

Tecnologia & Gestão

TERÇA-FEIRA, 8 DE OUTUBRO DE 2013 | Nº 51

ESTUDOS DE MERCADO

Questionário para estudo quantitativo

A formulação do questionário num estudo quantitativo é uma das tarefas mais importantes para a prossecução dos objectivos definidos. Idealmente qualquer estudo de mercado deve iniciar-se pelo briefing. É nele que constam os objectivos e preocupações do cliente, e onde se começa a definir o âmbito e as características específicas da pesquisa. Isto é fundamental para que as empresas de estudos de mercado e os seus clientes estejam em perfeita sintonia. Este documento deverá ser escrito e conter a informação que se segue.

- Elucidação acerca da necessidade do estudo de mercado e seus objectivos. O problema de marketing deverá ser definido claramente, assim como a aplicabilidade dos resultados do estudo, de forma a que a abordagem da pesquisa corresponda o melhor possível aos objectivos apresentados.

- Universo a estudar (público-alvo). O universo a estudar deverá ser definido em função de variáveis demográficas e/ou comportamentais (como o género, idade, cobertura geográfica, comportamento de consumo...).

- Nível de confiança desejável para os resultados a apurar. O nível de confiança definido deve expressar a importância da razão de ser do estudo para o cliente. Por exemplo, se o estudo for considerado muito importante para a organização, deverá optar-se por um intervalo de confiança de 95 por cento (o que significa que, seleccionando 100 amostras casuais diferentes representativas do mesmo universo, em 95 iremos obter os mesmos resultados).

- Margem de erro admitida. Num amostra probabilística deve estabelecer-se o intervalo em que se situam os valores apurados com base na amostra, se extrapolados para o universo. Por exemplo, supondo que um estudo admite uma margem de erro de mais ou menos dois por cento, e que 30 por cento dos indivíduos da amostra consomem a marca X, significa que o consumo dessa marca no universo estará no intervalo compreendido entre 28 e 32 por cento.

PÁG. 26

MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

O arquivo do futuro

A ubiquidade proporcionada pela Internet tem uma influência muito imediata na forma como produzimos, acedemos e divulgamos actualmente a informação.

A partilha de documentos finalizados, ou numa situação de "work in progress", (ou seja, editáveis), é perfeitamente possível, independentemente do seu formato. Isto acarreta igualmente diferentes formas de armazenar tais documentos, que podem ser alojados num espaço virtual, como por exemplo a cloud (computação em nuvem), onde serão partilhados com todas as pessoas ou apenas com algumas, ou então totalmente vedados ao acesso público, dada a sua importância ou confidencialidade. A escolha é múltipla, modificando por completo as questões ligadas às limitações relativas ao espaço e ao tempo.

Se olharmos um pouco para trás damos-nos conta de que a rápida evolução em termos tecnológicos, ocorrida na viragem dos séculos XX para o XXI, teve um impacto tremendo nas nossas vidas. Há tarefas que fazíamos regularmente (por exemplo, na nossa vida profissional) e que agora nos

parecem desprovidas de nexo. A difusão e massificação da Internet é em certa medida a causa desta tão grande mudança em tão pouco tempo. Se o correio electrónico no seu início era um instrumento meio exótico, hoje em dia é uma ferramenta indispensável, sobretudo em contexto laboral. Faz tudo o que o faxe fazia, mas com muitas mais funcionalidades e com custos muito mais reduzidos.

Antes qual era o escritório que não possuía um faxe? Hoje onde estão essas máquinas nos escritórios? A Internet 2.0 encarregou-se de as arrumar no depósito ou num armário qualquer, até porque a evolução dos tempos é mesmo assim – uma interminável vaga de novidades que se encarrega naturalmente de substituir o que existe por algo melhor. As novas funcionalidades proporcionadas pela Web 2.0 foram inteiramente acolhidas no seio da vida prática das pessoas, permitindo simultaneamente um uso profissional e lúdico de uma forma muito facilitada sob todos os pontos de vista. No âmbito profissional, esta alteração dos costumes teve um impacto tremendo na forma como lidamos com a



Com o arquivo digital já não é necessário ter em atenção a hora de fecho do depósito ou o horário do funcionário responsável pela gestão e manuseio do arquivo.

informação, não apenas na sua fase de elaboração e divulgação, mas sobretudo na forma como a guardamos. Este requisito passou a ter uma enorme relevância. Se antes havia o arquivo físico onde poderíamos encontrar toda a documentação relevante e necessária, agora

o arquivo tem outros contornos, mais funcionalidades e oferece uma fiabilidade muito maior, sem o eterno problema da falta de espaço, que muitas vezes originava uma perda ainda maior em termos de tempo na busca dos itens.

PÁG. 22

TENDÊNCIAS

Quando os videojogos se tornam um vício



Os pais (relativamente aos seus filhos) e as pessoas em geral devem encontrar um certo equilíbrio entre as actividades escolares/profissionais, o convívio social presencial, as obrigações familiares, etc.

Os videojogos modernos já não têm nada de amadorismo. Tudo é pensado ao milímetro para que "prendam" o utilizador e consequentemente tenham sucesso comercial. A prova disso é a investi-

gação científica que actualmente está a suportar a indústria dos videojogos. Ao leitor que quiser provas concretas podemos dizer que grandes multinacionais como a Microsoft ou a Sony estão a

apostar nas suas consolas de jogos para as transformarem no centro multimédia de qualquer lar por esse mundo fora, integrando o acesso à Internet, os programas televisivos, os videojogos e qualquer forma de comunicação ou entretenimento que possa imaginar em sua casa. Se quiser outra prova, podemos referir a Conferência de Ciências e Artes dos Videojogos, que teve lugar na Universidade de Coimbra nos dias 26 e 27 do passado mês de Setembro.

Podíamos dar muitos mais exemplos, mas estes dois são suficientes para avaliar o interesse científico, tecnológico e comercial dos videojogos no mundo actual. O que realmente nos motivou a escrever este texto foi o risco de viciação das pessoas (jovens e adultos) nos videojogos, procurando alertar esta

nossa sociedade que tem vindo a ganhar cada vez mais acesso às novas tecnologias.

O vício nos videojogos é real, apesar de ainda não ser reconhecido oficialmente como distúrbio psicológico. No entanto, existem cada vez mais evidências concretas de que qualquer pessoa, mas sobretudo as crianças e os adolescentes, podem desenvolver perturbações psicológicas associadas à utilização compulsiva de videojogos e jogos de computador em geral.

Os videojogos estão a tornar-se cada vez mais complexos, metódicos e persuasores. A melhoria gráfica, o maior realismo dos personagens, e um planeamento mais cuidado dos desafios estratégicos que colocam ao jogador fazem com que muita gente actualmente prefira ficar em casa a jogar durante horas a fio, em vez de sair com os amigos, conviver com a família, ou praticar desporto, entre outras actividades.

PÁG. 24

MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

O arquivo do futuro

FÁTIMA FERNANDES E HUGO LAMEIRAS

A procura de documentos em arquivo deixou de ser uma tarefa apenas para experts e verdadeiramente morosa. Actualmente já não é necessário ter em atenção a hora de fecho de um depósito, ou o horário de um determinado funcionário responsável pela gestão e manutenção do arquivo.

O repositório de documentos é criado facilmente e pode ser acessado de uma forma quase ilimitada. Ou então, pelo contrário, só pode ser acessado com restrições de várias ordens, para que não haja o risco de certas pessoas terem acesso a informação que não lhes diz respeito. Mais importante ainda é o facto de tudo isto poder ser feito à distância geográfica que se pretender. Com efeito, o tempo e o espaço ganharam novas fisionomias.

A informação digital produzida pode ser agora guardada em diversos suportes cuja capacidade é vir-

tual, sendo em teoria ilimitada. Surge então um novo modelo de arquivo consonante com os tempos em que vivemos. Até porque se assim não for o desfasamento pode ter enormes custos, e não apenas em termos económico-financeiros. Na verdade, este novo tipo de arquivo digital possui características bem diferentes comparativamente aos seus antecessores.

Dado o suporte em que se encontra, pode ser replicado até ao infinito de diferentes formas. Do mesmo modo, pode ser acessado por múltiplas pessoas, ainda que em geografias distintas e inclusivamente ao mesmo tempo, desde que para tal haja o meio de acesso correcto que permita fazê-lo.

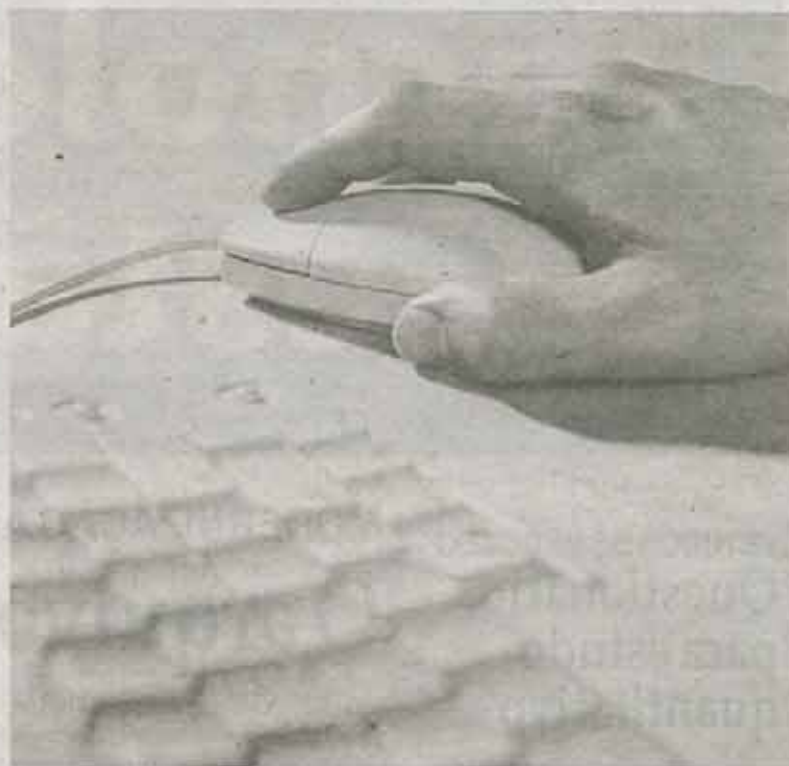
A preservação da informação e dos próprios documentos fica assim assegurada de uma forma muito mais facilitada, diminuindo-se consideravelmente os casos de perda, extravio ou destruição por engano.

O que é um arquivo

Pelo menos desde a Roma Antiga que há arquivos, altura em que eram conhecidos como *Tabularium*. Tal como agora, tinham um importante papel, devido à sua utilidade na vida prática. Ou seja, como forma de preservar informações utilizadas na vida quotidiana das populações e servindo não raras vezes para memória futura, até porque a informação sempre foi um requisito muito importante ao longo do desenvolvimento das civilizações. Deste modo, os registos escritos foram desde sempre utilizados enquanto actos administrativos ou jurídicos, havendo a dado momento a necessidade de preservá-los para a posteridade, tendo em vista uma utilização futura.

É neste momento que nasce de facto o arquivo. No limite, podemos dizer que o arquivo nasceu sensivelmente na mesma altura em que nasceu a escrita, na medida em que é ele que permite veicular e perpetuar os registos mediante um suporte que se vai manter ao longo do tempo.

Tal como outrora, actualmente o papel desempenhado pelos arquivos no âmbito das organizações é de assinalável importância, visto que a informação neles contida é o sumo da actividade que desempenham. A era da informação veio transformar (e em muitos casos agilizar) a gestão do arquivo, conferindo-lhe mesmo novas funcionalidades e um valor acrescido. O quotidiano alterou-se por completo com a transformação proporcionada pela tecnologia que todos os dias nos surpreende. As novas ferramentas ao nosso dispor permitem uma abrangência muito maior em termos técnicos, validando a alteração de comportamentos a que assistimos ao longo das últimas décadas. São essas ferramentas que alteram a forma como se produz, organiza e difunde toda a informação. O arquivo foi redesenhado e apresen-



A procura de documentos num arquivo deixou de ser uma tarefa apenas para experts e verdadeiramente morosa.

ta-se hoje totalmente informatizado, como acontece com qualquer actividade ou serviço modernos. Garante o acesso a documentos e a gestão dos mesmos, usando apenas um suporte diferente do habitual (ou seja, o suporte digital). Isto permite garantir ou restringir o acesso de acordo com políticas e necessidades, sem que com isso se quebrem as funções primordiais da natureza arquivística. Pelo conjunto de exemplos existentes e pelos trunfos que constitui, possuir um arquivo digital é aceder à informação de uma forma rápida e simples. A informação irá existir sempre. O que se altera com o arquivo digital é a forma como acedemos à informação. É o mesmo que percorrer uma estrada de bicicleta ou de automóvel. A estrada é sempre a mesma, mas existe uma diferença assinalável no tempo gasto e na comodidade proporcionada.

O arquivo digital requer igualmente procedimentos como forma de assegurar a sua conservação, que são todavia mais simples e de mais fácil execução. A sua preservação fica assim facilitada, diminuindo-se bastante a probabilidade de perda parcial ou total da informação, desde que sejam levados a cabo alguns procedimentos, nomeadamente backups frequentes (que deverão ser guardados em locais distintos, sendo em alguns casos conveniente usar diferentes formatos).

Para os backups podem-se utilizar discos rígidos, servidores, cloud, ou unidades de armazenamento portáteis, como CD-ROM ou DVD-ROM. O ideal é ter as cópias dos documentos digitais em pelo menos dois tipos de armazenamento distintos. Tendo em conta a regularidade que uma tarefa deste género exige, é conveniente que as diferentes cópias estejam perfeitamente identificadas e registadas, de forma a perceber-se facilmente o histórico dos documentos na eventualidade de ser necessário aceder a uma determinada versão (que poderá não ser a última).

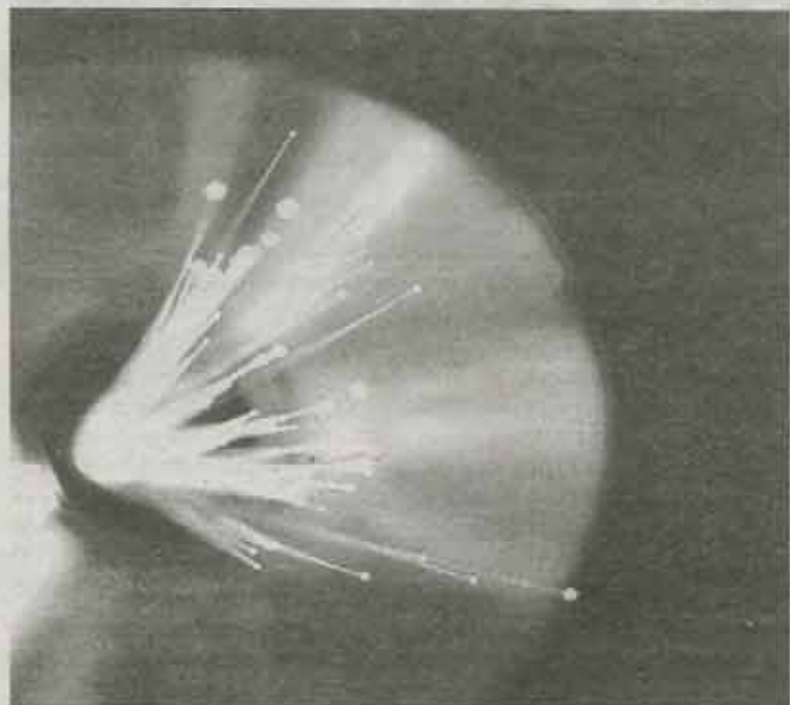
Um arquivo digital possibilita a incorporação no seu repositório de documentos em formato electrónico, mesmo que para isso se proceda

anteriormente à sua desmaterialização (ou seja, ao acto de passar de um suporte físico para um suporte digital). Deste modo, a sua gestão é feita de uma forma mais controlada, permitindo assegurar, de uma forma rápida e eficaz, o acesso dos utilizadores à informação que necessitam. Por outro lado, permite acompanhar as diversas fases do ciclo de vida dessa informação, bem como as várias operações da cadeia arquivística, nomeadamente a gestão, preservação e acesso ao conteúdo digital. Porém este acesso deverá garantir em permanência a protecção dos dados pessoais, de modo a que não moleste, sob qualquer pretexto, as liberdades individuais de cada um.

Qualquer organização, mormente as de carácter público, saem reforçadas com o uso de documentos em formato digital, dado o volume de informação processada, produzida, recebida e enviada. Desta forma, processar e seguir o ciclo de vida de toda a documentação são acções facilitadas, pois toda a informação que possa ser produzida informaticamente traz inúmeras vantagens, nomeadamente quanto ao depósito e à gestão de informação digital recolhida.

De salientar ainda que um arquivo com estas características poderá ser acessado de diferentes geografias, encurtando tempos de espera e custos de processamento, lembrando as palavras de Goethe quando afirmou que o tempo rende muito quando é bem aproveitado. Os suportes são infundáveis e podem contemplar, por exemplo, ficheiros de texto, de imagem ou de som.

No final de contas, o que interessa é manter a qualidade dos documentos constantes no repositório do arquivo, para que facilmente se possam manusear (visualizar, reproduzir ou difundir), não apenas num determinado terminal, mas com a possibilidade dessas acções poderem ser levadas a cabo recorrendo à Internet, em total consonância com as possibilidades que a tecnologia actualmente coloca ao nosso dispor. As ferramentas existem. Façamos então uso delas em proveito de todos!



Os backups executados deverão ser guardados em locais distintos, sendo em alguns casos conveniente usar diferentes formatos.

Ágora Arquivo

O Ágora Arquivo é um produto baseado num sistema integrado de gestão por processos em tempo real que, através da desmaterialização de documentos e respectivo arquivo electrónico, permite reduzir os custos em papel e os custos associados ao espaço e à manutenção do arquivo físico. Permite ainda reforçar os níveis de segurança e de confidencialidade dos documentos arquivados, eliminando totalmente o acesso indevido a informação classificada.

Ao mesmo tempo possibilita uma maior rapidez na consulta (devidamente autorizada) da documentação arquivada e uma total integração entre documentos físicos e electrónicos.

Vantagens

- Redução dos custos por via da desmaterialização de documentos e arquivo electrónico. Redução em 90 por cento dos custos gastos em papel (redução do número de cópias). Redução em 50 por cento dos custos com espaço e manutenção do arquivo físico.
- Reforço dos níveis de segurança e de confidencialidade dos documentos arquivados. Eliminação do acesso indevido a documentos classificados. Cumprimento das normas internacionais ERMS (Electronic Records Management Systems).
- Ganhos de produtividade por via da rapidez de acesso aos do-

cumentos arquivados e por via da possibilidade de consulta em simultâneo dos mesmos por vários utilizadores. Redução em 100 por cento do tempo normalmente consumido em pesquisas, consultas e tempos de espera para a disponibilidade de documentos.

- Maior responsabilização dos funcionários no que concerne à manipulação do arquivo.
- Total integração entre documentos físicos e electrónicos.
- Maior capacidade para controlar o acesso/consulta aos documentos através do registo de utilizadores e permissões.
- Maior maturidade e visibilidade organizacional com a introdução de padrões internacionais de gestão de arquivo, nomeadamente o ERMS e MoReq2 (Sistema de Classificação da Informação).


www.sinfic.com/autodesk

 Rua Kwamé Nkrumah,
n.º 10 - 3.º, Maianga,
Luanda

 Av. Dr. Amílcar Cabral,
Ed. Pangeia - Bairro Latula,
Apartado 184 / Lubango

SOFTWARE

AUTODESK



ADOBE



COREL



SERVIÇOS PRESTADOS



FORMAÇÃO

CURSOS A COMEÇAR

OUTUBRO

CICLO DE DESIGN GRÁFICO (Manhãs - 01 Outubro)
 REVIT ARCHITECTURE (Tardes - 01 Outubro)
 REVIT STRUCTURE (Manhãs - 01 de Outubro)
 FISCALIZAÇÃO DE OBRAS (Tardes - 01 Outubro)
 MEDIÇÕES E ORÇAMENTAÇÃO DE OBRA (Noites - 01 Outubro)
 AUTOCAD STRUCTURAL DESIGN (Manhãs - 08 de Outubro)
 ROBOT STRUCTURAL ANALYSIS (Manhãs - 15 de Outubro)
 AUTOCAD 2D (Pós-Laboral - 15 Outubro)
 MEDIÇÕES E ORÇAMENTAÇÃO DE OBRA (Tardes - 15 Out.)
 PHOTOSHOP (Tardes - 17 de Outubro)
 AUTOCAD 2D (Pós-Laboral - 15 Outubro)
 AUTOCAD 2D Avançado (Tardes - 21 de Outubro)

NOVEMBRO

REVIT ARCHITECTURE (Manhãs - 04 Novembro)
 AUTOCAD MAP 3D (Tardes - 04 Novembro)
 VRAY (Tardes - 04 Novembro)
 AUTOCAD MAP 3D (Tardes - 04 Novembro)
 AUTOCAD 3D (Pós-Laboral - 05 Novembro)
 3DS MAX DESIGN (Tardes - 27 Novembro)
 AUTOCAD 2D (Manhãs - 29 Novembro)

DEZEMBRO

REVIT ARCHITECTURE (Pós-Laboral - 02 Dezembro)

TENDÊNCIAS

Quando os videojogos se tornam um vício



Existem cada vez mais evidências concretas de que qualquer pessoa, mas sobretudo as crianças e os adolescentes, podem desenvolver perturbações psicológicas associadas à utilização compulsiva de videojogos e jogos de computador em geral.

LEONEL MIRANDA

Não queremos dizer que consideramos viciada qualquer pessoa que utilize regularmente videojogos. O que queremos dizer é que os pais (relativamente aos seus filhos) e as pessoas em geral devem encontrar um certo equilíbrio entre as actividades escolares/profissionais, o convívio social presencial, as obrigações familiares, etc. Como em tudo, aplica-se a regra básica da moderação e uma atenção redobrada aos primeiros sinais de viciação. Os videojogos devem ser um passatempo divertido e não uma obsessão.

Sabia que há casos registados de mortes porque os utilizadores ficaram tanto tempo sentados a jogar continuamente que acabaram por morrer devido à criação de coágulos sanguíneos? Alguns especialistas estimam que 10 a 15 por cento dos jogadores de videojogos apresentam sinais que os colocam dentro do critério de viciação da Organização Mundial de Saúde. Isto acontece quando as pessoas apresentam sinais compulsivos e se mostram completamente absorvidas pelo mundo de fantasia dos jogos, negligenciando a família, amigos, trabalho/escola e outras actividades pessoais e sociais.

O que torna um videogame viciante

O sucesso comercial de qualquer videogame depende da sua capacidade para atrair jogadores e

mantê-los a jogar. Como tal, os criadores de jogos têm que os conceber para serem viciantes. Não se trata aqui do conceito de vício no sentido clínico do termo, em que existem substâncias que causam dependência física (como acontece com o tabaco, drogas, ou mesmo o álcool), mas de formas de criação de jogos que sejam interessantes o suficiente para levarem os jogadores a gastarem o máximo de tempo possível a jogar. O jogo perfeito seria aquele em que os jogadores, depois de começarem a jogar, nunca mais queriam parar.

Como é que os jogos se conseguem aproximar dessa perfeição? Existem várias regras básicas. Por exemplo, têm que ser suficientemente difíceis para se tornarem um verdadeiro desafio para muitos dos jogadores. Ao mesmo tempo, têm que ir dando incentivos aos jogadores para não desistirem de jogar. Evidentemente existem jogos demasiado difíceis para uns e fáceis ou apenas desafiantes para outros, pelo que caberá a cada utilizador escolher o que mais se adequa às suas características entre os milhares de títulos existentes no mercado.

Apesar de não falarmos aqui de dependência física, convém sublinhar que há quem sugira que o vício dos videojogos é mais do que simples dependência psicológica. Investigadores do Hammersmith Hospital de Londres realizaram um estudo em 2005 e concluíram que os níveis de dopamina no cérebro dos jogadores duplicavam quando

tamentos viciantes, significa que todos nós (sobretudo os pais) temos que estar bem conscientes dos riscos que podemos correr quando utilizamos videojogos.

Os videojogos seguem muitas das regras dos jogos de casino. Por exemplo, dão aos jogadores pequenas vitórias para os manterem a jogar. As várias formas de "prender" os jogadores incluem, entre outras, as que apresentamos a seguir.

• **Competição entre jogadores para obterem o maior número de pontos.** Esta estratégia de envolvimento está presente nos jogos desde o início. Quem jogou o velho PacMen já se movia pelo desafio de atingir o maior número de pontos possível, de modo a bater o resultado conseguido por outro utilizador, ou a ultrapassar o seu maior resultado.

• **Vencer o próprio jogo.** Se já jogou xadrez contra o computador, saberá que a ideia é vencê-lo, mesmo sabendo que o jogo está concebido com todas as regras e jogadas possíveis, sem jogadas feitas por mera distração. Mas para não desmotivar o jogador, são apresentados vários níveis. No mais baixo, o jogador consegue ganhar alguns jogos ao fim de alguma prática.

No nível mais elevado, se o jogo estiver bem concebido, vencer é algo que só está ao alcance dos grandes mestres de xadrez. Nesta estratégia de envolvimento, os jogadores são mantidos a jogar movidos pela vontade de subirem de nível ou encontrarem pistas escondidas que lhes permitam ir mais longe.

• **Desempenho de um papel ou representação.** Estes jogos permitem que os jogadores vão além da simples actividade de jogar. Têm que criar um personagem no jogo e embarcar numa aventura. Esta estratégia de envolvimento baseia-se numa ligação emocional entre o jogador e o seu personá-

gem, cabendo ao enredo/aventura manter o jogador a jogar.

• **Descoberta.** Esta técnica de exploração ou descoberta está muitas vezes associada à anterior (desempenho de um papel ou representação), com o jogador a explorar mundos completamente imaginários que não existem, ou mundos virtuais com algum tipo de ligação ao real.

• **Criação de relações.** Encontramos este tipo de técnica de envolvimento nos jogos online, em que as pessoas podem estabelecer vários tipos de relação com outros jogadores, sejam essas relações directas (em que as pessoas são elas mesmas) ou mediadas (em que as pessoas estão atrás de personagens). Não é por acaso que as redes sociais e este tipo de jogos estão cada vez mais ligados, com estas comunidades online a serem muitas vezes o local onde o jogador se sente aceite e verdadeiramente em casa, acabando por descuidar as relações interpessoais tradicionais.

Os jogos em que intervêm as técnicas de representação online com múltiplos jogadores – ou Massive Multiplayer Online Role-Playing Games (MMORPGs) – podem ser especialmente viciantes, uma vez que nunca acabam. Não têm fim. Nos jogos normais, o fim acontece quando o jogador ultrapassa todos os níveis, mas nos MMORPGs pode-se continuar a jogar indefinidamente.

Convém ter ainda em conta que algumas pessoas são mais susceptíveis à viciação do que outras. Por exemplo, as crianças que ficam facilmente entediadas, que têm fracas relações presenciais com outras crianças e com outras pessoas (incluindo os familiares), que se sentem algo deslocadas na escola, ou que apresentam tendência para procurar emoções fortes terão maior probabilidade de vir a desenvolver o vício dos videojogos, uma vez que estes podem preencher um vazio existente e satisfazer necessidades que não são satisfeitas de outra forma.

Para este texto foi considerada informação publicada no site www.video-game-addiction.org.



É enorme o interesse comercial, científico e tecnológico pelos videojogos no mundo actual.



JORNADAS MARKETING RESEARCH

27 SET – 25 OUT

"Criar ideias é um dom
mas escolhê-las sabiamente
é uma competência."

Ryan Morgan

UNIVERSIDADES & INSTITUTOS

UNIV. CATÓLICA DE ANGOLA
UNIV. AGOSTINHO NETO
UNIV. LUSÍADA DE ANGOLA
UNIV. DE BELAS
INSTITUTO SUPERIOR
POLITÉCNICO
DE TECNOLOGIAS E GESTÃO

CRONOGRAMA

LANÇAMENTO DO DESAFIO
27 Setembro a 3 Outubro

RECOLHA DE DADOS
4 a 10 Outubro

ANÁLISE DE DADOS/
PRODUÇÃO DE RELATÓRIOS
11 a 24 Outubro

GALA DE ATRIBUIÇÃO
DE PRÉMIOS
25 de Outubro

SEMINÁRIOS

MARKETING RESEARCH
27 Setembro

QUESTIONÁRIOS
E AMOSTRAGEM
4 Outubro

ANÁLISE DE DADOS
EM IBM SPSS
11 Outubro

COMUNICAÇÃO
DE RESULTADOS
18 Outubro

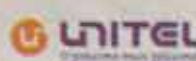
INFORMAÇÕES

IBM ANGOLA: 222 371 063
SINFIC: 222 398 210

Organização



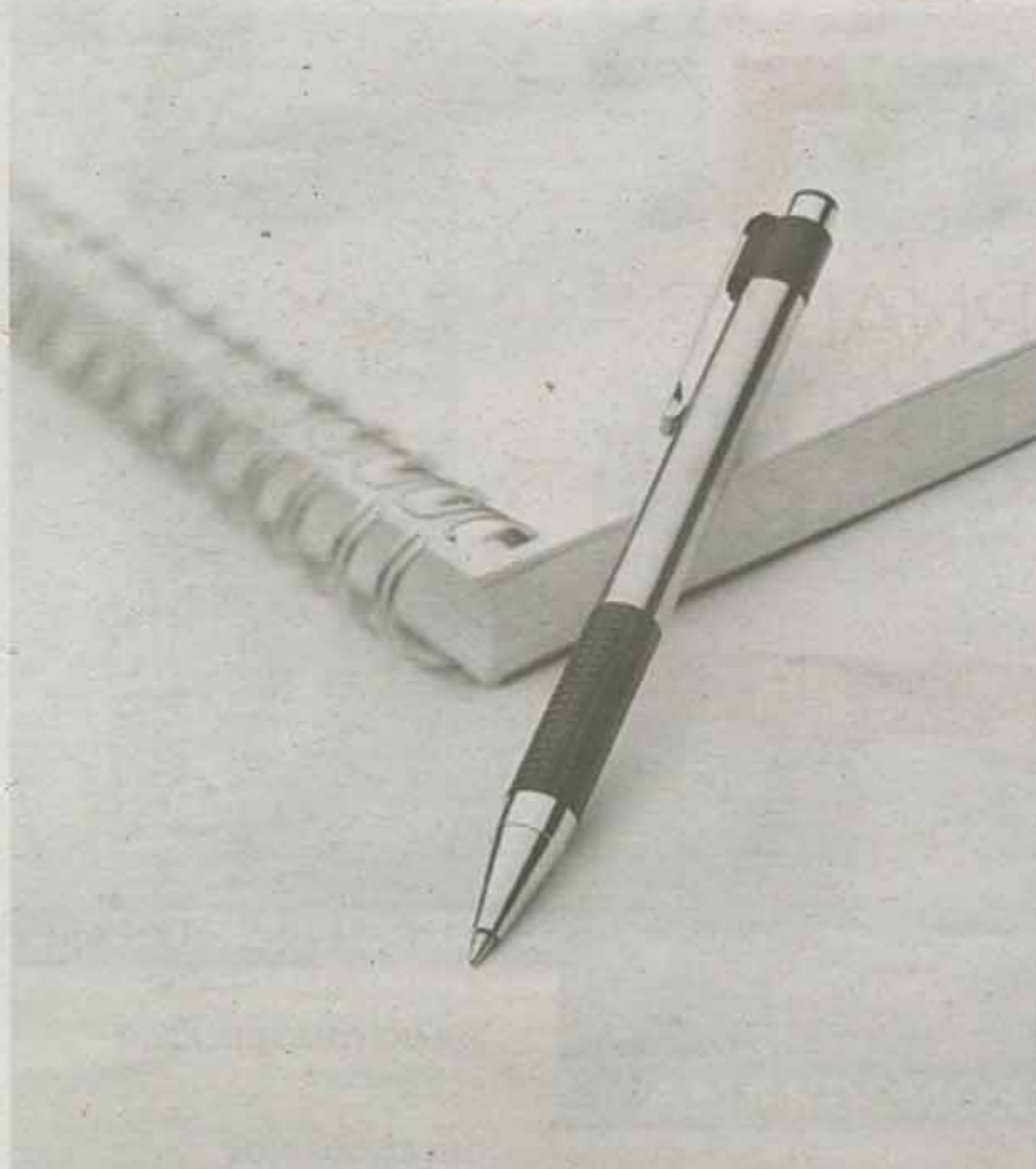
Patrocínio



Agente Promocional ID ANGOLA

ESTUDOS DE MERCADO

Planear o questionário para um estudo quantitativo



A construção de um questionário tem sempre de ter por base os objectivos específicos do estudo a que nos propomos, assim como a técnica de recolha de dados seleccionada.

ANTÓNIO AUGUSTO

Definidos claramente os parâmetros metodológicos e os objectivos do estudo quantitativo a realizar, o próximo passo será a escolha da melhor abordagem para a recolha da informação. Para tomarmos esta decisão devem ser tidos em conta vários factores, como o custo (ou orçamento disponível do cliente), a rapidez, o controlo/supervisão, a complexidade do questionário e o controlo da amostra.

No caso de, por exemplo, querermos ter resultados rapidamente, conjugado com o facto de termos um orçamento disponível relativamente baixo, então a melhor opção será a recolha de informação com base em entrevistas telefónicas. Esta abordagem, denominada CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), permite que a recolha da informação seja realizada rapidamente e com um custo menor, garantindo ao mesmo tempo um bom controlo do trabalho de campo e da amostra. Por outro lado, a complexidade do questionário deverá ser baixa, uma vez que não é garantida a total concentração (e compreensão) por parte dos inquiridos. No nosso país a abordagem que sem dúvida garante maior

confiança nos resultados é a CAPI (Computer Assisted Personal Interviewing). Esta é uma técnica de entrevista individual e presencial, em que o questionário a realizar está inserido no computador portátil (ou qualquer equipamento móvel, como tablet, PDA...), com o registo da informação a ser feito pelo entrevistador, ficando armazenada no equipamento móvel de recolha. Esta técnica de entrevista pode ser realizada nos seguintes três moldes. Um deles é a residência ou porta a porta, tratando-se de uma técnica universalmente utilizada quando o público-alvo é a população em geral. Outro é o contacto de rua, que consiste numa técnica também utilizada quando o público-alvo é a população em geral e implica normalmente a utilização de questionários simples e de curta duração. O terceiro é a escolha de locais específicos, pelo que esta técnica é utilizada quando o público-alvo também é específico.

Entre as diversas vantagens associadas à técnica do público-alvo específico destacamos quatro. É a única técnica que garante que a pessoa inquirida corresponde efectivamente à seleccionada, garantido assim a representatividade da amos-

tra inquirida. Permite que qualquer elemento do universo em estudo possa ser inquirido. Permite a utilização de questionários mais longos e complexos. Permite ainda uma maior qualidade e veracidade da informação recolhida, já que é possível um maior grau de atenção e disponibilidade por parte do inquirido. A principal desvantagem desta técnica prende-se com o seu custo, já que em termos gerais é considerada mais dispendiosa quando comparada a entrevistas conduzidas por telefone ou via Web, por exemplo.

A construção do questionário

A construção de um questionário tem sempre de ter por base os objectivos específicos do estudo a que nos propomos, assim como a técnica de recolha de dados seleccionada. Definidas estas tarefas, é altura de construir o questionário propriamente dito. Apresentamos a seguir alguns dos princípios gerais comuns a qualquer questionário.

- Utilização de questões curtas, tentando não exceder 25/30 palavras.
- Utilização de uma linguagem simples e directa, evitando frases complexas com citações.
- Evitar o recurso a negações du-

plas, como por exemplo, "seria a favor ou contra uma lei que não permitisse às escolas efectuar testes aleatórios de controlo anti-droga nos estudantes?".

- Referir apenas um tópico ou um tema por questão. Caso contrário estaremos perante questões como a que se segue: "deverá a empresa aumentar os benefícios em saúde e alterar o sistema de folgas?" As pessoas com opiniões diferentes relativamente a cada um dos tópicos muito dificilmente responderão a esta questão.

- As questões devem ser objectivas. Por outras palavras, devem evitar-se questões do género "imaginem que...", ou então, "supondo a seguinte hipótese...". Ainda que o nosso objectivo seja o de prever comportamentos, ao invés de recorrer a este tipo de questões, poderemos procurar averiguar comportamentos passados ou verificáveis no presente. Tal acontece porque os indivíduos são reveladores de uma assinalável incerteza no que respeita às suas atitudes no futuro.

- Se existirem termos que possam ser vagos ou desconhecidos para alguns dos inquiridos, então o investigador deverá acrescentar uma definição ou explicação dessa palavra, ou então utilizar outra palavra.

- Em caso de dúvida, deve optar-se por escrever poucas questões. No que diz respeito a investigações, menos é sempre melhor.

- Tentar definir o menor número de opções de resposta possível. Uma longa lista de itens fará com que os inquiridos omitam a sua resposta.

- Evitar questões que contenham uma linguagem forte. Palavras deste tipo podem produzir reacções de emotividade que sugerem ao inquirido uma perspectiva de-

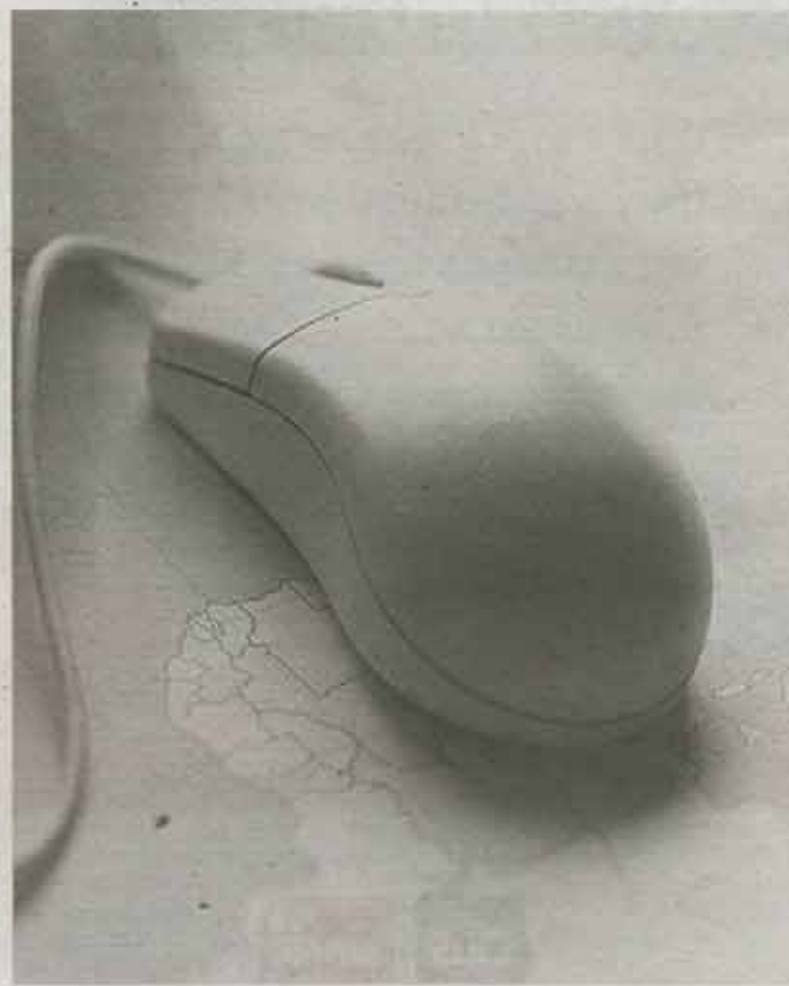
masiado positiva ou negativa por parte do promotor da investigação.

- Evitar questões que influenciem a resposta do inquirido, tais como: "a maior parte dos médicos diz-lhe que a prática de exercício é benéfica. Concorda ou discorda desta recomendação?". Este tipo de questões sugere ao inquirido uma determinada resposta, que será condizente com a de grande parte dos indivíduos, induzindo a uma espécie de "tiranía da maioria".

- Evitar expressões de quantificação vagas, tais como "alguns", "muitos", "vários", "habitualmente". Estes termos podem não assumir o mesmo significado para todos os inquiridos, o que tornará problemática a interpretação das questões.

Mesmo que sejam seguidas todas estas "regras", a formulação de um questionário acaba por ser uma tarefa solitária. Como tal acarreta todos os erros que derivam do facto de apenas uma pessoa definir algo tão importante para a investigação. Para minimizar os erros deve efectuar-se sempre um pré-teste antes da realização do trabalho de campo. Este pré-teste deve ser realizado a uma pequena amostra representativa da população-alvo do estudo, tendo como principal objectivo avaliar a compreensão das questões e opções de resposta, assim como a dimensão e fluidez do questionário.

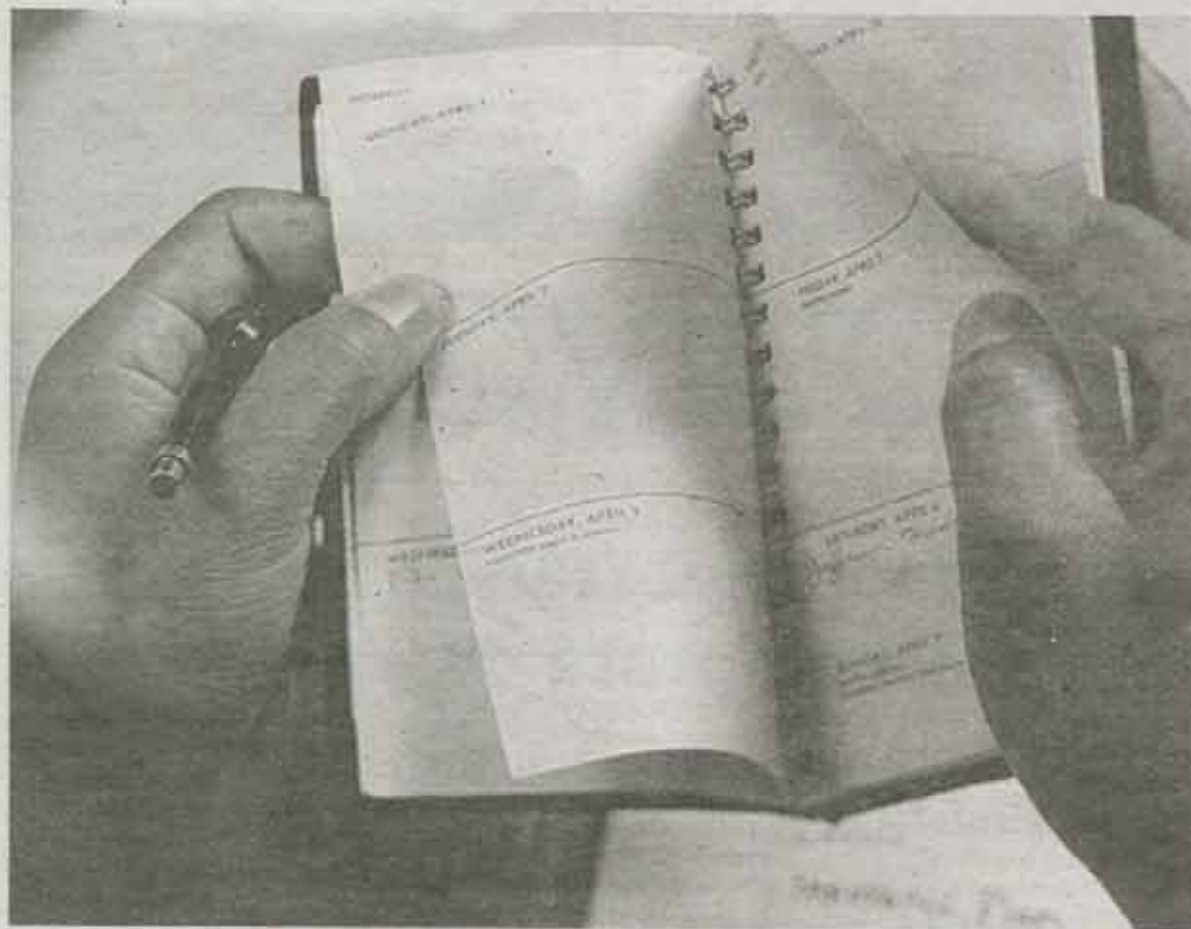
Concluindo, o questionário é uma ferramenta fundamental em qualquer estudo de mercado quantitativo. Contudo, devem ser observadas algumas boas práticas, de modo a atingirmos na plenitude os objectivos da investigação e obtermos resultados que sejam o mais próximos possível da realidade.



O questionário é uma ferramenta fundamental em qualquer estudo de mercado quantitativo.

UNIVERSIDADE DIGITAL

O sucesso da educação à distância



O ambiente virtual não controla a dedicação de cada aluno, mas isso reflecte-se de forma nítida nos resultados obtidos.

HUGO LAMEIRAS

A tecnologia apareceu na nossa vida e aos poucos foi ficando até se instalar por completo, fazendo agora mais do que nunca parte dela. Ao longo do caminho percorrido pela humanidade tem sido nossa aliada e muito evoluímos com a sua ajuda. Enriqueceu, desenvolveu e divulgou muitas áreas de interesse e muitas ciências. Possibilitou o recurso a novos meios e alterou o conhecimento. Transformou a visão que temos do mundo e dá-nos novas perspectivas acerca do que fomos, do que somos e do que seremos. Claro está que a educação soube tirar partido deste advento e falar de educação nos dias de hoje sem referir a tecnologia parece uma missão (quase) impossível.

A educação à distância (EaD), tal como a conhecemos actualmente, beneficiou bastante da tecnologia e soube tirar o devido partido dela. Hoje é reconhecida como válida, pese embora haja ainda algumas relutâncias quanto à sua eficácia. Um dos seus trunfos é o facto de permitir uma flexibilidade muito maior em termos de horários, mormente se comparada com os modelos de ensino presenciais. Esta vantagem originou o crescimento da oferta de cursos disponíveis assim que as universidades se aperceberam que este era um filão ainda por explorar. Desde então há cada vez mais oferta e cada vez mais alunos, gerando-se uma verdadeira democratização relativamente ao acesso ao ensino, nomeadamente no que concerne às especializações.

O caso brasileiro é um exemplo paradigmático do sucesso da EaD. Segundo um relatório elaborado

pela Associação Brasileira de Ensino a Distância (ABED) e o Instituto Nacional de Estudo e Pesquisas Educacionais (INEP), o ano de 2011 registou quase um milhão de matrículas de alunos de pós-graduação, representando 14,6 por cento do total de inscrições. Deste universo de alunos, 70 por cento estudam e trabalham, sendo na sua maioria mulheres entre os 24 e os 28 anos. De salientar ainda que, de acordo com a radiografia proporcionada pelo último censo da ABED, estes alunos habitam no interior do país e procuram cursos na área da educação e administração.



Ainda que pensemos que a educação à distância é cada um por si, devemos ter em consideração que muitas tarefas passam pela interação com colegas e professores.

Ano após ano assistimos ao crescimento do número de pessoas que pretendem a alternativa proporcionada pela EaD para melhorar o seu currículo, uma vez que nem sempre lhes é propício frequentarem aulas presenciais. Para além dos horários serem mais flexíveis, também os preços dos cursos são um dos factores tidos em conta na altura de escolher um

curso de EaD. Com esta modalidade de ensino torna-se mais fácil conciliar a vida académica com a vida familiar. Por outro lado, há uma predisposição muito maior quanto à partilha de conhecimentos, visto que as plataformas de EaD fomentam a participação em grupos de estudo, o que origina naturalmente uma expansão da rede de contactos do aluno. Essa rede de contactos poderá ser bastante frutuosa, não só durante o curso, mas também após a sua conclusão.

Não se pense que os cursos de EaD são necessariamente pagos, pois como já falámos noutras edições deste suplemento, há várias universidades que disponibilizam cursos desta modalidade de ensino totalmente gratuitos. São os chamados MOOC (Massive Open Online Courses), ou se quisermos, cursos abertos online em massa. Isto quer dizer que se destinam a multidões. De salientar ainda que alguns destes cursos conferem um certificado no final. Em todo o caso, para um conhecimento mais aprofundado sobre os cursos disponíveis sugerimos uma visita ao endereço www.mooc-list.com, onde podemos encontrar todas as respostas às questões mais imediatas.

Perante este contexto, há algo que importa saber. Estará o mercado receptivo a integrar os estudantes que escolhem esta modalidade de ensino? Apesar do preconceito ainda existente, a ideia de permissividade dos cursos de EaD tem vindo a esbater-se. As empresas bem informadas sabem isso e os alunos de EaD têm, regra geral, um aproveitamento melhor do que o registado pelos alunos de cursos presenciais. O peso recai verda-

deiramente quando falamos do nome da instituição que certificou o aluno, pois há faculdades ou universidades que são autênticas marcas que servem só por si de selo de garantia, tal é o seu prestígio.

Por outro lado, os alunos de EaD sabem exactamente o que procuram e não pretendem apenas coleccionar cursos no seu currículo, visto terem por norma uma experiência muito maior. Pelo contrário, os alunos do ensino presencial raramente possuem este tipo de maturidade e a sua experiência em termos laborais é geralmente inexpressiva ou mesmo inexistente. Em todo o caso, as vantagens e os desafios da EaD são mais do que muitos. Mas para se alcançar o sucesso basta haver muita vontade, materializada em disciplina e organização, com igual quantidade de estudo, pois como Albert Einstein gostava de lembrar, o único lugar onde o sucesso vem antes do trabalho é no dicionário. Sistematizámos a seguir alguns aspectos que não devem ser descurados quando falamos de EaD.

1. Acesso à Internet. Não é essencial, pois como já vimos noutros textos publicados neste suple-



Pelo menos uma vez por ano deverá haver uma reciclagem de conhecimentos ou a conquista de novas competências. E a EaD serve muito bem esse propósito.

mento, a EaD também é possível offline. A tecnologia MyClass é um exemplo disso. Todavia ajuda muito ter um fornecedor de Internet de qualidade que disponibilize preferencialmente uma boa largura de banda. Um endereço de correio electrónico e um computador actualizado e sem problemas são igualmente aspectos favoráveis.

2. Conhecimentos de informática. Ter conhecimentos básicos de informática na óptica do utilizador ajuda bastante para poder executar todas as tarefas sem dificuldades de maior.

3. Espírito colaborativo e de partilha. Ainda que pensemos que esta modalidade de ensino é cada um por si, devemos ter em consideração que muitas tarefas passam pela interação com os demais, sejam eles os restantes colegas, ou mesmo os professores.

4. Capacidade de adaptação.

Este tipo de ensino requer outra forma de estar. Daí que a flexibilidade seja sempre muito bem-vinda. Deste modo, há que estar receptivo a mudanças e a novas formas de aprender.

5. Atitude responsável. Este modelo torna o próprio aluno o grande responsável pelo seu próprio sucesso. O ambiente virtual não controla a dedicação de cada um, mas isso reflecte-se de forma nítida nos resultados obtidos. Daí que o esforço e empenho dos alunos sejam muito importantes.

6. Organização. Um bom planeamento do tempo é fundamental para facilitar o estudo. Há igualmente que investir num método viável para que não haja quebras de concentração, por exemplo. A melhor forma de gerir o tempo é mesmo mediante uma boa organização, evitando acumulação de trabalhos ou desrespeito pelos prazos estipulados.

Estes são apenas alguns dos aspectos principais que qualquer aluno de EaD deverá ter em conta. Nos dias que correm, obter valências académicas não é apenas necessário àqueles que querem entrar no competitivo mercado de trabalho. Esta é cada vez mais uma forma que as pessoas têm ao seu dispor para manterem e melhorarem a sua posição no mercado. Na verdade, permanecer calmamente no mercado de trabalho sem investir numa actualização pessoal ao nível de

conhecimentos é algo cada vez mais utópico. Pelo menos uma vez por ano deverá haver uma reciclagem de conhecimentos ou a conquista de novas competências. E a EaD serve muito bem esse propósito. Todos saem a ganhar com o incremento do nível académico. Como se sabe, a educação forma melhores cidadãos.

Face ao exposto, desconsiderar a EaD ou um aluno desta modalidade de ensino em plena era digital será no mínimo absurdo. O mercado há muito que percebeu este facto, razão pela qual a oferta tem vindo a crescer e, no fim de contas, o que conta é o sumo daquilo que se aprende. Ou seja, o fim alcançado, sem preocupação com o meio utilizado, que é como quem diz, a modalidade de ensino escolhida. Os headhunters das principais empresas agradecem o alargamento da escolha.



ÁGORA ARQUIVO

**Descubra a importância
para a sua empresa de:**



Controlar os seus documentos em Tempo Real.
Estruturar e Classificar toda a documentação.



Custos

Tempo de pesquisa



Segurança e confidencialidade

Produtividade



www.agora-systems.com

SINFIC

ANGOLA

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Av. 15 de Outubro, 150 - 1.º andar - 1800 - Luanda

Tel: +351 21 420 42 00 - Fax: +351 21 420 42 01

E-mail: geral@sinfic.gov.ao - transferencia@sinfic.gov.ao

Website: www.sinfic.gov.ao

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

ANGOLA

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Av. 15 de Outubro, 150 - 1.º andar - 1800 - Luanda

Tel: +351 21 420 42 00 - Fax: +351 21 420 42 01

E-mail: geral@sinfic.gov.ao - transferencia@sinfic.gov.ao

Website: www.sinfic.gov.ao

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia

Agência de Inovação e Transferência de Tecnologia