

**CENTRO DE APOIO
À INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMUNITÁRIA (CAICC)**

**INQUÉRITO SOBRE OS RESULTADOS DO CAICC
A NÍVEL LOCAL**

RELATÓRIO

1. INTRODUÇÃO

O Centro de Informática da Universidade Eduardo Mondlane (CIUEM) está a gerir o Centro de Apoio à Informação e Comunicação Comunitária (CAICC), que tem como objectivo global o fortalecimento da crescente rede nacional de iniciativas comunitárias baseadas no uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC), nomeadamente telecentros, rádios comunitárias (RCs) e centros multimédia comunitários (CMCs) – os seus parceiros locais e grupo-alvo principal.

Desde Abril 2012 o CAICC está a implementar o seu Plano Estratégico 2012-2016, com o apoio do MASC e IBIS.

A finalidade do Plano Estratégico é: *Contribuir para comunidades mais informadas e com mais escolhas, participantes activas no seu próprio desenvolvimento, através de uma maior e melhor utilização de TIC.*

O CAICC pretende aumentar a capacidade dos seus parceiros locais para ir ao encontro das necessidades das comunidades e OSCs locais, através da disponibilização de capacitação, ferramentas de produção, acesso a informação e apoio, num contexto de *networking* e abertura que facilita fluxos de informação multi-direccionais e a consciencialização de todas os actores ao nível local e nacional.

O presente inquérito visa averiguar sinais de mudanças a nível dos parceiros locais e as suas comunidades, ou seja resultados concretos do trabalho do CAICC.

2. METODOLOGIA

Decidiu-se realizar um inquérito o mais abrangente possível, para se poder fazer as análises na base de um tamanho de amostra aceitável. Ao mesmo tempo pretendeu-se produzir resultados rápidos, e foi preciso tomar em conta questões de viabilidade em termos de tempo e custos. Assim optou-se por realizar um inquérito telefónico a 50 pessoas activamente ligadas aos centros de comunicação comunitária que constituem os parceiros locais do CAICC - rádios (RCs), telecentros e centros multimédia (CMCs) – e que têm tido contactos directos com as actividades do CAICC. O número definido representa aproximadamente 50% dos 101 centros registados na lista de contactos do CAICC na altura do inquérito. Fixou-se uma meta de 30% mulheres.

A composição da amostra foi definida nominalmente a partir da lista de contactos, procurando equilíbrio razoável quanto à distribuição geográfica, tipo de parceiro e sexo d@ entrevistad@.

O questionário foi desenhado para ser curto e claro, mas ao mesmo tempo com perguntas abertas para permitir @s inquirid@s pensarem e responderem à vontade. Foram elaboradas quatro perguntas:

1. Quais são as mudanças para bem ou para mal (positivas ou negativas) que na sua opinião podem ser notadas na sua vida pessoal ou no trabalho como consequência directa de alguma actividade, intervenção, comunicação, material ou outro apoio do CAICC?
2. Quais são as mudanças para bem ou para mal (positivas ou negativas) que na sua opinião podem ser notadas na sua rádio/CMC como consequência directa de alguma actividade, intervenção, comunicação, material ou outro apoio do CAICC?
3. Quais são as mudanças para bem ou para mal (positivas ou negativas) que na sua opinião podem ser notadas na comunidade como consequência directa de alguma actividade, intervenção, comunicação, material ou outro apoio do CAICC?
4. Favor de escolher a palavra (ou frase) que para si caracteriza melhor o CAICC. (CAICC é)

O questionário foi aplicado por duas estudantes do 3º ano da ECA/UEM contratadas para o efeito, que não tinham tido contactos anteriores com os inquiridos.

As estudantes beneficiaram de uma capacitação prévia e orientação metodológica por parte de uma colaboradora voluntária, licenciada na área de comunicação social, quer durante a fase do inquérito, quer na fase de compilação e análise dos dados¹.

3. DADOS GERAIS DA AMOSTRA

3.1 Sexo

Dos 50 entrevistados, 38 eram homens e 12 mulheres, isto é, 76% homens, 24% mulheres. Assim não foi alcançado a meta de 30% mulheres.

3.2 Cargo que ocupam

Dos 50 entrevistados, 62% desenvolvem funções de coordenador/a (31, 25H 6M), 8% de jornalista (4, 2H 2M), 8% de locutor (4, 3H 1M), 6% de Chefe da redacção (3, 2H 1M), 2% de técnico (1), 2% de formador e 12% desempenham outras funções como Administrativa, Ponto Focal, responsável de produção, etc. (6, 4H 2M).

¹ O CAICC agradece os esforços da Maria Martinez de la Ballina, Lázaro Bamo, Matilde Muimela e Orbai Nobre.

3.3 Anos como membro da instituição

Do total da amostra, 38% (19, 14H 5M) estão na mesma instituição há entre 5 e 10 anos; 30% (15, 12H 3M) está na mesma rádio ou centro há mais de 10 anos; 26% (13, 10H 3M) há entre 2 e 4 anos e 6% (3, 2H 1M) há igual ou menos de 1 ano.

3.4. Representação por provincia

Niassa – 5; Cabo Delgado – 5; Nampula – 7; Zambézia – 6; Tete – 5; Manica – 4; Sofala – 4; Inhambane – 5; Gaza – 3; Maputo Provincia – 4; Maputo Cidade – 2.

4. RESULTADOS

4.1 Pergunta número 1

No que se refere à pergunta do questionário: ‘Quais são as mudanças para bem ou para mal (positivas ou negativas) que na sua opinião podem ser notadas na sua vida pessoal ou no trabalho como consequência directa de alguma actividade, intervenção, comunicação, material ou outro apoio do CAICC?’ podemos concluir que:

- A **formação** é a actividade com maior impacto na vida pessoal e no trabalho dos inqueridos, com 58% das respostas correspondentes a 29 entrevistados. Estes entrevistados apontam as formações em informática e workshops oferecidos pelo centro, tal como alguns exemplos relatam: “O CAICC formou na área de informática, capacitações, workshops o que tem trazido grande efeito na minha vida pessoal usando para os trabalhos fora da rádio como a manutenção de material informático e ensino de informática básica”.
- O suporte no **uso do computador e de novos softwares** ocupa o segundo lugar, com 50% das respostas respectivamente (25). Este ponto é levado em evidência através do conhecimento na operação de computador, uso de internet, programas de informática e os novos softwares tais como, o adobe audition e o Frontline sms. Como apontam os inquiridos “Aprendi a operar com o adobe audition, já podemos operar computadores e internet (partilha de informações e interacção com outras rádios)”.
- **A introdução ao uso de internet e das redes sociais** são a terceira e quarta actividade mais valorizadas, com um 46% (23) e 24% (12) das respostas. Os entrevistados fazem referência ao uso da página oficial do CAICC e o diário *online* como dois meios suportados pela internet para a partilha das suas notícias para o conhecimento geral. Apontam também a criação de contas no *Facebook* e do e-mail para maior e melhor interactividade global, tal como o exemplo ilustra: “Com o acesso à internet e através do *facebook* e e-mail consigo interagir com várias pessoas do mundo”.
- Por último, 1% dos inqueridos (1) declarou não ter recebido nunca uma formação do CAICC pelo que não percebeu **nenhuma mudança**.

4.2 Pergunta número 2.

No que se refere à pergunta dois do questionário: ‘Quais são as mudanças para bem ou para mal (positivas ou negativas) que na sua opinião podem ser notadas na sua rádio/CMC como consequência directa de alguma actividade, intervenção, comunicação, material ou outro apoio do CAICC?’ podemos concluir que:

- O **equipamento** e a **formação** são os contributos feitos pelo CAICC mais valorizados pelos entrevistados, referidos num 44% e 42% das respostas, respectivamente, onde os entrevistados falam especificamente do material oferecido pelo CAICC. Estes mencionam os computadores, gravadores digitais, máquina impressora, máquina fotográfica, *modem* como sendo materiais ou equipamento que segundo eles melhoraram o tratamento da informação e o nível de trabalho. “Recebemos um computador completo, mesa de estúdio, microfones onde este material ajudou-nos muito na qualidade do nosso trabalho”.
- O **apoio no acesso e uso de Internet** ocupa o terceiro lugar, com 40% das respostas. Neste ponto os entrevistados destacam o uso de pesquisa relacionada à internet instalada nas CMCs e Rádios e através do *modem*, oferecido pelo CAICC. Fazem também menção da criação e uso do *facebook* e blogs para a disseminação de informação actualizada a nível local. “O *modem* fornecido pelo CAICC dá o acesso à internet e acaba facilitando a melhoria da informação como também a comunicação entre os funcionários da rádio”.
- O aperfeiçoamento no **uso do computador** e os **CDs do CAICC** são valorizados em 36% e 34% das respostas, respectivamente. Aqui os entrevistados levam em evidência o conhecimento na operação de computador e o uso dos CDs oferecidos pelo CAICC, onde afirmam que ajuda à rádio no conhecimento e disseminação das leis. Mencionam também as brochuras que receberam e que ajudam na produção de novos programas, como exemplo os entrevistados realçam “a produção de programas sobre o acesso à informação através da lei que recebemos, implementação do programa de saúde através do CD *Onde não há médico* e melhoramento da qualidade dos programas através dos livros porque preparamos melhor antes dos programas, e os CDs têm ajudado igualmente na manutenção técnica dos nossos materiais informáticos”.
- A **introdução de softwares como Frontline SMS e Adobe Audition** e o apoio no uso das **redes sociais** são valorizados por igual num 20% das respostas. De acordo com os entrevistados, a implementação e o uso de *softwares* como *Adobe Audition* melhorou a edição dos seus programas radiofónicos. Os entrevistados acrescentam ainda que para além da melhoria no processo de edição este *software* resolve os problemas de ruído e interferências radiofónicas. “Com a melhoria na edição em rádio consequentemente notamos a melhoria de informação e qualidade dos nossos programas”. Ainda segundo os entrevistados o *FrontlineSMS* facilita a monitoria dos colaboradores e a melhoria da programação tal como o exemplo ilustra: “A montagem do sistema *FrontlineSMS* ajuda na monitoria dos nossos colaboradores e facilita o aviso prévio as comunidades sobre as calamidades como são os casos das cheias e ciclones”.
- Por último, o **Website e Lista do CAICC** são valorizados num 6% das respostas, onde do universo de 50 entrevistados, apenas um número de três declaram o uso destes dois suportes do centro. Assim, segundo estes o *website* serve nalgum momento como um ponto onde recolhem informação para a disseminação local. Ainda de

acordo com os entrevistados, a lista do CAICC influenciou positivamente na programação e circulação de notícias com as outras rádios locais. “O *site* do CAICC tem sido vital para a rádio porque através dele ficamos a par do que acontece no país e divulgamos algumas notícias; as notícias *online* do CAICC mudaram a programação da rádio; a troca de informação via *e-mail* com outras rádios do distrito”.

4.3 Pergunta número 3

No que se refere à pergunta três do questionário: ‘Quais são as mudanças para bem ou para mal (positivas ou negativas) que na sua opinião podem ser notadas na comunidade como consequência directa de alguma actividade, intervenção, comunicação, material ou outro apoio do CAICC?’ podemos concluir que:

- A **melhoria da informação e programação** é a mudança mais destacada pelos inqueridos, mencionada num 50% das respostas (25). Aqui os entrevistados notam a participação da comunidade na produção dos programas de rádio e debates, tal como os exemplos relatam: “Com a implementação do *FrontlineSMS* passou-se a dar voz a quem não tinha voz. Antes da implementação do *Frontlin* os ouvintes ligavam para o telefone fixo mas agora podem optar por mandar mensagem e melhorou a comunicação e a divulgação da informação”.
- O **aumento da interacção com a comunidade** é o segundo item mais relevante, no 28% das respostas (14). É tornado em destaque através da participação das pessoas na rádio por meio de visitas e troca de informações com os colaboradores. Ainda segundo os entrevistados existe a coordenação da comunidade com a rádio e a melhoria na participação. “A criação de espaço pela rádio para a comunidade onde vão tirar as suas dúvidas e dão as suas opiniões a cerca do desenvolvimento do distrito”, afirmam os inquiridos.
- **Mudanças na comunidade** são referidas num 28% das respostas (14). Aqui os entrevistados relevam o benefício e capacitação da comunidade pelo CAICC e através dos intercâmbios onde a participação das mulheres na comunidade passou a ser activa, como por exemplo “O concurso «Mulheres do Meu Distrito» criou oportunidades e as mulheres falam abertamente dos seus problemas e através dos manuais que o CAICC ofereceu a comunidade usa por meio da biblioteca virtual para a busca de informações”.
- A instalação e início dos **Centros de Informática** são citados em 12 respostas, isto é, 24% onde para os entrevistados a implementação de telecentros ajuda a oferecer a comunidade os cursos de informática básica. Este ponto ainda é dado com relevância através do aumento do uso do material informático pela comunidade que chega a atingir mais de 500 alunos. Segundo os entrevistados “a participação da comunidade aumentou no uso de material de informática (mais de 500 alunos); a Comunidade forma-se em informática básica no Centro Multimédia e a comunidade mostra-se interessada face a essa contribuição valiosa do CAICC”.
- O **reconhecimento da comunidade** e o aumento do uso do computador são nomeados por um 10% (5) e 6% (3) respectivamente. Segundo os

entrevistados a comunidade reconhece de forma indirecta os feitos do CAICC através dos CDs que a comunidade escuta, e parabeniza o trabalho da rádio e também com base no material que o CAICC oferece. “Com a intervenção do CAICC em formações, a comunidade viu que era possível através de computador, Internet comunicar com os outros de várias formas”.

- Um 4% (2) das respostas alertam da **não existência de mudanças** por falta de Liberdade de Expressão e dificuldades no acesso à informação.
- Outro 4% (2) das respostas declarou não estar ciente das mudanças por nunca ter feito nenhum inquérito ou sondagem na comunidade.

4.4 Pergunta número 4

Na pergunta 4 do inquérito foi pedido aos entrevistados definir com uma palavra ou frase o CAICC. Das respostas recolhidas conclui-se que:

- 22% das respostas reconhecem o CAICC como um apoio
- 14% das repostas definem o CAICC como Informação
- 12% das respostas associam o CAICC com inclusão digital
- 10% das respostas apontam o CAICC como uma mudança

Em resumo, o CAICC é para os entrevistados uma fonte de apoio, informação, inclusão digital e mudança. No que se refere às mulheres entrevistadas, 25% das respostas reconhecem o CAICC como informação, 16,6% como apoio e 16,6% como visão, e 58% das respostas atribuem outras características como comunicador, máximo, parceiro, sério, solução, alavanca ou sucesso.

5. DADOS DESAGREGADOS DAS RESPOSTAS DAS MULHERES

Um total de 12 dos entrevistados são mulheres. Das 12, 6 (50%) são coordenadoras, 2 jornalistas (17%), 2 outras funções (17%), 1 locutora (8%) e 1 chefe de redacção (8%). Das mesmas, 3 levam mais de 10 anos na rádio (25%), 5 entre 5-10 anos (41%), 3 entre 2 e 4 anos (25%) e 1, igual ou menos de 1 ano (8%).

5.1 Mudanças na sua vida e trabalho

Das 12 mulheres entrevistadas, 9 das respostas obtidas (75%) valorizam a formação, frisando que a formação ajudou-as manejar, editar e a fazer manutenção de computadores. Adquiriram conhecimentos em como lidar com as fontes de informação, melhoria na recolha de conteúdos e redacção das suas notícias. Como declarou uma das inquiridas, “Já consigo consertar uma avaria no material informático”.

Outras 6 repostas (50%), apontam a aprendizagem do uso de internet, 5 (41%) equipamento, 4 (33%) o uso do computador e 2 (17%) o uso de redes sociais.

5.2 Mudanças na rádio

Na área de tecnologia, 7 das respostas (58%) indicam aporte em equipamento, 3 (25%) ao acesso e uso de Internet, 3 (25%) a aprendizagem de informática e mais 3 (25%) o uso de novos *softwares*.

Na área de conteúdos, 5 (41%) valorizam a formação, 4 (33%) o uso da lista do CAICC, 3 (25%) a utilidade dos CDs offline e 2 (17%) o uso de redes sociais.

5.3 Mudanças na comunidade

7 (58%) Apontam o aumento da interação com a comunidade, 5 (41%), a melhoria de informação; 3 (25%) mudanças na comunidade; 1 (8%), o reconhecimento da comunidade; 1 (8%) o acesso ao uso do computador, e 1 (8%) declara outras repostas.

6. PREOCUPAÇÕES DOS INQUIRIDOS

Não obstante as respostas preponderantemente positivas, alguns inquiridos aproveitaram para apresentar reparos ou recomendações, que podem ser resumidos no seguinte:

- CAICC deve fornecer mais computadores e outro equipamento;
- Às vezes o apoio remoto não funciona, seria bom ter técnicos mais perto ou treinados em cada RC/CMC;
- As visitas devem durar mais tempo, às vezes só ficam 1 dia, e não dá tempo suficiente para aprender com profundidade.

7. CONCLUSÕES

- Quanto à composição da amostra, é notável que 68% tem pelo menos 5 anos de serviço ou colaboração na sua rádio, o que talvez sugere que é o pessoal mais sénior que tem tido mais acesso aos serviços do CAICC, ou talvez que existe uma camada “sénior” mais ou menos estável, e uma camada “júnior” constituída por jovens onde existe uma grande rotatividade, e onde mesmo os formados não ficam muito tempo;
- Muitos inquiridos tiveram dificuldades em separar os benefícios pessoais e os das suas rádios. O que é lógico, dado que a aprendizagem individual contribui para o bem da rádio;
- É impressionante notar que todos os serviços do CAICC são mencionados por um ou outro inquirido como sendo úteis; sobretudo capacitação de todo tipo, mas também muito ênfase na área de conteúdos (website, CDs), os workshops que beneficiam as comunidades, apoio técnico e material, o uso das ferramentas TIC para melhorar os programas e a interação com a comunidade, etc;
- As mulheres alinham com as prioridades gerais, destacando em particular a aprendizagem no uso de Internet;
- Pode ser preocupante ver que o grande benefício sentido é reduzido à recepção de equipamento, mas ao aprofundar as respostas está claro que @s inquirid@s estão geralmente a referir a bens materiais num sentido lato, incluindo acessórios multimédia e o seu uso, assistência técnica, etc;
- É encorajador que o número de inquiridos que não está a ver mudanças é extremamente reduzido (4), e tem razões legítimas (CAICC ainda não visitou, não podem pronunciar porque nunca fizeram sondagens para saber as opiniões da comunidade acerca da rádio, não se pode fazer mudanças por causa da falta de liberdade de expressão e acesso à informação);
- Das referências ao aumento de uso de computadores, biblioteca digital, telecentros, etc, parece provável que os CMCs começam a ter mais impacto junto das comunidades;
- Segundo o CAICC, as preocupações apresentadas não são novas:
 - Alguns parceiros não entendem que não faz parte do mandato do CAICC investir em equipamento; o seu enfoque é de ajudar a por o que existe a funcionar, e só tem um pequeno fundo para apoiar em material acessório multimédia (em 2013 distribuiu computadores doados pela Embaixada da Suécia, mas isto provavelmente não será repetido);

- A estratégia de Pontos Focais visa responder à demanda para mais apoio técnico presencial, e também reforçar a capacitação dada durante as visitas do pessoal do CAICC;
- Uma vez que o CAICC trabalha com mais de 100 parceiros locais, não é possível prolongar as suas estadias em cada local, por insuficiência de recursos humanos e financeiros;
- As palavras e frases escolhidas para caracterizar o CAICC são todas positivas, enquanto a variedade das ideias sugere que são espontâneas.

8. RECOMENDAÇÕES

O CAICC deve:

- Continuar com as suas estratégias e abordagens, porque vão ao encontro das necessidades dos parceiros e estão a ser úteis;
- Garantir um processo permanente de actualização e adaptação das ferramentas em uso e conteúdos disponibilizados, para corresponder às necessidades e prioridades locais;
- Intensificar o estabelecimento de mais Pontos Focais e garantir as suas condições de trabalho, para poderem dar continuidade aos trabalhos da equipa central no que diz respeito à capacitação do pessoal e o melhor uso e manutenção dos equipamentos e ferramentas disponíveis;
- Em inquéritos futuros, tentar investigar melhor os motivos que fazem com que alguns fiquem 5 ou 10 anos, e outros não duram – Oportunidades ou falta delas? Salários ou incentivos materiais? etc.

Maputo, Dezembro de 2013