

## Os idosos e as TIC – competências de comunicação e qualidade de vida

*Elderly and ICT – communication skills and quality of life*

Claudia Pereira  
Rui Neves

**RESUMO:** Objectivos: Aferir se o uso da *Internet* pode contribuir para a infoinclusão sénior e para a melhoria da qualidade de vida e expor um processo de alfabetização digital para idosos. Método: Foi leccionado um curso de informática a um grupo de 14 idosos. Os métodos de recolha de dados foram a aplicação de 2 inquéritos (inicial e final), bem como a observação directa e participante. Os dados obtidos foram analisados quantitativamente e qualitativamente. Resultados: A investigação realizada permitiu apurar que a utilização do computador e da *Internet* diminui a solidão, aumenta o acesso à informação, assim como a frequência da comunicação entre familiares e amigos, e, conseqüentemente, aumenta Qualidade de Vida de pessoas idosas. Conclusões: A utilização das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) oferece ao idoso mais autonomia, maior bem-estar e integração social e, por conseguinte, maior índice de felicidade.

**Palavras-chave:** Idosos; Qualidade de Vida; TIC.

**ABSTRACT:** *Objectives: Determine whether the Internet use and, more specifically, its communication tools, can contribute to a senior e-inclusion and the life quality improvement as well as expose a process of digital literacy for elderly. Method: It was taught a computer course to a 14 elderly group. The means used in this investigation were 2 surveys (initial and final), as well a direct and participant observation. The data were analyzed quantitatively and qualitatively. Results: The investigation revealed that the use of computers and the Internet reduces loneliness, increases access to information, as well as the frequency of communication between family members and friends. Consequently, the quality of life of older people increases. Conclusions: The use of ICT gives the elderly more autonomy, greater well-being and social integration and, therefore, higher rate of happiness.*

**Keywords:** *Elderly; Quality of Life; ICT.*

## **Introdução**

As transformações demográficas iniciadas no último século, que se traduzem por uma população cada vez mais envelhecida, são uma realidade incontornável. Trata-se da consequência de desenvolvimentos científicos e técnicos, das alterações económicas e do aumento da consciencialização da importância conferida à educação, à higiene e à saúde pública. Estes fatores contribuíram para o usufruto de uma vida melhor e mais longa. Por outro lado, tem-se verificado um afastamento das gerações, devido não só à concentração demográfica nas grandes cidades e ao desmembramento familiar com vista à procura de uma vida melhor além fronteiras, mas também às exigências profissionais, que relegam para segundo plano a família. Assiste-se, portanto, a uma reorganização sociocultural nas sociedades modernas, cujos maiores prejudicados são os idosos, devido às restrições causadas pela própria idade. As mudanças a que assistimos têm sido impulsionadas pela globalização, que encurtaram os espaços que medeiam as transições dos ajustes sociais. Um exemplo disso é a emergência da virtualização da comunicação. Realidade ainda distante da maior parte dos idosos.

Atualmente, é notório que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) se têm vindo a instalar no dia a dia de todos de forma irreversível, o que influencia não só a vida empresarial como privada. Para os jovens, nascidos numa época digital, é

extremamente simples o estabelecimento de uma relação íntima, de identificação, com estas ferramentas. Contudo, e segundo o estudo de Kachar, muitos idosos têm manifestado uma dificuldade enorme em compreender e acompanhar esta nova realidade, sentindo-se imediatamente excluídos e à margem da evolução. (Kachar, s.d.). Perdem, assim, a oportunidade de conhecer um novo mundo, com infinitas possibilidades ao nível da comunicação e da transformação do seu tempo em tempo de lazer, de convívio e de felicidade.

Dadas as realidades acima descritas, torna-se fundamental dotar este grupo social de instrumentos que garantam uma boa Qualidade de Vida (QV) e, pressuposto, um elevado índice de felicidade. Isto porque, hoje, os idosos têm uma grande vitalidade e vontade em participar e em viver projetos futuros, cuja sabedoria será uma mais-valia.

O termo felicidade pode ser associado a inúmeros conceitos, logo a sua especificação não é tarefa fácil. Por outro lado, a sua medição é subjetiva, uma vez que a maior parte das pessoas não tem uma opinião formada acerca de facilidade, ou então esta é volátil ao longo do tempo (Corbi & Menezes-Filho, s.d.). Veenhoven (1997) define:

Happiness is the degree to which a person evaluates the overall quality of his present life-as-a-whole satisfaction. In other words, how much the person likes the life he/she leads.

Segundo Ed Diener (1997), o índice de felicidade refere-se a como as pessoas avaliam suas vidas quer objetiva, quer subjetivamente. Este índice é obtido através de questões feitas diretamente aos inquiridos e inclui temas tais como satisfação com a vida em geral, satisfação com a vida familiar, ausência de depressão e ansiedade, presença de emoções e sentimentos positivos. (Vanícola, s.d.).

## **As TIC e os idosos**

Casas, empresas, instituições... a sociedade em geral tem-se informatizado, criando inclusive um certo grau de dependência com tudo o que seja eletrónico. A par desta mudança tecnológica está a *Internet*. Tim O'Reilly, num ciclo de conferências em outubro de 2004, deu-lhe um novo significado, ao se referir a esta como *Web 2.0*. Este

conceito, que rapidamente se popularizou, foi definido como sendo uma mudança para uma *Internet* como plataforma, e um entendimento das regras para obter sucesso nesta nova plataforma. Entre outras, a regra mais importante é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede para se tornarem melhores quanto mais são usadas pelas pessoas, aproveitando a inteligência colectiva. (O' Reilly, 2004).

Esta nova dimensão coletiva, de indivíduos ligados entre si que partilham, colaboram e geram conhecimento, proporcionou o desenvolvimento de ferramentas com o objetivo de estreitar distâncias e de partilhar a informação. Assim, recursos como blogues, *wikis*, fóruns, correio eletrónico, serviços de comunicação síncrona (*Msn*, *skype*...), redes sociais, encontram-se, hoje, ao serviço de toda a população e à distância de um clique.

Se esta nova sociedade dá primazia às TIC para recolha da informação e partilha do conhecimento, então facilmente se conclui que, quem não tem acesso à tecnologia, estará à partida excluído de toda esta movimentação social. E, um dos grupos que imediatamente surge entre os potencialmente infoexcluídos são os idosos, uma vez que foram educados numa época em que saber ler e efetuar cálculos matemáticos era quase o suficiente para se sentirem informados. (Silva, 2008).

Atualmente, existem alguns estudos e iniciativas com vista ao fomento da utilização das TIC entre a população idosa. Esta situação foi em parte impulsionada pelo aumento do número de idosos que têm demonstrado interesse pelas TIC. Aliás, um estudo realizado entre 2002 e 2007 entre a população idosa de 5 países da União Europeia demonstraram que a utilização da *Internet* entre os idosos quase duplicou, em 2001 registou-se 27% de utilizadores idosos e em 2007 44%. (Seniorwatch, 2008).

Também em Portugal se tem assistido ao aumento da utilização das TIC por parte da população idosa. Em 2007, a Comissão Europeia lançou um plano de ação “Envelhecer bem na sociedade da informação” no quadro da iniciativa i2010 (iniciativa sobre as necessidades de uma sociedade em envelhecimento: prestação de cuidados numa sociedade envelhecida e a abordagem das tecnologias de apoio ao bem-estar, à autonomia e à saúde) com o objetivo de acompanhar as pessoas idosas para que possam ter uma velhice mais segura e autónoma e favorecer o desenvolvimento das TIC nos serviços prestados às pessoas. (CE, 2007).

Apesar do número de iniciativas e estudos relativamente à utilização das TIC por parte da população idosa ter aumentado exponencialmente, estão longe de serem

suficientes para que as TIC cheguem a todos os idosos. Aliás, num estudo publicado em 2007 por Cullen *et al.*, acerca do estado das medidas para a e-inclusão provenientes do Plano de Ação i2010, relata algumas falhas políticas e sugere melhorias. (Cullen; Hadjivassiliou; Junge & Fischer, 2007).

### **Os idosos e as TIC - metodologias de ensino**

Ensinar, ou seja, transmitir conhecimentos e imbuir os alunos de mecanismos que lhes possibilitem construir o seu próprio conhecimento é uma tarefa que deve ter em consideração vários fatores, nomeadamente, o que se vai ensinar e a quem. Assim sendo, para que o ensino seja eficaz, é necessário se desenvolver uma metodologia pedagógica que tenha em consideração as características específicas dos alunos (idade, background, meio social e cultural).

Jones e Bayen (1998) cit. Kachar (s.d.) salientam a necessidade de se planificar propostas metodológicas direcionadas para a população idosa, tendo em atenção o seu processo cognitivo, o ritmo - que é mais lento -, os recursos - que se tornam mais limitados - e as restrições sensoriais próprias do envelhecimento. Mais especificamente, no que concerne ao ensino das TIC a idosos, é necessário promover um ambiente de aprendizagem próprio para os indivíduos em questão, que passa pela criação de uma interação com a máquina de acordo com as suas necessidades e condições físicas.

Estudos de Kachar (2006), Mariz e Gico (2009) e Sei (2009) relatam uma série de estratégias que devem ser adotadas durante o ensino das TIC a idosos: turmas mais pequenas; preferencialmente um aluno por computador; boa iluminação da sala; tamanho e iluminação do monitor; teclado e rato com design especial; tipos de letra grandes; começar por jogos e atividades lúdicas; utilizar experiências de vida dos idosos; preparar material de apoio com caracteres grandes e fortes; respeitar o ritmo de cada aluno; partir de situações contextualizadas; efetuar atividades de repetição; seguir etapas gradativas de aprendizagem; efetuar frequentes paragens.

## A qualidade de vida associada ao idoso

O conceito de QV sofreu uma evolução ao longo dos tempos e muitos têm sido os estudos realizados focados em descodificar toda a subjectividade inerente a este. Durante muito tempo, o conceito esteve exclusivamente relacionado com o aumento dos anos de vida, esquecendo de acrescentar QV aos anos. (Katscnig, 1998 cit. Souza, 2008). Na década de 70, Angus Campbell enfatizou que a complexidade do conceito reside no facto de este ser muito falado mas pouco percebido. As dezenas de discussões e investigações levadas a cabo, sobretudo a partir da década de 80, conduziram à constatação de que este envolvia diferentes perspectivas: biológicas, psicológicas, culturais e económicas. (Leal, 2008). Ou seja, foi-se acrescentando, aos poucos, a componente multidimensional à QV.

O grande ano de viragem, que pode ser mesmo considerado um marco teórico ao nível do conceito de QV, foi em 1995 aquando a criação do *World Health Organization Quality Of Life Group – WHOQOL Group*. A partir daqui, passou-se a quantificar QV como a qualidade de cada variável que influencia a máquina humana. (Nahas, 2003 cit. Souza, 2008). O *WHOQOL Group* nasceu a partir da OMS, após esta ter reunido um conjunto de peritos de diferentes culturas com o objectivo de debater o conceito e, subsequentemente, construir um instrumento para a sua avaliação, cujas características serão abordadas de seguida. Por conseguinte, este grupo definiu QV como:

...a percepção do indivíduo da sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objectivos, expectativas, padrões e preocupações.

(WHOQOL Group, 1998).

Esta definição enfatiza uma percepção abrangente de QV, influenciada de forma subjectiva pela saúde física, estado psicológico, nível de independência, relações e crenças pessoais, bem como pela interacção com o meio em que o indivíduo está inserido (Canavarró *et al.*, s/d). Desta forma, pode-se dividir a evolução do conceito de QV em duas fases: *pré-WHOQOL* e *pós-WHOQOL*.

A partir de 1995, em todas as investigações acerca de QV que se desenvolveram foi adicionado o lado emocional do indivíduo. Trata-se de dar vida ao número de anos que actualmente se vive.

Em 2004, Brown *et al.*, defenderam que QV deverá ser definida em termos objectivos e subjectivos. O primeiro inclui poder económico, emprego, habitação e educação. Já o segundo diz respeito às experiências e valores individuais, onde estão incluídas a felicidade e a satisfação com a vida.

Kluthcovsky e Takayanagui (2007) salientam que a noção de QV deve se relacionar com três referências: histórica (num determinado tempo de uma sociedade, existe um parâmetro de QV, que se poderá diferenciar de uma outra época, na mesma sociedade); cultural (os valores e as necessidades são diferentes consoante a sociedade); padrões de bem-estar estratificados entre as classes sociais com desigualdades acentuadas (a ideia de QV tem a ver com o bem-estar da camada social superior).

Como se pode verificar, QV assume-se como um conceito altamente complexo, abstracto e multidimensional, para o qual ainda não se encontrou um consenso, já que existem muitos caminhos de pesquisa e de interpretação. Não obstante, é certo que nenhuma tendência analisada pode ser excluída, já todas são complementares entre si. Não se pretendendo que esta breve análise cesse a reflexão acerca de QV, pode-se concluir que o bem-estar, o amor, a auto realização, a actividade física e social, o relacionamento familiar, as expectativas relacionadas com o futuro, a satisfação das necessidades básicas de sobrevivência bem como as associadas à sociedade e à cultura, constituem alguns dos factores vinculados à QV. Trata-se, pois, de ter em consideração todas as variantes que possam conferir qualidade à quantidade de anos que actualmente se vive.

A terceira idade transporta consigo a necessidade de se dar novo sentido ao tempo e o que fazer com ele.

A chegada à terceira idade traz consigo limitações sobre um corpo vivido. Já não se tem a mesma vitalidade, a rapidez dos movimentos e do raciocínio, a mesma coordenação motora da época da juventude. Há mais tempo disponível, mas os idosos não sabem o que fazer com ele... acostumados a fazer, não sabem o que é ser... (Tessari, 2002)

Este saber refere-se à redefinição do tempo de liberdade e do lazer adquirido graças ao fim da actividade profissional. A par do lazer do idoso (elemento de vital importância devido ao aumento abrupto de tempo livre) crescem as preocupações relacionadas com as questões de QV, sobretudo no preenchimento qualitativo desse

tempo disponível. Assim sendo, para além dos factores vinculados à QV já mencionados, a QV associada ao idoso deve ainda contemplar, e talvez com um maior peso, a vitalidade, o senso de utilidade e a participação social.

A OMS (2002) define QV na terceira idade como a manutenção da saúde no maior nível possível, em todos os aspectos da vida humana: físico, social, psíquico e espiritual. Vergati (2008) refere que esta está relacionada com o ter, o ser e o amar e com as percepções que os indivíduos têm acerca deste conceito. Tomás (2008) acrescenta que a essência vital da QV dos idosos é a actividade. Do mesmo modo, Veja e Martinez (1996) argumentam que, com o aumento do tempo livre, as actividades adquirem uma maior relevância na velhice. Logo a capacidade de permanecer activo é uma das condições fundamentais para viver o envelhecimento com qualidade. (Ferreira, 2006-2007). Defendendo este mesmo conceito, Giubilei (1993), cit. Gaspari (2005) expressa o seu conceito de idoso como

... aquele que vê no amanhã a continuidade do trabalho de hoje, aquele que não fica à espera do descanso eterno, que vai à luta, que busca preencher os espaços da vida, que se vê como elemento útil à sociedade. Enfim, aquele que acredita e demonstra que tem experiências a serem relatadas e que, acima de tudo, é ainda capaz de grandes realizações. (p. 75).

Mantendo a mesma linha de pensamento de Giubilei, no final do século XX a OMS substitui o conceito de envelhecimento saudável para envelhecimento activo e descreve-o como “*o processo de optimização de oportunidades para a saúde, participação e segurança, no sentido de aumentar a QV durante o envelhecimento*”. (OMS, 2002). Desta forma, surgiu um novo paradigma que assume os idosos como membros integrados socialmente. O envelhecimento activo visa a manutenção da autonomia e da independência das actividades básicas do dia-a-dia e da valorização de competências que suportam o aumento da QV e da saúde. (OMS, 2002).

## Metodologia

A investigação realizada pretendeu comprovar a hipotética relação entre o domínio e o uso no quotidiano das TIC pela população idosa e os índices que permitem aferir a QV. Por outro lado, procurou-se apresentar uma estratégia de ensino das TIC a idosos.

Enquadrando-se na metodologia investigação-ação, o estudo realizado pretendeu, através de um curso de TIC (ação), diminuir a solidão e a infoexclusão e, assim, contribuir para o aumento da QV de um grupo de pessoas idosas (tentativa de transformação de um problema social). (Hegal & Seibel, 1988).

Paralelamente, pretendeu-se criar um espaço de convívio e de cultura, bem como quebrar distâncias físicas (entre familiares e amigos). O curso de informática foi ministrado a um grupo de 14 indivíduos com idades compreendidas entre os 65 e os 77 anos, pertencentes à “Escola dos Avós”, associação sediada em Grijó.

A maioria da amostra (78,57%) possuía como formação o primeiro ciclo do ensino básico, eram casados (78,57%), usufruíam de um rendimento mensal inferior a 450€ (64,29%) e encontravam-se em situação de aposentação (78,57%).

Por outro lado, e respeitando os princípios da investigação-ação, o estudo envolveu um conjunto de fases, que se desenvolveram de forma continuada por ciclos: planificação, acção, observação e reflexão, conforme se pode verificar na figura 1, a seguir:

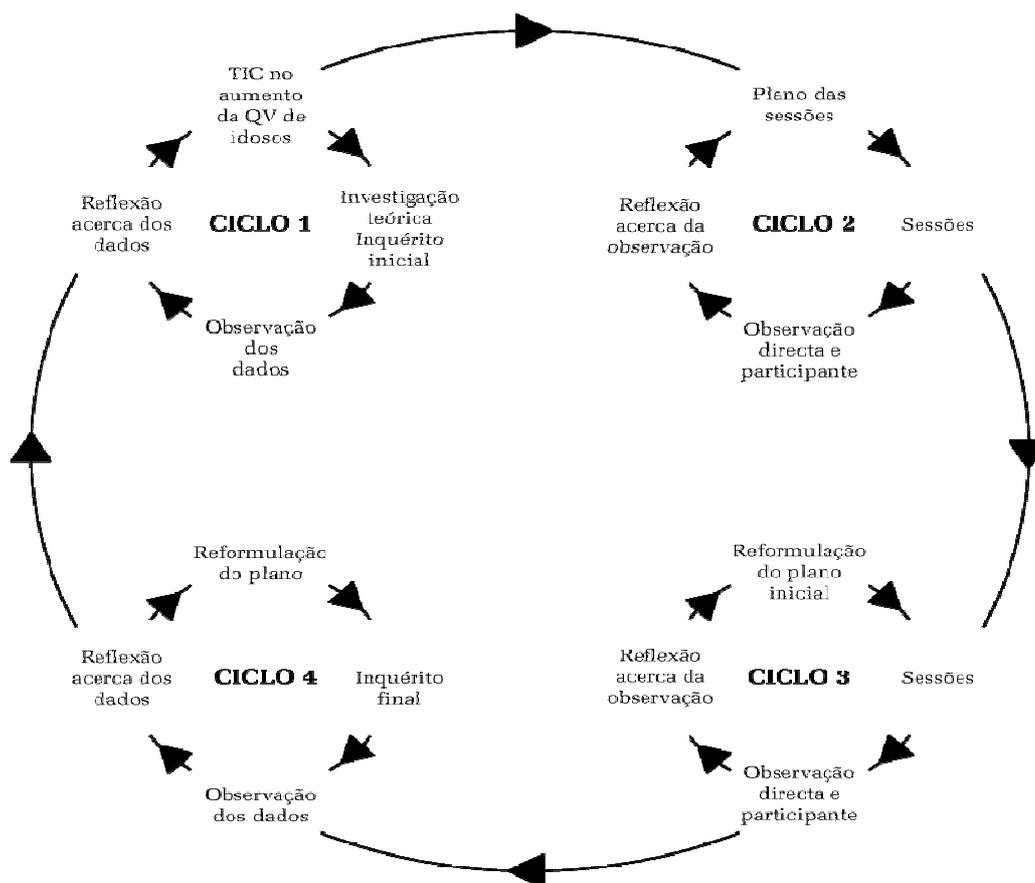


Gráfico I - Estratégia de investigação-ação do estudo

Esta sequência, realizada em movimentos circulares, dá início a um novo ciclo que, por sua vez, desencadeia uma nova sequência de acção. O primeiro passo (planificar) corresponde à identificação do problema a ser intervencionado. Da análise compreensiva da situação real, cotejada com toda a investigação teórica, surge o plano de intervenção. Por sua vez, este é implementado e observado, cujos resultados serão alvo de uma reflexão continuada que, conseqüentemente, desencadeará reformulações do plano de intervenção inicial em novas etapas de execução (Sanches, 2005).

No que concerne à recolha de dados, aplicaram-se dois questionários (inicial e final). O questionário inicial teve como objetivo recolher dados sociodemográficos da amostra, aferir a sua QV, a sua familiarização com o computador e com a *Internet* e as expectativas em relação ao curso. Já o **questionário final** foi aplicado com o objetivo de avaliar as aprendizagens realizadas e aferir se a utilização da *Internet* contribuiu para a diminuição da solidão e para o aumento da QV.

Já os dados observados ao longo das sessões foram recolhidos através de **notas de campo**. Com estas pretendeu-se captar comportamentos e situações no momento em que aconteceram e que não eram possíveis de recolher através de questionários. As notas de campo incluíram informação a dois níveis: objetivo (descrição do que se passou no decurso da sessão) e subjetivo (ideias, pensamentos e preocupações verificadas). As notas de campo foram acompanhadas por **fotografias** dos participantes envolvidos em ação e **printscreens** retirados das sessões de trabalho de alguns deles. Estes serviram apenas para documentar a investigação sem observar os conteúdos, de forma a garantir a privacidade dos mesmos.

Relativamente aos instrumentos de análise dos dados, as questões de resposta fechada foram alvo de uma análise estatística descritiva. Já para as questões de resposta aberta recorreu-se a uma análise de conteúdo. (Bardin, 1977). Para os dados recolhidos através da observação direta e participante optou-se por elaborar um relato dos acontecimentos onde contemplou uma observação e reflexão das atividades, do ambiente onde decorreram as sessões, bem como das expectativas e dificuldades encontradas pelas pessoas envolvidas.

## **Resultados – análise e discussão**

### **O computador – sua utilização**

O inquérito inicial demonstrou que, antes do início das sessões, nenhum dos indivíduos tinha acesso ao computador nem utilizava a *Internet* para comunicar. Já no questionário final 3 indivíduos adquiriram computador com acesso à *Internet*. O motivo apresentado para os que não adquiriram foi de natureza financeira.

No final do curso a totalidade dos indivíduos (100%) eram capazes de ligar e desligar o computador; escrever um texto no computador; entrar e pesquisar na *Internet*. Verificou-se também que 13 indivíduos (92,86%) eram capazes de consultar o correio eletrónico; trocar mensagens síncronas e aceder a sítios específicos. Somente um indivíduo (7,14%) mencionou que não era capaz de o fazer sem ajuda.

Competências	Sim		Não	
		%		%
Ligar e desligar o PC	14	100,00	0	0,00
Escrever um texto no PC	14	100,00	0	0,00
Aceder à Internet	14	100,00	0	0,00
Pesquisar na Internet	14	100,00	0	0,00
Consultar e enviar emails	13	92,86	1	7,14
Trocar mensagens em tempo real	13	92,86	1	7,14
Aceder a sites específicos	13	92,86	1	7,14

Tabela I. Competências básicas adquiridas

A atividade preferida dos idosos foi a pesquisa na *Internet*, com uma média de 2,38. Seguiu-se a comunicação através do *Msn*, com uma média de 2,55. De seguida surgiu a escrita no processador de texto, com uma média de 2,90. A atividade que os participantes menos gostaram foi a comunicação através do Google Talk, com uma média de 4,10.

Relativamente à pesquisa na *Internet*, os indivíduos apreciaram procurar sítios relacionados com notícias, com uma média de 1,30 e a pesquisa de imagens, com uma média de 2,50. De seguida, surgiu a meteorologia, o lazer e os mapas (média de 3,24); o desporto (média de 4,58); a saúde (média de 5,09); a visualização de vídeos (média de 6,58) e o turismo (média de 6,73). No final da tabela encontram-se as pesquisas acerca do ambiente, com uma média de 6,92.

Importa referir que a escala de preferência usada no inquérito foi de ordem crescente, onde o valor mais baixo correspondia à actividade preferida, ao tema preferido e à actividade mais difícil. O valor mais elevado corresponde à actividade menos preferida, ao tema menos preferido e à actividade mais fácil. Desta forma, os dados que apresentam a média mais baixa correspondem às respostas pelos números de preferência mais baixos e vice-versa.

Temas	Média	Mediana	S/R	%
Notícias	1,38	1	1	7,14
Imagens	2,54	2	1	7,14
Mapas	3,42	3	2	14,29
Metereologia	3,42	3,5	2	14,29
Lazer	3,42	4	2	14,29
Desporto	4,58	4,5	2	14,29
Saúde	5,09	5	3	21,43
Vídeos	6,58	7	2	14,29
Turismo	6,73	7	3	21,43
Ambiente	6,92	7	2	14,29
Outros	-	-	14	100,00

Tabela II. Temas de preferência dos idosos

### Formas de aprendizagem

O principal objetivo do curso foi a aprendizagem da utilização da *Internet*, mais propriamente das suas ferramentas de comunicação. Contudo, como a grande maioria dos idosos não tinham qualquer conhecimento acerca do computador, foi necessário começar por ensinar operações básicas, como ligar e desligar, assim como as funções gerais do computador e os termos corretos dos seus constituintes (monitor, rato, teclado, *hardware*, *software*).

Nesta fase, os alunos demonstraram dificuldades na manipulação do rato. Uma das atividades que os ajudou a melhorar a sua relação com o rato foi a realização de trabalhos lúdicos no *Microsoft Paint*. Segundo King (1997) cit. Kachar (s.d.), os jogos devem constituir as primeiras atividades que os idosos devem realizar aquando a aprendizagem da utilização do computador.

Depois de atingidas as competências da manipulação do rato, iniciou-se a incursão pela prática da escrita, através do *Word Pad*, por ser de mais simples utilização.

Tendo consciência da importância desta fase de aprendizagem, de forma a os alunos entrarem no mundo da *Internet* escrevendo já com certa fluidez, o número de sessões dedicadas ao processador de texto foi maior do que o inicialmente previsto.

Esta situação foi verificada também por dois motivos: ritmo lento de aprendizagem e ensino individualizado.

De acordo com King (1997) cit. Kachar (s.d.), as dificuldades para a aprendizagem do computador pelos idosos poderão ser superadas se os alunos seguirem ao seu próprio ritmo, com frequentes paragens, com mais tempo de execução das tarefas e através de atividades de repetição.

Com as técnicas de escrita dominadas, efetuou-se primeiramente uma breve introdução teórica acerca das suas capacidades e vantagens de utilização. Foi ainda demonstrado qual o ícone e browser para se aceder à *Internet*, bem com efetuada uma abordagem relativamente aos conceitos inerentes à navegação (link, sítio, motores de busca, avançar, retroceder, páginas etc.).

Nas sessões que se seguiram, os alunos criaram um endereço de correio eletrónico no *Gmail*, tendo-se posteriormente esclarecido o funcionamento do correio eletrónico (pastas, ícones etc.).

Criados e trocados os endereços de correio electrónico, os alunos procederam à troca de mensagens assíncronas quer entre o grupo, quer com familiares e amigos, como se pode constatar na imagem 1, a seguir:

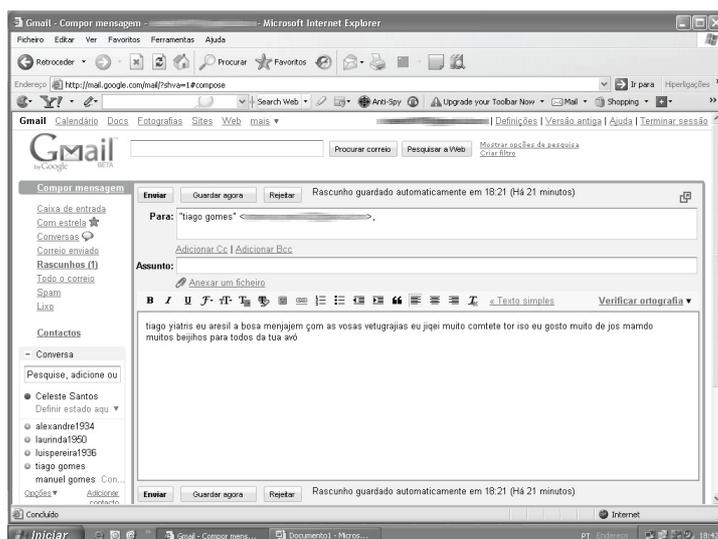


Imagem I - Correio electrónico enviado por um aluno a um neto que se encontrava na Venezuela

Nesta fase, foi visível uma motivação acrescida por parte dos idosos, verificada através das expressões sorridentes ao se aperceberem que, sozinhos, são capazes de utilizar a *Internet* e, sobretudo, de comunicar.

Esta observação permitiu concluir que, para além de encurtar distâncias, o uso da *Internet* para fins comunicativos estreita relações familiares, principalmente entre avós e netos. Ou seja, a *Internet* tem a capacidade de suavizar o fosso etário; avós e netos passam a utilizar a mesma linguagem, aproximando-se.

De seguida, os alunos trocaram e adicionaram os contactos quer do grupo quer de familiares de amigos. Nesta fase, foi visível uma motivação acrescida por parte dos idosos, verificada através das expressões sorridentes ao se aperceberem que, sozinhos, eram capazes de utilizar a *Internet* e, sobretudo, de comunicar. Esta observação permitiu concluir que, para além de encurtar distâncias, o uso da *Internet* para fins comunicativos estreita relações familiares, principalmente entre avós e netos. Ou seja, a *Internet* tem a capacidade de suavizar o fosso etário; avós e netos passam a utilizar a mesma linguagem, aproximando-se.

Depois de contactarem com uma ferramenta de comunicação assíncrona, foi a vez de descobrirem as potencialidades da comunicação síncrona: primeiro o Google Talk e depois o *Msn*. A utilização destas ferramentas foi aplaudida pelo grupo, uma vez que permitiu a comunicação em tempo real, apesar da distância física. Contudo, foi possível observar que, no momento em que os alunos contactaram com o *Msn*, abandonaram o Google Talk, tendo alegado que o *Msn* era mais “interativo” e “fácil de utilizar”. Por outro lado, permitia de forma mais clara se aperceberem quando alguém dos seus contactos iniciava a sessão e/ou conversação. Para além disso, era mais comum os familiares terem conta no *Msn*, o que possibilitava uma maior comunicação entre indivíduos fora do grupo. Alguns idosos comunicaram com netos, assistindo-se, uma vez mais, à diminuição do afastamento geracional. Os netos ficaram contentes por ter uns avós tão modernos e os avós ficaram felizes por conseguirem dialogar com os seus netos, num canal mais próximo.

Relativamente às práticas de navegação, os alunos começaram por visualizar alguns motores de busca existentes, tendo-se em simultâneo explicado o processo de pesquisa. Depois disto, efetuaram pesquisas livres e dirigidas. No que se refere às pesquisas livres, verificou-se que os alunos pesquisaram sobretudo: i) sítios noticiosos, ii) sítios relacionados com a freguesia, iii) sítios desportivos (sobretudo os homens) e iv) sítios relacionados com atividades domésticas: culinária e jardinagem

(principalmente as mulheres). Sobre as pesquisas orientadas, foi solicitada a pesquisa de países e cidades, meteorologia, farmácias de serviço, sítios orientados para a terceira idade, serviço de páginas amarelas, SS, Finanças, entre outros.

Foi igualmente solicitado para os alunos acederem ao *Youtube* e pesquisarem vídeos, sobretudo cómicos, tendo-se observado que os idosos apreciaram bastante a realização de pesquisas, uma vez que não tinham a perceção da quantidade de informação que se encontra disponível em linha. Por outro lado, como se pode comprovar na imagem 2 a seguir, assistiu-se à frequente partilha de informação entre o grupo, uma vez que se registaram as seguintes expressões: “*vê só o que encontrei*”; “*sabias que...*”.



Imagem II - Alunos a pesquisarem na *Internet*

Uma das dificuldades observadas ao longo da pesquisa foi a falta de confiança para “cliquear” nas diversas hiperligações existentes num determinado sítio.

Por conseguinte, foi necessário o reforço contínuo de que poderiam “cliquear” sem medo, uma vez que facilmente poderiam voltar à página inicial.

Para que os alunos ultrapassassem esta dificuldade, foi necessário fomentar um auxílio na medida da necessidade e respeitar o ritmo de cada um. (King, 1997 cit. Kachar, s.d.).

Dificuldade	Média	Mediana	S/R	%
Escrever no PC	3,25	3	2	14,29
Abrir os anexos dos emails	3,25	4	2	14,29
Gravar um texto	3,50	3	2	14,29
Comunicar no GTalk	3,90	4,5	4	28,57
Usar o rato	4,38	4	1	7,14
Ver os emails	6,23	6	1	7,14
Enviar um email	6,67	7	2	14,29
Comunicar no MSN	6,82	7	3	21,43
Encontrar informações	6,83	8	2	14,29
Outros	-	-	14	100,00

Tabela III. Dificuldades apresentadas pelos idosos

No que se refere às dificuldades apresentadas, no topo da lista encontrou-se a abertura dos anexos no correio eletrónico e a escrita no processador de texto, com uma média de 3,25.

De seguida surgiu “guardar um texto” (média de 3,5); comunicação através do Google Talk (média de 3,90); utilização do rato (média de 4,38); acesso ao correio eletrónico (média de 6,23); anexo do correio eletrónico (média de 6,67).

As atividades consideradas mais fáceis foram a comunicação através do *Msn* (6,82) e a pesquisa de informação (média de 6,83).

Estes dados foram, de resto, observados durante as sessões, tendo sido inclusive necessário aumentar o número de sessões inicialmente previstas para a manipulação do rato e a utilização do processador de texto. Isto porque é importante que os idosos aprendam ao seu ritmo, sem pressas e de forma aprazível.

Assim, terão a oportunidade de receber a gratificação de que conseguiram fazer as coisas por si, estimulando-se, assim, o conceito que eles têm de si próprios, como pessoas capazes de agirem sozinhas.

Já as atividades onde os alunos tiveram menos dificuldades foram a utilização do correio eletrónico, do *Msn* e a pesquisa. Resultados semelhantes obtiveram Verona *et al.* (2006), dado que no seu estudo os idosos utilizaram com mais facilidade o correio eletrónico (25,6%) seguido do *Msn* (11,6%).

A mesma autora menciona ainda que o correio eletrónico é uma ótima possibilidade de comunicação para o idoso, porque permite comunicar com familiares distantes com maior frequência.

### **Relação entre as TIC e a QV**

Relativamente ao impacto que o uso do computador e da *Internet* teve no estilo de vida dos participantes, 14 indivíduos (100%) afirmaram que esta iniciativa serviu para comunicar com mais frequência com familiares e amigos, aceder à informação e aumentar a sua QV. Para 13 indivíduos (92,86%), a utilização do computador e, por sua vez, da *Internet* serviu para ocupar o tempo livre e diminuir a solidão, por oposição a 1 indivíduo (7,14%) que respondeu negativamente nestes parâmetros. Para 8 indivíduos (57,14%) o curso serviu para aumentar a sua auto-confiança, enquanto 6 (42,86%) consideraram que a utilização do computador e da *Internet* não tem qualquer influência na sua auto-confiança. Nenhum dos alunos (100%) considerou que o curso foi uma perda de tempo. Durante os momentos de recolha dos dados, foi possível observar algumas relações entre determinados aspectos, que se encontram mencionados no seguinte Quadro I a seguir:

Situação inicial	Observação directa e participante	Situação final
6 indivíduos sentiam solidão algumas vezes 4 poucas vezes.	-----	Para os 14 indivíduos (100%) a utilização da <i>Internet</i> serviu para diminuir a solidão.
6 indivíduos tinham acesso à informação de que necessitavam algumas vezes e 3 poucas vezes.	Os idosos pesquisaram sobretudo notícias.	A actividade preferida foi a pesquisa de notícias. Para os 14 indivíduos a utilização da <i>Internet</i> aumentou o acesso à <i>Internet</i> .
4 indivíduos sentiam-se pouco satisfeitos em relação à ocupação dos seus tempos livres.	-----	Para 13 indivíduos a utilização da <i>Internet</i> serviu para ocupar o tempo livre.
4 indivíduos sentiam que não tinham QV.	-----	Para os 14 indivíduos a utilização da <i>Internet</i> aumentou a sua QV.
Nenhum dos indivíduos possuía computador com acesso à <i>Internet</i> .	-----	3 indivíduos possuíam computador com acesso à <i>Internet</i> .
6 indivíduos usufruíam de um rendimento mensal inferior a 450€.	-----	O motivo para a não aquisição de computador é financeiro.
-----	Uma das dificuldades observadas foi a manipulação do rato.	A manipulação do rato foi considerada a quarta tarefa mais difícil.
-----	O número de aulas destinadas à aprendizagem da abertura de <i>emails</i> com anexo foi superior ao previsto.	A tarefa mais difícil foi a abertura de <i>emails</i> com anexo.
-----	Os alunos demonstraram uma motivação acrescida aquando a troca de <i>emails</i> .	Para os 14 indivíduos a utilização da <i>Internet</i> aumentou a comunicação com familiares e amigos.
-----	O <i>Msn</i> é mais interactivo e fácil de usar do que o <i>Google Talk</i> .	A segunda actividade preferida foi a utilização do <i>Msn</i> .

Quadro I – Relações entre os momentos de recolha de dados

Como se pode verificar, a utilização do computador e da *Internet* contribuíram para melhorar alguns aspectos na vida dos participantes, como a diminuição da solidão, o aumento do acesso à informação, o aumento da QV, a resignificação relativamente à ocupação dos tempos livres, o aumento da posse de computadores com acesso à *Internet*. Por outro lado, é possível verificar que alguns aspectos observados no decurso das sessões foram comprovados no inquérito final, como é o caso das dificuldades e das preferências dos participantes.

## Conclusões

Porventura, o mundo de hoje encontra-se a experienciar o mais intenso período de revoluções sociodemográficas e culturais. As transformações da demografia mundial, onde a longevidade tem vindo a aumentar, a par da cultura digital que tem vindo a assumir um papel cada vez mais importante na sociedade, impõem mudanças de paradigma, para que a humanidade, independentemente da idade ou cultura, permaneça em linha relativamente a esta reestruturação social.

Quem mais tem “sofrido” com estas alterações são os idosos, cuja energia não lhes permite acompanhar a velocidade da evolução tecnológica. Consequentemente, a probabilidade de se sentirem excluídos é maior. O estudo realizado permitiu aferir as seguintes conclusões:

- a) A utilização das TIC aumentou a QV das pessoas idosas, na medida em que \* permitiu diminuir a solidão, aumentar a frequência da comunicação entre familiares e amigos e o acesso à informação;
- b) As TIC são uma mais-valia no âmbito da ressignificação do lazer, já que é uma forma de ocupação dos tempos livres;
- c) O ensino das TIC a idosos requer a adoção de metodologias de ensino-aprendizagem específicas, devido a ritmos de aprendizagem mais lentos e à possibilidade de motivação, subtilmente presente;
- d) A utilização da *Internet* para fins de comunicação estreita relações familiares, sobretudo intergeracionais;
- e) Existe abertura ao nível do poder local para a implementação de iniciativas de projectos e programas de promoção da utilização das TIC pelos idosos, embora os recursos financeiros e físicos sejam limitados.

Este estudo permitiu reforçar a ideia de que a idade é apenas um indicador de passagem do tempo e que o uso do computador pode traduzir-se numa alternativa ao nível dos relacionamentos e do entretenimento, bem como no combate ao isolamento social. Por outro lado, a utilização das TIC oferece ao idoso mais autonomia, maior bem-estar e integração social e, por conseguinte, maior índice de felicidade. Para além disso, ao se tornar num “ser digital”, o idoso, mais do que ter acesso à informação,

adquire a possibilidade de atuar e interferir na sociedade, já que o uso do computador potencializa a partilha de conhecimento. Apesar das dificuldades relativamente à aprendizagem do computador, devido às restrições causadas pela própria idade, pensa-se que os ganhos obtidos as suplantam. Ou seja, a idade não foi justificativa para a exclusão do mundo digital. Pelo contrário, foi e deverá ser considerada uma motivação acrescida, no sentido de se consertar esforços e desenvolver iniciativas para que os idosos possam viver satisfeitos e mais elevados índices de qualidade de vida com o passar do tempo.

## Referências

- CE (2007). Envelhecer bem na sociedade da informação, COM 332 [Online]; acedido em 03.Dezembro.2009, de <http://www.ub.es/multimedia/iem/.final.http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0332:FIN:PT:PDF>
- Corbi, R. & Menezes-Filho, N. (s.d.). Os Determinantes Empíricos da Felicidade no Brasil. [Online]; acedido em 15.Junho.2011, de <http://www.anpec.org.br/encontro2004/artigos/A04A152.pdf>
- Cullen, J., Hadjivassiliou, K., Junge, K. & Fischer, T. (2007). Status of e-Inclusion measurement, analysis and approaches for improvement. [Online]; acedido em 03.Dezembro.2009, de [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/studies/e\\_inclusion\\_handbook\\_0307.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/studies/e_inclusion_handbook_0307.pdf)
- Kachar, V. (s.d.). A inclusão digital da população idosa. [Online]; acedido em 06.Dezembro.2009, de <http://www.telecentros.org/telecentros/secao=102&idioma=br&parametro=10148.html>.
- Kachar, V. (s.d.). *Internet*, um território sem fronteiras para a terceira idade. [Online]; acedido em 05.Dezembro.2009, de <http://www.portaldoenvelhecimento.net/acervo/pforum/evve3.htm>.
- Kachar, V. (2006). A terceira idade e a exploração do espaço virtual da internet. In: *Envelhecimento e Velhice: um guia para a vida*. Côrte, B.; Mercadante, E.F. & Arcuri, I.G. (Orgs.). São Paulo: Vetor.
- Mariz, L. & Gico, V. (2009). Tecnologias da Informação, Terceira Idade e Educação. [Online]; acedido em 05.Dezembro.2009, de <http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2009/resumos/R4-2162-1.pdf>
- Sanches, I. (2005). Compreender, Agir, Mudar, Incluir. Da investigação-acção à educação inclusiva. *Revista Lusófona de Educação*, 5: 127-42). [Online]; acedido em 15 dezembro.2009, de <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/rle/n5/n5a07.pdf>
- Sei, M. (2009). O crescimento da terceira idade e a crescente relação com a tecnologia. [Online]; acedido em 06.dezembro.2009, de <http://www.faac.unesp.br/pesquisa/.../pesquidosostecnologiamarisa.doc>

SeniorWatch (2008). Assessment of the Senior Market for ICT Progress and Developments, final report. [Online]; acedido em 03.Dezembro.2009, de [http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item\\_id=4286](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=4286)

Silva, S. (2008). Cursos de Informática para a Terceira Idade: por quê? Revista Sinergia – CEFETSP, 9 (1), 49-54. [Online]; acedido em 06.Dezembro.2009, de <http://www.scribd.com/doc/22670505/CURSOS-DE-INFORMATICA-PARA-A-TERCEIRA-IDADE>

Vanícola, C. (s.d.). Índice de Felicidade Interna, o Produto Interno Bruto das Nações e outros - Indicadores Quantitativos. [Online]; acedido em 15.Junho.2011, de [http://www.aedb.br/seget/artigos08/323\\_Indice%20de%20Felicidade%20Interna\\_SEGeT.pdf](http://www.aedb.br/seget/artigos08/323_Indice%20de%20Felicidade%20Interna_SEGeT.pdf)

Recebido em 21/02/2011

Aceito em 21/03/2011

---

**Claudia Pereira** - Mestre em Multimédia em Educação - Universidade de Aveiro, Portugal.

E-mail: [claudia79pereira@gmail.com](mailto:claudia79pereira@gmail.com)

**Rui Neves** - Professor Auxiliar, Docente e Membro da Comissão Científica do Mestrado em Gerontologia, do Departamento de Educação, Universidade de Aveiro, Portugal.

E-mail: [rneves@ua.pt](mailto:rneves@ua.pt)