

## Estudo de investigação sobre a comunicação no âmbito do programa Janela Aberta à Família

### Introdução

O programa Janela Aberta à Família (website em [www.janela-aberta-familia.org](http://www.janela-aberta-familia.org)) teve início no Algarve em 2007 e graças a co-financiamento do Programa de Cooperação Transfronteiriça Espanha-Portugal - POCTEP 2007- 2013, passou a abranger a Comunidade Autónoma da Andaluzia após 2013. Constitui um programa de prevenção na área da saúde materno-infantil cuja estratégia é a comunicação periódica (e frequentemente interativa) de informação sobre o desenvolvimento infantil aos pais ou encarregados de educação inscritos, quer pela internet quer fisicamente nos serviços de saúde.

O envio desta informação é feito quer por email quer por carta, ou mesmo através do website (videochat) e rede social Facebook.

Trata-se por isso de um programa de comunicação onde se pode questionar a eficácia das diferentes formas de comunicação utilizadas, sobretudo a diferença entre o envio de informação por via eletrónica (email) ou por carta, e se tal diferença causa diferenças na assimilação dessa mesma informação, nomeadamente em grupos sociais específicos, como os menos instruídos e economicamente mais débeis.

O programa sempre teve a preocupação de utilizar da forma mais inovadora possível as novas tecnologias de informação mas sempre sem esquecer as formas menos inovadoras como a simples carta postal clássica, pelo menos, com os pais que não fornecem o seu endereço eletrónico no ato de inscrição.

Todos os anos foram feitos inquéritos de satisfação aos pais inscritos. Estes inquéritos confirmavam ser os mais instruídos a fornecer um endereço de correio eletrónico mas, curiosamente, eram os menos instruídos que mais leituras faziam aos nossos boletins periódicos, provavelmente porque os mesmos sempre seguiram em papel.

A finalidade deste estudo é entender qual a forma melhor de comunicação para os nossos pais, tendo em conta a sua estratificação por nível de instrução e idade.



## Metodologia

Seleccionámos uma amostra de 128 elementos cujos critérios de inclusão foram cumulativamente pais inscritos em Janeiro de 2011 (e por isso com filhos com 2 anos de idade em Janeiro de 2013, momento em que recolhemos os dados), a residirem no Algarve, que nos forneceram todos os dados no ato da inscrição, nomeadamente, o endereço eletrónico, o endereço postal completo e um contacto telefónico.

Estes pais eram assim um grupo homogéneo, cujos filhos completavam 2 anos e por isso, iriam receber em Janeiro de 2013 o boletim adequado a esta idade, de acordo com as regras habituais do nosso programa.

O boletim foi enviado em 17 de Janeiro de 2013.

O objetivo deste estudo seria tentar perceber se nesta amostra haveria diferenças de eficácia comunicacional, caso enviássemos o referido boletim por carta, por email ou por email associado a um sms.

Organizámos o estudo em formato experimental atendendo que aleatoriamente distribuímos a nossa amostra em 3 grupos onde posteriormente manipulámos a variável de exposição, ou seja, a forma de comunicação.

Assim, dividimos a amostra (128 elementos) em **3 subamostras** de forma aleatória simples, de forma a experimentar a aplicação de formas de comunicação diferentes, nomeadamente:

1º Grupo - Enviamos o boletim apenas por email (como seria habitual, no caso dos inscritos com email) a 43 elementos.

2º Grupo - Enviamos o boletim apenas por carta, ao contrário do que seria habitual a este subgrupo (porque poderíamos utilizar o email) de 43 elementos

3º Grupo - Enviamos o boletim por email, associado a um sms, alertando para o envio deste email a 42 elementos.

Atendendo à inclusão aleatória dos elementos da amostra nos 3 subgrupos e ao facto de todos os elementos terem critérios de inclusão semelhantes na amostra (inscrição com email, telefone e endereço postal completo) pensamos estar garantida uma certa homogeneidade, que evitará vieses de confundimento na análise estatística.



Dia 8 de Fevereiro enviámos novo correio eletrónico a explicar que foram incluídos num estudo de avaliação do nosso programa, que consistiria em responder a pequeno inquérito através do telefone nos próximos dias.

Devido à deteção de erros de endereço no envio do boletim, a amostra desceu de 128 para 122 elementos.

Posteriormente (de 11 a 19 de Fevereiro de 2013, cerca de 30 dias depois do envio do boletim), todos os elementos foram questionados por telefone tendo-se desta forma colhido os dados necessários para verificar se a forma da comunicação tem resultados diferentes sobre a eficácia da comunicação.

Os telefonemas foram sempre feitos entre as 9 e as 18h, tentando-se o contacto até um máximo de 3 tentativas em horas diferentes.

As variáveis do estudo e a sua situação relativamente ao desenho experimental do estudo são:

1º - Variável de **exposição**:

- Forma de comunicação: Email / Email+Sms / Carta

2º - Variáveis **resultado**:

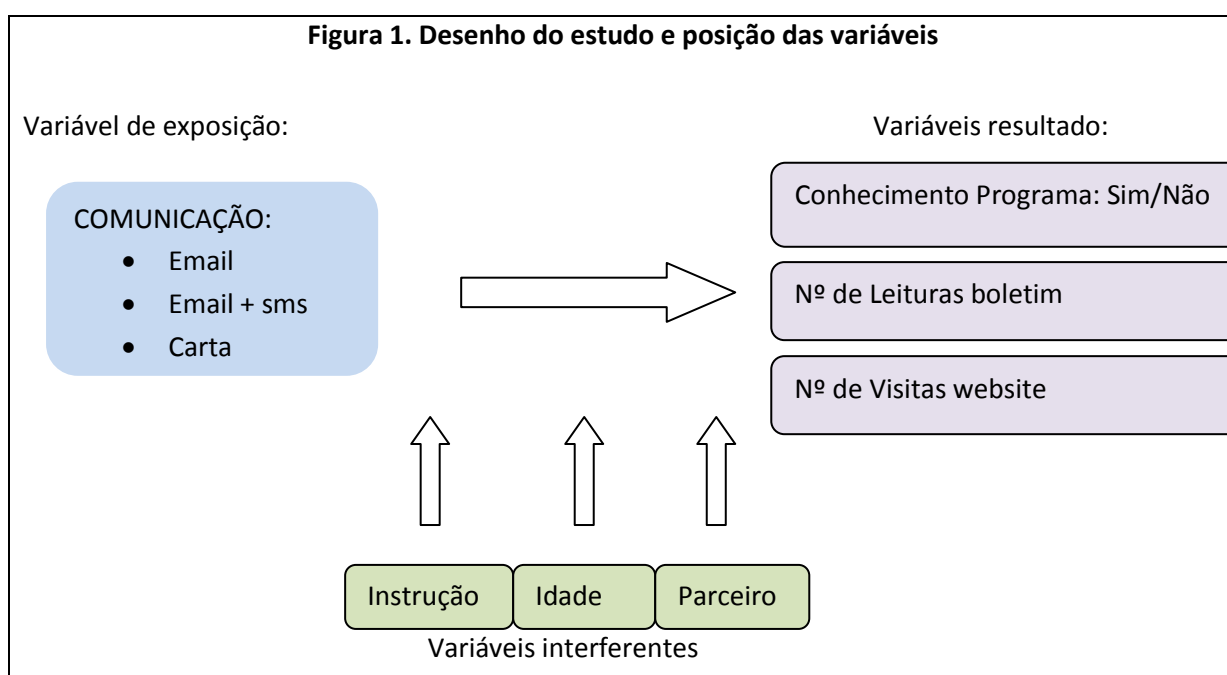
- Conhecimento do programa (Sim/Não conhecia o programa)
- Nº leituras do boletim (nunca / 1 leitura / mais que 1 leitura, nos últimos 30 dias)
- Nº visitas do website (nunca / 1 visita / mais que 1 visita, nos últimos 30 dias)

3º - Variáveis **interferentes**:

- Parentesco (mãe / pai /outro)
- Instrução da mãe/pai/outro
- Idade da mãe/pai/outro
- Parceiro ou companheiro



**Figura 1. Desenho do estudo e posição das variáveis**





Segue o questionário que utilizámos para melhor esclarecimento sobre as variáveis:

### Questionário Estudo

#### Forma de comunicação – Email / Email + Sms / Carta

a) Conhece o programa Uma Janela aberta à Família?

- Não - Não quer responder/Não sei
- Sim - Sei o que é.

b) Grau de parentesco

- Mãe
- Pai
- Outro

c) Idade do encarregado de educação: \_\_\_\_\_

d) Instrução do encarregado de educação: de 0 (analfabeto) ao 12ª ano, 13- freq. Universitária, 14 – licenciatura; 15- Mestrado ou especialização; 16- doutoramento

e) Parceiro:

- Vive sozinha
- Vive com família (não conjugal)
- Vive com companheiro progenitor da criança
- Vive com companheiro ou cônjuge não progenitor

f) Consultou o boletim periódico (newsletter) que lhe enviámos nos últimos 30 dias?

1. Não me lembro/Não sei.
2. Apenas 1 vez
3. Mais que 1 vez

h) Consultou a nossa página na internet nos últimos 30 dias?

1. Não me lembro/Não sei.
2. Apenas 1 vez
3. Mais que 1 vez



## Resultados

### 1) Amostra.

Embora a amostra inicial fosse de 128 elementos, após o 2º ano de vida da criança verificamos ser possível perder-se o contacto com 5,5% (7/128) dos pais devido à mobilidade.

Tentámos o contacto telefónico à nossa amostra final de 122 elementos, sendo que apenas tivemos sucesso com 72 (apenas 59,0%). Todos os outros não conseguimos contactar (entre as 9 e as 18h) apesar de 3 tentativas.

Tabela 1. Distribuição da amostra por grupo, segundo forma de comunicação

	Nº de envios	Nº de envios falhados	Nº de envios corrigidos	Nº de respostas	Proporção de respostas
<b>Email</b>	43	3 <sup>(1)</sup>	41	30	73,2%
<b>Email+SMS</b>	42	1 <sup>(2)</sup>	41	21	51,2%
<b>Carta</b>	43	3 <sup>(3)</sup>	40	21	52,5%
<b>TOTAL</b>	128	7	122	72	59,0%

(1) Dos 43 emails enviados, 3 não foram rececionados embora através de telefonema tenham sido corrigidos 2. Um solicitou a remoção do envio de informação. Foram retirados do estudo 1 email não corrigido e 1 email que solicitou remoção, ou seja 2 elementos.

(2) Dos 42 emails+sms enviados, 1 não foi rececionado e não foi possível correção pelo que foi retirado do estudo.

(3) Das 43 cartas enviadas, em 3 a morada mudou pelo que foram retirados do estudo.

### 2) Variável de exposição (comunicação) e de resultado (conhecimento)

84,7% dos inquiridos tinham conhecimento do programa.

Parece não haver diferenças entre quem recebe o email ou a carta relativamente ao mero conhecimento do programa.

**O envio de um email conjunto com um sms parece ter, como seria natural, um efeito de “lembrança” da existência do programa (o resultado sobe de 80 para 95%).** No entanto, a amostra é demasiado pequena para apresentar um valor estatisticamente significativo (Prova Qui-quadrado não aplicável por valor esperado numa célula inferior a 5).

Tabela 2. Variável de exposição (forma de comunicação) e de resultado (conhecimento)

		Email	Email+SMS	Carta	TOTAL
<b>Conhece o programa?</b>	o Sim	24 (80,0%)	20 (95,2%)	17 (80,9%)	61 (84,7%)
	Não	6	1	4	11



### 3) Variável de exposição (comunicação) e de resultado (leituras ao boletim)

Apenas 37% refere ter consultado o boletim enviado.

O envio por carta (52,6%) ou o envio por email+sms (45%) parece ter bons resultados ao contrário do email isolado (21,5%), pelo que uma boa forma de melhorar a eficácia comunicacional dos emails poderá ser o adicionar-lhe um sms. Os resultados estão próximos do nível de significância de 0,05 (Prova Kruskal-Wallis:  $p=0,06$ ).

Tabela 3. Variável de exposição (forma de comunicação) e de resultado (leituras ao boletim)

		Email	Email+SMS	Carta	TOTAL
Nº leituras boletim últimos 30 dias	0 leituras	22 (78,6%)	11 (55,0%)	9 (47,4%)	42 (62,7%)
	1 leitura	5 (17,9%)	6 (30,0%)	7 (36,8%)	18 (26,9%)
	>1 leitura	1 (3,6%)	3 (15,0%)	3 (15,8%)	7 (10,5%)

### 4) Variável de exposição (comunicação) e de resultado (leituras ao website)

Apenas 10% refere ter consultado a página web recentemente, sendo que o envio por email+sms parece ter os melhores resultados (25%) que aliás são estatisticamente significativos (Prova Kruskal-Wallis:  $p=0,05$ ).

Tabela 4. Variável de exposição (forma de comunicação) e de resultado (visitas ao website)

		Email	Email+SMS	Carta	TOTAL
Nº visitas website últimos 30 dias	0 visitas	27 (96,4%)	15 (75,0%)	18 (94,7%)	60 (89,6%)
	1 visita	0 (0,0%)	4 (20,0%)	1 (5,3%)	5 (7,5%)
	>1 visita	1 (3,6%)	1 (5,0%)	0 (0,0%)	2 (2,9%)

### 5) Variáveis interferentes: parentesco, idade dos pais, sua instrução e parceiro.

O parentesco foi sempre a mãe, pelo que o sexo da amostra é totalmente feminino (apenas num caso dos inscritos era o pai, mas que não conseguimos contactar depois de 3 telefonemas).

Todas as variáveis interferentes estarão ajustadas nos 3 subgrupos de acordo com a forma de comunicação (Email / Email +Sms / Carta) pois que a seleção aleatória dos 3 subgrupos fornece-nos tal garantia. Ainda assim testámos através da Prova de Kurskal-Wallis se haveria diferenças estatisticamente significativas entre os 3 subgrupos quanto à idade e instrução, não havendo



resultados estatisticamente significativos, tal como seria de esperar, o que dá uma garantia adicional de não haver vieses de confundimento com estas variáveis.

A idade distribui-se entre os 20 e os 43 anos com uma média de 32,3 (desvio-padrão de 5,2) e uma **mediana de 32 anos**.

A escolaridade distribui-se entre o 6º ano unificado e o doutoramento mas poderemos referir que a maioria das mães completou ou o 3º ciclo (21%), ou o secundário (31%) ou a licenciatura (38%). A **mediana é o secundário** (ou 12º ano) completo, mas 44,5% tem instrução superior.

Tabela 5. Escolaridade

ESCOLARIDADE	Nº	%
6º ano	1	1,39%
7º ano	1	1,39%
8º ano	1	1,39%
9º ano	15	20,83%
12º ano	22	30,56%
Licenciatura	27	37,50%
Mestrado	4	5,56%
Doutoramento	1	1,39%
Total	72	100,00%

Relativamente ao parceiro com quem vive, verificamos que as mães, ao 2º ano de vida do seu filho continuam **acompanhadas pelo pai em 80,6%** e quase **14% já vivem sem qualquer companhia** ou apoio na sua residência.

Tabela 6. Parceiro ou acompanhante

Parceiro	Nº	%
Companheiro não progenitor	2	2,8%
Companheiro progenitor	58	80,6%
Família (não conjugal)	2	2,8%
Sozinha	10	13,9%
Total	72	100,00%





Não encontramos associações estatisticamente significativas entre estas variáveis interferentes (instrução, idade e parceiro) e as variáveis resultado (“conhecimento do programa”, “nº de leituras ou visitas” nos boletins e na web).

No entanto, **uma maior idade parece influenciar o nº de leituras aos boletins** (Prova de Kruskal-Wallis com resultado quase estatisticamente significativo:  $p=0,07$ ) pois que as mães que não fizeram qualquer leitura tinham uma média de 31 anos, enquanto as que revelaram uma leitura ou mais tinham uma média de 34 e 35 anos.

## 6) Análise multivariada

A análise multivariada entre a variável exposição (comunicação) e as variáveis resultado (conhecimento, leituras ao boletim e ao website), tendo em conta a estratificação para cada valor das variáveis interferentes (idade dos pais e a sua instrução) reforça as tendências já referidas mas sem significância estatística, ou seja:

**Mães com 32 ou mais anos parecem consultar mais os boletins se estes lhes forem fornecidos através de carta ou email+sms** (prova de Kruskal-Wallis:  $p=0,13$ ). Mais uma vez se verifica que o email isolado por vezes não tem o mesmo impacto comunicacional da carta mas associado ao sms tem um valor semelhante.

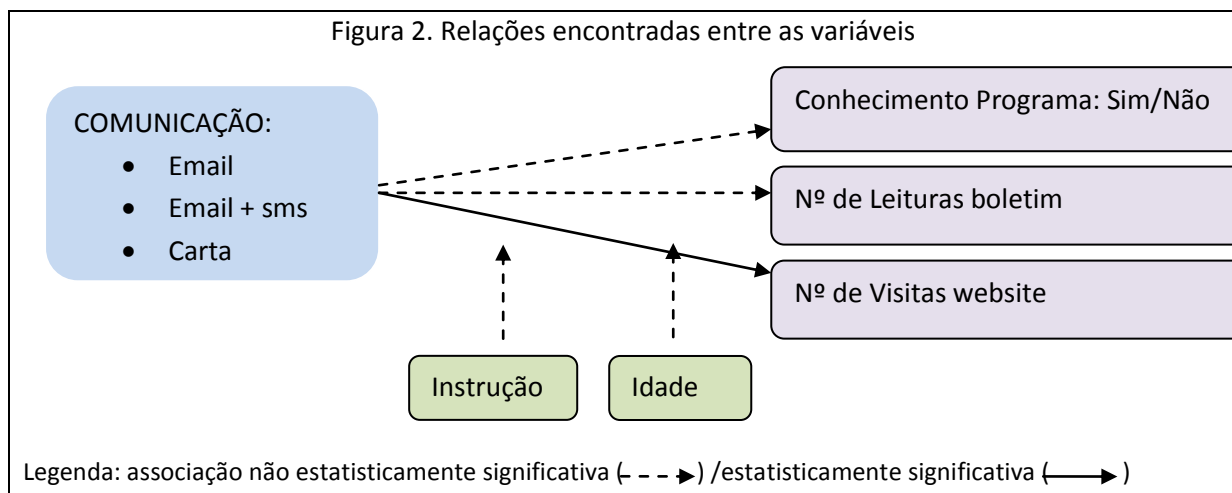
**Mães com menos de 32 anos parecem consultar mais a web se receberem a nossa informação através de email +sms** (prova de Kruskal-Wallis:  $p=0,11$ ).

**Mães menos instruídas (sem o 12º Ano concluído) consultam mais os boletins por carta e Email+sms** (prova de Kruskal-Wallis:  $p=0,06$ ) e as **mais instruídas consultam mais o website quando recebem a comunicação por email simples** (prova de Kruskal-Wallis:  $p=0,08$ )

A avaliação do efeito modificador da variável “parceiro” é impossível porque os números são demasiado pequenos.

## Conclusões

Na Figura 2, tentamos resumir as tendências encontradas no nosso estudo se bem que quase sempre estes resultados não têm significância significativa (para um nível de significância de 0,05).



O envio de um email associado ao sms tem uma maior eficácia, que aliás, é semelhante ao envio da carta com o boletim em papel (n.e.s.).

O envio de um email associado ao sms é também mais eficaz no efeito de promoção de visitas ao website (e.s.).

As mães mais velhas ( $\geq 32$ ) são mais suscetíveis de lerem os boletins (n.e.s), sobretudo através das cartas ou através de email associado ao sms (n.e.s.) e as mais novas mais suscetíveis de lerem o website através de email associado ao sms (n.e.s.).

As mães menos instruídas consultam mais os boletins por carta ou email associado ao sms (n.e.s.).

Significa isto que a carta, para envio de um boletim com informação, parece continuar sendo um meio comunicacional mais eficaz que o simples email (embora mais caro e lento).

No entanto, se associarmos um sms ao envio do email os resultados parecem ser semelhantes aos da carta.

Isto é particularmente relevante para as mães menos instruídas e por isso social e economicamente mais vulneráveis, pois que aceitam melhor a informação ou por carta ou por email associado ao sms. Evidentemente, estamos a falar de mães menos instruídas que apesar de tudo têm um endereço eletrónico e um telemóvel.

Seguramente, quando a debilidade económica torna impossível o envio de emails ou mesmo sms, é óbvio que só uma carta postal pode ter alguma eficácia. Também, em caso de analfabetismo, nem mesmo uma carta poderá ter a pretendida eficácia mas, evidentemente, as situações extremas de



debilidade económica e de baixa instrução ultrapassam o âmbito dos serviços de saúde, incluindo o nosso serviço.

Todos estes resultados são pistas que deverão ser novamente investigados através de estudos que podem ter uma metodologia semelhante, mas que deverão ter uma amostra maior (sugerimos pelo menos de 400 elementos num estudo com metodologia semelhante ao nosso).

Infelizmente a amostra reduzida de 128 elementos, que após a perda dos que não conseguimos contactar restringiu-se a 72 elementos, torna difícil encontrar resultados estatisticamente significativos.

O número reduzido da nossa amostra é a maior limitação nas conclusões deste estudo.

1 de Julho de 2014

António Paula Brito Pina

(médico Saúde Pública – ARS Algarve, IP)

Email: [apina@arsalgarve.min-saude.pt](mailto:apina@arsalgarve.min-saude.pt)