital, que tinham como responsabilidade apoiar as ações de capacitação e que eram, de um modo geral, estudantes do ensino superior, do final do secundário, dos cursos profissionais ou técnicos; (iii) Workshops de Mentoria Júnior para a inclusão digital, dirigidos a mini mentores/as e que envolviam crianças e jovens que eram mentores de outras gerações mais velhas e a participar em projetos intergeracionais; (iv) Ações de Capacitação Digital era a ação direta junto das diferentes tipologias de população em situação de vulnerabilidade e que

cada CCID definia como prioridade; Workshops de peer learning para a inclusão digital e que eram organizados entre equipas de CCID em estádios de desenvolvimento diferentes com o sentido de transferir conhecimento.

Momento 3 – Avaliação, equacionar a expansão e a transferência – ano 2019

Durante este terceiro momento, para além da continuidade dos pilotos no terreno, também foi o tempo de monitorização do processo e de avaliação interna do Eixo 1 – Inclusão, da INCoDe.2030 e de análise sobre o processo de construção das CCID, no sentido de se equacionarem estratégias para uma futura expansão e uma maior escala. Foi igualmente durante esta fase que se concetualizaram diferentes tipologias de CCID que emergiram do terreno, refletindo aquele que era o principal propósito das CCID, enquanto conceito: a possibilidade de cada contexto concretizar uma CCID de forma apropriada e territorializada, valendo-se do conhecimento situado sobre as suas pessoas, organizações e desafios.

Uma reflexão final, interna do Eixo, mas também com o envolvimento de um conjunto de organizações que num encontro em Beja, intitulado O investimento na inclusão digital e a diversidade de seus efeitos e valor social, económico e cultural³ reuniram para avaliar dois anos de trabalho, permitiu discutir não só o possível impacto que este tipo de iniciativas tinha: capacidade de mobilizar em escalas pequenas e médias um conjunto de entidades e organizações disponíveis para potencializar recursos e serviços, de motivar a sociedade civil para se mobilizar em torno de um desafio social, visível nos estudantes do ensino superior que se voluntariaram para serem mentores nos diferentes projetos de CCID. Também se avaliou a incapacidade deste tipo de iniciativas em ter uma escala

3 O encontro foi da iniciativa do Eixo 1 Inclusão da Iniciativa INCoDe2030 e realizado no Instituto Superior de Beja no dia 14 de maio, com a organização conjunta da coordenação do Eixo e de Sofia Sousa Brito, Prof. Adjunta do IPB. Ente encontro reuniu cerca de trinta entidades da área das tecnologias, instituições de ensino superior, estruturas intermédias de governação, entre outras.

maior sem financiamento sólido que permita ter equipas de trabalho com profissionais dedicados a projetos que têm que ter duração e consistência. Por fim, discutiu-se a relevância de indicadores de medição de impacto que fossem sensíveis ao processo e não apenas a resultados que muitas vezes são aferidos apenas pelo número de pessoas envolvidas, e menos pelos resultados efetivos, ou seja, os saberes que adquirem e, sobretudo, o que deles fazem no futuro.

Com todos os seus limites, as CCID na sua maioria eram de pequena ou média escala, apenas com a mobilização de recursos próprios dos contextos, nomeadamente das autarquias, escolas e instituições do ensino superior, a adesão ao desafio da INCoDe.2030 para se criarem CCID foi muito positiva. Da avaliação feita concluiu-se que vários fatores podem ter concorrido para um acolhimento de uma proposta desta natureza. Por um lado, o facto da equipa do Eixo Inclusão estar diretamente no terreno, com os contextos e as suas pessoas em todas as fases do processo, principalmente quando se estava ainda a perceber melhor como traduzir o conceito num projeto em ação; por outro lado, o envolvimento de uma federação de organizações e de pessoas em torno de um problema social reconhecido e haver espaço para diferentes perfis de participação e de compromisso parece ter sido um fator agregador.

Assim, esta experiência permitiu desenvolver de forma participativa seis modelos de CCID e um conjunto de instrumentos (de autodiagnóstico de competências digitais, levantamento de problemas e prioridades, de monitorização, avaliação e follow up), bem como desenhar um roteiro de criação e desenvolvimento de CCID em cinco fases (conhecer, preparar, ativar, colaborar, implementar) e guias de suporte à mentoria e assistência no trabalho com diferentes populações.

A experiência de colocar no terreno as CCID permitiu desenhar colaborativamente com as entidades no terreno, modelos que sendo sensíveis a contextos e populações específicas tinham potencial para poderem ser escalados e transferidos

com os ajustes necessários⁴. Os modelos são diferenciados de acordo com as populações, problemas, geografias e procuram assegurar que, em diferentes escalas, a população na sua diversidade e ocupando diferentes posições sociais e culturais, têm acesso a um conjunto de competências digitais que lhe permita comunicar, aceder e entender informação de forma crítica, beneficiando o mais possível das oportunidades e benefícios que o digital promete.

3. Modelo de trabalho e suas implicações teóricas e metodológicas: uma possível reflexão final

As ações para a inclusão digital implicam que se conheça bem a relação que as pessoas têm e desenvolvem com o mundo digital. Implica conhecer os mecanismos que podem levar as pessoas a apropriarem-se das tecnologias digitais, da internet, e a entenderem a pertinência em investirem e envolverem-se na aquisição de competências. Implica, igualmente, conhecer fatores promotores ou inibidores da adesão das pessoas ao digital, nomeadamente a desconfiança e a insegurança. O desafio tem sido o de criar condições para que populações que têm estado tradicionalmente mais arredadas dos benefícios do digital, nomeadamente porque não utilizam computadores ou a internet possam ter alguns conhecimentos e competências digitais. Melhor compreender o que leva grupos de pessoas a não utilizarem ferramentas digitais ou a internet permite identificar abordagens e organizar ações que melhor ajudem a promover o envolvimento dessas pessoas. Esta experiência deu a conhecer uma série de fatores que podem explicar o menor envolvimento ou interesse das pessoas pelo digital. A falta de motivação, que pode ser uma justificação de carácter

⁴ Durante 2019 num trabalho conjunto entre a INCoDe.2030 e o Ciência Viva foi elaborada uma proposta, envolvendo diversos contextos de todo o país, para dar escala às CCID e responder aos objetivos do Programa Operacional para a Inclusão Social e Emprego (POISE-Portugal 2020) que não chegou a ser desenvolvida no terreno.

mais simplista, tem na sua raiz um conjunto de aspetos, como a falta de perceção das oportunidades e de vantagens associadas à utilização do digital, falta de interesse na internet ou falta de conhecimentos ou de apoio para conseguirem utilizar o digital ou o custo dos dispositivos.

Assim, a experiência das CCID mostrou a relevância de conhecer bem esta população, nomeadamente aquela a quem se dirige a ação, na medida em que variáveis como a idade, escolaridade, nível socioeconómico, entre outros, podem na sua interseccionalidade contribuir para a exclusão digital. Tendo em conta esta diversidade, estarão as tecnologias aparentemente acessíveis não significa que haja distribuição de oportunidades e equidade no acesso, na utilização e na apropriação para uma maior autonomia, empoderamento e cidadania. Ora, a cidadania digital não é sermos navegadores errantes (Melão, 2012). Tem que ser claro para as pessoas quais os benefícios da sua autonomia digital.

Como em qualquer iniciativa para a inclusão, as estratégias para inclusão digital não se podem circunscrever ao envolvimento apenas das populações já identificadas como estando numa situação de maior vulnerabilidade. Se se pretende uma mudança além do remediativo e do ortopédico pensa-se que resulta melhor com ações estruturais e em rede do que avulsas e pontuais; resulta mais com verdadeiras parcerias – cada entidade tem de facto um papel – do que com entidades isoladas, mais com o envolvimento das pessoas beneficiárias do que com intermediários.

Os contextos onde se desenvolveram as CCID e onde se desenvolvem qualquer tipo de projetos de inclusão não são recipientes passivos de propostas e podem ser promotores de resiliências coletivas. Este conceito, de resiliências coletivas, desenvolvido por Cocking, Sherriff, Aranda e Zee-man (2020) parece adequado neste contexto aqui em análise, na medida em que não remete para o nível do indivíduo toda a responsabilidade da mudança, mas reconhece as diferentes ecologias e estruturas em que as pessoas vivem. Assim, cada contexto apropria-se de uma proposta em aberto, configurando-a na medida em que integra nela propriedades locais, conhecendo de forma

até renovada as suas próprias realidades e, nesse alinhamento, tem disponível mais conhecimento para melhor avaliar e decidir sobre a pertinência das ações e metodologias para a inclusão.

A apropriação do conceito de CCID mostrou também que, tanto para as pessoas, como para as entidades locais envolvidas, adquirir competências digitais pode não ser um fim, mas um meio. Por exemplo, pode ser um pretexto para resolver questões de isolamento, para estimular o sentido da escola e promover o sucesso educativo, para fixar jovens à região, ou criar sentido de comunidade. Aliás, o impacto deste tipo de ações verificou-se não apenas ao nível dos indivíduos, mas também das comunidades e das entidades ativadoras, fossem elas autarquias, uma escola, ou uma instituição de ensino superior.

Por fim, o facto de este tipo de trabalho se dirigir a populações, que por motivos conjunturais ou estruturais, se encontram numa situação de vulnerabilidade não significa que o trabalho que se desenvolve ou propõe tenha que assentar em processos vulneráveis, ou seja, sem profissionais capacitados para este trabalho, com poucos meios e recursos. Um investimento sério é fundamental. Hoje que estamos num tempo de medição para identificar a eficácia e da eficiência de um projeto, ação, política ou iniciativa, a pergunta a fazer seria: O que ganha ou o que perde um Estado ao investir em projetos de inclusão digital de população, estruturalmente ou conjunturalmente, excluída dos benefícios de uma maior autonomia digital?

Um relatório francês, *Les bénéfices d'une meilleure autonomie numérique* (Baena & Rachiq, 2018), reporta um estudo que procurou fazer uma estimativa dos benefícios e ganhos teóricos de uma estratégia para a inclusão digital. Demonstra, por exemplo, que a formação e o acompanhamento ao uso de ferramentas digitais contribuem para diminuir o risco de desemprego e aumentar as possibilidades de voltar a arranjar emprego. Estudos apontam também para uma relação entre o uso da internet e o sucesso escolar, podendo mesmo ter um efeito de correção das desigualdades sociais e económicas (Torres-Díaz et al., 2016; Ansari & Khan, 2020; Prieto-Latorre et al., 2022). Existem ganhos da materialização da inclusão

digital na relação das pessoas com os serviços públicos. Realizar uma série de atos administrativos online é uma fonte de poupança para a administração pública. A poupança de tempo para as próprias pessoas também se traduz em termos de ganhos.

As propriedades destes modelos, como os das CCID, não são tão marketizáveis como outros produtos ou pacotes prontos-a-usar: implicam meses de preparação e estudo dos contextos, identificar o melhor modelo e adaptar, auscultar a comunidade ou região à qual se destina. São exigentes de vagar e situados.

Num tempo em que se julga o funcionamento de práticas com base na evidência, esta experiência de desenvolvimento de projetos de inclusão digital de base comunitária demonstrou, com todos os seus limites – nomeadamente de recursos materiais e humanos e de escala – o impacto que podem ter abordagens que assentam em solidariedades locais em torno de uma intervenção significativa para promover um desenvolvimento autónomo da capacidade local para responder a desafios sociais. Este movimento é um movimento com solidariedades e políticas que demonstram que há formas de organização coletiva com fortes laços sociais a par da crescente digitalização.

Quando se referem as vantagens de projetos de base comunitária não significa isto que as ações se circunscrevam a pequenas escalas, mas que determinados “modelos” de trabalho sejam construídos a partir do chão antes de poderem ter uma escala maior. Também não se quer com isto significar que estes programas devam ser assumidos localmente sem respaldo político e financeiro.

Referências Bibliográficas

- Ansari, J.A.N., Khan, N.A. (2020). Exploring the role of social media in collaborative learning the new domain of learning. *Smart Learn. Environ.* 7, 9 <https://doi.org/10.1186/s40561-020-00118-7>
- Baena, A., & Rachiq, C. (2018). Les bénéficiaires d'une meilleure autonomie numérique. Rapport au secrétaire d'État auprès du Premier ministre, chargé du Numérique. France Stratégie. https://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/fs-rapport-benefices_autonomie_numerique-12072018_0.pdf
- Biesta, G., Lawy, R., & Kelly, N. (2009). Understanding young people's citizenship learning in everyday life: The role of contexts, relationships and dispositions. *Education, Citizenship and Social Justice*, 4(1), 5–24. <https://doi.org/10.1177/1746197908099374>
- Cocking, C., Sherriff, N., Aranda, K., & Zeeman, L. (2020). Exploring young people's emotional well-being and resilience in educational contexts: A resilient space? *Health: An Interdisciplinary Journal for the Social Study of Health, Illness and Medicine*, 24(3), 241–258. <https://doi.org/10.1177/1363459318800162>
- Cotten, S., Schuster, A., & Seifert, A. (2022). Social media use and well-being among older adults. *Current Opinion in Psychology*, 45, 101293. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.copsy.2021.12.005>
- Eshet-Alkalai, Y. (2004). Digital literacy: A conceptual framework for survival skills in the digital era. *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*, 13(1), 93–106.
- Genat, B. (2009). Building emergent situated knowledges in participatory action research. *Action-Research*, 7(1), 101–115. <https://doi.org/10.1177/1476750308099600>
- Grishchenko, N. (2020). The gap not only closes: Resistance and reverse shifts in the divide in Russia. *Telecommunications Policy*, 44(8), Article 102004. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2020.10200>
- Groundwater-Smith, S., Dockett, S., & Bottrell, D. (2015). Participatory research with children and young people. SAGE.
- Helsper, E. (2017). A socio-digital ecology approach to understanding digital inequalities among young people. *Journal of Children and Media*, 11(2), 256–260. <https://doi.org/10.1080/17482798.2017.1306370>
- Melão, D. H. (2012). Nativos digitais ou navegadores errantes? Educação para os media e formação de Leitores. In J. Azevedo & M. Martins (eds.) *Atas 7.º congresso da SOPCOM. Meios culturais e indústrias criativas – os feitos e os desafios da globalização*. Porto: Universidade do Porto, 2971–2985. Disponível em http://sopcom2011.up.pt/media/SOPCOM_2011_Atas.pdf.
- Nguyen, M., Hunsaker, A., & Hargittai, E. (2022). Older adults' online social engagement and social capital: The moderating role of Internet skills. *Information, Communication & Society*, 25(7), 942–958. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2020.1804980>
- Pinheiro, A. Medeiros, P., & Cruz, M. (2020). Perspectives on digital inclusion: The participation of seniors in social networks. In A. İşman & M. Öztunç (Ed.), *INTE 2020, ISTE 2020, IETC 2020, ITICAM 2020, IWSC 2020 Proceedings book* (pp. 570–581). http://www.int-e.net/publication_folder/inte/inte-istec-iticam-ietc-iwsc-2020.pdf
- Prieto-Latorre, C., Lopez-Agudo, L. A., Luque, M., & Marcenaro-Gutierrez, O. D. (2022). The ideal use of the internet and academic success: Finding a balance between competences and knowledge using interval multiobjective programming. *Socio-Economic Planning Sciences*, 81, 101208. doi:<https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101208>
- Purcell, J. (2017). Community-engaged pedagogy in the virtual classroom: Integrating eService-learning into online

- leadership education. *Journal of Leadership Studies*, 11(1), 65-70. <https://doi.org/10.1002/jls.21515>
- Ragnedda, M., Ruiu, M., & Addeo, F. (2022). The self-reinforcing effect of digital and social exclusion: The inequality loop. *Telematics and Informatics*, 72, 101852. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101852>
- Shah, R., Troester, J., Brooke, R., Gatti, L., Thomas, S., & Master-son, J. (2018). Fostering eABCD: Asset-based community development in service-learning. *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, 22(2), 189-222. <https://openjournals.libs.uga.edu/jheoe/article/view/1391>
- Silva, S. M. da (2018). O que pode uma comunidade criativa para a inclusão digital, *Revista TER ISAVE*, 33, abril-junho, 34-35. <https://www.isave.pt/isavenovo/images/revistas/isave-33.pdf>
- Stanton, C. (2014). Crossing methodological borders: Decolonizing community-based participatory research. *Qualitative Inquiry*, 20(5), 573-583. <https://doi.org/10.1177/1077800413505541>
- Torres-Díaz, J., Duart, J., Gómez-Alvarado, H., Marín-Gutiérrez, I., & Segarra-Faggioni, V. (2016). Internet use and academic success in university students. *Comunicar*, 48, 61-70. <https://doi.org/10.3916/C48-2016-06>
- van Deursen, A., & van Dijk, J. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media and Society*, 21(2), 354-375. <https://doi.org/10.1177/1461444818797082>
- Biesta, G., Lawy, R., & Kelly, N. (2009). Understanding young people's citizenship learning in everyday life: The role of contexts, relationships and dispositions. *Education, Citizenship and Social Justice*, 4(1), 5-24. <https://doi.org/10.1177/1746197908099374>

Sofia Marques da Silva Professora Associada na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto. Membro integrado do Centro de Investigação e de Intervenção Educativas.

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2688-1171>

Contacto: sofiamsilva@fpce.up.pt

Artigo recebido no âmbito da chamada aberta que decorreu até 21 de julho. Aprovado para publicação a 12 de dezembro de 2023.