

GUIA PARA “IR EM DIREÇÃO”

DIGITAL SKILLS

O guia que enumera as melhores práticas europeias para
“conhecer” o público.

GUIA
Nº1



Cofinanciado pela
União Europeia



Efficiencie
SOLIDAIRE & CRÉATIVE



DIGITAL SKILLS
Exchange of best practices between digital mediation players !

PREVIFORM
Laboratório, Formação, Higiene
e Segurança do Trabalho, Lda.



EDITORIAL

EFFICIENCE

PREVIFORM

APRESENTAÇÃO DO PROJETO DE COMPETÊNCIAS DIGITAIS

O projeto **Digital Skills**, financiado no âmbito do programa **Erasmus+ Educação/Formação**, tem como principal objetivo desenvolver as práticas dos intervenientes na mediação digital através de dois eixos principais:

- por um lado, a (re)mobilização das populações mais afastadas da tecnologia digital graças aos métodos "**Vá em direção a**" que permitem que sejam alcançadas nos locais que frequentam e nos horários que lhes convêm;
- por outro lado, **a adoção de uma postura e apoio adaptados a públicos específicos** (deficiência, viajantes, etc.).

As atividades do projeto "Digital Skills" incluem o desenvolvimento de **referências de melhores práticas** para a mediação digital, **a criação de módulos de formação** adaptados a vários públicos, a implementação de ações de sensibilização e formação no seio das organizações parceiras, bem como a divulgação e partilha de resultados, de forma a criar uma comunidade europeia comprometida com os desafios da inclusão digital e do desenvolvimento das competências digitais dos indivíduos.



PARA QUEM É ESTE GUIA?

Mediadores digitais, especialistas digitais, escritores públicos, quer sejam profissionais ou voluntários que trabalham em diversos contextos, como bibliotecas, centros sociais, espaços públicos digitais, associações, comunidades, empresas, organizações de formação, etc., desempenham um papel essencial no apoio ao público na utilização de ferramentas digitais e no acesso a serviços online.

Este primeiro guia pretende reforçar as suas competências e conhecimentos, através da descoberta de um conjunto de projetos inspiradores realizados por toda a Europa, que inovam na sua forma de chegar aos públicos, tanto nos espaços físicos ou virtuais que frequentam, como nos momentos em que aí estão presentes.

[http://](http://www.digital-skills-erasmus-plus.fr)





SUMÁRIO

8 PROJETOS NA EUROPA FOCADOS NO CONCEITO “IR EM DIREÇÃO A”



P.4

FOLHA 1: CIBERVOLUNTARIOS

Implementação de uma rede de voluntários cibernéticos em toda a Espanha

P.7

FOLHA 2: DIGITAL TRAVELLERS

As bibliotecas como lugares de mediação digital

P.10

FOLHA 3: OPEN SOURCE POLITICS

Facilitar a democracia participativa online

P.13

FOLHA 4 : CAFÉ GERMAINE

Café itinerante móvel pretende fortalecer laços sociais e promover o acesso aos direitos e tecnologias digitais

P.16

FOLHA 5: CAFÉ NUMÉRIQUE

Conferências interativas para tornar a tecnologia digital acessível a todos

P.19

FOLHA 6: EFFICIENCE

Rede de locais de inclusão digital de terceiros localizados em centros comerciais

P.22

FOLHA 7 : PLAY FOR CHANGE

Alcançar o público através da implementação de divulgação digital

P.25

FOLHA 8 : LES PROMENEURS DU NET

Profissionais de juventude que proporcionam uma presença online aos jovens



FUNDAÇÃO CIBERVOLUNTARIOS FOLHA 1

Implementação de uma rede de voluntários cibernéticos em toda a Espanha

CIBER
VOLUNTARIOS.org



APRESENTAÇÃO

A Fundação Cibervoluntários é uma organização não governamental espanhola **pioneira na área do voluntariado tecnológico**. Os principais objetivos da Fundação Cibervoluntários centram-se na diminuição da exclusão digital, tornando as tecnologias acessíveis a todos.



A fundação **oferece formação gratuita em competências digitais a milhares de beneficiários** todos os anos, permitindo-lhes interagir eficazmente com serviços essenciais, como a administração, as plataformas bancárias e outras ferramentas digitais.

A organização conta com milhares de **PME e pequenas ONG espalhadas pelo território (urbano, rural), que apoia na sua digitalização** para reforçar a sua competitividade e o seu impacto. Promove também o **uso positivo e seguro da tecnologia**, sensibilizando o público para as boas práticas e questões de cibersegurança. A fundação impulsiona a transformação digital com uma visão focada no **impacto social**, para que a tecnologia sirva realmente o progresso humano e a solidariedade.

A fundação conta também com o recrutamento de voluntários em todo o país e forma-os regularmente para os preparar para liderar workshops e oferecer apoio personalizado o mais próximo possível dos residentes. Estes **voluntários cibernéticos** partilham as suas competências digitais para ajudar as comunidades locais a tornarem-se autossuficientes no uso da tecnologia. A ONG foi reconhecida como uma das **100 pioneiras na transformação digital pelo Financial Times**.

4.500 CIBERVOLUNTÁRIOS EM TODA A ESPANHA



CIBER VOLUNTARIOS

EM POUCAS PALAVRAS

A Fundação Cibervoluntários é uma ONG espanhola que oferece formação gratuita em competências digitais aos cidadãos, especialmente aos mais vulneráveis, através de uma rede de cibervoluntários.

EM POUCOS NÚMEROS

- + **4.500** cibervoluntários
- + **70.000** jovens formados
- + **4.900** entidades colaboradoras (públicas, privadas, ONG, escolas)
- Colaboração com **96** organizações e universidades europeias

A abordagem da Fundação Cibervoluntários assenta em três pilares fundamentais:

- acessibilidade tecnológica
- treino personalizado
- empoderamento coletivo

Esforça-se por tornar as tecnologias acessíveis a todos, especialmente às populações marginalizadas ou às que estão distantes das ferramentas digitais, de forma a reduzir as desigualdades de acesso.

Através de workshops práticos adaptados às necessidades específicas de cada comunidade, a fundação oferece formação que vai ao encontro das expectativas locais.

Por fim, faz questão de promover o empoderamento coletivo, oferecendo aos indivíduos e às organizações meios para resolver problemas sociais através do uso das tecnologias digitais.

Esta abordagem participativa coloca os beneficiários no centro da sua transformação digital, tornando-os actores do seu próprio desenvolvimento.

A fundação está diariamente empenhada em fortalecer o lugar das mulheres na sociedade através da tecnologia, fornecendo-lhes as ferramentas essenciais para participarem plena e equitativamente em todos os aspetos da vida social. Uma metodologia “VÁ PARA” para o público que conta efetivamente com pequenos negócios espalhados pelo território e uma grande rede de voluntários que são verdadeiros embaixadores da inclusão digital trabalhando em estreita colaboração com os residentes.



OBSTÁCULOS E SOLUÇÕES

A Fundação Cibervoluntários encontrou vários obstáculos na promoção da inclusão digital, incluindo a exclusão digital e a falta de competências tecnológicas, especialmente nas zonas rurais e entre as populações vulneráveis. Para resolver isto, a fundação oferece formação personalizada, como **workshops interativos, para ajudar os jovens a desenvolver competências digitais básicas.**

Conta ainda com parcerias locais com empresas e organizações locais para fortalecer o impacto e a proximidade das suas ações.

Por fim, **a fundação apoia os seus voluntários oferecendo formação contínua** para garantir que se mantêm competentes e eficientes. Estas soluções permitem à fundação **reduzir a exclusão digital e promover uma sociedade mais inclusiva.**

PARCERIAS E COLABORAÇÃO

A Fundação Cibervoluntários **conta com uma sólida rede de parcerias e colaborações** para maximizar o impacto das suas iniciativas. Trabalha com empresas privadas que fornecem equipamentos tecnológicos e apoio financeiro essencial para os seus projetos. Em parceria com organizações públicas, implementa programas de educação tecnológica adaptados às necessidades locais. Com a ajuda de ONG internacionais, a fundação desenvolve projetos transfronteiriços que visam **promover a inclusão digital à escala global.**

Por fim, trabalha em estreita colaboração com as instituições de ensino para sensibilizar os jovens para as oportunidades oferecidas pela tecnologia. Estas colaborações estratégicas ajudam a alargar o alcance das ações da fundação, garantindo ao mesmo tempo a sua sustentabilidade e impacto duradouro.

<http://>



Quer saber mais?

cibervoluntarios.org
info@cibervoluntarios.org

RESULTADOS E IMPACTOS

Desde a sua criação, a Fundação Cibervoluntários tem gerado resultados significativos e um impacto duradouro no campo da inclusão digital. **Mais de 70.000 pessoas são formadas a cada ano**, permitindo que muitas comunidades locais adquiram competências essenciais para se adaptarem a um mundo cada vez mais digitalizado. Este impacto é possível graças ao empenho de mais de 4.500 cibervoluntários e à colaboração com mais de 4.900 organizações, espalhadas por todo o país (rural, urbano). Juntos, **estão a desenvolver grandes projetos europeus focados na transformação digital e na inovação social**.

Por exemplo, o projecto NADINE envolveu 428 participantes, incluindo migrantes vulneráveis, requerentes de asilo e refugiados na Grécia, Espanha e Bélgica, que testaram a plataforma com resultados promissores.

Além disso, o projecto Cipherseniors formou 269 idosos na Europa na utilização segura de ferramentas TIC para facilitar a sua independência. Estes são dois exemplos, mas há muitos outros !

LIÇÕES APRENDIDAS E CONSELHOS

Ao longo dos seus anos de experiência, a Fundação Cibervoluntários aprendeu diversas lições importantes para maximizar o impacto das suas iniciativas. Adaptar a **formação às necessidades específicas dos beneficiários** revelou-se essencial para garantir a sua eficácia e relevância. A criação de parcerias fortes com empresas, instituições públicas e outras organizações permitiu multiplicar os impactos, combinando recursos e expertise. A fundação aprendeu também **a importância de apoiar os seus voluntários investindo na sua formação contínua**, para os tornar cada vez mais competentes e eficazes na área. Por fim, **focou-se na comunicação simples e envolvente para desmistificar as tecnologias de informação e comunicação (TIC)**, facilitando assim a sua adoção e utilização por todos.

VISÃO DO FUTURO

A Fundação Cibervoluntários aspira a um futuro onde **a tecnologia seja uma alavanca para a inovação social e o empoderamento dos cidadãos**, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade digital. Está empenhada em **garantir que todos têm a oportunidade de aceder, aprender e utilizar a tecnologia** para promover a sua autonomia, reforçar os seus direitos e melhorar as suas oportunidades de emprego e participação social. Assim, a visão de futuro da Fundação Cibervoluntários é continuar a ser **um ator fundamental na redução da exclusão digital**, fomentando a inclusão digital e promovendo a **utilização responsável e benéfica das tecnologias para todos**.





DIGITAL TRAVELLERS

FOLHA 2

As bibliotecas como lugares de mediação digital

**Digital
TRAVELLERS**



APRESENTAÇÃO

Digital Travellers (DT) é um projeto criado para **promover a inclusão digital**, e por conseguinte social, de pessoas vulneráveis à exclusão devido à falta de competências digitais. Segundo a Comissão Europeia, quase 44% da população não possui competências digitais básicas, embora cerca de 90% dos empregos futuros dependam delas..



A tecnologia digital desempenha um papel cada vez mais importante na vida quotidiana, seja nas operações bancárias, no pagamento de contas, na conclusão de procedimentos administrativos ou na declaração de impostos. O projeto Viajantes Digitais pretende fortalecer as competências digitais do maior número de pessoas possível, **mobilizando os bibliotecários, atores-chave na educação não formal**. O seu objectivo intermédio é demonstrar, através de um projecto-piloto, que é possível formar um público alargado de forma eficaz e a baixo custo através de uma abordagem de **"formação de formadores"**, apoiada por **recursos educativos adequados e acessíveis**.

O site Digital Travellers **oferece uma biblioteca online** com **diversos recursos categorizados por tema** (domínio de ferramentas, acesso à informação, comunicação e colaboração, criação de conteúdos, segurança e resolução de problemas). **A biblioteca de recursos tem como público-alvo principalmente bibliotecários, mas também mediadores digitais, educadores e estruturas de apoio social, para que se tornem ajudantes digitais**. Os recursos educativos desenvolvidos são disponibilizados para facilitar a realização das oficinas.

DIGITAL TRAVELLERS

EM POUCAS PALAVRAS

O Digital Traveler é um projeto que visa criar uma grande biblioteca de recursos online para formar instrutores a baixo custo e tornar a tecnologia digital acessível a todos.

EM POUCOS NÚMEROS

80 librarians trained
4 pilot countries

Uma biblioteca online para formar bibliotecários para se tornarem cuidadores digitais

Através deste projeto, é atingida uma vasta gama de cidadãos, incluindo idosos, migrantes e pessoas de origens desfavorecidas. Os recursos desenvolvidos no âmbito deste projecto têm em conta o contexto local de cada país parceiro e as necessidades específicas destes grupos.

Ao longo deste projeto, as partes interessadas colaboraram com as bibliotecas públicas, que são parceiros essenciais para alcançar e apoiar utilizadores excluídos da tecnologia digital.

Quiseram demonstrar que a abordagem de “formar os instrutores” é eficaz no combate à exclusão digital e pode ser facilmente reproduzida por outros parceiros europeus, sendo possível atingir um público alargado nas suas respetivas áreas. A biblioteca, local frequentado por um grande número de cidadãos, torna-se assim um local de mediação digital.

Todos os recursos estão disponíveis online sob a licença Creative Commons, permitindo que todos os utilizem livremente. Os materiais de apoio à formação de facilitadores estão disponíveis apenas em inglês.

As pessoas que estão isoladas digitalmente podem visitar as bibliotecas parceiras do projeto Digital Travellers na Europa para formação e apoio. Estas bibliotecas, localizadas em vários países europeus, oferecem workshops e sessões de formação ministradas por bibliotecários com formação em tecnologia digital.



OBSTÁCULOS E SOLUÇÕES

O projeto Digital Travellers encontrou vários obstáculos importantes relacionados com a exclusão digital e a coordenação internacional. Um dos principais desafios foi a exclusão digital, que limita o acesso de muitas pessoas a serviços essenciais, como serviços bancários online, pagamentos de contas e procedimentos administrativos.

Para resolver isto, foram criados **recursos educativos e adaptados às necessidades locais, de forma a formar grupos desfavorecidos** de forma direcionada. Outro desafio foi a dificuldade de coordenar ações entre vários países com contextos culturais e organizacionais diferentes. Para resolver isto, o projeto contou com fortes parcerias com bibliotecas nacionais e ONG especializadas, promovendo uma estreita colaboração e harmonização de métodos. Estas soluções ajudaram a ultrapassar obstáculos e ao mesmo tempo maximizaram o impacto do projeto.

PARCERIAS E COLABORAÇÃO

O projeto Digital Travellers assenta numa colaboração estratégica entre **vários parceiros europeus**. Estes parceiros incluem organizações como as Bibliotecas Sem Fronteiras na Bélgica, fundações como a FRSI na Polónia e bibliotecas nacionais nos Países Baixos e na Finlândia.

A mobilização destes intervenientes, complementada pela expertise das Bibliotecas Públicas 2030, ilustra uma **abordagem concertada** para maximizar o impacto do projecto, integrando as necessidades locais e promovendo a **partilha de boas práticas à escala europeia**.

http://



Quer saber mais?

<https://www.digitaltravellers.org>

RESULTADOS E IMPACTOS

O projeto Digital Travellers produziu resultados concretos e um impacto duradouro na inclusão digital na Europa. A criação de uma plataforma online com recursos educativos gratuitos, adaptados localmente e acessíveis sob licenças Creative Commons facilitou o acesso a ferramentas educativas de qualidade para todos.

Foram formados 80 bibliotecários em quatro países piloto (Bélgica, Finlândia, Países Baixos e Polónia). Estes instrutores transmitiram depois as suas competências às suas comunidades, melhorando o acesso a ferramentas digitais essenciais para a vida quotidiana. O projeto influenciou também as políticas públicas europeias, através de recomendações estratégicas que **realçaram a importância da inclusão digital**. A Digital Travellers demonstrou assim a eficácia da abordagem "**formar os formadores**", servindo de modelo para combater a exclusão digital em larga escala e a presença das bibliotecas nas regiões como **locais de mediação digital**, um conceito de agregação de recursos para apoiar a inclusão digital.

LIÇÕES APRENDIDAS E CONSELHOS

As principais lições aprendidas com o projeto Digital Travellers destacam a importância de adaptar os recursos educativos às necessidades locais para maximizar o seu impacto. **O papel central das bibliotecas tem sido crucial, porque são locais acessíveis em todos os territórios (cidades, vilas) para disseminar as competências digitais a públicos diversificados.**

A abordagem de "formar os instrutores" também se revelou muito eficaz, alcançando um público alargado a baixo custo. Um conselho importante é **promover parcerias fortes** com os intervenientes locais para garantir uma coordenação e adaptação harmoniosas das soluções a diferentes contextos culturais e sociais.

VISÃO DO FUTURO

A visão futura do projeto Digital Travellers é expandir a iniciativa a outros países europeus para alcançar um público ainda maior. A **integração de novas tecnologias e métodos de aprendizagem digital** ajudar-nos-á a manter-nos **na vanguarda da inclusão digital**. Para fazer crescer a comunidade, é possível, através do site, tornar-se um facilitador para participar na redução da exclusão digital, juntando-se a uma comunidade de atores comprometidos com a inclusão digital! O projeto visa também **desenvolver mais recursos** para as populações marginalizadas e **continuar a influenciar as políticas europeias** para garantir o acesso equitativo às competências digitais para todos.





OPEN SOURCE POLITICS

FOLHA 3

Promover a democracia participativa online através do desenvolvimento e implementação de ferramentas de código aberto na França

**Open
Source
Politics**



APRESENTAÇÃO

A **Open Source Politics** é uma empresa da área da Economia Social e Solidária. Desenvolve plataformas digitais livres e de código aberto e lidera workshops de inteligência coletiva para apoiar atores públicos, privados e associativos envolvidos em abordagens participativas.

A organização dispõe de uma componente inovadora de mediação digital que lhe permite chegar aos públicos e garantir a inclusividade da sua ação.



A equipa do Open Source Politics é **constituída por profissionais empenhados**. Inclui consultores, desenvolvedores, engenheiros de dados e outros especialistas dedicados à promoção de bens comuns digitais.

Os valores fundamentais da empresa incluem a **democracia participativa, a utilização de software livre e de código aberto, a inteligência coletiva, o compromisso com a economia social e solidária e a tecnologia digital inclusiva**. Estes princípios orientam as suas ações para **fortalecer a participação** e a transparência **dos cidadãos** em diversos setores da sociedade. Alcançar todos os públicos, fornecendo ferramentas acessíveis a todos e apoiando os intervenientes locais para melhor interagir com os públicos mais distantes da tecnologia digital.



OPEN SOURCE POLITICS

EM POUCAS PALAVRAS

A Open Source Politics é uma empresa da área da Economia Social e Solidária que desenvolve plataformas digitais livres e de código aberto e lidera workshops de inteligência coletiva para apoiar atores públicos, privados e associativos engajados em abordagens participativas e inclusivas.

EM POUCOS NÚMEROS

Vários **milhões** de cidadãos envolvidos através das suas plataformas

3 soluções emblemáticas

+20 especialistas

“Somos uma equipa que se preocupa com interesses comuns.”

O Open Source Politics oferece três soluções de código aberto para fortalecer a participação dos cidadãos e a governação democrática:

- **Decidim:** Uma plataforma de participação dos cidadãos para organizar consultas, orçamentos participativos e debates online.
- **Grist:** Uma ferramenta de gestão e visualização de dados que facilita a análise de informação de processos participativos.
- **Rudi:** Uma plataforma que promove a partilha segura de dados locais para maior transparência e colaboração.

Estas soluções visam promover uma governação digital aberta e participativa, dando prioridade à tecnologia digital como espaço de consulta.

A expertise da Open Source Politics assenta sobretudo no Decidim, uma plataforma desenvolvida de forma colaborativa que permite a estruturação de processos de participação dos cidadãos, como consultas públicas, orçamentos participativos, debates e assembleias deliberativas online. Com base numa abordagem ética e transparente, a Open Source Politics defende uma transformação digital ao serviço da democracia, com ênfase na soberania dos dados e no envolvimento dos cidadãos na tomada de decisões.

Todos os cidadãos são incluídos, mesmo aqueles que estão mais distantes da tecnologia digital, porque o Open Source Politics oferece um kit de resposta rápida que reúne vários documentos e materiais para ajudar os profissionais de mediação digital a apoiar estes públicos. Este kit pretende facilitar o acesso a plataformas participativas, disponibilizando recursos adaptados às necessidades das pessoas menos familiarizadas com as ferramentas digitais.



OBSTÁCULOS E SOLUÇÕES

A Open Source Politics enfrenta vários desafios, incluindo a adoção de ferramentas de código aberto, o envolvimento dos cidadãos, a interoperabilidade com os sistemas existentes, o financiamento e a conformidade com os regulamentos de dados. Para resolver isto, a empresa está a concentrar-se no **apoio e formação de organizações**, estratégias de sensibilização para incentivar a participação dos cidadãos, bem como no desenvolvimento de APIs e soluções interoperáveis. Para garantir a sua sustentabilidade, diversifica as suas fontes de rendimento e promove a partilha de desenvolvimentos com outros players de software livre. Por fim, dá grande **importância à segurança e à proteção de dados**, garantindo um alojamento em conformidade com as normas europeias.

Além disso, é possível que os utilizadores **se registem para reuniões nas plataformas sem terem de criar uma conta. O objetivo é reduzir as barreiras** à participação e, ao mesmo tempo, recolher informações essenciais dos participantes (nome e endereço de e-mail).

Estas soluções ajudam a **reforçar a transparência e a eficácia das ferramentas participativas**, ao mesmo tempo que apoiam uma transição digital **ética**.

PARCERIAS E COLABORAÇÃO

A Open Source Politics conta com **uma rede de parcerias e colaborações** para fortalecer o impacto das suas soluções. Ao trabalhar com comunidades, instituições públicas e organizações da sociedade civil, a empresa **co-constroi abordagens participativas** adaptadas às necessidades dos stakeholders locais. Colabora também com comunidades de código aberto, particularmente em torno das soluções Decidim, Grist e Rudi, para partilhar desenvolvimentos e garantir a melhoria contínua das suas ferramentas. Além disso, as alianças com empresas especializadas em **alojamento soberano e cibersegurança** garantem a conformidade com as normas de **proteção de dados**.

Estas sinergias permitem à Open Source Politics alargar o seu âmbito de acção e promover uma governação digital mais aberta e democrática.

<http://>



Quer saber mais?

<https://opensourcepolitics.eu/>

RESULTADOS E IMPACTOS

Desde a sua criação, o Open Source Politics tem **ajudado a transformar a participação dos cidadãos ao implementar plataformas digitais** utilizadas por inúmeras comunidades, instituições públicas e organizações.

Graças às suas ferramentas de código aberto, facilitou milhares de consultas, orçamentos participativos e processos deliberativos, envolvendo milhões de cidadãos em França e a nível internacional. O seu compromisso com uma governação transparente e inclusiva **fortaleceu a confiança nas abordagens participativas** e permitiu uma melhor consideração dos contributos dos cidadãos nas decisões políticas. Além disso, o seu compromisso com ferramentas compatíveis e com a tecnologia digital independente tem incentivado a **adoção de soluções éticas que respeitam os dados pessoais**, contribuindo assim para **o crescimento de uma tecnologia digital responsável e acessível a todos**.

LIÇÕES APRENDIDAS E CONSELHOS

A experiência Open Source Politics destaca várias lições essenciais para o sucesso de um projeto de participação digital. Em primeiro lugar, **a acessibilidade e a transparência são essenciais** para promover a adoção de ferramentas e construir a confiança do utilizador. É também crucial envolver as partes interessadas desde a fase de conceção das plataformas para garantir a sua relevância e eficácia. Assim, **a colaboração com atores públicos, privados e associativos permite reunir recursos** e garantir a sustentabilidade das iniciativas. Além disso, a escolha de software de código aberto oferece mais flexibilidade e garante o controlo sobre os dados, mas requer suporte para ser totalmente explorado. Por último, é importante planear estratégias de mobilização e capacitação para incentivar a participação ativa dos cidadãos e das organizações. Estas lições mostram que o sucesso de um projeto de participação digital **assenta numa abordagem colaborativa, numa governação aberta e num compromisso constante com a inovação e a ética digital**.

VISÃO DO FUTURO

O Open Source Politics tem como objetivo continuar a desenvolver soluções digitais éticas e inclusivas para fortalecer a democracia participativa. O projeto centra-se também na inteligência coletiva e na inovação tecnológica, explorando principalmente o potencial da inteligência artificial ao serviço da participação dos cidadãos. Ao mesmo tempo, pretende reforçar o seu compromisso com a soberania digital, promovendo infraestruturas que respeitem os dados pessoais.





CAFÉ GERMAINE

FOLHA 4

Café itinerante móvel que visa fortalecer os laços sociais e promover o acesso aos direitos e à tecnologia digital



APRESENTAÇÃO

O Café Germaine, criado em 2017, é um **café digital móvel** que percorre as estradas de Vendée para **encontrar os habitantes das cidades e aldeias**. O seu principal objetivo é **criar laços sociais entre os residentes**, promovendo intercâmbios e apoiando iniciativas locais. O projeto é apoiado pela Federação dos Centros Sociais da Vendéia.



Germaine é um camião convertido, facilmente identificável e fácil de utilizar, equipado com diversas ferramentas digitais, como computadores, tablets, consolas de videojogos, robôs, óculos de realidade virtual e uma impressora 3D. A sua missão é encontrar os habitantes da Vendéia percorrendo cidades e aldeias a bordo de um veículo de passeio amigável e facilmente reconhecível, concebido para incentivar o entretenimento e o intercâmbio. O Café Germaine adota **uma abordagem de "extensão", indo diretamente ao encontro dos residentes no seu ambiente quotidiano**. Esta abordagem permite alcançar um público maior, incluindo aqueles que não costumam frequentar organizações sociais ou comunitárias.

Em 2021, foi lançada uma versão “pequena” do Café Germaine, com menos restrições técnicas e que pode ser reservada gratuitamente pelas estruturas pertencentes à Federação dos Centros Sociais.

CAFÉ GERMAINE

EM POUCAS PALAVRAS

O Café Germaine é um café móvel que visa fortalecer os laços sociais, combater o isolamento e promover o acesso aos direitos e à tecnologia digital, ao mesmo tempo que dá vida às áreas locais: Uma pista de skate para atrair os jovens, uma saída de escola, uma praça movimentada ou um supermercado para famílias ou idosos, o camião posiciona-se diretamente no coração de espaços frequentados pela população com quem quer conversar e criar laços sociais.

EM POUCOS NÚMEROS

Criado em **2017**

+ **3000** reuniões



Um espaço de reunião itinerante onde todos encontram o seu lugar

No centro deste projeto, o objetivo é fortalecer os laços entre os residentes da mesma zona, apoiar as suas iniciativas e incentivar o seu compromisso diário com a construção de uma comunidade mais unida. A sua ação está ancorada no local e no betão, com o desejo de quebrar o isolamento enfrentado por muitas pessoas, sobretudo as mais velhas, e combater as desigualdades no acesso aos direitos sociais e às ferramentas digitais.

O Café Germaine assume a forma de um veículo convertido, identificável e fácil de utilizar, equipado para satisfazer as diferentes necessidades da população. Este local de viagem oferece:

- Um espaço de café para conversar e partilhar um momento de amizade.
- Workshops digitais para apresentar as novas tecnologias aos residentes e reduzir a exclusão digital.
- Apoio em procedimentos administrativos para auxiliar quem encontra dificuldades no acesso aos direitos sociais.
- Atividades e momentos de discussão para incentivar interações intergeracionais e impulsionar a vida local.

Cada intervenção é feita à medida, em colaboração com os residentes e as partes interessadas locais, de forma a adaptar as ações às necessidades específicas de cada território.



OBSTÁCULOS E SOLUÇÕES

Um dos principais desafios do Café Germaine **é chegar aos públicos mais isolados, especialmente nas zonas rurais**. Para fazer face a esta necessidade, o projeto conta com partes interessadas locais e atividades atrativas. A sua visibilidade foi melhorada através de uma **comunicação eficaz e de um veículo identificável**. A sua sustentabilidade assenta num modelo de **financiamento misto que combina donativos e parcerias**. Por fim, para garantir uma dinâmica participativa, o envolvimento dos residentes e parceiros é incentivado através de **trocas, atividades coconstruídas e empenho dos voluntários**. Além disso, para se manter atrativo e atualizado, o projeto deve inovar constantemente e manter-se atualizado com os desenvolvimentos digitais. A manutenção de máquinas e veículos e o equipamento são também ações que não devem ser deixadas de lado para dar vida ao projeto.

PARCERIAS E COLABORAÇÃO

O projeto conta com uma sólida rede de parcerias e colaborações que lhe permite ampliar o seu impacto e garantir a sua sustentabilidade. As **autoridades locais** (câmaras municipais, autoridades intermunicipais, Conselho de Departamento) desempenham um papel fundamental no apoio financeiro ao projecto e na facilitação da sua implementação nas regiões. **Os Centros Comunitários de Ação Social (CCAS) e os Espaços de Vida Social (EVS) trabalham em estreita colaboração** com a equipa do Café Germaine para identificar as necessidades dos residentes e **organizar ações direcionadas**. Por fim, **voluntários e moradores empenhados contribuem ativamente** para a vida do projeto ajudando na animação e passando informação dentro da sua comunidade.

http://



Quer saber mais?

[http://cafegermaine.fr/
germainecafenumerique@gmail.com](http://cafegermaine.fr/germainecafenumerique@gmail.com)

RESULTADOS E IMPACTOS

Desde o seu lançamento, o Café Germaine tem ajudado a **fortalecer os laços sociais em muitas comunidades da Vendée**.

As oficinas digitais permitiram que muitos residentes se **familiarizassem com as novas tecnologias**, reduzindo assim a exclusão digital.

Os momentos de convívio em torno de um café incentivaram **as trocas intergeracionais** e o **desenvolvimento de iniciativas locais**.

LIÇÕES APRENDIDAS E CONSELHOS

A experiência do Café Germaine realça a **importância da mobilidade e da flexibilidade para chegar a públicos diversificados**. É essencial **adaptar-se às especificidades** de cada território e **co-construir ações com os atores locais** para garantir a relevância e a eficácia das intervenções. Além disso, **a utilização da tecnologia digital como ferramenta de animação** tem-se mostrado uma alavanca eficaz para a **criação de laços sociais**.

VISÃO DO FUTURO

O projeto continua a evoluir!
O Café Germaine pretende expandir o seu alcance cobrindo mais cidades da Vendée e aumentando a frequência das suas operações. Planeia diversificar as suas atividades, em particular reforçando o suporte digital e os intercâmbios intergeracionais.

O projeto pretende ainda consolidar a sua rede de parceiros para garantir a sua sustentabilidade e experimentar novos formatos, como eventos temáticos ou colaborações com outras estruturas itinerantes. Por fim, o Café Germaine está a passar por uma remodelação e, no futuro, terá um aspeto completamente novo!





CAFÉ NUMÉRIQUE

FOLHA 5

Organizar conferências interativas para partilhar conhecimento e tornar a tecnologia digital acessível a todos



APRESENTAÇÃO

O Digital Café é uma iniciativa belga que **organiza eventos interativos**, principalmente conferências e workshops, sobre diversos temas relacionados com o digital. O seu objetivo é **tornar o mundo digital acessível e compreensível para todos** os públicos, desde os principiantes aos especialistas. O conceito de Cafés Digitais assenta na ideia de democratizar o acesso à informação digital e facilitar as trocas em torno das novas tecnologias.



Ao organizar **eventos gratuitos e abertos a todos**, o projeto reúne profissionais do setor, entusiastas e curiosos. As conferências abordam temas tão diversos como a **cibersegurança, a inteligência artificial, o design digital e o impacto das novas tecnologias na sociedade**. O principal objetivo é sensibilizar o público para as questões digitais e apoiar os participantes na adoção de ferramentas tecnológicas. O objetivo dos cafés digitais é tornar a **tecnologia digital mais acessível, apoiar o público** na sua **aprendizagem** e **fortalecer a comunidade digital local**.

Os cafés digitais são eventos organizados para incentivar discussões sobre tecnologia digital. Realizam-se em vários locais, incluindo espaços públicos, centros culturais e instituições de ensino. Estes locais foram **escolhidos para serem de fácil acesso** às populações-alvo, de forma a **permitir que um público alargado participe** nas discussões e workshops propostos.

CAFÉ NUMÉRIQUE

EM POUCAS PALAVRAS

O Digital Café é um projeto belga que organiza eventos gratuitos sobre tecnologia digital para promover a inclusão e a troca de ideias.

Estas conferências abrangem uma variedade de temas, desde a cibersegurança à inteligência artificial, envolvendo especialistas do setor.

EM POUCOS NÚMEROS

594 eventos

29 cidades na Bélgica

7.867 participantes

779 altifalantes

Aprenda, troque e conecte-se em torno da tecnologia digital

O Digital Café está a implementar diversas ações para tornar a tecnologia digital mais acessível a um público alargado. Isto inclui a organização regular de eventos gratuitos, como conferências, workshops e discussões interativas. Cada evento é concebido para satisfazer necessidades específicas, desde uma introdução às ferramentas digitais para principiantes até apresentações mais técnicas para especialistas. Além disso, o projeto colabora com profissionais, empresas e instituições de ensino para enriquecer os temas abordados, criando assim um ambiente propício à troca de conhecimento e à inclusão digital.

O Digital Café abrange uma grande variedade de temas digitais, como a cibersegurança, a inteligência artificial, a transição digital nas empresas, a inclusão digital e a transformação digital da sociedade. As ações específicas implementadas incluem workshops práticos sobre a utilização de ferramentas digitais, conferências sobre inovações tecnológicas recentes e discussões sobre ética digital.

O projeto promove ainda intercâmbios entre profissionais e participantes para criar oportunidades de colaboração e aprendizagem contínua.



OBSTÁCULOS E SOLUÇÕES

Como qualquer projeto ambicioso, o Café Digital encontrou obstáculos, sobretudo em termos de acessibilidade. O principal desafio está na diversidade de públicos, com diferentes níveis de conhecimento digital. Para resolver isto, foram postas em prática soluções: **os eventos são adaptados de acordo com os níveis de habilidade**, com intervenções mais simples para os principiantes e sessões mais aprofundadas para os especialistas. Além disso, foi também abordada a questão da língua, com a **implementação de traduções ou mediadores em tempo real** para públicos que não falam francês ou inglês.

Por fim, a organização teve de enfrentar o desafio de garantir um financiamento estável, o que foi possível graças a **fortes parcerias com instituições públicas e privadas**.

PARCERIAS E COLABORAÇÃO

O sucesso do Digital Café assenta, em grande parte, nas parcerias e colaborações estabelecidas com **diversos intervenientes nos setores digital, educativo e empresarial**.

Os parceiros incluem universidades, empresas tecnológicas, associações locais e autoridades públicas. Estas parcerias não só **garantem uma diversidade de temas abordados**, como também garantem **um amplo alcance dos eventos**.

Ao colaborar com especialistas e organizações locais, o projeto consegue chegar a públicos diversificados e adaptar-se às necessidades específicas de cada comunidade.

<http://>



Quer saber mais?

<https://www.cafenumerique.be/>

RESULTADOS E IMPACTOS

Os resultados do Café Digital são inúmeros. Em primeiro lugar, contribuiu para uma **melhor inclusão digital na Bélgica**, permitindo que pessoas de todas as origens acessem a informações essenciais sobre o mundo digital.

Os participantes do evento adquiriram novas competências, quer na utilização de ferramentas digitais, quer em temas mais técnicos, como a cibersegurança ou a inteligência artificial. O projeto ajudou também a **fortalecer os laços entre os vários intervenientes do setor digital**, facilitando assim uma melhor colaboração e uma maior disseminação das melhores práticas.

Além disso, desempenhou também um papel importante na promoção da inovação e no desenvolvimento de projetos digitais locais.

LIÇÕES APRENDIDAS E CONSELHOS

Uma das principais lições aprendidas com o projeto é a importância de **adaptar os eventos às necessidades específicas de cada público**. O Digital Café aprendeu a compreender melhor as expectativas dos seus participantes e a ajustar os formatos das suas conferências e workshops para os tornar acessíveis e interessantes para todos. Além disso, **verificou-se que as parcerias com especialistas locais e atores de campo são essenciais** para captar com sucesso a atenção das comunidades locais e manter uma oferta de qualidade. O principal conselho desta experiência seria, portanto, conhecer bem o seu público e criar eventos participativos onde a **troca de ideias esteja no centro da experiência**.

VISÃO DO FUTURO

O projeto Café Digital pretende expandir-se ainda mais, com o objetivo de chegar a um maior número de cidades e participantes. A ideia é continuar a explorar novos temas relacionados com o digital, como os desafios da transição energética ou o impacto das tecnologias na sociedade. No futuro, o projeto pretende fortalecer a sua rede de parceiros e oradores para oferecer eventos cada vez mais ricos e diversificados.

Um dos grandes objetivos para o futuro é também perpetuar estes encontros através de ações de formação contínua e de apoio a profissionais e ao público que pretendam melhorar as suas competências na área digital.





EFFICIENCE

FOLHA 6

Rede de terceiros lugares para a inclusão digital criada em shoppings

Efficiencie
SOLIDAIRE & CRÉATIVE



APRESENTAÇÃO

A Efficiencie é uma **estrutura associativa** que iniciou a sua atividade em outubro de 2017, em Maubeuge (Norte, França). Com base na sua experiência na área da **inclusão digital através da realização de workshops** em estruturas parceiras e formação certificada em competências básicas em profissões digitais, a **estrutura inaugurou em 2021 o seu primeiro local de inclusão digital** externalizado num centro comercial (Auchan Hypermarket).



Este projeto foi possível graças **ao apoio da NHOOD**, líder europeu em centros comerciais. Após uma curta experiência de alguns meses, o terceiro classificado rapidamente encontrou o seu público.

Hoje, a associação gere **três terceiros locais localizados em centros comerciais**. O **acolhimento é incondicional** (sem limite de idade, situação socioprofissional, etc.). Estão disponíveis terceiros lugares para indivíduos e profissionais de integração social que procuram novas ferramentas para **superar a iliteracia digital dos seus beneficiários**.

Efficiencie

EM POUCAS PALAVRAS

- Associação sem fins lucrativos.
- Criado em 2017 em Maubeuge, em Hauts-de-France.
- Concessão e gestão de espaços digitais de apoio solidário no coração dos centros comerciais Auchan.

EM POUCOS NÚMEROS

12 funcionários

Orçamento de 600 mil euros

50 voluntários

10 voluntários

40 parceiros associativos

3 terceiros lugares em Hauts-de-France

1 terceiro lugar em Île-de-France

8.000 beneficiários por ano

Primeiro terceiro lugar de inclusão digital estabelecido num shopping em França

A primeira dificuldade dos beneficiários é a **falta de cultura digital**, além do receio de serem enganados. As primeiras trocas visam geralmente **tranquilizar as pessoas sobre as suas capacidades** e dar-lhes uma visão geral do leque de possibilidades. A **maioria das solicitações espontâneas diz respeito à utilização de smartphones**. É por isso que os telefonistas da galeria encaminham várias pessoas por dia para o terceiro local para se familiarizarem com os seus novos equipamentos.

O facto de a associação já existir facilitou a visibilidade do terceiro lugar. São regularmente organizados **workshops de grupo para beneficiários de estruturas parceiras**. Como em todo o lado, o mundo atrai o mundo.

A eficiência garante a comunicação, nas suas redes sociais, na diversidade de públicos que a equipa consegue ajudar (idade, deficiência, empreendedorismo, procura de emprego ou formação, etc.).

O terceiro lugar oferece destaques **divertidos nas tardes de quarta-feira e cafés de reparação nas manhãs de sábado**, mas não há horários específicos para cada categoria de situação. Isto contribui muito para tornar o local acolhedor e não estigmatizante. Um reformado pode ser ajudado a utilizar o seu smartphone enquanto um estudante analisa ferramentas de escritório ou um empreendedor aprende a utilizar as redes sociais para desenvolver os seus projetos.



OBSTÁCULOS E SOLUÇÕES

Um **terceiro lugar para a inclusão digital num centro comercial** é uma **inovação em França**. Era necessário ultrapassar a divisão entre atividade comercial e não comercial.

Do lado estrutural, **foi necessário adaptar-se às regras de funcionamento de um centro comercial** (horário de funcionamento, segurança).

A comunicação é também uma questão na qual a Efficiencie trabalha constantemente.

De facto, é necessário explicitar que a estrutura é um serviço de mediação digital, gratuito, para todos. Isto também envolve um programa semanal de atividades atraente.

PARCERIAS E COLABORAÇÃO

O conceito de Eficiência baseia-se no **suporte aos ecossistemas locais**. O desenvolvimento de terceiros locais requer um estudo de necessidades com as autoridades locais e os principais intervenientes na área.

A adequação do terreno à solução de Eficiência proposta desencadeia um processo de criação de um **novo espaço dedicado à transição digital inclusiva**. As principais partes interessadas (associações), as autoridades locais e regionais são partes interessadas no processo.

<http://>



Quer saber mais?

www.efficienccreative.fr
bonjour@efficienccreative.fr

RESULTADOS E IMPACTOS

Entre os beneficiários, alguns combinam estruturas de recursos (centros sociais, mediatecas, centros comunitários). O **Efficiency third-place** é o local onde pode vir e **realizar os seus próprios procedimentos com um mediador digital** que monitoriza se não está a cometer erros e que o ajuda a fechar pop-ups e outras mensagens involuntárias. Os **beneficiários não têm realmente restrições de tempo** e sabem que podem repetir o tempo que for necessário.

Por exemplo, temos um idoso que chegou apenas com um portátil velho retirado ao neto e uma grande frustração por já não ter independência nas atividades diárias por causa da digitalização. Ao fim de um ano (talvez dois), ela faz malabarismos com várias caixas de correio eletrónico, já não tem medo de comunicar com as instituições através das suas contas online e até acabou por comprar um smartphone porque "é mais prático para usar as redes sociais".

Existem também exemplos de pessoas em situações vulneráveis que não foram informadas online de que era necessário cancelar o seguro dos seus equipamentos antigos. Isto significa que estes **beneficiários recuperaram várias dezenas de euros por mês** ao aprenderem a fazer valer os seus direitos.

LIÇÕES APRENDIDAS E CONSELHOS

Os prazos de implementação de um projecto deste tipo são muito longos (cerca de 1,5 anos para a abertura de um terceiro local). Existem muitos procedimentos a seguir, principalmente em termos de regras de segurança específicas para os centros comerciais, dependendo da magnitude dos empreendimentos a realizar.

O **layout é muito importante** para o sucesso do local. **Mobiliário ergonómico e amovível** para garantir tanto o conforto no trabalho como a possibilidade de acomodar diversas configurações. Uma decoração que seja ao mesmo tempo simpática e surpreendente para inspirar familiaridade e criatividade.

A **diversidade dos públicos apoiados** nem sempre é fácil de obter/manter, mas é uma **verdadeira mais-valia para o terceiro lugar**. Alguns beneficiários deixam de ser ajudados e passam a ser ajudantes, o que é ainda mais benéfico para eles no seu processo de aprendizagem digital.

VISÃO DO FUTURO

O conceito está atualmente a ser **implementado noutros territórios**. A Efficiency inspira-se em novos problemas observados para melhorar a sua oferta de serviços.

Os **territórios** estão cada vez mais interessados em projetos que permitam aos seus residentes **melhorar as suas competências**. Cada vez mais, a estrutura vai além de **levantar o travão ligado à iliteracia digital**. O terceiro lugar pode tornar-se um espaço onde o beneficiário dá o passo seguinte para o seu desenvolvimento e autonomia, em segurança.





PLAY FOR CHANGE

FOLHA 7

Alcançar o público através da implementação de divulgação digital



TechLab
Le hub de l'innovation
technologique

APF
France
handicap



APRESENTAÇÃO

«“Play for Change” é uma iniciativa inovadora liderada por um coletivo de atores de campo na região de Hauts de France. As partes interessadas na integração, as partes interessadas na inclusão digital e as associações especializadas em pessoas com deficiência criaram em conjunto uma abordagem divertida e atraente para atrair o público NEETS.



o projeto foi liderado pelo **TechLab APF France handicap** (2022 a 2024), no âmbito da convocatória nacional de projetos “Digital Maraudeurs” lançada pela Caisse des Dépôts e pelo Banque des Territoires.

Os jovens NEET e os portadores de deficiência manifestaram a necessidade de conhecer profissionais que não sejam do setor médico e social.

Para os ajudar a recuperar a autoconfiança e a promover a sua integração profissional, o consórcio do projeto criou workshops que combinam o desenvolvimento de competências e os videojogos.

PLAY 4 CHANGE

EM POUCAS PALAVRAS

- Um projeto liderado pelo handicap TechLab APF France em 2022.
- Reintegrar os jovens NEETs no mundo profissional através do mundo digital e dos videojogos.
- Desenvolver recursos para alargar o impacto do projecto a outros territórios.

EM POUCOS NÚMEROS

2 anos de experimentação

7 atores do consórcio

1 parceiro associado

3 IME envolvidos

Misturando o alcance físico e digital para atingir públicos isolados

Os videojogos estão a tornar-se mais populares em França a cada ano que passa e há muito que são considerados por muitos “especialistas” como uma actividade recreativa com efeitos, por vezes, prejudiciais para a saúde. No entanto, nos últimos anos, muitas práticas têm vindo a desenvolver-se em torno dos jogos: e-sport, escolas de videojogos, práticas em diferentes estruturas e reabilitação através de jogos.

O desafio era, portanto, conseguir deslocar o lado lúdico dos jogos para uma prática que permitisse o desenvolvimento de soft skills que pudessem ser utilizadas num contexto profissional. Para tal, foi necessário desenvolver uma metodologia para captar jovens NEET, quer tenham alguma deficiência ou não, mobilizá-los e depois promovê-los junto de empresas, organizações de formação ou estruturas de apoio. Por fim, o objetivo foi o de reforçar a confiança e a capacidade de ação destes jovens, mobilizando-os como verdadeiros atores num projeto concreto.

Uma primeira fase de experimentação foi realizada com 3 IME, onde os jovens com deficiência foram apoiados durante várias semanas.



OBSTÁCULOS E SOLUÇÕES

Garantir a presença nas ferramentas de comunicação que o público-alvo conhece e utiliza diariamente é essencial para o conseguir alcançar. Por conseguinte, era necessário captar a atenção dos jovens NEET e manter o seu empenho a longo prazo.

Para tal, foram criadas e mantidas várias redes sociais: Twitter (amplamente utilizado pelo público-alvo), Instagram, YouTube, Twitch, TikTok, Facebook, Snapchat, Discord e WhatsApp.

A criação de um servidor Play For Change no Discord permitiu reunir jovens identificados durante um evento ou nas redes sociais. Para isso, foram criados canais de discussão privados e temáticos para os apoiar ao longo do tempo. Da mesma forma, o Twitch ajudou a aumentar as comunidades de jogos através de transmissão ao vivo e funcionalidade de chat instantâneo.

SENSIBILIZAR OS JOVENS SOBRE O CONTRIBUTO QUE OS VIDEOJOGOS PODEM TER NAS SUAS FUTURAS PRÁTICAS PROFISSIONAIS

PARCERIAS E COLABORAÇÃO

Para chegar ao público-alvo, foi estabelecida durante o projeto uma parceria com a Vegacy: uma estrutura associativa próxima dos vários parceiros de integração social e profissional do território (missão local, centro de emprego, comunidade, associações, etc.).

Esta estrutura local de e-sports, que opera na região há vários anos, é especializada no ecossistema de jogos. Organiza workshops que visam desenvolver competências específicas transferíveis para o mundo profissional (capacidade de trabalhar em equipa em torno de um projeto, competências de resolução de problemas, etc.).

Para permitir que os jovens com deficiência brinquem e trabalhem, foi criado um espaço específico equipado com computadores e consolas no interior da Casa Universal de Villeneuve d'Ascq.

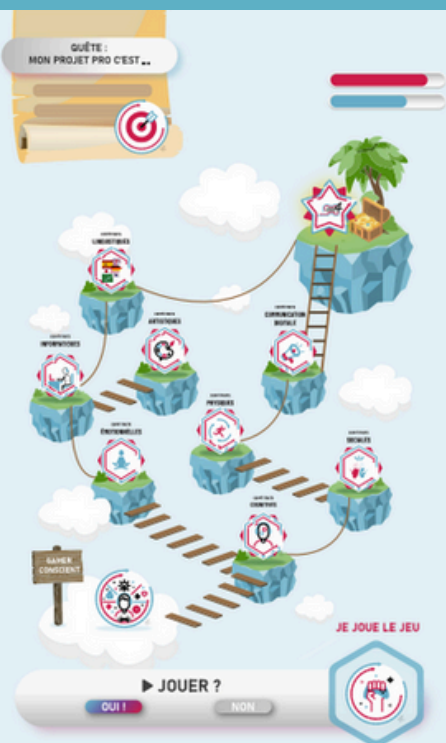
RESULTADOS E IMPACTO

A iniciativa criou um vínculo duradouro entre os profissionais digitais e os jovens NEET. As ligações foram estabelecidas principalmente através dos eventos em que a Play For Change participou: um stand e terminais de jogos foram disponibilizados para "captar" os jovens através de uma interface divertida. Além disso, organizar torneios online e colaborar com influenciadores conhecidos no mundo dos videogames tem-se revelado uma das estratégias de comunicação mais bem-sucedidas para alcançar os jovens NEET.

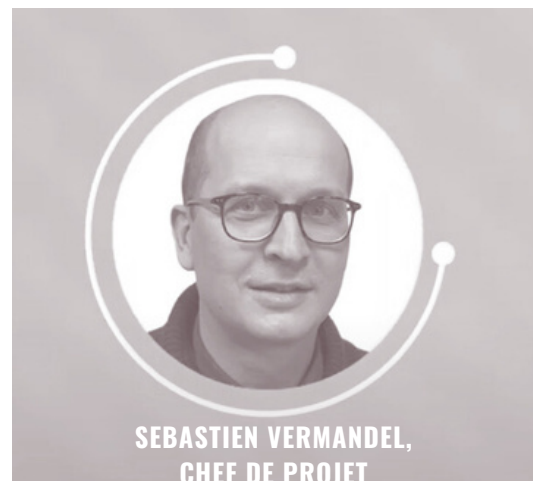
Além disso, as competências adquiridas através da prática de videogames são valorizadas graças a um "caderno Open Badges". Segue a lógica das "árvores de habilidades" que podem ser encontradas regularmente nos videogames: uma série de habilidades a serem desbloqueadas ao longo do jogo dependendo dos caminhos escolhidos e da estratégia adotada. Este sistema ajuda a dar confiança aos jovens na sua integração profissional.

LIÇÕES APRENDIDAS E CONSELHOS

É essencial adotar as plataformas e ferramentas de comunicação utilizadas pelos jovens para captar a sua atenção e, depois, manter o seu envolvimento. A participação dos jovens nos eventos continua e é a longo prazo através dos canais de troca criados nas redes sociais. Além disso, a promoção de competências através de um sistema divertido de validação de competências adquiridas fortalece a motivação dos jovens NEET, oferecendo-lhes um reconhecimento concreto do seu progresso.



TESTEMUNHO



“Envolver os jovens NEET em ambientes presenciais pode ser difícil. Este público teve de ser captado através das redes sociais, eventos de e-sports existentes e eventos organizados pelos membros do consórcio P4C.

Uma vez identificados num evento ou nas redes sociais, os jovens eram sistematicamente convidados a juntar-se ao servidor Discord criado para participar em torneios online, serem informados sobre os próximos workshops de desenvolvimento de competências e receberem apoio individual para avançar em projetos pessoais ou profissionais.

Também utilizámos a plataforma Twitch com a presença de influenciadores que atraíram a sua comunidade em torno de temas de videogames. Para participar, os participantes tiveram de responder a um questionário sobre a sua situação profissional.

Permitiu-nos capturar o público NEETS. Esta solução é poderosa, mas gera um custo devido à presença de oradores “influenciadores”, por vezes dispendiosos.

<http://>



Quer saber mais?

<https://techlab-handicap.org/p4c>



LES PROMENEURS DU NET

FOLHA 8

Profissionais de juventude que proporcionam uma presença online aos jovens



APRESENTAÇÃO

○ **Les Promeneurs du Net** é um programa educativo nacional criado em 2012. Destina-se a **jovens dos 12 aos 25 anos** e conta com o apoio da ação social da Caf. Os Net Walkers (PDN) são **profissionais de juventude** que proporcionam uma presença online aos jovens, mantendo uma função de **escuta, prevenção e apoio**.



São ativos em vários meios online, como as **redes sociais**, onde oferecem horários de serviço, para além das suas missões físicas em centros sociais, **centros para jovens**, centros de trabalhadores jovens, **espaços digitais** e missões locais. São educadores, facilitadores, assessores de integração ou mediadores digitais e são oriundos de diferentes **estruturas dos setores educativo, sociocultural, médico-social, de animação ou de mediação**.

“Participar nos Net Walkers permitiu-me realmente facilitar as minhas interações com os jovens. [...] É onde nos ligamos a eles muito mais facilmente, onde partilhamos claramente todas as informações que lhes podemos dar.”

Sabrina, Andarilha da Internet, Rouen



LES PROMENEURS DU NET

EM POUCAS PALAVRAS

- Projeto educativo nacional de apoio aos jovens
- Presença educativa na internet
- Fundada em 2012

EM POUCOS NÚMEROS

Ações em **97** departamentos de França

2930 Caminhantes da Rede (2022)

5 parceiros nacionais

Certas **práticas** são desenvolvidas pelos formadores para satisfazer as **necessidades dos seus públicos**.

Utilizar **ferramentas analíticas** como o Google Trends permite-nos identificar as preocupações dos jovens utilizando palavras-chave, com uma visão geral por faixa etária e área geográfica.

As PDN estão posicionadas em **plataformas populares** entre os jovens, como o Snapchat, Instagram, TikTok e Discord. Este último permite **criar espaços** de acordo com comunidades (servidores) que contêm várias salas de discussão temáticas. Podemos, por isso, encontrar salões dedicados à vida local, p.

Desta forma, as PDN têm a oportunidade de interagir com os jovens através destes canais, podendo ser necessário ocupar vários deles, para os diferentes tipos de público jovem que servem. Assim, os PDN **adaptam** as suas intervenções de acordo com os seus **interesses pessoais**.

Da mesma forma, no Twitter, graças ao sistema de hashtags e à função de pesquisa, é possível recuperar as perguntas dos jovens. A plataforma Tweet Deck também permite **monitorizar** a candidatura utilizando um sistema de palavras-chave para encontrar **perguntas específicas** (empregos, habitação, problemas, etc.). Os PDN interagem então diretamente com eles nas suas publicações para responder às suas perguntas.

Por vezes, têm de adaptar o **horário de atendimento** online consoante a **disponibilidade dos jovens**, como à noite, depois das aulas.

OBSTÁCULOS E SOLUÇÕES

Observou-se que os **profissionais de juventude**, como os educadores e os dinamizadores, já estão **bem estabelecidos nos espaços físicos** frequentados pelos jovens (escolas, centros sociais, ruas, etc.). No entanto, existe ainda um grande desafio: a sua presença no **espaço digital** continua a ser insuficiente, enquanto os jovens passam grande parte do seu tempo online.

Para fazer face a esta problemática, o sistema Net Walkers permite aos profissionais **estenderem as suas ações realizadas no espaço físico às redes sociais**, promovendo assim a continuidade no apoio aos jovens.

PARCERIAS E COLABORAÇÃO

O projeto tem um âmbito nacional e um objetivo educativo e preventivo, e conta com o apoio de **5 grandes atores nacionais**:

- Abonos de família
- Ministério dos Assuntos Urbanos, Juventude e Desportos
- Ministério da Família, da Criança e dos Direitos da Mulher
- Fundo de Segurança Interna
- Mutualidade Social Agrícola

**“Vejo-me como uma espécie de “Pascal le grand frère”.
Estes jovens vivem em locais isolados, estão com a
família o tempo todo e não sabem para onde se virar...
Muitos confiam em mim nas redes sociais.”**

**Valentin Chaves, assistente social no centro social
Grandvilliers em Oise.**

RESULTADOS E IMPACTO

Como parte da sua presença online, os Net Walkers trabalham com jovens em diferentes níveis, dependendo da sua missão profissional:

- Informação sobre a estrutura (horários, atividades, etc.) e eventos na área;
- Informação temática (orientação escolar, saúde, prevenção, cyberbullying, etc.);
- Apoio à implementação de projectos e acompanhamento de percursos individuais

Os PDN são obrigados a **responder a perguntas dos jovens** que apoiam e a **monitorizar** – com amabilidade – os **conteúdos publicados**. As redes sociais permitem-lhes divulgar informações sobre eventos organizados ou promover ajuda local.

LIÇÕES APRENDIDAS E CONSELHOS

A abordagem dos Net Walkers assenta numa **metodologia centrada na confiança e no diálogo**. Uma das principais lições desta iniciativa é a importância de os profissionais estarem claramente identificados nas redes sociais. Ao exibirem o seu **estatuto profissional** e ao respeitarem uma carta nacional, oferecem aos jovens uma estrutura tranquilizadora e estruturante.

Outro fator fundamental é a **confidencialidade das trocas**. Para estabelecer uma relação duradoura e segura, os Net Walkers devem aderir a princípios éticos rigorosos, garantindo assim um **espaço de escuta atento**.

Como este sistema se baseia sobretudo nas **relações humanas**, os profissionais integram os jovens que apoiam na sua rede online, tornando-os “amigos”, permitindo-lhes interagir com facilidade. Esta abordagem promove um vínculo de confiança, ao mesmo tempo que mantém uma **estrutura profissional clara** e garante o cumprimento dos compromissos definidos pela carta nacional.

“O nosso departamento é pioneiro no desenvolvimento deste sistema. Várias autoridades e administrações têm vindo a investir conjuntamente neste método há vários anos...”

Hugo DIMSTER, coordenador da NET Walkers para o departamento Pas de Calais 62.



“Gerimos a nossa rede de Internet walkers através de sessões mensais de grupo para treinar e informar sobre os desenvolvimentos digitais e aumentar a consciencialização sobre as melhores práticas nesta missão única, especialmente nos seus aspetos regulamentares.”

http://



Quer saber mais?

www.promeneursdunet.fr



A ÚLTIMA PALAVRA

EFFICIENCE

PREVIFORM

UM SEGUNDO GUIA ESTÁ DISPONÍVEL

Este guia permitiu explorar práticas inovadoras para alcançar públicos que estão muito distantes da tecnologia digital, aproveitando iniciativas europeias inspiradoras. No entanto, o apoio eficaz a estes públicos não depende apenas de métodos de "alcance": requer também uma compreensão detalhada das necessidades específicas de cada indivíduo e a adoção de abordagens apropriadas. É por isso que foi **elaborado um segundo guia**, dedicado à compreensão dos públicos em situação de vulnerabilidade digital e das abordagens mais relevantes para promover a sua inclusão. Resultado de projetos europeus, oferece ferramentas concretas, estudos de caso e feedback para **compreender melhor as expectativas das pessoas que têm dificuldades com a tecnologia digital**, sejam elas pessoas com deficiência, idosos, jovens que abandonaram o trabalho ou até mesmo grupos vulneráveis. Convidamo-lo a descobri-lo para enriquecer a sua prática e adotar estratégias mais eficazes para remover os obstáculos à inclusão digital e social.

Quer saber mais?

WWW.DIGITAL-SKILLS-ERASMUS-PLUS.FR

http://



JUNTE-SE A NÓS NO DISCORD

Este espaço colaborativo está aberto a todos os mediadores que pretendam partilhar recursos, trocar experiências e co-construir soluções adaptadas aos desafios digitais na Europa.

Juntos, podemos criar uma comunidade europeia dinâmica e empenhada de entreaajuda.

Junte-se a nós agora!

[HTTPS://DISCORD.GG/CA8KTQXHEA](https://discord.gg/CA8KTQXHEA)

