

TELECENTROS-PILOTO PARA AS PROVÍNCIAS DE MANICA E GAZA: ESTUDO DE VIABILIDADE

CAPÍTULO VI

O TRABALHO DE CAMPO

6.1. Objectivos e metodologia

Os objectivos do trabalho de campo consistiram em complementar as informações obtidas na fase preliminar do trabalho.

O trabalho de campo compreendeu três fases paralelas: (1) aplicação de um questionário com o objectivo de recolher dados sobre as características sócio-económicas dos inquiridos, suas necessidades e prioridades concernentes à informação e comunicação e ainda sobre a situação actual das comunicações e da difusão das tecnologias de comunicação, (2) contactos com instituições relevantes para recolha de informações para análise da viabilidade técnica para instalação de telecentros; e (3) contactos com potenciais parceiros

O trabalho foi realizado nos distritos de Chókwe, na província de Gaza, durante dois (2) dias, Gondola, Manica e Sussundenga na província de Manica, durante um período de 6 (seis) dias.

Os instrumentos de recolha de dados incluíram:

- pesquisa documental
- questionário
- contactos com outros intervenientes no desenvolvimento local
- observação directa (aspectos técnicos)

Para a aplicação do inquérito, foram seleccionadas e capacitados grupos de inquiridores locais supervisionados pelos membros da equipe de pesquisa. Os eventuais parceiros locais desempenharam um papel importante neste trabalho.

6.1. Amostragem

Os pressupostos do estudo definem os grupos sociais que potencialmente utilizarão os serviços do telecentro. É assim que os procedimentos para amostragem privilegiaram a obtenção de dados quantitativos sobre o total de estudantes frequentando escolas de EP2 e níveis superiores; professores leccionando os níveis de ensino existentes na vila/cidade, e técnicos de agricultura, saúde e educação. A soma dos dados relativos a cada grupo permitiu obter a percentagem do grupo potencial em relação a população total de cada vila ou cidade. A percentagem do grupo potencial foi considerada “*percentagem com a qual o fenómeno se verifica*”. Os resultados do Recenseamento Geral da População indicam que para as vilas/cidades, onde o estudo foi realizado, o total da população não

supera 100.000 habitantes. Sendo assim, o tamanho da amostra, para cada área de estudo, foi definido, preliminarmente, através do cálculo de amostras para populações finitas, e é referido como total preliminar (vide quadro 1).

Os totais preliminares obtidos conduziam ao seguinte questionamento: até que ponto os valores calculados matematicamente seriam de facto representativos perante diferenças nos totais de população?

A partir da reflexão anterior foram considerados outros aspectos para a definição do tamanho da amostra, com o fim de introduzir compensações: maior ou menor número de população total, tipo e dimensão dos serviços para o telecentro, exequibilidade da aplicação do questionário no tempo previsto para o trabalho de campo.

Pressupondo que a estratégia definida para a instalação dos telecentros seria diferente para cada vila/cidade, e de acordo com outros indicadores de viabilidade recolhidos na fase preliminar, assumiu-se que era necessário recolher maior número informações nos locais em que potencialmente seria instalado um telecentro com todos os serviços (Chókwe e Gondola)¹ procurando ajustar o tamanho da amostra à população total sem incorrer a erros de representatividade estatística. Assim, fez-se a comparação dos tamanhos de população total das áreas de estudo e de acordo com o seu peso comparativo optou-se em aumentar ou reduzir o tamanho da amostra (total realizado); pois os tamanhos das amostras inicialmente calculadas (total preliminar) faziam com que, por exemplo, fossem inquiridos mais indivíduos na vila de Sussundenga do que na cidade de Manica; enquanto o número total da população da cidade de Manica supera duas vezes, aproximadamente, ao da vila de Sussundenga. Note-se que o tamanho da amostra obtido como resultado das compensações foi aferido em relação à população total da vila/cidade.

Foram calculadas as proporções de inquiridos por categoria em relação ao total de utentes potenciais; as proporções permitiram calcular o número de inquiridos por categoria no tamanho da amostra compensada. Em todas as áreas de estudo, a percentagem de estudantes a inquirir revelou-se com maior peso (superior a 60%); sendo assim, optou-se que o sub-grupo da sociedade civil seria constituído por 40% do sub-grupo dos estudantes. Esta opção resultou do facto de que no sub-grupo designado por “sociedade civil” incluem utilizadores de cabines públicas nos quais estão inclusos indivíduos pertencentes às categorias pré-seleccionadas.

Os procedimentos anteriores levaram a que se opta-se por uma amostra não probabilística e por quotas, em que foram seleccionados grupos típicos da população, com o pressuposto de que, devido as suas características, entre as quais, a idade, ocupação/função, pelos suas actuações e opiniões poderão influenciar a sustentabilidade dos telecentros. Foram definidas quotas de acordo com as categorias incluídas no grupo alvo. A selecção dos inquiridos ficou a cargo dos inquiridores, contudo, deviam considerar a quota segundo os grupos definidos pelo estudo e 20% como percentagem mínima de mulheres inquiridas.

Para verificar a validade do tamanho das amostras obtidas (total realizado) foram calculados os intervalos de confiança das amostras em relação a população total de cada

¹ Pois em Manica e Sussundenga pressupõe-se que a dimensão dos telecentros será menor em termos de tipo e número de serviços.

vila/cidade considerando-se que o erro máximo permitido seria igual a 3%. Os resultados mostram que os níveis de confiança são superiores a 3 desvios, portanto superiores a 95%; são resultados que levam a concluir sobre a validade estatística das amostras. (vide quadro1).

Os dados foram tratados no pacote informático SPSS e apresentam-se em tabelas e gráficos produzidos em EXCEL97.

Os inquiridos

O grupo alvo definido pelo estudo incluía, a partida, estudantes, professores e técnicos médios considerados como utentes potenciais dos telecentros. Com o pressuposto de que os serviços públicos, categoria a que pertencem os telecentros, procuram beneficiar a população em geral foram também inquiridos membros de associações e/ou ONG's, funcionários, comerciantes, agricultores e utilizadores de cabines públicas – grupo referido no estudo como “sociedade civil”.

A primeira análise dos resultados, sobre a actividade dos inquiridos, revelou que dentro do grupo de utentes potenciais os inquiridos pertenciam à várias categorias ocupacionais. Por exemplo, na categoria de “estudantes” foram encontrados agricultores, comerciantes e outras categorias ocupacionais. Isso permitiu concluir que a referida categoria incluía estudantes à tempo inteiro e indivíduos com outras ocupações mas que estudam em tempo parcial. Assim decidiu-se considerar os “estudantes” na categoria “outros” assumindo à partida que a maior percentagem era constituída por estudantes.

É assim que na apresentação dos resultados, o grupo de “estudantes”, posteriormente tratados como “outros” apresenta rendimentos próprios, disponibilidade de pagar, entre outras informações. Por outro lado, o grupo considerado “sociedade civil” revelou que era constituído por indivíduos que não só incluía outras categorias ocupacionais consideradas no questionário mas, referia técnicos que nalguns casos ou não tinham sido inquiridos dentro da respectiva “quota” ou não tinha sido possível obter dados estatísticos nas respectivas instituições. Deste modo, optou-se em incluir a categoria de “técnicos” no grupo “sociedade civil”. Sendo assim, os dados foram analisados na sua globalidade e não segundo as distinções definidas à partida pelo estudo (ver gráfico 2).

Quadro1: Elementos considerados na amostragem

	I. Chó kwe	Gondola	Manica	Sussundeng a
População do distrito				
Total	173,277	184,629	155,731	92,622
Homens	74,425	90,720	77,355	43,577
Mulheres	98,852	93,909	78,376	49,045
População residente na vila				
Total	49,730	26,379	28,568	14,977
Homens	21,540	13,056	14,532	7,172
Mulheres	28,190	13,323	14,036	7,805
Grupos alvo				

Estudantes	1218	462	1249	301
Professores	231	99	165	67
Técnicos médios	26	39	sd	Sd
Inquiridos				
Total Preliminar	129	87	209	107
Total realizado	147 (+15%)	140 (+60%)	159 (- 20%)	64 (- 40%)
Estudantes	73	69	83	31
Professores	22	25	20	12
Técnicos+ Sociedade civil	52	46	56	21
Erro máximo permitido	3%	3%	3%	3%
Intervalo de confiança obtido	6.7	5	4.9	3.8

sd – sem dados

Fonte: Censo97 mais direcções distritais

Resultados dos inquéritos

Os resultados dos inquéritos apresentam-se em gráficos e tabelas que ilustram a percentagem de inquiridos que responderam às diversas questões expostas, em relação ao total de inquiridos em cada vila/cidade (total realizado). A análise comparativa, dos resultados, envolvendo todas as vilas/cidades deverá tomar em consideração as diferenças nos tamanhos das amostras.

1. Características sócio-económicas

1.1. Composição etária dos inquiridos

Os resultados dos inquéritos, realizados na cidade do Chókwe, indicam que grande percentagem da população inquirida concentra-se nas faixas etárias compreendidas entre os 16 e 40 anos; com diferentes valores percentuais esta tendência verifica-se nas vilas/cidades de Gondola, Manica e Sussundenga, onde o estudo foi realizado; o que pode ser explicado pelo facto de que os potenciais utilizadores dos telecentros definidos no início da pesquisa incluem maioritariamente estudantes e professores que constituem a componente jovem da população total. (vide quadro 2, 3, 4 e 5)

Quadro2: Percentagem de inquiridos por idade e sexo – Chókwe (N= 147)

Sexo/idade	16-25 anos	26-40 anos	Mais de 41 anos	Total
Masculino	46.1	38.2	15.7	60.5
Feminino	52.9	33.3	11.8	34.7
Total	50.3	35.4	13.6	

Quadro3: Percentagem de inquiridos por idade e sexo – Gondola (N=140)

Sexo/idade	16-25 anos	26-40 anos	Mais de 41 anos	Total
Masculino	59	29	12	71.4
Feminino	75	22.5	2.5	28.6
Total	63.6	27.1	9.3	

Quadro 4: Percentagem de inquiridos por sexo e idade – Manica (N=159)

Sexo/Idade	16-25 anos	26-40 anos	Mais de 41 anos	Total
Masculino	46	35	18	63.3
Feminino	34	30.4	8.9	35.4
Total	50.6	34.2	14.6	

Quadro5: Percentagem de inquiridos por sexo e idade – Sussundenga (N=64)

	16-25 anos	26-40 anos	Mais de 40 anos	Total %
Masculino	39.5	57.9	2.6	59.4
Feminino	57.7	23.1	7.7	40.6
Total	46.9	43.8	4.7	100

1.2. Nível de escolaridade

A leitura dos resultados sobre o nível de escolaridade revela que a maior parte dos inquiridos possui habilitações literárias entre a 8^a e 10^a classes. Exceptua-se a na vila de Sussundenga em que a maior percentagem (45.3%) regista-se entre a 6^a e 7^a classe (gráfico 1). Dados obtidos na única escola secundária existente no distrito revelam que a introdução da 8^a classe é recente. No entanto, apesar das percentagens globais mostrarem tendências positivas, a frequência de mulheres tende a reduzir-se com a elevação do nível de escolaridade.

Gráfico 1: Percentagem de inquiridos por nível de escolaridade segundo a vila/cidade

1.3. Actividades económicas

Os resultados do questionário mostram que foram inquiridos, maioritariamente, indivíduos que realizam outras actividades económicas fora da agricultura; as percentagens predominantes incluem as categorias de professores e técnicos de diversas especialidades e “outras” em que se referem principalmente estudantes, apesar dos resultados indicarem que nem todos são estudantes em tempo inteiro (gráfico 2).. A distribuição da população por sexo e actividade económica mostra que as mulheres ainda constituem uma fracção reduzida nas principais categorias ocupacionais.

O cruzamento das questões relativas ao local de residência e de trabalho revela que foram inquiridos indivíduos que vivem e trabalham nas respectivas vilas ou cidades (centro da cidade/vila e bairros periféricos; havendo percentagens mínimas de pessoas que residem fora das cidades/vilas e que trabalham nas mesmas.

Gráfico 2: Percentagem de inquiridos por ocupação (actividade económica) segundo a vila/cidade

1.4. Rendimentos e despesas

Rendimentos

Os dados sobre os rendimentos indicam que, apesar de diferenças percentuais entre homens e mulheres, a principal fonte de rendimentos dos inquiridos nas cidades de

Chókwe, Gondola e Manica é o salário ou vencimentos. Seguem-se o trabalho na machamba, pequenos negócios e criação de animais. O peso dos pequenos negócios é nitidamente superior nas cidades de Chókwe e Manica. Na vila de Sussundenga, os resultados indicam que as principais fontes de rendimento são os salários e o trabalho na machamba. A tendência é de indivíduos de diferentes categorias ocupacionais possuir diversas fontes de rendimento para além do salário (quadro 8, 9, 10 e 11).

Quanto as fontes de rendimentos, os valores monetários obtidos diferem em cada cidade/vila onde os inquéritos foram realizados. Assim, em Chókwe os rendimentos mais frequentes variam entre 1201 e 3000 mil meticais; na vila de Gondola entre 1201 e 2000 mil meticais, em Manica entre 0-200 mil e entre 1201 e 2000 mil meticais, e em Sussundenga entre 800 e 2000 mil meticais (gráfico3).

Despesas

Quanto às despesas, os resultados do questionário mostram que nas 4 cidades/vilas os inquiridos os gastos mais prioritários são alocados na alimentação e água. As despesas com habitação, saúde e educação figuram nas segunda e terceira prioridade. As despesas em comunicação referem-se como terceira prioridade e com percentagens bastante reduzidas (a mais alta é de 7.5%, na cidade de Chókwe) (quadro 10,11,12 e 13). O gráfico ... relativo aos valores despendidos mostra que a maior percentagem de inquiridos possui despesas que se situam entre 0-50 mil meticais (em Gondola e Manica); em Chókwe atingem valores máximos entre 219-500 mil. Em geral, para as áreas estudadas, o gráfico mostra que as despesas dos inquiridos atingem valores que se distribuem entre os intervalos 51-100 e 1201-2000 mil meticais (gráfico 4).

Gráfico 3: Percentagem de inquiridos por rendimento segundo a vila/cidade

Gráfico 4: Percentagem de inquiridos por valores das despesas segundo a vila/cidade

Situação actual das comunicações

Apesar de haver similaridades, a situação actual das comunicações nas vilas/cidades onde o estudo foi realizado varia segundo o grau de desenvolvimento sócio-económico. Em todas as vilas/cidades, excepto a cidade de Chókwe, os principais meios de informação e comunicação utilizados são o telefone de cabine pública e os transportes semi-colectivos (“chapas”). Na cidade do Chókwe, os resultados indicam que é mais comum o uso do telefone próprio. Apesar de ser uma percentagem reduzida, o uso do correio electrónico

constitui uma prioridade actual para a cidade de Manica; enquanto na vila de Sussundenga refere-se o uso da rádio comunitária (gráfico 5).

Gráfico 5: Percentagem de inquiridos por meios actuais de comunicação e informação por cidade/vila

Os resultados do questionário mostram que os principais meios de comunicação utilizados actualmente em Chókwe incluem o telefone próprio (28.6%) o telefone de cabine pública (24.5%) e os “chapas” (13.6%). Na segunda prioridade utilizam-se o telefone de familiares (13.7%) e os serviços dos correios (12.3%). (quadro 14)

O cruzamento da variável sobre os principais meios de comunicação actualmente utilizados com a ocupação dos inquiridos mostra que os agricultores usam mais o transporte próprio (36.4% e 100%), os comerciantes, electricistas e mecânicos e a categoria que inclui os professores e técnicos referem o uso do telefone da cabine pública e do telefone próprio enquanto os estudantes indicam o uso mais frequente dos transportes semi-colectivos (39.1%)

No distrito de Gondola, são indicados na primeira prioridade o uso do telefone de cabine pública (23.7%) e os “chapas” (18%). Como segunda prioridade pesa mais o uso dos meios anteriormente referidos acrescidos dos serviços dos correios (10.8%). O uso do telefone de familiares e da conversa com amigos como meios de comunicação é referido com maior peso na terceira prioridade (14.5% respectivamente). Os agricultores familiares e comerciantes indicam maior uso do telefone de cabine pública e dos serviços dos correios (37.5% e 44.4%; 25% e 22.2% respectivamente). Os estudantes, incluídos na categoria “outras” referem mais o uso do do telefone de cabine pública, dos transportes semi-colectivos e da rádio (29.9%, 14.3% e 13%). (quadro 15)

Em Manica, os resultados do questionário mostram que os principais meios de comunicação utilizados em Manica são os “chapas” (50.6%). Outros meios incluem o transporte do serviço (18.4%) e transporte próprio (7%). O uso do telefone público é considerado o segundo meio de comunicação mais utilizado (21.4%) depois dos “chapas” (31.4%), em seguida os serviços dos correios (11.9%) e telefone dos familiares (11.3%). Há referências sobre o uso de serviços de correio electrónico e de fax (0.6%) como primeira prioridade. Os agricultores evidenciam mais o uso dos transportes semi-colectivos (50% e 100%), para além do transporte do serviço e da rádio (25%). Os comerciantes e a categoria que inclui electricistas indicam mais o uso do transporte próprio e do serviço (15.4% e 27.3%) e mais a rádio e os transportes semi-colectivos (15.4% e 18.2%). (quadro 16)

A análise dos dados mostra ainda que os estudantes usam como primeiro meio de transporte e comunicação os “chapas” (34.4%) seguidos dos correios (11.5%). Os professores e técnicos mostram uma distribuição proporcional idêntica à dos comerciantes e electricistas, mas referem-se também do uso da conversa com amigos como uma das formas de comunicação (20.8%). Apesar de serem percentagens que variam entre 0.6 e 1.9%, os comerciantes, pastores e outros referem utilizar o transporte próprio e os correios como principais meios de transporte e comunicação.

No distrito de Sussundenga o inquérito indica que os meios de comunicação mais utilizados actualmente como primeira prioridade são o telefone de cabine pública (29.7%), a rádio comunitária (25%), os “chapas” e os serviços dos correios (15.6% e 12.5% respectivamente), meios que continuam a ser referidos com maior peso percentual como segunda e terceira prioridades (quadro 17). O uso dos transportes semi-colectivos e do serviço dos correios foi referido com percentagens que variam entre 33.3 e 100, por agricultores, comerciantes e padres. A categoria dos professores e estudantes indica com maior peso o uso da rádio e do telefone da cabine pública (52.2% e 43.8%).

Procura de serviços do telecentros

Os potenciais serviços a prestar pelo telecentro compreendem a dactilografia de textos, a contabilidade/ processamento de mapas e tabelas, impressão de documentos, envio e recepção rápida de mensagens e informações, aprendizagem de computador, acesso à informação, fotocópias, encadernação de documentos, telefone público. fax e biblioteca.

Os resultados do inquérito mostram que a maioria dos inquiridos, com percentagens que variam de serviço para serviço, predispõem-se a utilizar todos os serviços. No entanto, os serviços de aprendizagem de computadores, dactilografia de textos e contabilidade e processamento de mapas e tabelas figuram na primeira prioridade para todas as vilas/cidades onde foi realizado o estudo. A vila de Sussundenga constitui uma excepção, pois, apresenta uma percentagem elevada em duas categorias profissionais que refere não poder utilizar nenhum dos serviços (gráfico 6)

Gráfico 6: Percentagem de inquiridos por serviços procurados segundo a cidade/vila

No distrito de Chókwe, os inquiridos indicaram como primeira prioridade os serviços de aprendizagem de computador (27.2%), contabilidade e processamento de mapas e tabelas (16.3%), dactilografia de textos (10.5%) e biblioteca (10.2%). Na segunda prioridade acresce-se o acesso à informação(13.6%), e na terceira prioridade a disseminação de informação local (12.2%)(quadro 18). Os agricultores indicam preferencialmente o serviço de impressão de documentos (36.4% e 100%). Os comerciantes (37.5% referiram-se mais do serviço de biblioteca, e juntando-se aos electricistas, empregados bancários, professores e estudantes – “outras” – indicam, também, os serviços de aprendizagem de computadores (percentagens entre 20 e 31.6) . Apenas os estudantes referiram-se dos serviços de fotocópias (21.7%).

Para o distrito de Gondola, os resultados do inquérito mostram que a aprendizagem de computador (39.1%) e dactilografia de textos (14.5%) são serviços procurados como primeira prioridade, enquanto na segunda prioridade indica-se adicionalmente a contabilidade e processamento de mapas e tabelas (20.6%) e o uso do telefone de cabine pública (14%). Os serviços de Impressão de documentos e envio e recepção rápida de mensagens e informações figuram como terceira prioridade (quadro 19). A primeira prioridade referida pelos agricultores familiares, comerciantes, electricistas, empregados bancários e estudantes, na categoria “outras” e os “domésticos/as” é a aprendizagem de computador (percentagens entre 33.3 e 51.9 %). Os agricultores comerciais referem o uso

dotelefone de cabine pública (100%) e a categoria que inclui professores e técnicos indica os serviços de dactilografia de textos (33.3%), a contabilidade e processamento de mapas e tabelas, impressão de documentos (13.3%).

No distrito de Manica, os resultados do trabalho de campo indicam que na primeira prioridade os inquiridos preferem os serviços de contabilidade/ processamento de mapas e tabelas (23.3%), aprendizagem de computador (18.2%) e envio e recepção rápida de mensagens e informações; serviços que se mantêm como segunda prioridade, acrescidos da dactilografia de textos (11.9%). O uso do telefone de cabine pública é referido com maior peso percentual (17%) na terceira prioridade. (quadro 20)

Os agricultores familiares e os comerciantes preferem mais os serviços de aprendizagem de computadores, acesso à informação e promoção dos seus negócios (percentagens entre 25 e 38.5). Os empregados bancários, pastores religiosos e electricistas referem-se dos serviços do telefone de cabine pública, aprendizagem do computador e envio e recepção rápida de mensagens e informações (percentagens entre 18.2 e 66.7); enquanto a categoria que inclui professores e técnicos prefere como primeira prioridade os serviços de contabilidade e processamento de mapas e tabelas (42.3%) e de aprendizagem de computador (21.2%). Na categoria “outras ocupações”, que inclui maioritariamente estudantes, os inquiridos indicam como primeiro serviço que mais gostariam de utilizar o serviço de fotocópias (24.6%), a contabilidade/ processamento de mapas e tabelas (19.7%) seguida do envio e recepção rápida de mensagens e informações (13.1%) e aprendizagem de computador (9.8%). Quanto à categoria de “domésticos” há referência da procura de serviços de fax (50%) para além do envio e recepção rápida de mensagens e informações (50%).

Os resultados do trabalho de campo, no distrito de Sussundenga, mostram que os primeiros serviços desejados são a aprendizagem de computador (48.4%) e a dactilografia de textos (12.5%) como primeira prioridade. Na segunda prioridade figuram, adicionalmente, os serviços de fotocópias (17.9%), o telefone de cabine pública (14.3%). O serviço da biblioteca é referido com maior percentagem como terceira prioridade (21.4%) (quadro 21). Metade dos agricultores familiares e comerciantes respondeu que não prefere usar os serviços oferecidos pelo telecentro enquanto 50% dos agricultores familiares e 33.3% dos agricultores comerciais indica que prefere todos os serviços. Quer agricultores comerciais (66.7%), comerciantes (50%), professores e técnicos (52.2%) e estudantes (46.9%) indicam como primeira prioridade o serviço de aprendizagem de computador.

Disponibilidade de pagar pelos serviços

As diferenças que se observam quanto a disponibilidade de pagar pelos serviços poderá relacionar-se com o tipo de serviços procurados. Contudo, há tendências comuns, nas diferentes vilas/cidades, quanto às possibilidades de pagar pelos serviços. Quanto mais barato for o preço maior é a percentagem de inquiridos dispostos a pagar e maior é o número de serviços referidos. Os primeiros serviços indicados, ao primeiro preço,

incluem a dactilografia, contabilidade e processamento de mapas e tabelas, acesso à informação e aprendizagem de computador. Ao segundo preço adiciona-se a encadernação de documentos, envio e recepção rápida de informações e mensagens e impressão de documentos; ao terceiro preço inclui-se o serviço da biblioteca.

Na vila de Sussundenga os resultados diferem na medida em que a disponibilidade de pagar ao primeiro preço inclui o serviço de telefone de cabine, para além do da dactilografia de textos. Há indicações de que alguns inquiridos (14%) não poderão pagar por nenhum dos serviços.

Os resultados do inquérito em Chókwe mostram que em termos globais a disponibilidade de pagar pelos serviços do telecentro ao primeiro preço incluiria, com maior peso percentual, os serviços de dactilografia de textos (16.3%) e a contabilidade e processamento de mapas e tabelas (15.3%), acesso à informação (13.3%) e aprendizagem de computador (11.6%). No segundo preço acresce a encadernação de documentos (12.8%). Os serviços de biblioteca figuram com maior peso no terceiro preço (12.6%). (gráfico 6) A distribuição por categorias profissionais mostra que os agricultores e empregados bancários e estudantes (18.2% , 100%, 40% e 30.4%) estão dispostos a pagar pelo serviço de dactilografia de textos ao primeiro preço, os comerciantes, pelos serviços de Contabilidade e processamento de mapas e tabelas (37.5%), os electricistas (31.6%) pelo envio e recepção rápida de mensagens e informações, 16.1% dos professores e técnicos pela aprendizagem de computador, e 19.7% por nenhum dos serviços; 100% da categoria “doméstico/a” predispõe-se a pagar pelo serviço de telefone de cabine pública.

Ao segundo preço, metade dos comerciantes, todos os pastores religiosos, 26.3% dos professores e técnicos, 20% dos empregados bancários e 17% dos estudantes indicam disponibilidade em pagar pelo serviço de dactilografia de textos. 21% dos estudantes mostra disponibilidade de pagar pelo serviço de fotocópias enquanto 21.1 dos electricistas refere o serviço de acesso à informação. 14% dos professores e técnicos e 8.7% de estudantes não pode pagar por nenhum serviço.

Ao terceiro preço, todas as categorias de ocupação dispõem-se a pagar pelo serviço de dactilografia de textos; metade dos comerciantes pela contabilidade e processamento de mapas e tabelas, e o número dos que não podem pagar nenhum dos serviços é reduzido para 8.7% dos estudantes. (gráfico 7)

Gráfico 7: Percentagem de inquiridos por disponibilidade de pagar pelos serviços do telecentro - Chókwe

No distrito de Gondola, os resultados do inquérito mostra que a disponibilidade de pagar ao primeiro preço (em termos globais e quanto ao peso percentual) inclui a contabilidade e o processamento de mapas e tabelas (26%) e depois a dactilografia de textos (17.9%). Ao segundo preço evidenciam-se os serviços anteriores mais o envio e recepção rápida de mensagens e informações (15.6%), enquanto no terceiro preço a tendência mantém-se com o crescimento do serviço de impressão de documentos (34.6%) (gráfico 7). Os agricultores indicam o serviço de biblioteca (37.5% e 100%). Na categoria de “doméstico/a” 66.7% referem o serviço de envio e recepção rápida de mensagens e informações e 33.3% o serviço de biblioteca. Os professores e técnicos e estudantes na categoria “outras” referem mais o serviço de contabilidade e processamento de mapas e

tabelas (46.7% e 21.1%) e dactilografia de textos (13.3% e 20.8%). 37.5% de agricultores familiares, 60% de todos os pequenos negociantes, 20% electricistas metade dos empregados bancários e 9.1% dos estudantes não se dispõem a pagar por nenhum serviço.

Ao segundo preço, o serviço de dactilografia de textos é referido por 28.6% dos agricultores familiares, 40% de comerciantes, 36.7% de professores e técnicos, 48.1 de estudantes e um terço da categoria de “doméstico/a”. Os agricultores (28.6% e 100%), todos os pastores religiosos e um terço da categoria de “doméstico/a” indica estar disponíveis a pagar pelo serviço de biblioteca. Pelo serviço de contabilidade e processamento de mapas e tabelas 26.7% de professores e técnicos dispõem-se a pagar ao segundo preço. 40% de comerciantes, metade de pequenos negociantes e empregados bancários e 9.7% de estudantes não se dispõem a pagar por nenhum serviço. Os comerciantes (20%) referiram o serviço de promoção dos seus negócios.

As tendências quanto ao terceiro preço mantêm-se idênticas às do segundo, adicionando-se os serviços de promoção de negócios preferidos por 14.3% dos agricultores familiares. A percentagem dos que não estão dispostos a pagar por nenhum serviço reduziu significativamente (gráfico 8).

Gráfico 8: Percentagem de inquiridos por disponibilidade de pagar pelos serviços do telecentro - Gondola

Os resultados do questionário, em Manica, indicam que a disponibilidade de pagar pelos serviços oferecidos pelo telecentro com a aplicação do primeiro preço incluiriam na primeira opção a dactilografia de textos (23.4%), a contabilidade e processamento de mapas e tabelas e telefone de cabine pública (12.7%), e biblioteca (10.8%). Alguns inquiridos (17.7%) revelaram não estarem disponíveis para pagar por algum dos serviços ao primeiro preço. Na opção do segundo preço referem-se serviços como a dactilografia de textos (21.5%), a contabilidade e processamento de mapas e tabelas (15.2%), em que 16.5% indicam não estarem disponíveis a pagar por nenhum serviço. Na terceira opção (preço3) indicam-se a dactilografia de textos (42.8%), a contabilidade/ processamento de mapas e tabelas e o envio e recepção rápida de mensagens e informações (12.6%). E como nos outros locais, o número de inquiridos dispostos a pagar pelos serviços aumentou (gráfico 9).

Gráfico 9: Percentagem de inquiridos por disponibilidade de pagar pelos serviços do telecentro - Manica

No distrito de Sussundenga, a disponibilidade de pagar pelos serviços ao primeiro preço indica que os primeiros serviços seriam o telefone de cabine pública (51%) e a dactilografia de textos (15.6%). 14% dos inquiridos não estaria disponível a pagar por todos os serviços; ao segundo preço evidenciam-se a contabilidade e processamento de mapas e tabelas e aprendizagem de computador (13.2% respectivamente). Ao terceiro preço 35.5% dos inquiridos dispõem-se a pagar por todos os serviços, para além dos que mencionaram só a impressão de documentos (25.7%), o envio e recepção de mensagens e informações (22.9%) e os serviços de biblioteca (14.3%) (gráfico 9). Quanto à

distribuição da opção do primeiro preço por categorias ocupacionais, metade dos agricultores familiares e dos comerciantes, 15.6% dos estudantes e 8.7% dos professores e técnicos não poderá pagar por nenhum dos serviços. No entanto, 50% dos agricultores familiares, 33.3 dos agricultores comerciais e 13% dos professores e técnicos indica que poderá pagar por todos os serviços ao primeiro preço. Os agricultores comerciais referem que poderão pagar pelos serviços de dactilografia de textos (66.7%), metade dos comerciantes pelo serviço de fotocópias, os professores e técnicos (47.8) e estudantes (68.8%) mais pelo serviço de telefone de cabine pública.

Ao segundo preço, as tendências por categorias de ocupação mantêm-se, notando-se apenas a disponibilidade de metade dos comerciantes, 21.7% dos professores e técnicos e 12.5% dos estudantes em pagar pelos serviços de dactilografia de textos. A percentagem de professores e técnicos dispostas a pagar por todos os serviços aumenta para 17.4%. Um terço dos agricultores comerciais mostra-se disponível em pagar pelos serviços de envio e recepção rápida de mensagens e informações, de aprendizagem de computador e de fax.

Ao terceiro preço, metade dos agricultores familiares, 78.3% dos professores e técnicos e 9.7% dos estudantes refere estar disponível para pagar por todos serviços, enquanto a percentagem dos que não podem pagar por nenhum serviço mantêm-se estável com a excepção do grupo de professores e técnicos e outros, onde reduz-se consideravelmente.

Gráfico 10: Percentagem de inquiridos por disponibilidade de pagar pelos serviços do telecentro - Sussundenga

Gráficos comparativos

Gráfico 11: Percentagem de inquiridos por disponibilidade de pagar pelos serviços do telecentro segundo a vila/cidade (1º Preço)

Gráfico 12: Percentagem de inquiridos por disponibilidade de pagar pelos serviços do telecentro segundo a vila/cidade (2º Preço)

Gráfico 13: Percentagem de inquiridos por disponibilidade de pagar pelos serviços do telecentro segundo a vila/cidade (3º Preço)

Necessidades de informação

Sobre as necessidades de informação, há grandes semelhanças nas vilas/cidades onde o estudo foi realizado; informações ou assuntos sobre ensino/aprendizagem e sobre agricultura constituem uma prioridade comum. (gráfico 14)

Gráfico 14: Percentagem de inquiridos por tipo de informação necessitada segundo a vila/cidade

Os resultados do inquérito, no distrito de Chókwe, indicam que o ensino/aprendizagem (33.6%) e a agricultura (28.1%) figuram como mais prioritárias. As tendências em termos percentuais mantêm-se nas segunda e terceira prioridade. Os assuntos profissionais ocupam maior peso como terceira prioridade (28.1) (quadro 22). A distribuição da primeira prioridade por categorias ocupacionais mostra que os agricultores, empregados bancários e estudantes priorizam mais informações sobre agricultura (percentagens entre

60 e 100). Os comerciantes preferem mais informações sobre negócios e o ensino e aprendizagem, enquanto os professores e técnicos e electricistas indicam com maior peso informações sobre o ensino/aprendizagem (44.3% e 36.8%).

No distrito de Gondola, o inquérito revela que as primeiras prioridades são informações sobre agricultura (41.4%) e ensino/aprendizagem (34.3%), na segunda prioridade acrescenta-se os negócios/comércio enquanto as “informações do Governo” figura com maior peso percentual na terceira prioridade (20%) (quadro 23). Todas as categorias ocupacionais referem que informações sobre a agricultura são a primeira prioridade (percentagens entre 30 e 100); o ensino/aprendizagem figura em segundo plano em termos percentuais, informações referidas com maior percentagem dos estudantes (46.8%), agricultores familiares (37.5) e empregados bancários (50%) entre outros. Os professores deram mais peso percentual às informações sobre a agricultura (43.3%) e depois os negócios/comércio e assuntos profissionais (20%) e por fim o ensino/aprendizagem; enquanto os comerciantes deram primazia às informações sobre negócios/comércio (40%)

Em Manica, apesar de percentagens variadas quanto à procura potencial, todos os serviços propostos no questionário foram indicados. A necessidade de informações sobre ensino/aprendizagem constitui a prioridade mais frequentemente referida. Seguem-se informações sobre agricultura na primeira prioridade (29.1%), sobre negócios/comércio como segunda prioridade, acrescidas de contactos com o estrangeiro e informações sobre actualidade nacional; a diversão apenas tem peso significativo na terceira prioridade (13.3%) antecedidos por assuntos profissionais (22.2%) (quadro 24).

A análise dos dados em relação à ocupação indica que para a categoria outros que inclui maior percentagem de estudantes, as opções indicadas na primeira prioridade incluem o ensino/aprendizagem (48.3%) seguida de informações sobre a agricultura (30%) e informações sobre actualidade nacional (11.7%). Na segunda prioridade referem-se as primeiras, acrescidas por informações sobre negócios (16%). Informações sobre assuntos profissionais (21.7%) e diversão (20%) predominam como terceira opção.

Os agricultores inquiridos apenas referiram assuntos sobre agricultura como primeira utilidade, na segunda utilidade indica-se assuntos sobre negócios/comércio (50%), o ensino/aprendizagem e sobre actualidade nacional (25%). Na terceira prioridade, os agricultores indicam a diversão (25%) e informações sobre assuntos profissionais (50%).

Os comerciantes apontam como primeira prioridade a obtenção de informação sobre negócios/comércio (46.2 %) seguidas por assuntos sobre agricultura (23.1%) e; na segunda prioridade predomina o ensino/aprendizagem (23.1%) enquanto a terceira prioridade refere assuntos sobre a actualidade nacional (23.1%). Os professores apontam como primeira prioridade os assuntos sobre ensino/aprendizagem (54%), sobre agricultura (25%)

No distrito de Sussundenga, na primeira prioridade, têm maior peso percentual os assuntos relativos ao ensino/aprendizagem (39.1%) e depois a agricultura (32.8%); na segunda prioridade, cresce-se informações sobre actualidade nacional (20.3%) e sobre negócios/comércio (14.1%); informações sobre assuntos profissionais predominam como terceira prioridade (23.4%) (quadro 25). Na primeira prioridade, os resultados do cruzamento com a variável “ocupação dos inquiridos” indicam que metade dos

agricultores familiares e todos agricultores comerciais, os pastores religiosos, 20% de professores e técnicos e 31% dos estudantes preferem informações sobre agricultura. Todos os comerciantes indicam informações sobre negócios, enquanto a primeira prioridade com maior peso para professores e técnicos e estudantes é o ensino/aprendizagem (40% e 40.6% respectivamente. Metade dos agricultores refere-se de informações sobre assuntos profissionais como primeira prioridade.

Experiência no uso de computador

Os resultados do inquérito mostram que a percentagem de inquiridos que tem experiência na utilização do computador é reduzida, pois não atingem 25% em todas as áreas em que o estudo foi realizado. A cidade do Chókwe apresenta maior percentagem (22.4%) sendo a vila de Sussundenga a que apresenta a menor percentagem de inquiridos com experiência no uso de computador. A percentagem de inquiridos sem experiência de uso de computador, nas quatro vilas/cidades, supera 70%, sendo mínima na cidade de Chókwe (72.1%) e máxima na cidade de Sussundenga (87.5%).(quadro 6)

Quadro 6: Percentagem de inquiridos por experiência de uso de computador segundo a cidade/vila

	Chókwe	Gondola	Manica	Sussundenga
Com experiência	22.4	12.9	18.9	10.9
Sem experiência	72.1	86.4	76.7	87.5
Sem informação	5.4	0.7	4.4	1.6

Conhecimento da língua inglesa

Sobre o conhecimento da língua inglesa, o inquérito revelou que há um equilíbrio relativo entre a percentagem de inquiridos que fala a língua inglesa e dos que não falam. Nas cidade de Chókwe e na vila de Gondola mais de 50% dos inquiridos respondeu que não fala a língua inglesa. A maior percentagem de inquiridos (49.7%) que falam a língua inglesa verificou-se na cidade de Manica, sendo a vila de Sussundenga a que apresenta meno percentagem (18.8%) e por isso maior percentagem de individuos que não falam a língua inglesa (quadro 7).

Quadro 7: Percentagem de inquiridos por conhecimento da lingua inglesa segundo a cidade/vila

	Chókwe	Gondola	Manica	Sussundenga
Fala	44.2	43.6	49.7	18.8
Não fala	51	55.7	46.5	81.2
Sem informação	4.8	0.7	3.7	-

Análises e conclusões

Os resultados do inquérito indicam que, não obstante as diferenças nos pesos percentuais, as tendências globais nas diversas variáveis contidas no questionário são semelhantes para as cidades/vilas onde o estudo foi realizado.

Em todas as cidades/vilas há um leque de utentes potenciais locais que mostra interesse pela instalação de um telecentro. Entretanto, as variações em relação às prioridades dos serviços potencialmente desejados e a capacidade de pagar pelos mesmos mostra a necessidade de reflectir sobre o tipo de serviços que os telecentros terão de prestar para cada cidade/vila; tomando em consideração as percentagens de população com experiência de uso de computador e, em certa medida, com domínio da língua inglesa.

A procura de serviços poderá, um lado, estar relacionada com o conhecimento sobre o tipo de serviço e o seu funcionamento, e por outro, com a experiência no uso, é assim, que os serviços de televisão e vídeo, e-mail e internet são serviços pouco referidos, ou mesmo, não referidos nas quatro vilas/cidade onde o estudo foi realizado.

Em todas as vilas/cidade, verifica-se uma clara disparidade entre a procura de serviços e a disponibilidade de pagar; pois, aos serviços mais procurados não corresponde uma maior disponibilidade de pagar pelos mesmos. Assim, o caso mais evidente é a maior procura dos serviços de aprendizagem de computador a que corresponde baixa disponibilidade de pagar, não obstante uma menor procura dos serviços de dactilografia de textos a que corresponde uma maior disponibilidade de pagar (aspecto que poderá estar relacionado com os preços relativamente baixos propostos no inquérito?).

A baixa disponibilidade de pagar pelos serviços poderá estar relacionada com o facto de que os valores indicados para as despesas mostrarem uma tendência dos inquiridos para a poupança. Pois, enquanto os valores dos rendimentos tendem a concentrar-se entre os intervalos 51-100 mil meticais e 3001-5000 mil meticais (área central cujo pico é o intervalo 1201-2000 mil meticais do gráfico 3) os valores das despesas tendem a concentrar-se entre os intervalos 0-50 mil meticais e 1201-2000 mil meticais (área deslocada para a esquerda cujo pico é o intervalo 219-500 mil meticais do gráfico 4)

O factor mais preocupante e mais delicado, é a correlação preços/procura/capacidade de pagar, que conjugado com as prioridades nas despesas, ilustram claramente as dificuldades que segmentos importantes da população alvo terão na aquisição dos serviços. Esta constatação dá maior ênfase aos argumentos da equipe de pesquisa sobre a necessidade de serem fixados preços acessíveis e introdução prévia de determinados incentivos, tais como tarifas específicas e outros.

Na cidade de Chókwe, os inquiridos mostraram interesse pela instalação do telecentro. A primazia do uso do telefone (próprio ou de cabine pública) como meio de comunicação poderá indicar uma tendência positiva para o uso de tecnologias modernas de comunicação.

A procura de serviços potenciais indica a aprendizagem de computador e serviços concernentes, o que poderá merecer uma compreensão lógica quando se verifica que 72.1% dos inquiridos, na cidade de Chókwe, não tem experiência no uso de computadores. Considerando que há uma relativa disponibilidade de pagar pelos serviços procurados, a instalação de um telecentro deverá considerar serviços que forneçam informações sobre agricultura para além do ensino e aprendizagem. (No entanto, há a assinalar que 89.3% dos inquiridos nem falam a língua inglesa e nem têm experiência de uso de computadores, mas 36.9% dos inquiridos que falam a língua inglesa tem experiência de uso de computador).

Note-se que apesar da disponibilidade de pagar pelo serviço de dactilografia de textos ser relativamente maior nos três preços propostos, a procura do referido serviço é relativamente menor quando comparada à procura dos serviços de aprendizagem de computador cuja disponibilidade de pagar é relativamente menor. O facto poderá estar relacionado com a percepção sobre os baixos custos propostos para os serviços de dactilografia de textos e provavelmente com os elevados custos para a aprendizagem de computador; pois a disponibilidade de pagar pelos serviços reduz, como é óbvio, quando os preços aumentam, de tal modo que a percentagem de inquiridos que não estariam dispostos a pagar por nenhum dos serviços reduz quando o preço diminui (gráfico 6).

Dos quatro locais onde o estudo foi realizado, na cidade de Chókwe os inquiridos indicaram maior número de assuntos relacionados com as necessidades de informação com particular destaque para informações sobre ensino/aprendizagem e agricultura, sendo a única área de estudo onde os inquiridos referiram a necessidade de informações do Governo, apesar da percentagem ser muito baixa. (gráfico 13). No entanto, os serviços informáticos ligados a disseminação de informação são dos menos procurados e com baixa disponibilidade de pagar pelo serviço. Esta análise poderá merecer considerações quando se verifica que as prioridades nas despesas relegam as comunicações para a segunda e terceira prioridades. O serviço de contabilidade e processamento de textos mostra um certo equilíbrio entre a procura e a disponibilidade de pagar; pois é o segundo serviço mais procurado e é o segundo serviço em que há disponibilidade de pagar ao primeiro preço, e também em segundo lugar.

Na vila de Gondola, predomina mais o uso do telefone de cabine pública, um facto ligado à falta de ligações telefónicas ao domicílio. Tal como na cidade de Chókwe, a procura de serviços do telecentro indica a aprendizagem de computador. Há uma disponibilidade em pagar serviços relacionados com a informática; serviços que terão de contemplar informações sobre assuntos ligados principalmente à agricultura e ao ensino/aprendizagem. (Dos inquiridos, 86.4% não tem experiência de uso de computador, 96.2% inquiridos dos que não falam a língua inglesa e não tem experiência de uso de computadores, enquanto 24.6% dos inquiridos que falam a língua inglesa tem experiência de uso de computador).

Quanto às necessidades de informação, os inquiridos na vila de Gondola referiram-se com maior destaque, tal como as restantes áreas de estudo, assuntos sobre a agricultura e ensino/aprendizagem, a disponibilidade de pagar pelos serviços do telecentro ligados à informação é bastante reduzida. Apesar da maior procura do serviço de aprendizagem de computador, há baixa disponibilidade de pagar pelo serviço. Em contraste, a procura dos serviços de dactilografia de textos é relativamente menor enquanto a disponibilidade de pagar pelo serviço é maior, uma análise equiparada ao caso da cidade de Chókwe. Provavelmente o serviço de telefone de cabine pública seja o apresenta um certo equilíbrio entre a procura e a disponibilidade de pagar.

Na cidade de Manica, abrangida pelas dinâmicas do corredor da Beira, o uso actual de meios de comunicação e informação circunscreve-se mais aos transportes; o telefone é o segundo meio mais utilizado. Sobre os serviços do telecentro, a procura está centrada em serviços ligados à informática incluindo a aprendizagem de computador. São serviços para os quais há uma disponibilidade potencial de pagar, tomando em consideração que as necessidades de informação indicam para assuntos sobre o ensino/aprendizagem, a

agricultura e negócios /comércio; no entanto, a procura dos serviços de disseminação de informação são dos menos procurados e com uma baixa disponibilidade de pagar pelo serviço. (Em Manica, 76.7% dos inquiridos não tem experiência de uso de computador, 32.9% dos que falam a língua inglesa tem experiência de uso de computador, enquanto 93.2% dos que não falam a língua inglesa não tem experiência de uso de computador). Contudo, a procura dos serviços de telefone de cabine pública é reduzida, provavelmente porque a rede existente seja suficiente.

Tal como nos restantes locais, onde o estudo foi realizado, a procura do serviço de dactilografia de textos é menor em relação a disponibilidade de pagar pelo serviço. Verifica-se a maior percentagem (cerca de 17%) de inquiridos dispostos a pagar por todos os serviços ao terceiro preço. Os gráficos 5 e 8 mostram que há um relativo equilíbrio entre a procura e disponibilidade de pagar pelos serviços de contabilidade e processamento de mapas e tabelas e do envio e recepção rápida de mensagens e informações.

Na vila de Sussundenga utiliza-se mais o telefone de cabine, como meio de comunicação. A aprendizagem de computador figura como o serviço potencialmente mais procurado embora a disponibilidade de pagar priorize o telefone de cabine pública (ao primeiro e segundo preços). As necessidades potenciais referem principalmente assuntos ligados ao ensino/aprendizagem e à agricultura. (Refira-se que 87.5% dos inquiridos não tem experiência de uso de computador, 41.7% dos que falam a língua inglesa têm experiência de uso de computador, enquanto 96.2% dos que não falam a língua inglesa não tem experiência de uso de computador). Verifica-se uma maior disparidade entre a maior procura dos serviços de aprendizagem de computador enquanto um dos serviços com uma disponibilidade de pagar bastante baixa. O serviço de dactilografia de textos, ao contrário dos resultados obtidos nas três vilas/cidades anteriores, em Sussundenga apresenta uma tendência para um equilíbrio entre a procura e a disponibilidade de pagar (que é maior ao terceiro preço)