

## **AtlantisBPnet: Um projecto em busca das Boas Práticas da Sociedade da Informação e da Comunicação nos países do Espaço Atlântico**

Sónia Campos, Lídia Oliveira Silva e A. Manuel de Oliveira Duarte

Universidade de Aveiro

### **Resumo**

Nos dias que correm a evolução económica e social está dependente do desenvolvimento, implementação e uso das tecnologias da informação e comunicação (TIC). Fruto desse desenvolvimento, implementação e uso sentem-se, hoje, efeitos marcantes em várias áreas de actividade, como por exemplo: trabalho, educação, saúde, ambiente, entretenimento, governo, economia, etc.. Outros efeitos ainda mais intensos parecem avizinhar-se.

Importa, assim, que cada país ou região desenvolva estratégias e projectos que consigam responder aos desafios impostos por esta Sociedade emergente. No entanto, umas estratégias e projectos darão melhores resultados que outros, podendo, por isso, ser consideradas boas práticas. Mas o que é e como identificar uma boa prática na Sociedade da Informação?

O projecto AtlantisBPnet está a desenvolver uma metodologia de identificação e análise de boas práticas da Sociedade da Informação, pelo que poderá contribuir para uma reflexão sobre a problemática anteriormente referida.

O propósito deste artigo é, então, o de dar conta do trabalho em curso neste projecto relativo à problemática da identificação das boas práticas da Sociedade da Informação e sua disseminação.

### **Introdução**

As últimas duas décadas foram marcadas pelo desenvolvimento galopante quer da Internet quer das TIC. Estas tecnologias foram aplicadas, gradualmente, a um sem número de actividades e, por isso, desempenham agora um papel central no dia-a-dia tanto das empresas e organismos como dos cidadãos, assumindo, pela sua flexibilidade de utilização e capacidade, papel estruturante e condicionante do desenvolvimento económico e social de regiões e grupos populacionais.

Face a estas novas realidades, países e regiões são deparados com novos desafios impostos por esta Sociedade emergente, desafios esses que implicam a definição de estratégias que lhes consigam responder. A forma como cada país ou região enfrenta esses desafios varia e é condicionada pelo respectivo contexto cultural, político, jurídico, económico, tecnológico e social.

Quer pelo tipo de estratégias definidas quer pelas condicionantes impostas pelo contexto em que se insere o país ou região emergiram e continuam a emergir iniciativas e projectos de natureza bastante distinta entre si. Uns darão origem a melhores resultados que outros, podendo, assim, ser considerados uma boa prática.

Mas o que é, de facto, uma boa prática na Sociedade da Informação e da Comunicação e Conhecimento? Que tipo de projecto pode ser classificado como boa prática? Qual a metodologia para esta classificação?

Tentando contribuir para uma reflexão quer sobre o conceito de boas práticas na Sociedade da Informação e da Comunicação e Conhecimento, quer sobre a metodologia de triagem e classificação de boas práticas - procedimentos de realização e indicadores a usar para a concretizar essa classificação, o projecto AtlantisBPnet do Programa INTERREG III (Espaço Atlântico) está a desenvolver uma metodologia de identificação e análise de boas práticas da Sociedade da Informação. Este trabalho é focado num conjunto de áreas de actividade que envolvem o sector produtivo, a educação/formação, o património cultural e a saúde.

### **O Projecto AtlantisBPnet**

O Projecto AtlantisBPnet enquadra-se na Medida B – 2: Melhorias do acesso à Sociedade de Informação, do Programa de Iniciativa Comunitária INTERREG IIIB “Espaço Atlântico” 2000-2006 e surge da necessidade de inserir a zona denominada de “Espaço Atlântico” na Sociedade da Informação, condição indispensável para a sua existência competitiva no contexto económico e cultural do século XXI, e da necessidade de a criação de redes e estimular o intercâmbio das regiões.

Assim, o Projecto pretende impulsionar o desenvolvimento da Sociedade de Informação nas regiões do Espaço Atlântico, reduzindo a sua situação periférica e estimulando a integração, a cooperação e o trabalho em rede entre regiões.

A contribuição do AtlantisBPnet para o desenvolvimento da Sociedade de Informação baseia-se na criação de um instrumento (Observatório) que permitirá, de forma sistemática, obter, analisar e partilhar informação sobre o grau de desenvolvimento e utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação em diferentes regiões do Espaço Atlântico, e uma difusão rápida das “melhores práticas” de desenvolvimento da Sociedade de Informação em diferentes âmbitos, facilitando o benchmarking inter-regional e estimulando a cooperação entre os agentes regionais.

Além disso, contribuirá para reforçar o papel e a notoriedade do “Espaço Atlântico” no desenvolvimento da Sociedade de Informação a nível europeu e internacional.

### **Boas Práticas**

Hoje em dia é indispensável a identificação de projectos de “Boas Práticas” em qualquer das áreas de actuação em que estes se desenvolvem. Esta identificação cumpre com um duplo objectivo: o reconhecimento de um trabalho bem feito e a possibilidade de implementar a experiência noutra local, seja ele de âmbito local, regional ou nacional. Este último ponto, a “transferibilidade”, é fundamental já que graças à experiência adquirida e aos erros (que também permitem aprender), se favorece a implantação de um mesmo projecto noutra Comunidade com um custo e um número de incidências mínimo.

No entanto, até ao momento, a valorização de um projecto como exemplo de Boas Práticas pode ser subjectiva já que não se realiza nem com base num referencial comum nem sob um ponto de vista global e comparativo com projectos semelhantes que tenham sido desenvolvidos noutros âmbitos (logo a implementação da experiência noutra contexto não será tão proveitosa como seria desejável).

Para conseguir obter um conjunto de Boas Práticas representativas e transferíveis no território do Espaço Atlântico, a selecção, a análise e a valorização das mesmas deve basear-se num método consensual e com critérios únicos. Isto permitirá, por um lado, que os agentes distintos que desenvolvem e/ou avaliam projectos tenham uma referência clara para exame, e, por outro lado, que os actores que desejem implementar a experiência tenham uma referência clara da adaptabilidade ao seu caso e problemática a resolver.

## **Os Indicadores**

### **A problemática**

A definição de um conjunto de indicadores que sirvam para avaliar diferentes tipos de projectos tem como um dos grandes obstáculos a diversidade na tipologia desses mesmos projectos e das áreas temáticas em que se enquadram e que, pela natureza das suas características, requerem indicadores de avaliação específicos. Outro obstáculo, está relacionado com as necessidades que levam à construção desses mesmos indicadores, isto é, dependendo dos objectivos da avaliação final, tem sido definida uma tipologia e número de indicadores diversos.

### **Indicadores Utilizados no AtlantisBPnet**

Das tipologias de indicadores existentes uma parte significativa corresponde a indicadores de natureza estatística como é o caso dos indicadores produzidos pelo Observatório da Sociedade da Informação (OSIC), INE e do EUROSTAT. Outros indicadores, são construídos em torno de áreas temáticas específicas com o objectivo de avaliar os projectos que nelas se inserem (por exemplo, os indicadores definidos nos projectos PRISMA e BISER).

Dada a dificuldade de conseguir avaliar, com a tipologia de indicadores existentes, a diversidade de projectos susceptíveis de serem considerados boas práticas no âmbito do AtlantisBPnet, o Consórcio do Projecto optou pela definição de um conjunto de indicadores próprio, o mais abrangente possível, e que seriam os mais apropriados para atingir os objectivos previstos.

Desta forma, os indicadores seleccionados para realizar a avaliação das diferentes iniciativas e projectos no âmbito do AtlantisBPnet foram pensados de forma a servirem para avaliar qualquer tipo de projecto, independentemente das suas características específicas. Assim sendo, os indicadores definidos foram distribuídos por 5 grupos:

### 1. Exequibilidade e Sustentabilidade

- Exequibilidade – será o projecto exequível com os recursos disponíveis durante o seu tempo de vida?
- Sustentabilidade – poderá o projecto gerar mecanismos de sobrevivência além do período em que tem financiamentos?
- Transferibilidade: avaliação da possibilidade de um projecto (e respectivas técnicas de gestão e inovação) ser transferido para outras regiões ou sectores com as devidas modificações dependendo das especificidades económicas, culturais e sociais dessas regiões ou sectores.
- Visibilidade – potencial, natural ou desenvolvido, para se afirmar e tornar-se como algo útil ou exemplo a seguir na sua área de intervenção.

### 2. Inclusão de Impacto Estratégico;

- Estratégia – o projecto tem origem num contexto mais alargado que envolva desenvolvimento estratégico?
- Formação de Parcerias – avaliação do número de parceiros envolvidos no desenvolvimento do projecto e do estabelecimento ou não de coligações alargadas resultantes do envolvimento no projecto;
- Inclusão – o projecto tem potencial para incorporar os intervenientes e os interessados na sociedade/ economia da informação?

### 3. Utilizadores finais;

- Funcionalidade, isto é, se o projecto: é de uso fácil para os utilizadores e se está adaptado para pessoas com necessidades especiais; além disso, se tem a capacidade de atrair o interesse dos utilizadores finais e se é realmente útil para os mesmos. Este indicador avalia ainda os progressos trazidos pelo projecto, ou seja, as melhorias quer na qualidade de vida dos utilizadores quer nos procedimentos e processos nas organizações. Outro sub-indicador avaliado aqui será o facto de o projecto ser ou não uma solução para problemas de cidadãos ou organizações (no sentido de ser uma solução que os ajude a resolver rapidamente os problemas).

- Inovação A – as novas tecnologias e o seu uso: implementação de infra-estruturas (redes de dados, redes de telecomunicações, hardware, ...); fornecimento de ferramentas TIC (software, forums, blogs, email, etc); formação TIC: houve formação suficiente, completa e satisfatória?; facilidade de uso das ferramentas TIC.
- Inovação B – “Comunidades de Práticas” – coordenação e comunicação, ou seja, o projecto em questão favorece as trocas de opinião, de informação e experiências? Houve criação de grupos de discussão, abertos a todas as pessoas/ organizações que estejam interessadas nos objectivos do projecto? Possui equipas formadas por elementos de várias áreas de conhecimento (engenheiros, físicos, matemáticos, sociólogos, economistas, etc.)?
- Confiança, avaliada em relação: quer ao equipamento quer às ferramentas de actividade (email, web, software, etc); à segurança de dados; aos Técnicos de Formação; ao respeito da confidencialidade pessoal e privacidade de dados; ao facto de defender os interesses gerais e direitos das pessoas e organizações e promover a Democracia e os Direitos Humanos.

#### 4. Resultados Materiais

- Eficiência, avaliada após o término do projecto e através de: percentagem de utilizadores finais em relação ao previsto, percentagem de objectivos atingidos em relação ao previsto, percentagem de desenvolvimento do projecto depois da data prevista de término do mesmo e, finalmente, percentagem dos factores de sucesso conseguidos.
- Eficiência Económica, após o finalizar do projecto, através da avaliação da forma como foram geridos os diferentes fundos e que tipo de fundos foram esses e através dos rácios custos finais/ custos iniciais e custo/ beneficio.

#### 5. Resultados de Inovação

- Inovação – conhecendo as características gerais da região, o desenvolvimento e avaliação do projecto, pode o mesmo ser classificado como “inovador”?

### **Conclusão**

A dificuldade em definir um conjunto de indicadores que servissem para avaliar diferentes tipos de projectos foi considerável já que, ao pretender que esses indicadores sirvam como ferramenta de avaliação de projectos de diversas áreas de actividade, é necessário estar-se consciente que tal não será possível de forma pormenorizada. Contudo, através desses mesmos indicadores será possível “tirar a fotografia” dos traços gerais do projecto em questão e, a partir daí, avaliar até que ponto o mesmo poderá ou não ser considerado uma boa prática na Sociedade da Informação.

Pela abrangência que se pretende que tenha esta ferramenta de avaliação, projectos existirão em que nem todos os itens dos indicadores poderão ser considerados para a avaliação, alguns exemplos desses itens são a “Democracia” e “Direitos Humanos” (indicador “Confiança”) ou as “Comunidades de Práticas” (indicador “Inovação B”).

Apesar das dificuldades anteriormente referidas, apenas com uma tipologia do género da apresentada se poderá ter um quadro conceptual partilhado susceptível de promover uma atitude analítica e de avaliação dos Projectos que se desenvolvem no contexto da Sociedade da Informação e da Comunicação. E, deste modo, concluir sobre o potencial estratégico e de efeito semente dos projectos, promotor de uma dinâmica em espiral que se auto-incrementa e gere a *inteligência colectiva* proposta por P. Lévy ou a Sociedade do Conhecimento que é uma utopia que se vai materializando com o contributo das várias peças de um mega puzzle global.

### **Bibliografia**

**Castells**, Manuel, A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, Vol.I A Sociedade em Rede, Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

**Lévy**, Pierre (1997), A Inteligência Colectiva – para uma antropologia do ciberespaço, Lisboa: Instituto Piaget.

**Sussman**, Gerald, Communication, technology, and politics in the information age, Thousand Oaks (CA): Sage Publications, 1997

**Westholm**, Hilmar, et alii, PRISMA, D3.1, Highlights of EU current best practice in service delivery and research methods (interim results), Information Societies Technologies (IST) Programme, September 2001

**All Partners**, BISER, Benchmarking the Information Society: e-Europe Indicators for European Regions – revised list of e-Europe Regions Indicators, Information Societies Technologies (IST) Programme, December 2002

### **Webliografia:**

E-Europe - [http://europa.eu.int/information\\_society/eeurope/2005/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/index_en.htm)

Eurostat-

[http://epp.eurostat.cec.eu.int/portal/page?\\_pageid=1996,45323734&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL&screen=welcomeref&close=/infosoc&language=en&product=EU\\_MASTER\\_information\\_society&root=EU\\_MASTER\\_information\\_society&scrollto=0](http://epp.eurostat.cec.eu.int/portal/page?_pageid=1996,45323734&_dad=portal&_schema=PORTAL&screen=welcomeref&close=/infosoc&language=en&product=EU_MASTER_information_society&root=EU_MASTER_information_society&scrollto=0)

Instituto Nacional de Estatística - <http://www.ine.pt/prodserv/quadros/periodo.asp>

Observatório da Sociedade da Informação e do Conhecimento - <http://www.osic.unic.gov.pt/>

**Biser** (2002a), *Revised List of e-Europe Regions Indicators*, Projecto BISER – Benchmarking The Information Society; e-Europe Indicators for European Regions, 31/03/2002, <http://www.biser-eu.com/>

**Biser** (2002b), *Workpackage 1: e-Europe Regions Development Model*, Projecto BISER – Benchmarking The Information Society; e-Europe Indicators for European Regions, December, 2002, <http://www.biser-eu.com/>

**Prisma** (2001), *Highlights of EU Current Best Practice in Service Delivery and Research Methods (interim report)* - Projecto PRISMA – Providing Innovative Service Models and Assessment, September, 2001- <http://www.prisma-eu.net/>