

CIES e-Working Paper N.º 213/2017

**Os seniores na sociedade em rede: dinâmicas de promoção da inclusão e da
literacia digitais em Portugal**

Ana Rita Coelho

CIES e-Working Papers (ISSN 1647-0893)

Av. das Forças Armadas, Edifício ISCTE, 1649-026 LISBOA, PORTUGAL, cies@iscte.pt

Ana Rita Coelho é doutoranda em Sociologia no Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL). Está a desenvolver a sua tese, sobre os seniores e a sociedade em rede, no quadro do Centro de Investigação e Estudos de Sociologia (CIES-IUL, ISCTE-IUL) desde 2015. Em 2008 concluiu a sua dissertação de mestrado sobre públicos de museus de ciência. Entre 2004 e 2014 participou num conjunto vasto de pesquisas e atividades de promoção da cultura científica como assistente de investigação do CIES-IUL. As suas principais áreas de investigação são sociologia da ciência e da tecnologia e modos de vida e políticas públicas.

Resumo

A sociedade em rede surge associada a um conjunto de competências e predisposições tendencialmente menos presentes entre as gerações mais velhas, especialmente entre os menos qualificados. Não obstante, a adesão dos seniores às novas TIC tem sido crescente. Ao longo da última década, importantes dinâmicas de promoção da inclusão e da literacia digitais direcionadas para as gerações mais velhas foram surgindo em Portugal. Trata-se de respostas das políticas e das instituições à necessidade percebida de estimular a utilização das novas TIC pelos seniores e de melhorar as suas competências digitais, fatores cada vez mais preponderantes para viver e participar numa sociedade marcada pela informação e pelo conhecimento e para usufruir de todas as valências que esta oferece. Neste paper procura-se sistematizar as principais políticas e iniciativas de incentivo à literacia digital das gerações mais velhas desenvolvidas em Portugal nos últimos anos. Procura-se também refletir sobre os desafios e aspetos relevantes de uma promoção bem sucedida da inclusão e da literacia digitais para seniores.

Palavras-chave: seniores; sociedade em rede; inclusão digital; literacia digital.

Abstract

The network society is associated with a set of skills and predispositions tendentially less present among the older generations, especially the less qualified. However, new ICTs adoption by the seniors has been increasing. Over the last decade, important dynamics of digital inclusion and literacy promotion targeting the older people have been emerging in Portugal. These are responses from policies and institutions to the perceived need to stimulate and improve the relation between seniors and new networking technologies. ICT usage and skills are increasingly fundamental to functioning successfully in today's information and knowledge based society and to take advantage of all the possibilities it offers. This paper aims to systematize the main policies and initiatives developed in Portugal in recent years to promote digital literacy of the older generations. It also seeks to reflect on the challenges and the key issues of a successful promotion of digital inclusion and literacy for seniors.

Keywords: older people; network society; digital inclusion; digital literacy.

Introdução

A ampla disseminação de tecnologias de informação e comunicação (TIC) em rede na última década trouxe às sociedades contemporâneas novas oportunidades, mas colocou também importantes desafios. Minimizar as desigualdades no acesso às valências oferecidas pelos recursos digitais é talvez o mais premente, sendo fundamental intervir entre os grupos mais infoexcluídos, como as gerações mais velhas. Para os seniores, aproveitar ao máximo o potencial das novas TIC requer aquisição de novas competências e aprendizagem ao longo da vida. A promoção da literacia digital entre esse grupo é importante para diminuir o risco de exclusão e a desigualdade geracional e para proporcionar-lhes o direito de exercer a sua cidadania e de participar ativa e plenamente na sociedade em rede.

Embora as gerações mais velhas, especialmente os indivíduos menos qualificados, se encontrem em desvantagem no que toca à adoção de tecnologias digitais como a internet em Portugal, a sua adesão às novas TIC tem sido crescente nos últimos anos. Para isso têm contribuído um conjunto de iniciativas levadas a cabo por diferentes instituições que procuram promover a inclusão digital dos seniores. A intervenção tem passado em grande parte por dois eixos – a promoção de competências digitais e o desenvolvimento de produtos tecnológicos que procuram ser amigáveis e ir de encontro aos interesses desse segmento.

Neste paper procura-se abordar o eixo fundamental das ações de incentivo à literacia digital das gerações mais velhas, dando a conhecer as principais políticas e iniciativas desenvolvidas em Portugal nos últimos anos. Procura-se também analisar as principais conclusões dos estudos que incidem sobre a inclusão digital e as competências digitais dos seniores, que, adicionalmente à análise do discurso de interlocutores privilegiados, proporcionam importantes pistas de reflexão sobre os aspetos a melhorar na promoção da sua inclusão digital.

Concretamente, numa primeira parte do paper procura-se enquadrar a temática da sociedade em rede e das tecnologias de mediação comunicacional, da inclusão e da literacia digitais dos seniores, dos seus benefícios e desafios. Apresentam-se depois alguns dados estatísticos focados na população com 55 ou mais anos em Portugal e na Europa, sobre a sua utilização da internet e as suas competências digitais. Num outro ponto dá-se conta das principais orientações políticas dos governos portugueses para a inclusão digital das gerações mais velhas. Segue-se uma sistematização de iniciativas de promoção da literacia digital para seniores promovidas por diferentes instituições na última década em Portugal. Com base em

análise documental e em entrevistas realizadas a interlocutores-chave, apresentam-se adicionalmente alguns dados relativos ao desenvolvimento dessas iniciativas e abordam-se alguns desafios e aspetos a considerar na promoção da inclusão e da literacia digitais para seniores¹.

Os seniores e as novas TIC no contexto da sociedade em rede

As mudanças sociais causadas pela disseminação de tecnologias de informação e comunicação em rede têm sido alvo de reflexão sob diferentes ângulos. Para Castells (2007) a sociedade em rede é uma nova modalidade de organização social, caracterizando-se por um incremento substancial do nível de autonomia e reflexividade dos indivíduos. A internet e as redes sociais online são, nesta perspetiva, amplificadoras das redes de relações sociais, implicando transformações em estruturas e instituições, identidades e estilos de vida, e potenciando movimentos sociais e projetos de autonomia individual. Mas numa sociedade em que nem todos têm os mesmos recursos para usufruir das oportunidades oferecidas pela sociedade digital, as desigualdades tendem a agravar-se. Dijk (2012) aborda a sociedade em rede através do enfoque nas desigualdades e explorando o conceito de inclusão digital. Nesta perspetiva enfatizam-se diferentes motivações, usos, acesso material e competências digitais dos indivíduos, em função de fatores como a escolaridade ou a idade.

As gerações mais velhas, dos denominados “migrantes digitais” (Prensky, 2001), com contacto tardio com as tecnologias de mediação comunicacional, são aquelas que se encontram mais afastadas da internet, duplamente desfavorecidas por padrões de desigualdades caracterizadores da sociedade do conhecimento (Costa, 2012). Segundo os dados recolhidos no projeto A Sociedade em Rede em Portugal (Cardoso e outros, 2015), é a partir do escalão dos 55 aos 64 anos que a utilização da internet é minoritária, e especialmente reduzida entre os menos qualificados. Todavia, à semelhança do panorama internacional, a tendência é de aumento e de existência de uma relação cada vez mais estreita entre seniores² e novas TIC.

¹ A pesquisa em que se centra o presente paper é financiada por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia (Portugal) no âmbito da bolsa de doutoramento SFRH/BD/99723/2014. O projeto tem o CIES, ISCTE-IUL, como instituição de acolhimento e a orientação do Professor Doutor António Firmino da Costa.

² Utilizamos “sénior” enquanto uma denominação abrangente, que reporta a uma fase mais avançada da vida adulta e à velhice. Note-se que se trata apenas de um indicador quantitativo, havendo outros indicadores não cronológicos de idade como a idade funcional, a idade percebida, a idade social ou a idade cognitiva (conforme compilados da literatura e explicados em Neves e Amaro, 2012).

Nesse sentido, novas perspectivas mostram que uma categorização simplista de acordo com a idade ou o background é insuficiente no que refere à relação com a tecnologia. Alguns autores, como David White (White e Cornu, 2011), perspectivam um continuum entre “visitantes” e “residentes” digitais, que refere a diferentes comportamentos no uso de tecnologia, dependendo de uma multiplicidade de fatores, nomeadamente motivacionais e contextuais. Crescentemente a nível internacional se reitera a importância de dar atenção à diferenciação entre os indivíduos de idade mais avançada quanto aos meios de acesso, aquisição e uso das tecnologias. Os seniores, com novas necessidades e estilos de vida, estão muito mais conectados do que antes e importa ultrapassar uma visão estereotipada quanto à sua relação com as tecnologias (D’Ambrosio e Mehler, 2014).

Os benefícios das novas TIC para os seniores têm sido abordados tomando como central o conceito de envelhecimento ativo (WHO, 2002). Estudos de várias áreas científicas mostram as potencialidades da internet enquanto instrumento promotor das relações de sociabilidade e reconfigurador de projetos de vida (Cotten e outros, 2013; Gil e Amaro, 2010; Silva, 2013).

Num diagnóstico sobre envelhecimento e uso da internet feito pelo Nominet Trust – o principal financiador de “tecnologia social” do Reino Unido, que dá suporte ao uso imaginativo da tecnologia para fazer face a desafios sociais complexos – em 2011, tendo por base estudos sobre o tema (Nominet Trust, 2011), encontramos um vasto leque de benefícios do acesso e uso da internet para os seniores. Estes são associados a tarefas online como o acesso a informação, por exemplo sobre saúde, a navegação por temas de interesse próprio, a gestão das obrigações fiscais ou de transações bancárias, as compras online, a troca de emails, a participação em blogues ou wikipédias para partilhar informação e trocar ideias online, ou mesmo o teletrabalho.

Num outro estudo desenvolvido no Reino Unido, neste caso pela Calouste Gulbenkian Foundation e pela Independent Age (CGF e IA, 2010), a tecnologia é encarada como parte da solução para o isolamento social entre os seniores, ajudando-os a renovar ou desenvolver contactos sociais e a envolverem-se ativamente nas suas comunidades. Refere-se que a tecnologia pode criar oportunidades para participar em trabalho significativo ou em outras atividades nomeadamente de voluntariado; interagir de novas formas com a família e os amigos; aprender e desenvolver competências; ou partilhar conhecimentos e experiências com outros.

Segundo o mesmo estudo (CGF e IA, 2010), os seniores precisam de apoio e formação para começar e continuar a usar tecnologia. Alguns dos principais entraves à adoção pelos seniores de tecnologias digitais identificados são: falta de acesso à internet em casa; reduzida consciência do que a tecnologia pode oferecer; publicidade inadequada (não direcionada ou desadequadamente direcionada para os mais velhos); e receios (as gerações mais velhas tendem a ter alguns receios em relação à tecnologia, como o custo, a segurança ou o medo de fazer algo errado ou avariar o equipamento). Importa realçar, para além do desfavorecimento qualificacional, o contacto tardio com as TIC por parte destes indivíduos, já que quando entraram na vida ativa não existiam as tecnologias de mediação comunicacional que hoje existem, e o facto de na atualidade já estarem tendencialmente fora dos percursos formais de ensino.

Também na pesquisa do Nominet Trust (Nominet Trust, 2011), encontramos assinalados alguns entraves ao acesso à tecnologia, como os rendimentos baixos da população mais idosa de alguns países da Europa ou as mudanças físicas, cognitivas ou comportamentais que podem acompanhar o processo de envelhecimento. Recorrendo a estudos realizados no Reino Unido, o Nominet Trust aborda ainda as limitações do uso da internet por seniores em lares, como a falta de formação e competências digitais dos técnicos e a escassez de tempo para tarefas que não sejam relacionadas com os cuidados mais convencionais.

Inclusão e literacia digital dos seniores

Como lembra Gil (2016), a chamada “fratura digital” tem como consequência direta a incapacidade de se poder usufruir de todas as valências que uma sociedade digital promove e oferece, e a exclusão digital dos mais velhos vai induzir a uma exclusão social que se reflete numa “dupla penalização”. Nesse sentido, as organizações internacionais têm chamado a atenção para a importância de promover a inclusão digital, visando que todos os indivíduos possam participar na sociedade da informação. Segundo a União Europeia, a inclusão digital requer acesso a tecnologias, a acessibilidade e usabilidade de ferramentas e serviços digitais e a aptidão e competências de todos os indivíduos para usar essas ferramentas (Eurostat, 2016).

A literacia digital é um fator chave comumente reconhecido como decisivo para promover a inclusão digital dos mais velhos, sendo uma competência essencial nas sociedades atuais. A literacia digital refere-se em geral às competências necessárias para usar

de forma confiante e crítica as TIC para o trabalho, o lazer, a aprendizagem e a comunicação (Eurostat, 2016). Segundo a FCT, enquanto organismo intermédio do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior responsável pelas políticas públicas na área da sociedade da informação em Portugal, as competências digitais podem ser identificadas: pela capacidade em utilizar as tecnologias digitais; pela capacidade em utilizá-las de uma forma concreta para trabalhar, estudar e para as várias atividades que compõem a vida quotidiana; pela capacidade em avaliar criticamente as tecnologias digitais; e pela motivação em participar na cultura digital (FCT, 2017). Nas medidas de política mais recentes (Iniciativa Portugal INCoDe.2030, analisada mais à frente), a literacia digital é definida como a capacidade de aceder aos meios digitais e às TIC, para compreender e avaliar criticamente conteúdos, bem como comunicar eficazmente. À semelhança do que acontece nas organizações da União Europeia, o conceito de competências digitais é assumido de forma abrangente e incluindo a noção referida, mas incluindo também domínios como a investigação e produção de novos conteúdos e soluções no contexto digital, e alargando o conceito de TIC à eletrónica, à automação e à robótica e a níveis mais avançados de proficiência, relacionados com o conhecimento e o emprego e não apenas com a cidadania (XXI Governo Constitucional, 2017).

Na literatura sobre o tema, alguns autores sublinham a indissociabilidade da literacia digital e da literacia da informação no contexto de uma sociedade digital globalizada, referindo a capacidade de pesquisar e selecionar a informação mais credível como um requisito e uma competência essencial na sociedade em rede (Loureiro e Rocha, 2012). Outros referem múltiplas literacias relacionadas com o conceito de literacia digital presentes na literatura ao longo do tempo, como literacia dos novos media, da informação, periférica, foto-visual, ou reprodutiva (Costa, 2011). Em geral, as definições sublinham aspetos como a perceção, as competências, a motivação e o espírito crítico para operar em ambientes digitais ricos em informação, com diferentes propósitos (Loureiro e Rocha, 2012).

Livingstone, Couvering e Thumim (2005) identificam um conjunto de facilitadores em torno do conceito de literacia dos media. Entre eles destacam-se: a educação de adultos (para aumentar os níveis de acesso, compreensão e utilização das novas TIC ou tecnologias de media); o valor percebido (a vontade de aprender aumenta se houver perceção dos que as TIC podem oferecer em relação com os interesses do próprio); as redes de sociabilidade (conhecer outras pessoas que usam TIC aumentam a vontade de usar, para além do suporte técnico de contactos informais); a composição da família (ter crianças no agregado familiar

aumenta a literacia dos media); o trabalho (o local de trabalho facilita o contacto com TIC, oferecendo um leque de recursos); ou o design (se as tecnologias forem bem desenhadas para os utilizadores, as competências de literacia exigidas podem ser reduzidas).

No que diz respeito à promoção de competências digitais para adultos, têm sido realçados aspetos importantes como explorar as TIC enquanto ferramentas educativas no processo de aprendizagem ao longo da vida ou aproveitar o contributo da aprendizagem intergeracional.

O envolvimento em aprendizagem ao longo da vida (trabalho e formação contínua) é uma prática que se pensa influenciar positivamente a adoção e uso de tecnologias pelos seniores (Nominet Trust, 2011). Adicionalmente, para Castaneda (Castañeda, 2016), mais do que alfabetizar os seniores para o uso das TIC, é importante tirar proveito das TIC para integrar os seniores em processos educativos globais. Trata-se de explorar as TIC como ferramentas educativas que ajudam os seniores a continuar com o seu processo educativo e de desenvolvimento pessoal, a aprendizagem ao longo da vida.

Alguns autores evidenciam também o contributo da aprendizagem intergeracional – as gerações aprenderem juntas – para a inclusão digital das pessoas mais velhas. Com base no desenvolvimento de estudos de caso em oficinas TIC intergeracionais, Patrício (Patrício, 2014) sugere que a interação com gerações mais novas é impulsionadora da aprendizagem e que quando as atividades intergeracionais são apoiadas pelos media sociais e as novas tecnologias, o processo de aprendizagem é mais criativo, estimulante e expressivo. O mesmo estudo refere que adultos e idosos estão recetivos à aprendizagem das TIC, num contexto de aprendizagem informal ou não formal, quando sentem necessidade, motivação e são estimulados para o uso das mesmas.

Recentemente também outras tendências têm vindo a surgir na promoção da inclusão digital das gerações mais velhas. Como sugerem algumas pesquisas, as TIC podem ser um meio para integrar a experiência dos seniores nos processos de ensino e aprendizagem de outros (Castañeda, 2016) e a mentoraç o por pares tem um potencial significativo neste domínio (CGF e IA, 2010; Nominet Trust, 2011). Os autores referem que   importante apoiar intermediários para promover a inclusão digital e apoiar os seniores para serem parte da soluço.

Costa e outros (Costa e outros, 2015) constatam, através de um inq rito por questionário, a diversidade de interesses de forma o dos adultos em Portugal no âmbito da

literacia digital. Fundamentados por esses resultados, os autores identificam seis grandes domínios de aprendizagem em torno do objetivo de promoção da cidadania digital: informação; comunicação; produção; lazer; dia-a-dia; e segurança e identidade digital (este de natureza transversal).

Através de pesquisas de caráter quantitativo, autores como Eynon e Helsper (Eynon e Helsper, 2011) sugerem que políticas viradas para os interesses quotidianos dos adultos, por oposição a formas de aprendizagem mais formal, tendem a ser mais eficazes no aumento do envolvimento das pessoas com as oportunidades de aprendizagem online.

Uma ideia também bastante relevante nas pesquisas sobre o tema é a de evolução e diferenciação, no sentido em que a relação dos seniores com as novas TIC tem vindo a alterar-se e é variável entre eles. Para Helsper e Reisdorf (Helsper e Reisdorf, 2016), ações efetivas para contrariar a exclusão digital têm de ter em consideração o contexto dos países, a alteração das características dos não utilizadores e a experiência individual com a internet. Refere-se ainda a relevância das razões tradicionais para não se usar internet, relacionados com falta de acesso e competências, mas também, em alguns contextos, das razões motivacionais, ligadas à falta de interesse.

Com base na literatura, Amaro e Gil (2011) realçam que a tecnologia e as TIC não têm apenas um significado para os seniores. A tecnologia é apropriada e integrada de diferentes formas no quotidiano dos indivíduos, contribuindo para essa diferenciação os contextos em que se movem. Em Portugal, estudos sobre os seniores mostram diversos padrões de vida (Mauritti, 2004), processos de envelhecimento (Cabral, 2013) e motivações na utilização de TIC (Dias, 2012).

Algumas questões são evidenciadas pelo Nominet Trust como pertinentes para a investigação na área (Nominet Trust, 2011). Uma delas é o aprofundamento do tipo de competências em TIC de que os seniores necessitam, sublinhando que é necessário ter em consideração os seus diferentes contextos socioculturais e necessidades. Refere-se também a importância de considerar trajetórias de vida diferenciadas para mostrar diferentes benefícios do uso da internet. A recolha de evidência acerca das práticas desenvolvidas em torno das TIC para as pessoas mais velhas aos níveis local e regional, nomeadamente pelo terceiro setor, é também considerada relevante para apoiar medidas políticas futuras.

Seniores, utilização da internet e competências digitais em Portugal e na Europa

A evolução da utilização da internet ao longo da última década em Portugal foi caracterizada por uma relação ambivalente entre dinâmicas de difusão e de desigualdade. O país passou de 29% de utilizadores em 2003 para 55% em 2013 (Cardoso e outros, 2015). Assistiu-se na última década à generalização do uso entre os mais jovens, mas também ao aumento significativo da população com 55 ou mais anos utilizadora de internet: de 3% para 20% (foi nesse grupo que mais se multiplicaram os utilizadores nesses dez anos). Mais recentemente, segundo dados do INE relativos a 2016³, os utilizadores regulares correspondiam a 70% da população portuguesa e a 39% dos indivíduos com idade entre os 55 e os 74 anos.

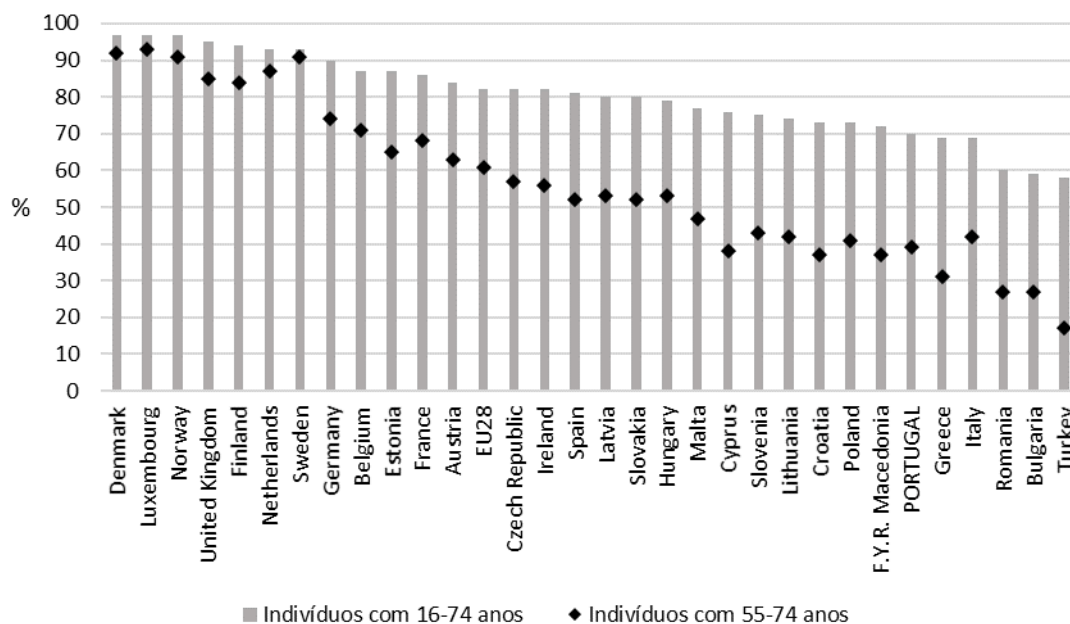
As desigualdades etárias ainda são bem visíveis. É a partir da faixa dos 55 aos 64 anos que a utilização da internet abrange menos de metade do total de indivíduos que integram os grupos etários. As desigualdades também são bastante marcadas por nível de escolaridade, com a maior incidência de utilização da internet entre os indivíduos com melhores níveis de educação formal. Este é um elemento em relação ao qual os mais velhos se apresentam em nítida situação de desvantagem – segundo o inquérito Sociedade em Rede 2013, 84% tinham o ensino básico ou menos⁴.

A figura 1 mostra os utilizadores regulares de internet na União Europeia (UE28) e na Noruega, Macedónia e Turquia, em 2016, comparando a população em geral com a população com idade entre os 55 e os 74 anos. Tomando para análise o caso português, verifica-se a persistência de desigualdades relativamente a outros países e dentro da população portuguesa. O gráfico retrata com clareza a desigualdade geracional (transversal a grande parte dos países) e demonstra que são os indivíduos com idades mais avançadas a principal origem da situação desvantajosa do nosso país no ranking de utilização de redes digitais em países europeus. Daí entidades como a OCDE referirem que as gerações mais velhas, particularmente os indivíduos com uma qualificação académica mais baixa, são um foco potencial das estratégias para reduzir a fratura digital (OCDE, 2013).

³ Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2016.

⁴ Importa ainda referir, a jeito de caracterização da população com 55 ou mais anos inquirida, que a grande maioria dos indivíduos (70%) são inativos, grande parte reformados. Mais de 70% vivem em agregados familiares de até duas pessoas e o rendimento mensal líquido do agregado é, na maior parte dos casos, de até 1000€ (36% até 500€) (Cardoso e outros, 2015).

Figura 1. Utilizadores de internet* por país: comparação entre população total e população na faixa etária dos 55-74 anos, 2016



* Indivíduos que utilizaram internet nos últimos 3 meses.

Fonte: EUROSTAT, Survey on ICT Usage in Households and by Individuals (atualizado em 02/02/2017).

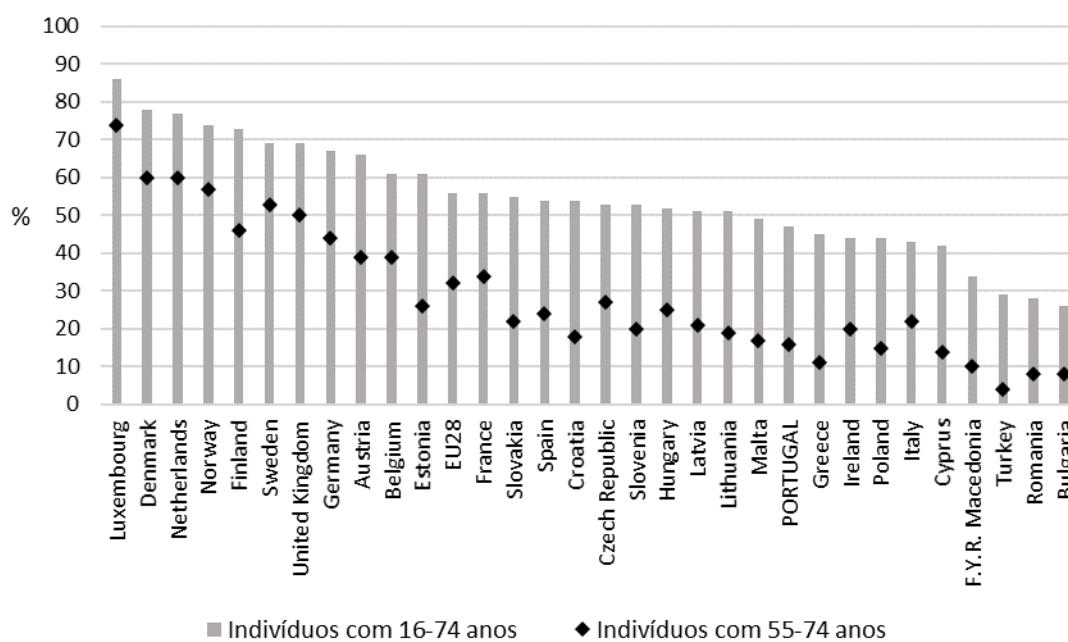
Atentemos agora nas competências digitais, considerada uma das oito competências chave para a aprendizagem ao longo da vida (JRC/Comissão Europeia, 2013). Para uma análise exploratória, utilizamos o indicador do Eurostat. Este indicador engloba quatro domínios de competências – informação, comunicação, criação de conteúdos e resolução de problemas – e classifica os indivíduos segundo as tarefas que conseguem desempenhar em cada domínio, relacionadas com o computador e a internet –, resultando numa divisão entre os que não têm competências (onde se incluem as pessoas que não usaram internet nos últimos três meses), os que têm competências reduzidas, os que têm competências básicas e os que têm competências acima do nível básico⁵. Na figura 2 apresenta-se graficamente a população, de vários países europeus, com pelo menos o nível básico de competências digitais, ou seja, que têm as competências de que precisam para funcionar de modo minimamente eficaz no mundo digital. Os dados são de 2016 e, para além da comparação entre países, confrontam a população em geral com a população na faixa etária dos 55 aos 74 anos. Já na figura 3 dispõe-se os mesmos dados, mas comparando diretamente Portugal e a

⁵ Mais informação sobre o indicador em: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/news/new-comprehensive-digital-skills-indicator>

UE28 e acrescentando a variável relativa à utilização da internet, que nos permite encontrar valores restritos aos utilizadores de internet.

Para além da diferenciação entre países relativamente à população com competências digitais pelo menos básicas, os dados evidenciam a diferenciação etária, entre as competências da população em geral e as competências dos indivíduos com idades entre os 55 e os 74 anos (figura 2). Estes últimos revelam bastante menor capacidade para lidar com o mundo digital. O desfavorecimento dos mais velhos em termos de competências digitais é comum a toda a Europa, embora a diferenciação face à população em geral seja maior ou menor dependendo do país. Em Portugal, a proporção de seniores com competências digitais pelo menos básicas é de 16%, enquanto o valor para a população em geral é de 47%.

Figura 2. População com pelo menos o nível básico de competências digitais por país: comparação entre população total e população na faixa etária dos 55-74 anos, 2016



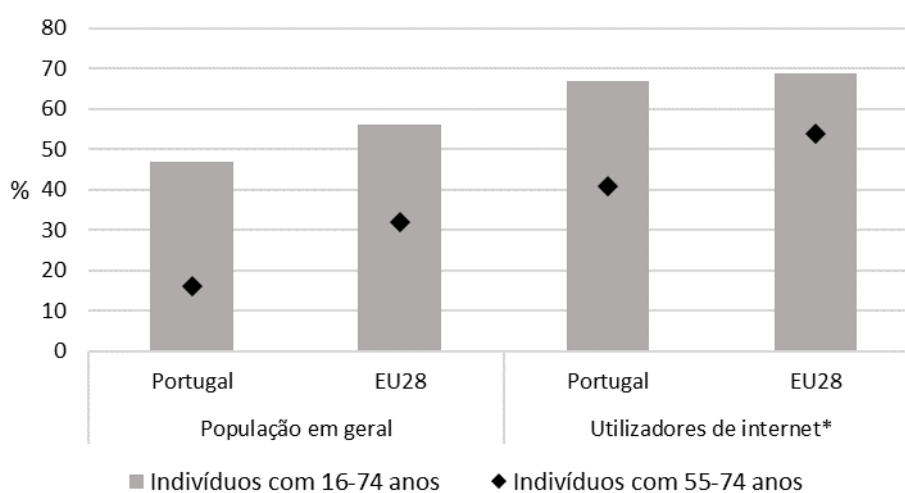
Fonte: EUROSTAT, Survey on ICT Usage in Households and by Individuals (atualizado em 02/02/2017).

Os dados mostram, relativamente ao nosso país, que existem diferenças muito significativas entre as competências digitais da população se se considerar o total da população ou apenas os utilizadores de internet (figura 3). Como temos uma alta incidência de não utilizadores (considerados sem competências digitais), no segundo caso posicionamo-nos melhor face à média dos países europeus. Tomando para análise apenas os utilizadores de internet, a proporção de seniores com competências pelo menos básicas sobe para 41%.

Analogamente, 67% dos utilizadores de internet com idades entre os 16 e os 74 anos atingem o nível básico ou superior de proficiência digital.

Importa ainda destacar que a diferença de Portugal relativamente à União Europeia é maior no que concerne às competências dos seniores do que em relação às competências da população em geral. A maior diferenciação face à média dos países da UE28 ocorre quando comparamos as competências digitais dos seniores incluindo os não utilizadores de internet: 16% em Portugal com competências básicas face a 32% na UE.

Figura 3. População com pelo menos o nível básico de competências digitais em Portugal e na União Europeia segundo utilização da internet e idade, 2016



* Indivíduos que utilizaram internet nos últimos 3 meses.

Fonte: EUROSTAT, Survey on ICT Usage in Households and by Individuals (atualizado em 02/02/2017).

Segundo dados de 2013 (Cardoso e outros, 2015), os principais motivos declarados pelos seniores para não utilizar internet são a falta de competências para o uso (60%) e a perceção de ausência de utilidade (23%). Já no que refere aos utilizadores, o grupo com 55 ou mais anos diferencia-se dos mais jovens num conjunto de aspetos relativos a essa prática. Um deles é a maior resistência ao uso da internet a partir de dispositivos móveis, como o telemóvel e o tablet (17% entre os utilizadores com 55 ou mais anos). Outro aspeto que se evidencia é a maior concentração dos usos da internet em atividades de comunicação e informação diversa (embora também relevantes, as atividades de entretenimento ou de criação de conteúdos são menos preponderantes).

Ainda segundo a mesma fonte, em 2013, cerca de 60% dos utilizadores de internet com 55 ou mais anos também utilizavam redes sociais. Os principais motivos de adesão remetem para o aumento da proximidade e do contacto com outras pessoas – tanto pessoas distantes ou que não se veem há muito tempo, como pessoas com quem se relacionam no quotidiano. Os dados apontam ainda para relevantes benefícios da utilização da internet e das redes sociais entre os seniores, destacando-se a diminuição da sensação de isolamento, a perceção de maior proximidade a amigos e familiares e até o sentimento relativamente comum de maior participação em causas políticas e sociais.

Políticas nacionais de inclusão digital de seniores

A inclusão digital das gerações mais velhas é um problema relevante das sociedades atuais que tem merecido o foco das políticas nacionais, à semelhança do que tem acontecido com as políticas internacionais. No contexto da política europeia é visível na última década uma crescente preocupação com o tema em causa, associado a outros como o envelhecimento ativo, a aprendizagem ao longo da vida, a literacia digital ou o desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras para as gerações mais velhas. Também as políticas nacionais têm vindo a incidir na relação dos cidadãos com a tecnologia, nomeadamente dos mais velhos. Referem-se de seguida, de forma breve, os planos de ação dos governos portugueses que mais se destacaram nos últimos dez anos, e que surgem na continuidade de iniciativas anteriores que criaram as bases para a sociedade da informação no país a partir de 1997.

Um deles é o Plano Tecnológico (XVII Governo Constitucional, 2005a) que, em 2005, formula uma estratégia de crescimento com base no conhecimento, na tecnologia e na inovação e que evidencia a importância de qualificar e de mobilizar Portugal para a sociedade da informação e do conhecimento. Integrado neste Plano surge, no mesmo ano, o programa de ação Ligar Portugal (XVII Governo Constitucional, 2005b). As linhas estratégicas, delineadas para o período 2005-2010, passam pela promoção da utilização das TIC entre os grupos desfavorecidos, pela formação, pela densificação dos centros comunitários de acesso à internet, pela criação de uma oferta pública de internet de cidadania e de uma política de segurança informática.

Na sequência da Agenda Digital para a Europa, é lançada em 2012 a Agenda Portugal Digital (XIX Governo Constitucional, 2012), com objetivos traçados até 2020. Uma das vertentes de intervenção é a promoção da inclusão digital e da utilização regular de internet,

nomeadamente entre cidadãos em zonas remotas, com baixos níveis educacionais, idosos ou com necessidades especiais. Relaciona-se a utilização das TIC com a inclusão social, a aprendizagem ao longo da vida, o reforço da cidadania digital e a ampla penetração da economia digital. Evidencia-se ainda o objetivo de definição de uma política de acessibilidade que potencie um acesso universal às plataformas digitais portuguesas.

No contexto da Agenda Portugal Digital, foi criada a Rede TIC e Sociedade, coordenada pela FCT, para promover a utilização das TIC entre os grupos mais infoexcluídos. Assentando na constituição de redes de pessoas e instituições com diferentes papéis, pretende “reduzir a percentagem da população portuguesa que nunca utilizou a internet e que se encontra excluída dos benefícios que se obtêm através deste novo modo de interação”⁶. As gerações mais velhas são o destinatário de grande parte dos projetos desta Rede. Destaca-se ainda a promoção do Prémio Inclusão e Literacia Digital, que distingue projetos de entidades e comunidades na área da inclusão e literacia digitais que se configurem como modelos de boas práticas.

Com o objetivo de fazer face ao diagnóstico europeu que coloca Portugal mal posicionado em termos da utilização da internet, das competências digitais básicas da população e da utilização de serviços online, surge ainda, mais recentemente, a Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais (ENILD), com um conjunto de medidas para o período de 2015-2020 (FCT, 2015). Este plano inclui mobilização de stakeholders, aplicação de um quadro referencial para as competências digitais e criação de um repositório de recursos para a inclusão e literacia digital, como cursos online. Enfatiza igualmente, entre outros aspetos, a importância de fomentar a investigação, desenvolvimento e inovação em TIC para o envelhecimento.

Já em 2017 é lançada a Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030 (Portugal INCoDe.2030) (XXI Governo Constitucional, 2017), direcionada para a capacitação em competências digitais da população portuguesa. Generalizar a literacia digital, com vista ao exercício pleno de cidadania e à inclusão, é um dos objetivos desta iniciativa política. Pretende-se promover o acesso equitativo às tecnologias digitais, para obtenção de informação, comunicação e interação, reforçar as competências básicas em TIC e os níveis de utilização da internet pela população. Um dos eixos de ação é a inclusão, cujas medidas e ações incluem: promoção das competências digitais; desenvolvimento de sistema de

⁶ Fonte: Rede TIC e Sociedade, <http://www.ticsociedade.pt>

autodiagnóstico de competências digitais para o cidadão; ações de formação em competências digitais na ótica do utilizador; criação de plataforma de recursos digitais em português e de acesso livre de suporte às ações de capacitação digital; e desenvolvimento de sistema de certificação de competências digitais do cidadão. Nesse plano referem-se alguns públicos a dar especial atenção nas ações, como públicos infoexcluídos, pessoas portadoras de deficiência ou grupos de cidadãos mais vulneráveis, mencionando-se também os mediadores digitais.

Na última década, a inclusão e a literacia digitais da população têm sido então objeto recorrente de medidas de política. Este é um tema com grande destaque na agenda política atual e, embora com concretizações diferenciadas, uma preocupação transversal aos governos mais recentes. Em Portugal um mais claro direcionamento ou explicitação das gerações mais velhas como destinatário dos planos de ação nesse contexto (nem sempre de forma tão direta como acontece na política europeia) emerge recentemente, com a consolidação da sociedade em rede no país. O mesmo parece acontecer com o incentivo ao desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras para as gerações mais velhas e ao mercado das TIC junto dos seniores.

Iniciativas de promoção da inclusão e da literacia digitais para seniores em Portugal

A relação entre as novas TIC e as gerações mais velhas tem merecido não apenas a atenção dos decisores políticos. Ao longo da última década ocorreu uma proliferação de iniciativas, por parte de instituições e de empresas (muitas vezes inspiradas ou apoiadas pelas medidas políticas na área), de promoção de competências digitais entre os seniores e de desenvolvimento de produtos e serviços na área das TIC dirigidos a esse grupo. A primeira vertente é a que procuramos analisar de seguida.

Através de pesquisa e análise documental identificámos um conjunto vasto de iniciativas de promoção de literacia digital para as gerações mais velhas. Ao longo do ano de 2016 realizámos entrevistas com interlocutores privilegiados de algumas das entidades promotoras desses projetos, por nós selecionadas de acordo com critérios de variabilidade. Foram abrangidos diferentes tipos de organizações – IPPSs, fundações, associações, centros de investigação, empresas privadas –, com dimensões e áreas de atividade distintas, de

diferentes locais do país e com participação em projetos diversificados⁷. Estas entrevistas permitiram conhecer de forma mais aprofundada os projetos, os seus objetivos e correspondentes desafios e as perceções sobre a adesão dos seniores.

Em Portugal é especialmente a partir do início da década de 2010 que se nota o crescente direcionamento de projetos de promoção de competências digitais e do contacto com as novas TIC para as gerações mais velhas. No quadro 1 encontram-se os principais tipos de iniciativas que foram surgindo na última década no país.

Quadro 1. Promoção da literacia digital entre os seniores: exemplos de iniciativas na última década em Portugal

Tipos de iniciativas

- Ações de formação presenciais de competências digitais desenhadas para as gerações mais velhas (em alguns casos promovem contacto jovens-seniores)
 - Cursos online em literacia digital para adultos e grupos mais infoexcluídos (recentemente com incentivo à mentoria por pares); certificação de competências digitais
 - Incorporação de disciplinas/conteúdos sobre TIC e internet nos programas das universidades seniores
 - Concursos que incentivam à aplicação de conhecimentos relacionados com as novas TIC, como criação de blogues, no contexto das universidades seniores
 - Ações de formação sobre utilização de serviços online (visualização de faturas eletrónicas, utilização do portal do utente, etc.)
 - Ações de informação/debate sobre segurança na internet; sensibilização para os riscos da internet (Dia Europeu da Internet Segura)
 - Itinerâncias de postos móveis de acesso à internet (com ligação Skype, atividades de formação e sensibilização, etc.)
 - Presença de tablets nas visitas domiciliárias a seniores (comunicação com a família por videoconferência)
 - Disponibilização de equipamentos informáticos e serviços de comunicações a IPSS e universidades seniores
 - Elaboração de tutoriais e guias de apoio ao uso de computadores e internet pelos seniores; apps para apoio à aprendizagem
 - Atividades e recursos formativos para formadores de adultos e cuidadores/técnicos que trabalham com seniores (propostas de atividades de formação com tecnologias digitais para apoio à intervenção junto de adultos)
-

Entre as iniciativas mapeadas, dirigidas a seniores não utilizadores ou utilizadores menos experientes das novas TIC, encontramos quatro vertentes principais que sintetizam os objetivos das ações e no que consistem.

⁷ Abrangem-se nesta análise entrevistas a interlocutores das seguintes instituições: AidLearn - Consultoria em Recursos Humanos; CIMAC – Comunidade Intermunicipal do Alentejo Central; Fundação Portugal Telecom (PT); Instituto de Educação da Universidade de Lisboa; Microsoft Portugal; e RUTIS - Rede de Universidades Seniores.

A primeira é o desenvolvimento e certificação de competências digitais. Engloba ações de formação presenciais ou cursos online, promovidos por instituições diferenciadas. Podem ter a componente de certificação de competências e podem promover contacto intergeracional ou incentivar a mentoria por pares. Os conteúdos incidem geralmente em noções básicas de informática e na utilização da internet – motores de busca, email, VoIP, redes sociais, entre outras funcionalidades e conteúdos, como a utilização de serviços online. Em alguns casos verifica-se também a disponibilização de conteúdos digitais de acesso livre e sem estarem sob a chancela de um curso, como tutoriais ou guias de apoio ao uso de computadores e da internet, concebidos especialmente para as gerações mais velhas e utilizadores menos experientes. A itinerância de postos móveis também pode ter a componente de formação. As universidades seniores desempenham um papel relevante na formação de competências digitais. Destacam-se ainda as câmaras municipais ou as instituições de educação superior como promotoras de ações neste domínio para o público em causa. Empresas no ramo das TIC apoiam também algumas ações, disponibilizam recursos e facilitam o acesso a equipamentos e serviços.

A segunda vertente é a promoção de competências e do contacto com as novas TIC. Pôr os grupos mais infoexcluídos e não utilizadores de internet em contacto com as novas TIC, mostrar a sua utilidade e funcionalidades é o objetivo de alguns dos projetos de promoção de literacias digitais para os adultos mais velhos. É o caso, por exemplo, das itinerâncias de postos móveis de acesso à internet, mais comuns em zonas rurais ou envelhecidas, ou da (ainda pouco comum) presença de dispositivos digitais nas visitas domiciliárias a seniores, em que a videoconferência para contacto com a família é uma componente que se evidencia. Esta vertente é frequentemente desempenhada por associações e fundações.

Num terceiro domínio, a sensibilização para uma utilização segura e informada das novas TIC. Encontramos aqui ações que pretendem alertar para os perigos da internet e promover uma utilização responsável e informada das redes digitais. Até há bem pouco tempo este tipo de iniciativas era dirigido essencialmente a jovens, mas atualmente os seniores são também um público alvo importante. O direcionamento de ações para os mais velhos resulta do entendimento da sociedade de que este grupo é já também utilizador de TIC e potencialmente suscetível aos riscos das redes digitais. Nesta vertente destacam-se, como promotoras das atividades, empresas no ramo das TIC ou as suas fundações.

Finalmente, a quarta vertente é a capacitação de formadores e cuidadores para a promoção da literacia digital. Recentemente começou a surgir a preocupação de formar e sensibilizar formadores, cuidadores e técnicos que intervêm junto de adultos, especialmente seniores, para a promoção de competências digitais entre esses grupos, tomando como pressuposto que é necessária uma intervenção mais adaptada à sua realidade e às suas especificidades face a públicos mais jovens. É o caso de cursos online e da proposta empiricamente fundamentada de atividades que integram as tecnologias digitais no conceito de aprendizagem ao longo da vida para uso por atores-chave que trabalham com seniores. As universidades e centros de investigação evidenciam-se neste domínio.

Como objetivos finais, estes projetos pretendem combater a infoexclusão e contribuir para a inclusão digital – possibilitar que os seniores usufruam em pleno das valências da sociedade do conhecimento – com benefícios para os próprios e para a sociedade na sua globalidade. Diminuir as desigualdades sociais junto da população sénior, melhorar a sua qualidade de vida, promover o envelhecimento ativo e a integração na comunidade, valorizar pessoal e profissionalmente os adultos mais velhos são objetivos gerais mencionados.

Os responsáveis das instituições dinamizadoras de atividades de promoção de literacia digital para seniores entrevistados referem amplamente que o aumento progressivo da população sénior trouxe o tema do envelhecimento para o centro do debate e da ação política e institucional. A promoção do contacto da população mais idosa com as novas TIC e da sua literacia digital é uma preocupação cada vez mais presente na sociedade europeia, inclusive em Portugal.

Para além das universidades seniores, os municípios foram das primeiras organizações a promover ações de formação de TIC e internet presenciais para as gerações mais velhas, conjugadas com outras iniciativas, como os portais sénior municipais. Estas ações foram-se estendendo a várias outras entidades. A promoção da literacia digital e das TIC para os seniores é uma orientação recente da ação de instituições e das medidas de responsabilidade social de empresas, como confirmado pelos interlocutores entrevistados.

“Agora muito recentemente, com vários apoios que nos vão sendo solicitados, temos despertado para esta parte da tecnologia, da formação e da comunicação, com a população sénior.”

Graça Rebocho, diretora da área de Cidadania Empresarial e Inclusão da Fundação PT

O desenvolvimento de iniciativas centradas na promoção da inclusão e da literacia digitais para seniores surge adicionalmente como um contributo para o alargamento dos

“públicos” e consequente expansão do mercado das novas TIC, face a um grupo populacional em crescimento. As entrevistas e a análise documental revelam a perceção presente entre empresas e centros de investigação de que este é um “novo” segmento potencialmente consumidor de produtos e serviços associados às tecnologias em rede. Os entrevistados referem a presença crescente nos meios de comunicação social das gerações mais velhas associadas à utilização da internet e de dispositivos móveis como tablets.

“Nós só mais recentemente é que temos tido também algum enfoque neste segmento, porque tradicionalmente eram aqueles que estavam mais fora do espectro de incidência da tecnologia (...). Há de facto essa preocupação de quem é a população que está a aumentar e que claramente pode ser uma utilizadora. (...) Nota-se muito pelos anúncios de televisão (...), quem aparece com tablets na mão já não são só os mais novos, são muitas vezes os mais velhos (...). A partir do momento em que começa a aparecer na televisão, nas telenovelas, a malta toda a mexer em equipamentos, ‘porque é que eu também não posso mexer?’.”

Vânia Neto, diretora na área de Educação e Cidadania da Microsoft Portugal

As iniciativas analisadas têm os seniores como público-alvo final e, em alguns casos, os formadores e cuidadores como destinatários intermédios. As instituições que trabalham com seniores (como IPSS, centros de dia ou universidades seniores) são o contexto preferencial para o seu desenvolvimento. Os projetos implicam frequentemente o estabelecimento de parcerias, as quais envolvem vários tipos de organizações, como instituições governamentais, câmaras municipais, entidades regionais e locais, associações, IPSS, fundações, universidades, centros de investigação, universidades seniores, empresas na área das TIC ou instituições bancárias. O desenvolvimento de parcerias e a integração em redes são um aspeto sublinhado pelos interlocutores entrevistados como positivo para a prossecução dos projetos. No mesmo sentido vai a apreciação de encontros de partilha de experiências e do reconhecimento do trabalho desenvolvido através de atribuição de prémios.

Desafios e aspetos a considerar na promoção da inclusão e da literacia digitais para seniores

Em geral, os interlocutores consideram que as iniciativas que desenvolvem e que se desenvolve a nível nacional têm contribuído de forma positiva, mais ou menos direta ou imediata, para a inclusão digital dos seniores, ainda que alguns aspetos devam ser melhorados para uma concretização mais eficaz.

Falta de acesso e de literacia são duas causas identificadas para a fratura digital. Os interlocutores entrevistados salvaguardam alguns pontos a ter em consideração no despertar

de competências e apetências digitais entre as gerações mais velhas. A percepção da utilidade e do interesse que as TIC, como a internet, poderão ter para o próprio é considerada um fator determinante para o seu uso: depois de perceberem as potencialidades cria-se a necessidade. Daí a importância de também promover o contacto dos seniores com as TIC e de lhes mostrar a sua utilidade.

“Há o problema do acesso, por questões financeiras (...) e depois o resto é literacia (...). Assim que eles começam a usar veem imediatamente utilidade (...). Claro que depois há algumas barreiras psicológicas que não se mudam e que ainda hoje existem (...). Às vezes é um bocado esta questão da evangelização, no bom sentido, levar as pessoas a perceber para que é que aquilo é útil para a sua vida.”

Vânia Neto, diretora na área de Educação e Cidadania da Microsoft Portugal

A importância da família, nomeadamente das gerações posteriores (filhos, netos, etc.), no contacto dos seniores com as TIC, especialmente no caso dos seniores não integrados em instituições, é sublinhada de forma unânime pelos interlocutores das organizações promotoras de iniciativas relacionadas com a literacia digital. Refere-se a importância da motivação que os descendentes conferem e da ajuda prestada na utilização das TIC. Quando os filhos e os netos estão longe, também essa é uma motivação para procurar a internet e os contactar.

A respeito da promoção de competências digitais e da motivação para o uso, distingue-se ainda a referência nos registos das entrevistas ao papel de formadores e animadores de adultos (por exemplo, no contexto das universidades seniores) como canais fundamentais. Refere-se a necessidade de sensibilizá-los e formá-los, assim como aos técnicos de centros de dia e lares, para introduzirem, e da forma correcta, as novas TIC na intervenção com os seniores. É também destacada a importância de as instituições disporem de equipamentos informáticos atuais para possibilitar tal intervenção.

Uma parte não negligenciável dos entrevistados aponta também a heterogeneidade dos seniores e da sua relação com as TIC e nomeadamente a internet. É referida por alguns responsáveis das instituições promotoras de iniciativas a necessidade de ter em consideração diferentes gostos, conhecimentos, modos de vida, condições sociais, económicas, educacionais, de saúde, que caracterizam as gerações mais velhas e que tornam necessário adaptar abordagens mas também diversificar a oferta formativa para este público. Empreendedores e formadores necessitam de ter maior conhecimento sobre este grupo, que é um grupo cada vez mais interessado nas novas TIC.

“Eles [os seniores] não gostam todos das mesmas coisas, por isso é que me parece que esse é um salto que tem de ser dado, é que tem que se oferecer a esta população coisas diferentes, porque não estão todos ao mesmo nível (...). Às vezes fala-se como se fosse assim tudo uniforme, ‘ah coitadinhos, pobrezinhos,

velinhos...’ (...). São um grupo muito heterogéneo e eu acho que aí há muita coisa a fazer. (...) Ainda tem que se dar uma voltinha a esta mentalidade.”

Maria Helena Antunes, gerente da AidLearn - Consultoria em Recursos Humanos

As reflexões dos entrevistados que incidem nos desafios à obtenção dos objetivos dos projetos e à inclusão digital dos seniores destacam aspetos relativos ao contexto das instituições, da formação de adultos e das políticas.

No que concerne ao contexto das instituições, evidencia-se a referida importância de sensibilizar os cuidadores das instituições que trabalham com seniores para o papel da aprendizagem no seu bem-estar, nomeadamente a aprendizagem em TIC. Apesar da existência de diferentes filosofias de intervenção, identifica-se maioritariamente uma escassa perceção da relevância das TIC e do uso de serviços e informação online para a prestação de cuidados a este segmento.

“Alguns organismos como os centros de dia... Aí eu parece-me que, a introduzir a aprendizagem como um veículo importante para potenciar o bem-estar, etc., ainda há um longo caminho a fazer-se. Porque parece-me que eles entram muito mais noutra tipo de abordagens, ‘vamos a levantar os braços, vamos não sei quê’, mas introduzir a aprendizagem, obrigar as pessoas a pensarem, a estarem ativas... Aí eu acho que ainda há um caminho a percorrer. (...) [Isso terá que ver com] a formação ou a falta dela, porque se vamos ver determinado tipo de organismos que trabalham com população mais diferenciada, também têm outro tipo de abordagens. Portanto, eu acho que isso tem muito a ver com algum amadorismo que ainda existe nessa área em Portugal. Não é levado muito a sério o papel que a aprendizagem tem no bem-estar da população mais idosa. Eu penso que aí ainda há muito a fazer. E isso parte muito da formação das próprias pessoas e depois, por outro lado, o facto de terem à sua disposição produtos, equipamentos, tecnologias que sejam aliciantes e que leve as pessoas a se interessarem, a estarem motivadas, a envolverem-se nas atividades. Porque eu penso que há pouca formação nestas componentes, do papel da aprendizagem na vida sénior.”

Maria Helena Antunes, gerente da AidLearn - Consultoria em Recursos Humanos

Os interlocutores consideram também relevante dotar as instituições de equipamentos e dispositivos digitais atualizados e formar técnicos e cuidadores em TIC. Frequentemente a ausência destes fatores restringe o desenvolvimento de atividades neste âmbito, limitando-as ao surgimento e à duração de iniciativas vindas do exterior.

“O que sentimos é que muitas vezes estamos a colmatar uma necessidade que existia. Em alguns casos até já tinha sido identificada pela IPSS, (...) eles já tinham essa intenção de poderem promover ações a este nível da literacia digital, mas acabam por não ter os meios e os recursos adequados e veem em nós um pouco uma forma temporária de cobrir essa necessidade. Portanto, (...) se houvesse uma maior capacitação das IPSS para dar esta resposta, esta resposta podia ter uma continuidade e não estar dependente de vontades pontuais e de apoios pontuais como tem sido feito até agora.”

Hortênsia Menino, presidente do conselho intermunicipal da CIMAC - Comunidade Intermunicipal do Alentejo Central

“Cuidadores formais ou informais deviam ter mais formação a nível das tecnologias de informação e comunicação para ajudar os seniores a comunicar.”

Graça Rebocho, diretora da área de Cidadania Empresarial e Inclusão da Fundação PT

A perceção de que determinado tipo de atividades relacionadas com a promoção da literacia digital são mais propícias e facilitadas junto de públicos mais diferenciados, mais capacitados socioeducacionalmente, como acontece em algumas universidades seniores, é também manifesta no discurso dos responsáveis das instituições.

Relativamente ao contexto da formação de adultos em TIC, as declarações dos interlocutores evidenciam a pertinência de ser adotada uma abordagem adaptada à especificidade do público a que se dirige. Enaltece-se as vantagens de uma abordagem ajustada à realidade das gerações mais velhas, que seja flexível, informal, com base em atividades e associada à aprendizagem ao longo da vida.

“As próprias metodologias [de formação] (...) com decalques do ensino formal... Não há uma compreensão da necessidade da adequação das abordagens às necessidades das pessoas. E obviamente as pessoas não têm paciência para ir para lá ouvir alguém a falar do Powerpoint... E depois há as especificidades destes próprios grupos... A este nível acho que há muito a fazer. É claro que há pólos diferenciadores, (...) a maioria são licenciados. É um outro tipo de gente, é pessoal que umas vezes é aluno e outras vezes é professor. Mas isso acontece nas universidades seniores.”

Maria Helena Antunes, gerente da AidLearn - Consultoria em Recursos Humanos

A necessidade de formação dos formadores de seniores, no sentido de melhorar e adequar as suas práticas de ensino para o público a que se dirigem, é unanimemente considerada pelos entrevistados como uma das prioridades de intervenção.

“Nós fizemos um estudo agora (...) sobre os nossos professores, quem é que são os nossos professores, e havia uma pergunta que era se achavam importante dar formação aos professores, e 90% deles disseram que sim (...). 90% dos professores achou que era importante ter formação de como dar aulas aos seniores. De modo que vamos ter de repensar aí uma formação *elearning* para os professores.”

Luís Jacob, presidente fundador da RUTIS - Rede de Universidades Seniores

Como se pôde constatar na análise apresentada anteriormente, começam a aparecer iniciativas a este nível, de formação e disponibilização de recursos no domínio da literacia digital dirigidos a formadores e cuidadores formais e informais de seniores, que procuram romper com receios e fragilidades na integração das tecnologias digitais na prática de formação.

“Os formadores eles próprios são quem mais vai beneficiar disto [das atividades do projeto LIDIA- Literacia Digital de Adultos], porque se não estiverem eles próprios competentes na atividade que nós estamos a propor e na ferramenta que vai ser necessária utilizar, eles nunca farão com os outros, porque um

dos problemas é mesmo a falta de confiança, o medo da coisa falhar ou não terem sugestões. Nós aquilo que damos é uma sugestão.”

Fernando Costa, investigador do UIDEF/Instituto de Educação da Universidade de Lisboa

Os entrevistados aludem ainda ao contexto das políticas, ressaltando o financiamento determinante de organizações como a União Europeia na realização de projetos inovadores, mas evidenciando que a sua duração limitada no tempo restringe por vezes a obtenção de resultados potencialmente mais abrangentes e sustentáveis. A limitação dos projetos-piloto reflete-se na escala dos impactos: nº de pessoas abrangidas; divulgação dos resultados; generalização da iniciativa.

A necessidade de reforçar o investimento nacional na promoção efetiva e alargada da inclusão digital entre as gerações mais velhas é notada por alguns interlocutores. A Rede TIC e Sociedade, gerida pela FCT, é considerada importante por objetivar o combate à infoexclusão e pela partilha de experiências e visibilidade proporcionada ao trabalho desenvolvido pelas instituições nesta área. Os entrevistados sublinham a relevância das iniciativas da sociedade civil e das suas organizações e do voluntariado.

Relativamente ao futuro, é alargada a referência à generalização progressiva do uso das novas TIC, nomeadamente da internet, pelas gerações mais velhas, com impactos sociais relevantes.

Conclusão

Ao longo da última década, com a consolidação da sociedade em rede, importantes dinâmicas de promoção da inclusão e da literacia digitais entre as gerações mais velhas foram surgindo em Portugal. Trata-se de respostas das políticas e das instituições à necessidade percebida de estimular a relação dos seniores com as novas TIC e as competências para as utilizar, fatores cada vez mais preponderantes para ser bem sucedido e usufruir de todas as valências de uma sociedade marcada pelo conhecimento, pela informação e pelas redes digitais.

As gerações mais velhas, especialmente os indivíduos menos qualificados, são as que encontram mais afastadas das TIC em rede, tanto em termos de utilização como de competências digitais. Não obstante, a sua adesão foi crescente na última década. Pesquisas na área enfatizam múltiplos benefícios de uma sociedade em que os seniores sabem utilizar os recursos digitais em seu proveito. Outro aspeto sublinhado pela literatura é a importância

de decisores políticos, formadores e empreendedores deterem conhecimento aprofundado sobre este grupo e os seus comportamentos no uso de TIC, incluindo a internet, na sua especificidade e na sua diversidade.

A literacia digital é um tema com grande destaque na agenda política atual e uma preocupação transversal aos governos em Portugal na última década. Recentemente as gerações mais velhas passaram a ser mais destacadas nos objetivos dos planos de ação referentes ao tema em causa, à semelhança do que já acontece de forma preponderante nas orientações políticas europeias.

Paralelamente, é evidente o crescente direcionamento, por parte de instituições diversas, de iniciativas de promoção da inclusão e da literacia digitais para as gerações mais velhas. Entre as iniciativas mapeadas, dirigidas a seniores não utilizadores ou utilizadores menos experientes das novas TIC, encontramos quatro vertentes principais que sintetizam os objetivos das ações e no que consistem. Essas vertentes são o desenvolvimento e certificação de competências digitais, a promoção de apetências e do contacto com as novas TIC, a sensibilização para uma utilização segura e informada e a capacitação de formadores e cuidadores para a promoção da literacia digital.

Em entrevista, os interlocutores de um conjunto de instituições responsáveis por iniciativas de promoção da literacia digital entre os seniores referem o papel fundamental da família, mas também de cuidadores, formadores e animadores de adultos, como canais de aproximação às novas TIC. As universidades seniores desempenham um papel importante neste domínio. Não obstante, a falta de formação ou de sensibilização para a importância da literacia digital de uma parte dos profissionais que trabalham com seniores e a falta de equipamentos TIC em algumas instituições colocam importantes desafios ao objetivo de inclusão digital. No contexto da formação, promover a aprendizagem ao longo da vida, recorrendo às potencialidades das TIC, e adaptar abordagens na promoção de competências digitais aos interesses e necessidades dos seniores são aspetos destacados para uma intervenção bem sucedida. Iniciativas de formação de formadores e de cuidadores formais e informais de seniores em literacia digital começam a surgir no nosso país, sendo amplamente reconhecida a sua relevância.

Importa também evidenciar o crescente envolvimento de empresas na área das TIC em projetos de estímulo à literacia digital dos seniores, revelando igualmente um crescente

empenhamento na acessibilidade, na usabilidade e em ir ao encontro dos interesses de uma população que está a aumentar e que é um potencial consumidor das novas TIC.

As perspetivas de futuro dos interlocutores são positivas, apontando para uma relação cada vez mais próxima entre todos os cidadãos, independentemente da idade e dos seus recursos educacionais ou económicos, e as novas TIC. A literacia digital é decisiva para poder usufruir em pleno das valências oferecidas pela sociedade em rede, pelo que as estratégias políticas e das instituições direccionadas para as gerações mais velhas e menos qualificadas, mais desfavorecidas desse ponto de vista, são de grande relevância e deverão ter continuidade.

Bibliografia

- Amaro, Fausto, e Henrique Gil (2011), “ICT for Elderly People: «Yes, ‘They’ Can!»”, 2011 e-CASE & e-Tech International Conference, Toshi Center Hotel, Tóquio.
- Cabral, Manuel Villaverde (coord.) (2013), Processos de Envelhecimento em Portugal. Usos do Tempo, Redes Sociais e Condições de Vida, Lisboa, Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- CGF e IA (2010), Older People, Technology and Community, Londres, CGF/IA.
- Cardoso, Gustavo, António Firmino da Costa, Ana Rita Coelho e André Pereira (2015), A Sociedade em Rede em Portugal. Uma Década de Transição, Coimbra, Edições Almedina.
- Castañeda, Linda (2016), “Alfabetizar para las TIC y TIC para Alfabetizar”, Seminário Internacional Cidadania Digital, Instituto de Educação da Universidade de Lisboa.
- Castells, Manuel (2007), A Sociedade em Rede. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, 3ª ed., Lisboa, FCG.
- Costa, António Firmino da (2012), Desigualdades Sociais Contemporâneas, Lisboa, Mundos Sociais.
- Costa, Fernando Albuquerque, Elisabete Cruz, Joana Viana, e Carolina Pereira (2015), Literacia Digital de Adultos: Contributos para o desenvolvimento de dinâmicas de formação. Atas do Seminário Internacional de Informática Educativa (SIIE2015), Setúbal, 169-175.
- Costa, José Joaquim M. da (2011), “Literacia ou Literacias Digitais? Uma Reflexão no Final da Primeira Década do Século XXI”, Revista Portuguesa de Pedagogia, vol. extra-série, pp. 171-180.
- Cotten, Shelia R., William A. Anderson, e Brandi M. McCullough (2013), “Impact of Internet Use on Loneliness and Contact with Others Among Older Adults: Cross-Sectional Analysis”, Journal of Medical Internet Research, 15 (2), e39.

- D'Ambrosio, Lisa A., e Alea C. Mehler (2014), "Three Things Policymakers Should Know About Technology and Older Adults", *Public Policy & Aging Report*, 24, pp. 10-13.
- Dias, Isabel (2012), "O uso das tecnologias digitais entre os seniores: motivações e interesses", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 68, pp. 51-77.
- Dijk, Jan van (2012), "The Evolution of the Digital Divide. The Digital Divide turns to Inequality of Skills and Usage", em J. Bus e outros (eds.), *Digital Enlightenment Yearbook 2012*, Amesterdão, IOS Press.
- Eurostat (2016), "Digital Economy and Society Glossary", http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Category:Digital_economy_and_society_glossary
- Eynon, Rebecca, e Ellen Helsper (2011), "Adults learning online: Digital choice and/or digital exclusion?", *New Media & Society*, 13(4), pp. 534-551.
- FCT (2015), "Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais", <http://www.ticsociedade.pt/enild>
- FCT (2017), "Competências Digitais", <https://www.fct.pt/dsi/competenciasdigitais/>
- Gil, Henrique (2016), "A pertinência de uma cidadania digital 65+", *Seminário Internacional Cidadania Digital*, Instituto de Educação da Universidade de Lisboa.
- Gil, Henrique, e Fausto Amaro (2010), "Active ageing and the role of ICT and assistive technologies: reflections and discussion for their use in Portugal", *International Conference on e-Commerce, e-Administration, e-Society, e-Education, and e-Technology*, Macau, vol. 1, pp. 2750-2760.
- Helsper, Ellen, e Bianca Reisdorf (2016), "The emergence of a 'digital underclass' in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion", *New Media & Society*, <http://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1461444816634676>
- JRC/Comissão Europeia (2013), *DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe*, Luxemburgo, Publications Office of the European Union.
- Livingstone, Sonia, Elizabeth van Couvering, e Nancy Thumim (2005), *Adult Media Literacy. A Review of the Research Literature*, Londres, Ofcom.
- Loureiro, Ana, e Dina Rocha (2012), "Literacia Digital e Literacia da Informação. Competências de uma Era Digital", *II Congresso Internacional TIC e Educação*, Instituto de Educação da Universidade de Lisboa.
- Mauritti, Rosário (2004), "Padrões de Vida na Velhice", *Análise Social*, vol. XXXIX (171), pp. 339-363.
- Neves, Bárbara B., e Fausto Amaro (2012), "Too old for technology? How the elderly of Lisbon use and perceive ICT", *The Journal of Community Informatics*, 8 (1).
- Nominet Trust (2011), *Ageing and the Use of the Internet. Current Engagement and Future Needs*, Nominet Trust, <http://www.nominettrust.org.uk/knowledge-centre/articles/ageing-and-use-internet>
- OCDE (2013), *OECD Science, Technology and Industry Scoreboard 2013*, OECD Publishing, http://dx.doi.org/10.1787/sti_scoreboard-2013-en

- Patrício, M. Raquel V. (2014), *Aprendizagem Intergeracional com Tecnologias de Informação e Comunicação*, Tese de Doutoramento, Braga, Universidade do Minho.
- Prensky, Marc (2001), “Digital Natives, Digital Immigrants”, *On the Horizon*, 9 (5-6), pp. 1-6.
- Silva, Patrícia M. T. (2013), *As Redes de Suporte Emocional de Indivíduos de 50 e mais anos na Europa: a Interação Mediada por Computador*, Dissertação de Mestrado, Braga, Universidade do Minho.
- White, David S., e Alison L. Cornu (2011), “Visitors and Residents: A new typology for online engagement”, *First Monday*, 16 (9).
- World Health Organization (WHO) (2002), *Active Ageing: a Policy Framework*, Genebra, WHO.
- XVII Governo Constitucional (2005a), “Plano Tecnológico”, Lisboa.
- XVII Governo Constitucional (2005b), “Ligar Portugal”, Lisboa, Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.
- XIX Governo Constitucional (2012), “Agenda Portugal Digital”, <http://www.portugaldigital.pt>
- XXI Governo Constitucional (2017), “Portugal INCoDe.2030. Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030”, <http://www.incode2030.pt>