Escola de Sociologia e Políticas Públicas

Seniores 2.0: inclusão digital na sociedade em rede

Ana Rita Coelho

Tese especialmente elaborada para obtenção do grau de

Doutor em Sociologia

Orientador:
Doutor António Firmino da Costa, Professor Catedrático
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Junho, 2019

Escola de Sociologia e Políticas Públicas

Seniores 2.0: inclusão digital na sociedade em rede

Ana Rita Coelho

Tese especialmente elaborada para obtenção do grau de

Doutor em Sociologia

Júri:

Doutora Joana Fonseca França Azevedo, Professora Auxiliar do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (Presidente)

Doutora Ana Margarida de Seabra Nunes de Almeida, Investigadora Coordenadora no Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa

Doutor José Manuel Sousa de São José, Professor Auxiliar com Agregação da Universidade do Algarve

Doutora Cristina Maria Palma da Conceição, Professora Adjunta da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

Doutor Gustavo Alberto Guerreiro Seabra Leitão Cardoso, Professor Catedrático do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Doutor António Manuel Hipólito Firmino da Costa, Professor Catedrático do ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa (Orientador)

Junho, 2019

Agradecimentos

A elaboração desta tese, que significa a concretização de um objetivo e de uma etapa, contou com o apoio de um conjunto de pessoas e de instituições, a quem quero agradecer por diversos motivos.

Às pessoas que entrevistei agradeço a generosidade, a confiança em mim depositada, a vontade de colaborar, de contar as suas histórias e de partilhar as suas concretizações online, o interesse demonstrado pela pesquisa, a simpatia. Em vários casos, em que não havia contacto anterior, este manteve-se posteriormente à entrevista, o que foi muito significativo e surpreendente para mim. Para além dos seniores, a palavra de agradecimento estende-se aos representantes de instituições entrevistados, que rapidamente acederam ao meu pedido e que disponibilizaram o seu tempo para relatar com grande entusiasmo os seus projetos. Um agradecimento especial também à Universidade Intergeracional de Benfica (UNISBEN), à Comunidade Intermunicipal do Alentejo Central (CIMAC) e ao Município de Viana do Alentejo/Universidade Popular Túlio Espanca por terem facilitado o contacto com seniores e a realização das entrevistas.

Quero agradecer igualmente ao Centro de Investigação e Estudos de Sociologia (CIES–IUL), o acolhimento e o apoio à realização desta tese, e à Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) a bolsa de doutoramento que me foi concedida e que permitiu a sua concretização. Foi no ISCTE-IUL que realizei o meu percurso académico em sociologia e devo ao seu ambiente altamente motivador e enriquecedor, o meu crescente interesse por este campo disciplinar. No CIES-IUL desenvolvi o meu percurso de investigação e neste centro tenho tido oportunidade de participar num conjunto alargado de pesquisas e de usufruir do debate constante e da partilha de experiências entre os investigadores, que contribuíram de forma decisiva para a elaboração desta tese.

O professor António Firmino da Costa, meu orientador, é uma figura central do meu percurso. A ele agradeço todo o apoio e a motivação constantes ao longo da elaboração da tese, o acompanhamento e disponibilidade. Mas agradeço também a confiança depositada em mim, a amizade e a partilha constante de conhecimentos ao longo do meu trajeto como investigadora, que contribuiu muitíssimo para a minha evolução académica, profissional e mesmo pessoal.

Agradeço também a outras pessoas com quem fui trabalhando no quadro dos projetos de investigação, que pela reflexão conjunta e pela partilha de experiências enriqueceram a minha experiência como investigadora. O professor Gustavo Cardoso, com quem trabalhei no projeto *A Sociedade em Rede em Portugal*, contribuiu para o meu interesse pelo tema desta tese e suscitou-me constantemente a curiosidade em torno das questões que o permeiam. Mas também a professora Maria das Dores Guerreiro, que muito me motivou e alargou horizontes no início do meu percurso.

Outros colegas e professores que comigo tanto partilharam em projetos mas também no quotidiano profissional e por quem tenho profunda amizade e admiração, e que me apoiaram também nesta fase. A Cristina Conceição, a Rosário Mauritti, a Ana Caetano, a Sandra Mateus, com quem partilhei durante mais tempo a mítica sala 2N13, mas também a Susana Martins e a Sandra Saleiro. A Elsa Pegado e a Patrícia Ávila, com quem trabalhei em longos projetos.

Uma palavra de agradecimento também aos amigos que, através das suas redes de contacto, me ajudaram de forma incansável a identificar pessoas para as entrevistas ou a estabelecer contacto com as instituições: a já referida Rosário Mauritti, a Ana Rita Matias, a Filipa Marques, o Bruno Rebelo, a Mónica Rêgo. À Mónica Rêgo, mais do que o apoio na tese, agradeço a amizade de uma vida, a partilha de angústias e receios, a sua palavra sempre reconfortante.

Devo também um agradecimento muito especial à minha família, a quem muito devo ter chegado até aqui. Aos meus pais, por tudo, por serem quem são, por me terem incentivado sempre a ir mais além, pela sua generosidade, por tudo o que me transmitiram. Ao meu irmão, por me ter mostrado que não devemos desistir dos nossos objetivos. Ao João, pelo encorajamento constante, pela paciência, por tornar tudo mais fácil. Ao meu filho, que veio tornar o doutoramento ainda mais desafiante, mas que me encheu de amor, me inspirou e me tornou uma pessoa melhor.

Dedico esta tese à minha avó, que tinha o simples sonho de aprender a ler e a escrever, e ao meu filho, que tem a vida toda pela frente para realizar os seus sonhos…

Resumo

A ampla disseminação de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) em rede nas últimas décadas trouxe às sociedades contemporâneas novas oportunidades e desafios. 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, nomeadamente à internet, tem sido crescente. Através de um modelo analítico multidimensional e de uma abordagem mixed methods, a pesquisa foca a relação da população sénior com as novas TIC em Portugal, caracterizando a situação atual e as dinâmicas evolutivas na esfera das políticas, das instituições e dos indivíduos. Para o efeito, desenvolve-se o mapeamento e a análise da intervenção em matéria de inclusão digital direcionada para esta população por atores políticos e instituições, incluindo a promoção de literacia digital e desenvolvimento de produtos TIC. Partindo de processos macrossociais, a tese centra-se depois num nível mais individual. Analisa-se a utilização e adoção das TIC pela população sénior, articulando tendências e padrões com subjetividades, singularidades e experiências individuais. Os principais resultados remetem para uma tipologia de modos de relação com as novas TIC entre os cibernautas seniores, que refletem diferentes trajetórias, práticas/usos, competências, significados e impactos. Com base numa perspetiva biográfica, identificam-se também diferentes tipos de trajetos de contacto com as novas TIC e explicitam-se modalidades de uso e impactos nas diferentes dimensões da vida dos seniores. Reúnem-se ainda elementos favorecedores da relação dos seniores com as TIC e discutem-se perspetivas de futuro quanto ao papel da tecnologia numa fase tardia da vida.

Palavras-chave: Seniores; sociedade em rede; inclusão digital; literacia digital; modos de relação com as novas TIC

Abstract

The wide dissemination of networked Information and Communication Technologies (ICT) in recent decades has created new opportunities and challenges for contemporary societies. The network society requires a set of skills and predispositions less likely to be found among the older generations, especially the less qualified. However, the adherence of older adults to the new ICTs, particularly the internet, has been increasing. Through a multidimensional analytical model and a mixed method approach, the research focuses on the relationship between the older population and the new ICTs in Portugal, characterizing the current situation and the dynamics of evolution in the scope of policies, institutions and individuals. To this end, we developed a mapping and an analysis of the intervention on this target population, in terms of digital inclusion, by political actors and institutions, including the promotion of digital literacy and the development of ICT products. Starting from macrosocial processes, the thesis then focuses on a more individual level. The use and adoption of ICT by the older population is analysed through the articulation of trends and patterns with subjectivities, singularities and individual experiences. The main results of the research refer to a typology of modes of relating to the new ICTs among older internet users. This typology reflects different trajectories, practices/uses, skills, meanings and impacts. Based on a biographical perspective, the thesis also identifies different types of contact paths with the new ICTs, ways of use and impacts in the older adults' life. Elements that favor the use of ICT by the elderly are remarked and future perspectives on the role of technology in later life are discussed.

Keywords: Older adults; network society; digital inclusion; digital literacy; modes of relating to the new ICTs

Índice

Introdução **1**

Capítulo 1. Os seniores e as novas TIC no contexto da sociedade em rede: enquadramento conceptual e estado da arte **7**

1.1 Sociedade em rede e TIC, desigualdades e literacias 7

Sociedade em rede e novas TIC 7
Desigualdades digitais 10
Literacias no meio digital 14

1.2 Seniores e inclusão digital 17

Envelhecimento e obstáculos ao uso de TIC 17
Promoção da inclusão digital dos seniores 20

1.3 Relação com as TIC e impactos 26

Relação população-TIC e dinâmicas familiares 26
Relação seniores-TIC 30
Impactos do uso de TIC para os seniores e para a vida na velhice 33

Capítulo 2. Desenho da pesquisa e metodologia **39**

2.1 Objeto e desenho da pesquisa 39

2.2 Operações, procedimentos e contributos metodológicos 42

Capítulo 3. Mudança e clivagens sociais na sociedade em rede: Portugal e a Europa **51**

3.1 Dinâmicas de transição para a sociedade em rede: processos de mudança estrutural 51

Demografia, agregados domésticos e saúde 51
Escolaridade e aprendizagem ao longo da vida 56
Economia, emprego e rendimento 58
Investigação e desenvolvimento, inovação e digitalidade 63
Cidadania e comunicação 66

3.2 Difusão e desigualdades na utilização da internet 67

Evolução do acesso e da utilização da internet 67
Utilização da internet: difusão e desigualdades etárias 68
Utilização da internet: difusão e desigualdades qualificacionais 71
Utilização da internet: a idade e a escolaridade 72
Outras desigualdades na utilização da internet 74
Motivos da não utilização da internet 75

3.3 Competências digitais 77

Capítulo 4. Políticas, atores sociais e inclusão digital da população sénior: respostas a nível macro e meso.....81

4.1 Orientações políticas europeias e políticas nacionais de inclusão digital de seniores.....81

Orientações políticas europeias..... 82
Políticas nacionais..... 92

4.2 Iniciativas de instituições e empreendedores: práticas de promoção de literacia digital e desenvolvimento de produtos TIC para seniores em Portugal e perspetivas dos seus promotores106

Iniciativas de promoção de literacia digital para seniores em Portugal..... 106
Investigação e desenvolvimento de produtos tecnológicos inovadores para seniores em Portugal 110
Interlocutores, temática e contexto das iniciativas 113
Diálogo investigadores-cidadãos seniores 119
Adesão, impactos das iniciativas e benefícios das TIC para os seniores..... 121
Desafios e aspetos a considerar na promoção da inclusão digital dos seniores 126
Políticas..... 136
Mudança social e futuro 139

Capítulo 5. Os seniores e as novas TIC: tendências e padrões de relação a partir de uma abordagem quantitativa.....143

5.1 A geração sénior: utilizadores e não utilizadores de internet. Caracterização sociográfica, trajetórias, identidade, sociabilidade, quotidiano e cidadania.....143

Caracterização sociográfica 143
Satisfação com a vida e condicionantes da sua trajetória..... 148
Autonomia e identidade..... 150
Relações de sociabilidade..... 152
Práticas de lazer e vida quotidiana 153
Cidadania..... 154

5.2 Seniores na rede: usos, perceções e impactos. As particularidades de uma geração 157

5.2.1 Padrões de uso das novas TIC 157

Regularidade, intensidade e espaços de acesso à internet..... 157
Atividades e domínios de uso da internet 159
Dispositivos digitais móveis e meios de comunicação interpessoal 166
Redes sociais online 170
Acesso a recursos informativos na internet 175
Práticas de cidadania e ação coletiva na internet..... 179

5.2.2 Competências e representações sobre as novas TIC..... 183

Apoio no uso da internet e capacidade de pesquisa..... 183
Confiança na informação online..... 185
Privacidade e perigos na internet..... 187
Atitudes e perceções sobre a partilha de conteúdos na internet 188
Representações em torno da inovação, aceleração e mudança 189

5.2.3 Impactos da utilização das novas TIC 191

Alterações nas práticas comunicativas e de lazer 192
Outros impactos..... 195

5.3 Seniores na rede: modos de utilização das novas TIC. A diferenciação dentro da homogeneidade 202

Capítulo 6. Seniores na internet: experiências, singularidades e modos de relação a partir de uma abordagem qualitativa 211

6.1 Trajetórias, práticas e significados na relação com as novas TIC: análise transversal 211

6.1.1 Trajetórias 211

Caracterização social dos entrevistados 212
Trajetórias de vida 214
Trajetórias de contacto com as novas TIC 217
Motivações para começar a usar internet 222

6.1.2 Práticas/usos 225

Regularidade e domínios de uso 225
Comunicação e redes sociais 226
Pesquisas e informação 227
Entretenimento 230
Atividades relacionadas com bens e serviços 230
Produção 233
Usos improváveis e diferenciados 233
Interesses e eventos de vida marcados no uso da internet 235
Dispositivos de acesso à internet 237

6.1.3 Competências, significados e impactos 238

Competências digitais 238
O apoio da família e dos contactos informais 244
A universidade sénior 246
Segurança e confiança 248
Significados 253
Impactos 255

6.1.4 Perspetivas de futuro e inclusão digital 260

Evolução tecnológica 261
TIC para o envelhecimento 262
Inclusão digital 266
Mas afinal o que é que os diferencia de outros seniores que não usam internet? 268

6.2 Modos de relação dos internautas seniores com as novas TIC: uma tipologia 272

Dimensões de análise e modos de relação 272
Retraídos 275
Relacionais 283
Instrumentais 292
Integrais 298

Conclusão 309

Processos macrossociais e dinâmicas de promoção da inclusão digital 309
Relação dos seniores com as novas TIC e perspetivas de futuro 315
Aplicabilidade dos resultados, limitações da pesquisa e investigação futura 321

Bibliografia 323

Anexos 339

Anexo A. Guião de entrevista a interlocutores-chave III
Anexo B. O diálogo cientistas-cidadãos na I&D de soluções tecnológicas para seniores: estudo de caso V
Anexo C. Quadro do Inquérito SR2013: atividades realizadas na internet IX
Anexo D. Guião de entrevista a seniores utilizadores de internet XI
Anexo E. Retratos sociológicos de seniores utilizadores de internet: quatro exemplos de trajetórias e modos de relação com as novas TIC XVII

Índice de quadros e figuras

Capítulo 2

Figura 2.1 Dimensões de análise e perspetivas analíticas do objeto de estudo 40
Figura 2.2 Desenho da pesquisa 41
Quadro 2.1 Amostra do inquérito A Sociedade em Rede em Portugal, 2013, por grupo etário e utilização da internet 44

Capítulo 3

Quadro 3.1 População residente em Portugal com 55 e mais anos, 2001, 2011 e 2016 52
Quadro 3.2 População jovem e sénior residente em Portugal, 2001, 2011, 2016 e projeção para 2080 52
Quadro 3.3 Índice de envelhecimento e índice de dependência de idosos, Portugal, 2001, 2011, 2016 e projeção para 2080 52
Quadro 3.4 Esperança de vida à nascença em Portugal segundo o sexo, 1990-2080 (estimativas e projeções) 53
Quadro 3.5 Esperança de vida global e saudável aos 65 anos segundo o sexo, Portugal e UE28, 2015 53
Quadro 3.6 Indicadores de evolução dos agregados domésticos, Portugal, 2001 e 2011 54
Quadro 3.7 Pessoas a declarar dificuldade na realização de atividades diárias, segundo idade e sexo, Portugal, 2011 55
Figura 3.1 Pessoas a declarar depressão crónica, por país: comparação entre a população total e a população nas faixas etárias dos 55-64 anos e dos 65-74 anos, 2014 55
Quadro 3.8 Evolução de indicadores de escolarização, Portugal, 2001 e 2011 56
Quadro 3.9 Nível de escolaridade completo, segundo idade e sexo, Portugal, 2011 57
Figura 3.2 População com o ensino superior por país: comparação entre população com 25-74 anos e população nas faixas etárias dos 25-34 anos e dos 55-74 anos, 2016 57
Quadro 3.10 Taxa de participação em educação e formação formal e não formal em Portugal e na UE28: comparação entre população com 25-64 anos e com 55-64 anos, 2011 e 2016 58
Quadro 3.11 Comparação internacional de alguns indicadores de emprego, Portugal e UE28, 2001, 2011 e 2016 60
Figura 3.3 Taxa de desemprego: total e na faixa etária dos 55-64 anos, Portugal, 2001-2017 61
Quadro 3.12 Coeficiente de Gini, Portugal e UE28, 2000-2016 62
Figura 3.4 Taxa de privação material entre a população total e a população com 65 ou mais anos, Portugal e UE28, 2010, 2013 e 2016 63
Quadro 3.13 Despesa em I&D, em % do PIB, Portugal e UE28, 2003-2017 63
Figura 3.5 População empregada que utiliza computadores com acesso à internet no trabalho (setor empresarial), por país, 2017 65
Figura 3.6 Posicionamento relativo de Portugal por dimensão no índice IDES 2017 da Comissão Europeia 66
Quadro 3.14 Evolução da utilização da internet em Portugal, segundo diversas fontes, 2003-2018 68
Quadro 3.15 Evolução do acesso à internet em casa por parte dos agregados domésticos, 2000-2017 68
Quadro 3.16 Rácio da proporção de utilizadores de internet em cada escalão etário em 2003 e 2013, Portugal 69
Quadro 3.17 Utilizadores de internet por grandes escalões etários, Portugal, 2013 69
Quadro 3.18 Utilizadores de internet com 55 anos ou mais anos, Portugal e UE28, 2003-2018 69
Figura 3.7 Utilizadores de internet por escalões etários, Portugal, 2003, 2013 e 2018 70
Figura 3.8 Evolução da utilização da internet entre os seniores com 55-64 anos e 65-74 anos, Portugal, 2008-2018 70
Figura 3.9 Utilizadores de internet por país: comparação entre população total e população na faixa etária dos 16-24 anos e dos 55-74 anos, 2016 71
Figura 3.10 Utilizadores de internet por nível de escolaridade, Portugal, 2003, 2013 e 2017 72
Quadro 3.19 Utilização da internet segundo o nível de escolaridade e a idade, Portugal, 2003 e 2013 73
Figura 3.11 Utilizadores de internet com 55-74 anos em Portugal e na UE28 segundo a escolaridade, 2016 74
Figura 3.12 Utilização da internet entre os grupos sociais mais infoexcluídos, Portugal, 2013 74
Quadro 3.20 Utilização da internet segundo o sexo e a idade, Portugal, 2013 75
Quadro 3.21 Motivos da não utilização da internet, segundo a idade, Portugal, 2013 76
Figura 3.13 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 78
Figura 3.14 População com pelo menos o nível básico de competências digitais em Portugal e na UE28, segundo utilização da internet e idade, 2016 79
Figura 3.15 População com pelo menos o nível básico de competências digitais em Portugal e na UE28, segundo a escolaridade e a idade, 2016 79
Figura 3.16 População com pelo menos o nível básico de competências digitais em Portugal e na UE28, segundo o sexo e a idade, 2016 80

Capítulo 4

Quadro 4.1 Promoção da literacia digital entre os seniores: listagem de iniciativas na última década em Portugal 107
Quadro 4.2 Desenvolvimento de produtos na área das novas TIC dirigidos aos seniores: listagem de inovações na última década em Portugal 111
Quadro 4.3 Entrevistas a interlocutores-chave de instituições promotoras de literacias digitais entre os seniores e/ou responsáveis pelo desenvolvimento de produtos TIC para seniores 115

Capítulo 5

Quadro 5.1 Perfil dos indivíduos com 55 ou mais anos, segundo utilização da internet 144
Quadro 5.2 Nível de conhecimento de inglês dos seniores, segundo utilização da internet 146
Quadro 5.3 Nível de escolaridade dos utilizadores e dos não utilizadores de internet por idade 146
Figura 5.1 Disposição de indicadores sociográficos dos seniores com a utilização da internet: espaço bidimensional 148
Quadro 5.4 Satisfação com a vida entre os seniores, segundo utilização da internet e variáveis de caracterização sociográfica 149
Quadro 5.5 Perceção dos seniores acerca da influência de um conjunto de aspetos na sua trajetória de vida, segundo utilização da internet 150
Quadro 5.6 Capacidade de resolução de problemas e realização de objetivos entre os seniores, segundo utilização da internet 151
Quadro 5.7 Composição das redes pessoais dos seniores segundo utilização da internet 152
Quadro 5.8 Importância atribuída à família e aos amigos entre os seniores, segundo utilização da internet 153
Quadro 5.9 Práticas de lazer e vida quotidiana entre os seniores, segundo utilização da internet 154
Quadro 5.10 Práticas de cidadania e ação coletiva entre os seniores, segundo utilização da internet 156
Quadro 5.11 Práticas de cidadania e ação coletiva entre os utilizadores de internet, segundo a idade 156
Figura 5.2 Periodicidade do uso da internet, segundo a idade 157
Quadro 5.12 Intensidade de utilização da internet segundo a idade 158
Quadro 5.13 Utilização da internet em casa, no trabalho, na escola/universidade e noutros locais, por idade 159
Quadro 5.14 Atividades realizadas na internet, organizadas por domínios de uso, segundo a idade – ver Anexo C (pág. IX) 160
Quadro 5.15 Top 15 das atividades realizadas na internet, segundo a idade 161
Quadro 5.16 Domínios de uso da internet (% de utilizadores que declararam pelo menos uma atividade no domínio), segundo a idade 163
Quadro 5.17 Domínios de uso da internet (rácio do nº médio de atividades realizadas pelos utilizadores que declararam pelo menos uma atividade no domínio em relação ao nº total de atividades do domínio), segundo a idade 163
Figura 5.3 Índice de diversificação das atividades realizadas online pelos utilizadores de internet, segundo a idade, em Portugal e na UE28, 2014 164
Quadro 5.18 Realização de atividades online pelos utilizadores de internet seniores e pelos utilizadores em geral, em Portugal e na UE28, 2017 165
Quadro 5.19 Posse de equipamentos e serviços tecnológicos entre os utilizadores de internet, segundo a idade 166
Figura 5.4 Utilização da internet a partir de dispositivos móveis (tais como telemóvel, smartphone ou tablet), segundo a idade 166
Figura 5.5 Utilização da internet a partir do telemóvel (ou smartphone), segundo a idade, em Portugal e na UE28, 2017 167
Quadro 5.20 Atividades realizadas no telemóvel pelos utilizadores de internet, segundo a idade 168
Quadro 5.21 Componentes de uso do telemóvel pelos seniores, segundo utilização da internet 169
Quadro 5.22 Utilização de diferentes meios de comunicação para contacto pelo menos semanal com familiares, amigos e vizinhos, por local de residência, entre os seniores utilizadores de internet 170
Figura 5.6 Utilização de redes sociais segundo a idade 171
Quadro 5.23 Utilização de redes sociais entre os seniores utilizadores de internet, segundo idade, sexo e nível de escolaridade 171
Quadro 5.24 Itens preenchidos no perfil em sites de redes sociais, segundo a idade 172
Quadro 5.25 Número de amigos na rede social mais utilizada e em que tem perfil criado, segundo a idade 172
Quadro 5.26 Motivos de adesão às redes sociais, segundo a idade 173
Quadro 5.27 Componentes motivacionais de adesão às redes sociais, segundo a idade 174
Quadro 5.28 Leitura de jornais em papel durante a última semana e consulta online entre os utilizadores de internet, segundo a idade 176
Quadro 5.29 Perceção da importância de diferentes recursos online para obter informação em geral, segundo a idade 177

Quadro 5.30 Forma principal de informação sobre doenças graves contraídas pelo próprio ou por uma pessoa próxima entre os seniores que declaram procurar informar-se por si próprios sobre a doença (para além de consultar um médico), segundo utilização da internet 178
Quadro 5.31 Motivos de procura de informação sobre saúde na internet entre os utilizadores que o fazem, segundo a idade 179
Quadro 5.32 Apoio a causas nas redes sociais de entidades associativas, segundo idade 180
Quadro 5.33 Utilização das redes sociais para apoiar causas nacionais e internacionais através de um like ou de um comentário 181
Quadro 5.34 Utilização das redes sociais e de outras ferramentas da internet em ações que desenvolveram – subscrição de abaixo-assinados ou cartas de protesto ou reclamação a órgãos do estado e da administração pública –, segundo a idade 181
Quadro 5.35 Divulgação dos protestos contra a austeridade e manifestação de opinião através das redes sociais 182
Quadro 5.36 Pessoa a quem os utilizadores de internet recorrem quando não sabem fazer alguma coisa ou necessitam de ajuda na internet, segundo a idade 184
Quadro 5.37 Indicadores da capacidade de pesquisa de informação na internet, segundo a idade 184
Quadro 5.38 Capacidade de encontrar exatamente a informação que se pretende na internet, segundo a idade 185
Quadro 5.39 Níveis de confiança na informação disponibilizada pelos media entre os utilizadores de internet, segundo a idade 186
Quadro 5.40 Perceções acerca da qualidade de informação online entre os utilizadores de internet, segundo a idade 186
Quadro 5.41 Perigos associados à utilização de redes sociais, segundo a idade 187
Quadro 5.42 Edição das opções de privacidade do perfil de redes sociais, segundo a idade 188
Quadro 5.43 Utilização e partilha de ficheiros na internet, segundo a idade 188
Quadro 5.44 Utilização de sites de partilha de conteúdos audiovisuais (ex. YouTube), segundo a idade 189
Quadro 5.45 Perceções acerca da inovação e da mudança entre os utilizadores de internet, segundo a idade 190
Quadro 5.46 Desconforto por sensação de desatualização face ao ritmo de evolução tecnológica, entre os utilizadores de internet, segundo a idade 191
Quadro 5.47 Desconforto por dificuldade em acompanhar as atualizações dos amigos nas redes sociais e por dificuldade em conseguir "desligar-se" do telemóvel, entre os utilizadores de internet, segundo a idade 191
Quadro 5.48 Evolução da dedicação pelos seniores a práticas comunicativas e de lazer após início do uso da internet 193
Quadro 5.49 Top 3 das atividades consideradas mais difíceis de deixar de fazer pelos utilizadores de internet, segundo a idade 194
Quadro 5.50 Top 3 das atividades consideradas mais difíceis de deixar de fazer pelos seniores, segundo a utilização da internet 195
Quadro 5.51 Perceções dos seniores sobre a evolução da proximidade a amigos e a causas políticas e sociais desde que usam redes sociais 196
Quadro 5.52 Perceções dos utilizadores sobre a evolução da proximidade a amigos e a causas políticas e sociais desde que usam redes sociais, segundo a idade 197
Figura 5.7 Perceções de jovens e seniores sobre a evolução da proximidade a amigos desde que usam redes sociais 197
Figura 5.8 Perceções de jovens e seniores sobre a evolução da proximidade a causas políticas e sociais desde que usam redes sociais 198
Quadro 5.53 Evolução de sensações de isolamento e depressão entre os seniores, segundo a utilização da internet 199
Figura 5.9 Evolução da sensação de isolamento entre os seniores, segundo a utilização da internet 199
Quadro 5.54 Evolução da sensação de isolamento, segundo utilização da internet e idade 200
Quadro 5.55 Evolução das atividades com os filhos entre os seniores, segundo utilização da internet 200
Figura 5.10 Evolução das atividades com os filhos entre os seniores, segundo utilização da internet 201
Figura 5.11 Espaço bidimensional dos modos de utilização das novas TIC pelos cibernautas seniores 206
Figura 5.12 Configuração social do espaço bidimensional dos modos de utilização das novas TIC pelos cibernautas seniores 208

Capítulo 6

Quadro 6.1 Entrevistas a seniores utilizadores de internet: caracterização social dos entrevistados 213
Figura 6.1 Trajetórias de contacto com as novas TIC entre os seniores 218
Figura 6.2 Palavras associadas a *internet* pelos seniores entrevistados 254
Quadro 6.2 Modos de relação com as novas TIC: quadro resumo 273
Quadro 6.3 Modos de relação com as novas TIC: caracterização por dimensões 274

Introdução

> *Hoje, usei no meu pai (69 anos) a frase preferida dele quando eu era novo: "Se não deixas o computador/Facebook e vens almoçar, eu desligo o quadro da eletricidade!". Valeu a pena esperar tantos anos!!!*
>
> Pedro Tochas, comediante, Facebook, 1/4/2015

A mudança social retratada na citação acima é o mote para esta tese. O objetivo central da pesquisa empírica que a sustenta é perceber como se configura a relação da população sénior com as novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) no contexto da sociedade em rede em Portugal. Procura-se compreender os significados das dinâmicas sociais associadas a uma progressiva (mas ainda limitada) aproximação das gerações mais velhas às novas TIC. Dando especial atenção aos usos da internet, aos seus significados e implicações nas diferentes dimensões da vida dos seniores, questionam-se os modos de relação destes com as novas TIC. Procura-se também mapear a intervenção em matéria de inclusão digital por atores políticos e instituições e discutir perspetivas de futuro quanto ao papel das TIC em rede na promoção de um envelhecimento ativo, independente, saudável, feliz e com oportunidades de aprendizagem.

A atualidade do tema e a sua pertinência são indiscutíveis. Num contexto de crescente envelhecimento demográfico que se conjuga com o papel crescentemente relevante das TIC em rede nos vários domínios da sociedade, estudar a relação da população sénior com as TIC pareceu-me particularmente relevante. O meu interesse pelo tema resulta também de um percurso de investigação desenvolvido em torno das áreas da sociedade do conhecimento, da relação entre ciência, tecnologia e sociedade e das políticas públicas. Esse interesse foi particularmente despoletado com a participação no projeto *A Sociedade em Rede em Portugal* (Cardoso e outros, 2015), desenvolvido no quadro do CIES-IUL, ISCTE-IUL. A análise dos resultados do inquérito em que o projeto assentou suscitou-me especial curiosidade pela população sénior na sua relação com as TIC, grupo frequentemente excluído do contacto com a internet, principalmente em conjugação com baixos níveis de qualificação. Fazia-me sentido aprofundar aqueles dados (nomeadamente a diferenciação geracional, social e entre utilizadores e não utilizadores) e complementá-los com informação qualitativa que me permitisse interpretar as tendências mas também contribuir para desmistificar a ideia de homogeneidade em torno dos cibernautas seniores e questionar imagens estereotipadas sobre a sua relação com as TIC. Tal tipo de abordagens é relativamente comum a nível internacional a partir de metodologias quantitativas mas pouco explorado através de metodologias qualitativas ou da articulação de ambas. Por outro lado, a investigação sobre o tema em Portugal não é muito alargada, existindo poucos estudos em torno da sociedade em rede sobre a população sénior. O propósito desta tese é, para além de enriquecer o conhecimento sociológico sobre o tema, contribuir para informar as políticas públicas, os promotores de iniciativas de inclusão digital e os empreendedores e *developers* na área das TIC, na convicção de

que estes devem estimular a relação seniores-TIC e antecipar o futuro da vida na velhice com o apoio de tecnologia.

As TIC ocupam um lugar preponderante nas sociedades contemporâneas. Autores como Castells (2007a) ou van Dijk (2005) conceptualizaram a rápida evolução das sociedades avançadas de alta tecnologia em sociedades da informação e em rede, enquanto numa nova modalidade de organização social. O alargamento da internet tem sido progressivo a grupos da população desde que foi apresentado em 1991 o primeiro web browser. No início dos anos 90 o acesso e utilização da internet estavam reservados a algumas pessoas na comunidade académica e científica portuguesa. A comercialização e acessibilidade da internet ao grande público só se verificou a partir de 1999/2000 (Ribeiro, 2009). Depois de uma "read only web", a internet da web 2.0, difundida na última década, possibilita um papel mais ativo ao utilizador, integrando a questão da produção de conteúdos e da interação. (O'Reilly, 2007). As novas TIC, nomeadamente a internet, estão associadas à interatividade, ao conceito de rede, à expansão das modalidades de comunicação, às múltiplas possibilidades de conexão e relacionamento social através do digital e ao utilizador produtor de informação.

Se a evolução tecnológica pode ser assumida como facilitadora de processos, pode ser também encarada como potenciadora de exclusão (pela valorização de novos conhecimentos) e refletora de desigualdade no acesso aos seus benefícios (XXI GC e DGS, 2017). Como se refere em Cardoso e outros (2015: 359), "O que há uma década era ainda um processo embrionário transformou-se agora numa realidade disseminada. Mas não homogeneamente, longe disso. (…) sob a superfície da expansão da sociedade em rede, fervilham dinâmicas entrecruzadas de geração de desigualdades.". Tal com noutras esferas da vida social, também as práticas de uso da internet se relacionam com a posição dos indivíduos na estrutura social, destacando-se historicamente no uso das novas tecnologias em rede "os nativos digitais, mais novos, mais escolarizados e aqueles que estão inseridos nos grupos profissionais que requerem maior mobilização de conhecimentos técnicos ou capacidade de gestão e inovação, também mais remunerados" (idem: 159).

As gerações mais velhas encontram-se em geral mais afastadas da internet, duplamente desfavorecidas por padrões de desigualdades caracterizadores da sociedade do conhecimento (Costa, 2012b). Em 2013, era a partir do escalão dos 55 aos 64 anos que se verificava o maior decréscimo do valor percentual da população que utilizava internet e era a partir dessa idade que essa prática abrangia menos de metade do total de indivíduos que integravam os grupos etários (inquérito *A Sociedade em Rede em Portugal 2013*, em Cardoso *et al.*, 2015). Evidencia-se pela menor adesão o grupo com 65 ou mais anos, o qual constituiu o grande enfoque da parte qualitativa da presente pesquisa. Para além do desfavorecimento qualificacional, importa realçar aspetos como o contacto tardio com as TIC por parte destes indivíduos, a sua reduzida exposição à TIC durante grande parte da sua vida, o facto de na atualidade já estarem tendencialmente fora dos percursos formais de ensino, mas também as mudanças sensoriais e cognitivas relacionadas com o processo de envelhecimento. Estes podem constituir obstáculos para alguns seniores ao uso de TIC (Amaro e Gil, 2011; van Deursen e van Dijk, 2014).

Minimizar as desigualdades no acesso às valências oferecidas pelos recursos digitais é talvez o desafio mais premente da sociedade em rede. O uso das TIC tornou-se condição de inclusão de todos os cidadãos (Dias, 2012). Nesse sentido, as políticas e as instituições têm procurado responder à necessidade percebida de estimular a utilização das novas TIC pelos grupos mais infoexcluídos e de melhorar as suas competências digitais, fatores cada vez mais preponderantes para viver e participar numa sociedade marcada pela informação e pelo conhecimento.

A adesão dos seniores às novas TIC tem sido crescente. Os dados mais recentes do INE (IUTICF) revelam que, em 2018, apesar de continuar a destacar-se pela menor taxa de utilização face à restante população, a proporção de indivíduos com idade entre os 55 e os 74 anos utilizadores de internet passou de 12% em 2008 para 43% em 2018. À semelhança do panorama internacional, em que se identifica uma progressiva digitalização da "new older generation" (Colombo, Aroldi e Carlo, 2014), a tendência é de aumento e de existência de uma relação cada vez mais estreita entre seniores e novas TIC.

Novas formas de utilização da internet têm emergido na atualidade, multiplicando-se os objetivos de uso e os dispositivos digitais através dos quais se acede à rede (Cardoso *et al.*, 2015), pelo que importa assim analisar não apenas a evolução da utilização da internet entre os seniores mas também as os mecanismos e as modalidades que configuram a relação dos seniores utilizadores com as novas TIC. Como a investigação na área tem mostrado, importantes benefícios podem ser retirados das TIC pela população mais idosa (Gil e Amaro, 2010; Helsper, van Deursen e Eynon, 2015), mas a inclusão e a literacia digital são também indispensáveis para proporcionar-lhes direitos básicos, como o exercício em pleno da sua cidadania. Com os aspetos positivos entrecruzam-se novas problemáticas associadas à segurança e à confiança online, à noção de privacidade, ao uso indevido de dados pessoais ou à divulgação de informação falsa, que também devem ser tomadas em consideração na análise.

Entre as questões que têm sido evidenciadas pelos especialistas como pertinentes para a investigação na área e maior aprofundamento, encontramos a referência à importância de considerar trajetórias de vida diferenciadas para mostrar diferentes benefícios do uso da internet e 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 (Milligan e Passey, 2011). Eynon e Helsper (2010) assumem a importância de desenvolver mais trabalho qualitativo, proporcionando uma compreensão mais holística do papel que a tecnologia desempenha no quotidiano dos indivíduos.

A presente pesquisa equaciona uma abordagem abrangente e inovadora na análise da problemática, na medida em que envolve três níveis de análise (relativos a políticas, instituições e indivíduos) e fontes de informação provenientes de múltiplos atores (nomeadamente seniores e empreendedores na área das TIC), articula operações metodológicas de carácter extensivo e intensivo, adota uma perspetiva diacrónica e biográfica e entende os seniores como um grupo heterogéneo, relacionando trajetórias de vida com diferentes vivências da sociedade em rede.

Apresentando os seniores diferentes padrões de vida (Mauritti, 2004) e condições sociais de existência (Costa, 1999), diferentes processos de envelhecimento e projetos de vida (Carneiro, 2012), é

relevante tomar na equação da relação com as TIC as histórias de vida e contextualizar a adoção da tecnologia e a aquisição de competências digitais, compreender os processos em que decorrem e os resultados alcançados em diferentes esferas da vida na sequência da utilização de TIC. A nossa convicção é de que as práticas online devem ser estudadas enquanto integradas num contexto e não de forma isolada dos aspetos da vida quotidiana (Wellman e Haythornthwaite, 2002). Por outro lado, tal como refere Livingstone (1999), o estudo da relação entre os media e a sociedade deve basear-se na mudança social e não na inovação tecnológica, integrando os desenvolvimentos tecnológicos dentro dos processos culturais e da respetiva escala de tempo associada à difusão e apropriação doméstica.

Os seniores têm trajetórias de vida particularmente longas e ao longo das mesmas lidaram com um amplo fluxo de mudanças sociais. Essas mudanças ao nível sistémico nas sociedades contemporâneas (que para alguns são caracterizados pela sua maior fluidez: Bauman, 2000) impactam nas vivências individuais, nos percursos biográficos (evidenciando-se não apenas o efeito da estrutura como o conceito de reflexividade individual: Caetano, 2013). Por outro lado, passando os indivíduos por diversos processos de socialização, para compreender a sua relação com a internet importa analisar as condições e modalidades de formação das disposições que a ela estão associadas (Lahire, 1998, 1999). Como refere Colombo (2016: 10), "The biographies of adoption allows us to understand the different approaches to the ICTs: beyond the biological age, the personal, working, family, generational dimensions influence the paths of domestication to technology." Adicionalmente, uma abordagem que tem em consideração as trajetórias de vida permite melhor compreender, não apenas as motivações, experiências e impactos de utilização da internet dos utilizadores efetivos, como também obter pistas sobre as barreiras aos não utilizadores. Para analisar como se configura a relação dos seniores com as novas TIC, também numa perspetiva de evolução e de futuro, importa ainda perceber como a sociedade (atores políticos, terceiro setor, empresas e centros de investigação e desenvolvimento) tem impulsionado essa relação.

Para corresponder aos objetivos da pesquisa, a tese encontra-se organizada em seis capítulos. Os dois primeiros têm uma componente teórica e metodológica e os restantes tomam como enfoque os níveis de análise macro, meso e micro com base nos dados empíricos mobilizados (grosso modo, o terceiro enquadra as propriedades estruturais da sociedade em rede, o quarto analisa as respostas políticas e institucionais de inclusão digital dos seniores, o quinto e o sexto retratam quantitativa e qualitativamente a relação dos seniores com as TIC).

No capítulo 1 procede-se ao enquadramento teórico da temática em análise, explicitando-se os conceitos e procedendo-se à revisão da literatura. A mobilização de propostas analíticas – que incidem em tópicos relacionados com a sociedade em rede e as TIC, desigualdades e literacias; os seniores e a inclusão digital; e a relação com as TIC e os seus impactos entre a população sénior – contribui para gerar a reflexão sobre o tema e informar a pesquisa empírica, identificando os debates teóricos e os saberes já adquiridos.

No capítulo 2 é apresentado o desenho da pesquisa e discutida a estratégia metodológica. Explicitam-se os diferentes níveis analíticos da investigação, as dimensões consideradas, as fontes

informativas e como estes se conjugam para responder aos objetivos delineados. Descrevem-se também os procedimentos e operações e os contributos da abordagem pluralista e integradora assente no uso de *mixed methods* empreendida no quadro da presente pesquisa.

O capítulo 3, por sua vez, é dedicado à contextualização da problemática no âmbito de processos macrossociais. Analisam-se os principais processos de mudança estrutural ocorridos nas últimas décadas na sociedade portuguesa, enfatizando os dados mais focados na população sénior e os tópicos que mais influem na problemática em estudo. Na continuidade, o capítulo incide ainda nas dinâmicas de difusão e desigualdade da utilização da internet e no panorama das competências digitais. A partir de bibliografia e de indicadores estatísticos, adota-se uma perspetiva evolutiva e de comparação transnacional.

Depois de abordados aspetos mais estruturais, no capítulo 4 procura-se sistematizar as principais políticas e iniciativas de promoção da inclusão digital das gerações mais velhas desenvolvidas em Portugal nas últimas décadas. Dá-se conta das principais orientações políticas europeias e políticas dos governos portugueses sobre a relação dos cidadãos (seniores) com as TIC na sociedade da informação. Aborda-se também o eixo fundamental das ações de promoção da literacia digital e de desenvolvimento de produtos inovadores na área das novas TIC direcionados para os seniores, promovidas por instituições e empresas. Para além de uma sistematização de iniciativas, com base em análise documental, apresentam-se também, a partir de entrevistas realizadas a interlocutores-chave, dados relativos à sua prossecução e impactos. O discurso dos promotores de iniciativas proporcionam adicionalmente pistas de reflexão sobre os desafios e os aspetos a considerar na promoção da inclusão digital dos seniores.

Nos capítulos subsequentes o enfoque da análise direciona-se para o nível micro, relativo aos indivíduos. No capítulo 5 traça-se o retrato extensivo da relação da população sénior com as novas TIC, com base em dados de inquéritos por questionário, principalmente do inquérito do estudo *A Sociedade em Rede em Portugal* (Cardoso *et al.*, 2015). Este capítulo apresenta três "camadas" analíticas: a primeira respeita a indicadores mais gerais sobre a população sénior, diferenciando-a em função da utilização da internet; a segunda apresenta dados relativos a usos, perceções e impactos das novas TIC, focando a análise nos seniores utilizadores de internet e adotando paralelamente uma perspetiva comparativa com outras gerações; e, num terceiro nível, exploram-se diferentes modos de utilização das novas TIC pelos cibernautas seniores.

O capítulo 6 corresponde à análise dos resultados obtidos através de entrevistas a seniores, as quais se centram nas experiências de vinte pessoas com mais de 60 anos relativamente à utilização da internet e outras TIC. Numa primeira parte deste capítulo procede-se a uma análise panorâmica de trajetórias, práticas, competências, significados e impactos associados a essa utilização, e de perspetivas de futuro em torno de temas associados à tecnologia e à inclusão digital. Sintetizam-se os traços mais salientes encontrados nos depoimentos dos seniores, evidenciando também as singularidades mais relevantes. Este capítulo culmina com a construção de uma tipologia (produzida com base na informação multidimensional recolhida). Através de uma perspetiva que destaca a pluralidade das formas de relacionamento dos seniores com as novas TIC, desenvolve-se a caracterização aprofundada de cada

perfil (com recurso sistemático a casos concretos que os personificam e que são complementados com um conjunto de quatro retratos, ilustrativos de trajetórias e modos de relação, presentes nos anexos da tese).

Os principais resultados da pesquisa serão discutidos na conclusão, através da articulação dos dados provenientes das diferentes operações metodológicas e da explicitação dos seus contributos para a análise sociológica da problemática em causa. Integram-se ainda reflexões sobre questões passíveis de exploração e aprofundamento em pesquisas futuras.

Capítulo 1. Os seniores e as novas TIC no contexto da sociedade em rede: enquadramento conceptual e estado da arte

Na análise da problemática da relação da população sénior com as novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no contexto da sociedade em rede, importa convocar conceitos, aquisições teóricas e desenvolvimentos empíricos anteriores, por forma a situá-la no quadro mais geral da investigação sociológica e da literatura sobre o tema e de identificar aquelas que têm sido as suas principais abordagens.

Este primeiro capítulo divide-se em três partes principais, sendo a primeira sobre a sociedade em rede e as TIC, desigualdades e literacias; a segunda parte foca os seniores e a inclusão digital; e a terceira incide na relação com as TIC e nos impactos da mesma entre a população sénior.

1.1 Sociedade em rede e TIC, desigualdades e literacias

Sociedade em rede e novas TIC

As novas TIC, nomeadamente a internet, marcam atualmente presença assídua no quotidiano dos indivíduos, sendo, pelo menos para uma parte já bastante alargada dos cidadãos, "uma tecnologia domesticada no seu dia-a-dia" (Cardoso *et al.*, 2015). Associadas às TIC encontramos múltiplas transformações e intensos processos de mudança nas sociedades contemporâneas. As mudanças sociais causadas pela disseminação de tecnologias de informação e comunicação em rede têm sido alvo de reflexão sob diferentes ângulos.

Para Manuel Castells (2007a; 2006), a sociedade em rede constitui uma nova modalidade de organização social. A transformação da nossa "cultura material", operada por um novo paradigma associado às novas TIC, resulta no surgimento de uma "economia informacional, global e em rede" (Castells, 2007a) nos últimos anos do século XXI.

Castells evidencia a lógica das redes neste novo modelo social, sendo que estas constituem, no seu entender, a nova morfologia das sociedades. A sociedade em rede caracteriza-se, também, 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. Segundo Castells, "o novo paradigma da tecnologia da informação fornece as bases materiais para a expansão da sua penetrabilidade em toda a estrutura social" (2007: 607), alterando "os resultados dos processos de produção, experiência, poder e cultura" (2007: 605). Castells enfatiza assim a influência que a tecnologia exerce, de forma endógena, em todas as esferas da sociedade.

Entre os autores que abordaram a sociedade em rede, destacamos também Jan van Dijk (2006), que descreve assim a revolução operada pelas novas TIC: "With little exaggeration, we may call the 21st century the age of networks. Networks are becoming the nervous system of our society, and we can expect this infrastructure to have more influence on our entire social and personal lives than did the construction of roads for the transportation of goods and people in the past." (idem: 2). Para este autor, a sociedade em rede é definida como uma formação social na qual as infraestruturas de redes sociais e de media constituem o modo principal de organização da sociedade a todos os níveis (individual, grupal/organizacional e societal). Para Dijk um novo tipo de sociedade está associado à mediação das relações sociais por tecnologia e à formação de uma rede de comunicação em vez de redes de relações sociais face a face. Dijk e Castells partilham conceções sobre características gerais da sociedade em rede, como a individualização, a globalização ou a diluição do tempo e do espaço.

Neste novo paradigma da sociedade pós industrial, também apelidada por alguns de sociedade da informação (Crawford, 1983), a informação é nuclear. A componente da informação e do conhecimento desempenha um papel central na atividade humana, "em consequência do desenvolvimento da tecnologia digital e da internet em particular, induzindo novas formas de organização da economia e da sociedade" (XV GC, 2003b) e implicando a necessidade de os cidadãos serem capazes de "conviver com práticas cada vez mais desmaterializadas" (XXI GC, 2017).

A comunicação, nomeadamente a comunicação tecnologicamente mediada, é também um fator central da sociedade em rede (Cardoso *et al.*, 2015). O surgimento de redes sociais online marca a sociedade em rede na última década (Cardoso e Lamy, 2011). As novas redes sociais distinguem-se pela alargada adesão e presença da população nestas redes, a expansão das possibilidades e tipos de interação social, e por multiplicarem as formas de comunicação conectando-se com as restantes (Cardoso, 2008). Novas lógicas comunicacionais marcam as sociedades atuais e diferentes formatos articulam-se na denominada comunicação em rede (Cardoso, 2009; Castells, 2011)[1], facilitando a autonomia comunicativa (Cardoso, 2009).

Como é referido por Cardoso *et al.* (2015), "a análise das relações de sociabilidade na sociedade em rede ocupa um lugar de destaque na conceptualização teórica desta forma de organização social". Estudos como *A Sociedade em Rede em Portugal* (Cardoso et al., 2005) vieram desconstruir a ideia de que a utilização da internet fomentava o isolamento dos indivíduos e a quebra de vínculos sociais: "A combinação das formas de relacionamento presencial e virtual é uma das grandes mudanças que se fica a dever à internet, mas no sentido da acumulação e não da substituição de umas pelas outras." (Cardoso *et al.*, 2015: 173). Os sites de redes sociais são particularmente evidenciados enquanto "instrumentos que podem potenciar a multiplicação e reforço dos laços sociais" (idem: 174).

[1] A auto-comunicação de massa (ex. blogues, SMS), em que os indivíduos atuam como veículos de comunicação; a comunicação mediada de um para muitos (ex. redes sociais), na qual se tem conhecimento prévio das pessoas que fazem parte do círculo de interação; a comunicação interpessoal multimédia (ex. videochamada, chats), que é bidirecional, entre duas ou mais pessoas de um grupo; e a comunicação de massas (jornais, televisão e rádio), unidirecional para audiências alargadas.

Segundo a autora de um estudo que analisa a reconfiguração das relações sociais na era digital (Braga, 2011), os ambientes de internet operam como "um espaço social para apresentações do *self*, onde são veiculadas representações de identidade e de individualidade", numa dinâmica análoga ao que Goffman (1993) denomina de "impression management". Por outro lado, refere, os indivíduos agregam-se nos vários espaços da internet social a partir de interesses e necessidades. Segundo Dijk (2006), a uniformização do ambiente social conjuga-se com a tendência oposta de diferenciação cultural e exige ao indivíduo que se diferencie.

A identidade é uma das dimensões mais relevantes das sociedades em rede. A individualização e reflexividade de que Giddens (1997) nos fala, resultantes do processo de globalização, caracterizam o núcleo das sociedades em rede. Como se refere em Cardoso *et al.* (2015: 238), "o conceito de identidade (…) pode ser definido (…) como uma construção simbólica e interaccional que conjuga elementos de memória e de projecto adquiridos e desenvolvidos pela prática social" (Castells, 2007b; Costa, 1999).

Partindo da ideia de que os indivíduos são seres dotados de capacidade reflexiva e crítica sobre si próprios e o mundo que os rodeia, alguns autores ressaltam o impacto da sociedade em rede na facilitação da comunicação e partilha de experiências e no favorecimento da descoberta de identidades individuais mas também coletivas (Castells, 2004). Este tema tem marcado também a literatura, nomeadamente a análise do papel das redes sociais na construção e reforço da coesão de grupos, no estímulo da intervenção social e política e do debate de questões sociais e no surgimento de novos movimentos sociais (Cardoso e Lamy, 2011; Lapa e Cardoso, 2016; Cardoso 2014; Castells 2012). Alguns estudos apontam para um maior ceticismo a este respeito, destacando a importância da motivação prévia para a ação, para a partilha e produção de conteúdos na alteração do comportamento cívico passivo (Sebastião, 2014).

A crescente digitalização e distribuição de conteúdos em rede é também uma tendência da sociedade dos "múltiplos ecrãs" (Cardoso, 2013). Num contexto de globalização, aceleração e instantaneidade de circulação da informação (Cardoso *et al.*, 2015), e em que a interatividade impele à participação, algumas análises incidem igualmente no papel do indivíduo enquanto produtor de informação, o qual terá passado de agente passivo para potencial participante, assumindo uma nova "cultura participativa" (Jenkins *et al.*, 2009). Na última década consolidou-se também a mobilidade associada ao uso da internet em smartphones e tablets, com uma nova experiência de utilização, acesso a software aplicativo variado e a conteúdos personalizados, através de interface tátil, usufruindo de uma maior instantaneidade no acesso e partilha de conteúdos e da possibilidade de armazenamento de dados online.

Em paralelo a um crescente destaque do domínio da inovação científica, surgem "novas fragmentações, intensificam-se conflitos e aprofundam-se exclusões e diferenciações estruturais" (Mauritti, 2009: 12) na sociedade em rede.

Recentemente aumentam os debates em torno dos perigos associados à utilização de redes sociais, relacionados com a própria definição da barreira entre o público e o privado no que concerne a informação e conteúdos pessoais (Cardoso *et al.*, 2015). A confiança na informação disponibilizada na

rede abala perante o surgimento frequente de *fake news*. A apropriação da rede por grupos económicos e políticos para utilização indevida de dados pessoais e influência de resultados eleitorais e outros mostra que a rede pode ser utilizada pelas "classes dominantes" para reproduzir a sua posição na estrutura social. A perspetivada "web semântica", mais aproximada da inteligência artificial, virada para a personalização de conteúdos, traz também novos desafios à privacidade. Numa sociedade de modernidade tardia, reflexiva e de risco (Beck, 1992), deve-se equacionar que a utilização da internet pelos indivíduos é afetada pela sua confiança e representações de risco (Fernandes, 2013).

A perspetivação da sociedade em rede é também marcada pela temática das desigualdades. Alguma literatura (Cobo, 2014) evidencia que as tecnologias são facilitadoras de processos mas não necessariamente agentes de mudança em si. Numa sociedade em que nem todos têm os mesmos recursos para usufruir das oportunidades oferecidas pela sociedade digital e em que as desigualdades são multidimensionais (Therborn, 2006 e 2013), alguns autores perspetivam a sua reprodução ou mesmo agravamento no novo paradigma social. Como Lapa (2018: 259) explicita, as análises sobre os impactos das TIC na sociedade dividem-se entre: perspetivas mais otimistas, "entendendo a internet como uma tecnologia equalizadora (…) e com características potenciadoras de verdadeiras transformações em termos de difusão e descentralização de recursos de poder como a informação e o conhecimento"; abordagens menos deterministas/mais moderadas, que "sustentam que a difusão tecnológica na sociedade acompanha e reproduz os processos de estratificação e de desigualdade relacional já vigentes"; e ainda visões mais negativistas, que encaram as TIC como "agravantes das desigualdades existentes (…), emergindo assim processos de polarização social".

Van Dijk, por exemplo, argumenta contra um determinismo completo e a sua abordagem sobre a sociedade em rede foca-se em larga medida na temática das desigualdades. Para Dijk (2005), "inequalities of use build on the other inequalities" (idem: 130). O autor alega que as diferenças de uso do digital (para informação, comunicação, trabalho, educação, vida social, tomada de decisões) se tornaram aspetos cruciais de todas as posições e relacionamentos na sociedade em rede e projeta o agravamento da desigualdade.

Desigualdades digitais

O conceito de "digital divide", ou "fratura digital", surge perante a preocupação crescente com os padrões de difusão da internet entre a população face ao aumento da sua importância em todas as esferas da vida (Hargittai, 2003). Este conceito refere ao fosso entre os que têm acesso às TIC e à internet e os que não têm, ou entre os que as utilizam e os que não o fazem. Nesta divisão binária entra a variável idade. Vários estudos apontam para uma distinção entre a população mais jovem, que cresceu contactando com um vasto leque de novas tecnologias, e a população mais sénior, que muitas vezes apenas teve contacto com essas TIC perto do fim do ciclo de atividade profissional ou mesmo depois.

A partir, ou apesar, do reconhecimento dessa diferenciação entre gerações, relativamente ao contacto mais ou menos precoce com as TIC, a forma como os autores concebem o digital divide é variável: com uns a assumir a quase inevitabilidade da divisão geracional e da exclusão digital dos seniores e outros a mostrar que as desigualdades digitais são mais complexas do que simplesmente etárias, que existe heterogeneidade na relação dos seniores com as TIC e que é possível ultrapassar os constrangimentos geracionais.

Indivíduos que cresceram na era digital são, segundo Prensky (2001a e 2001b), "nativos digitais". Chamados por outros de "techno-savvy" ou "net generation" (Tapscott, 1998), são em visões estereotipadas distinguidos das gerações mais velhas, os "digital immigrants" (Prensky, 2001a). Segundo Prensky (idem), estes últimos aprendem a adaptar-se ao ambiente tecnológico mas retêm sempre alguma diferenciação no modo como usam as TIC, não se conseguindo nunca igualar à forma de pensar dos nativos digitais. Nesta perspetiva, os jovens são mais competentes do que os adultos em gerir e viver com tecnologias (Tapscott, 1998).

Mas a investigação tem mostrado que esta é uma questão muito mais complexa e multiforme do que meramente geracional. Nesse sentido, novas perspetivas 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 White e Cornu (2011), perspetivam 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).

Novas pesquisas em torno das desigualdades digitais passaram da visão dicotomizada da utilização para o estudo das gradações do uso, através de perspetivas diferenciadores do acesso e dos próprios utilizadores, deslocando o foco da investigação em torno do digital divide para a desigualdade digital (DiMaggio e Hargittai, 2001; Van Dijk 2005). A diferenciação digital de segundo nível (Hargittai 2002) ultrapassa, assim, na sua análise a questão do acesso/não acesso e da utilização/não utilização das TIC e acrescenta outros fatores como as diferentes modalidades de utilização e competências dos utilizadores.

Desconstruindo imagens estereotipadas, algumas pesquisas exploram diferenças entre os jovens no seu uso da internet. Os resultados sugerem que poucas atividades na internet podem ser atribuídas unicamente à geração jovem e que nem todos os jovens são igualmente competentes e usam a internet da mesma forma (Zimic, 2009; Ponte, 2010; Neves e Rente, 2017; Almeida, Alves e Delicado, 2011; Almeida et al., 2011), apontando para indicadores socioeconómicos e socioculturais na variação desses fatores (Hargittai e Hinnant, 2008).

Outras abordagens fazem uma avaliação crítica de perspetivas que naturalizam a noção de "nativo digital" e que a baseiam exclusivamente em fatores geracionais (Lapa e Cardoso, 2013; Helsper, 2008b; Helsper e Eynon, 2010). A partir de pesquisas extensivas, os autores mostram situações sociais assimétricas tanto em jovens como em seniores e mostram que a geração é apenas um dos preditores da interação avançada com a internet (outros fatores são referidos, como a experiência de uso ou os níveis educacionais). Como refere Cardoso (2006: 58), a caracterização das sociedades em transição para a sociedade em rede reflete em grande medida "a transição de populações com menores níveis de educação para uma sociedade onde as gerações mais novas atingiram já competências educacionais mais aprofundadas."

Segundo Lapa (2014: 52), "a divisão 'nativos digitais'/'imigrantes digitais' subestima, a priori, a capacidade de indivíduos mais velhos de lidarem com as inovações tecnológicas e domesticá-las – no sentido proposto por Silverstone (2006) –, de acordo com suas próprias motivações ou disposições, necessidades e interesses". Vários estudos mostram que os seniores estão dispostos a usar TIC e que as conseguem usar com proficiência (Neves e Amaro, 2012).

Helsper e Eynon (2010) acentuam o caráter mutável da relação com as TIC, assumindo a possibilidade de ultrapassar constrangimentos geracionais. Segundo as autoras, é possível os adultos tornarem-se "nativos digitais", principalmente através da aprendizagem, adquirindo competências e experiência ao interagirem com TIC. Para além disso, como Helsper (2009: 9) refere, "If the person is well educated, healthy and socially active, their experiences with the web are likely to be very similar to that of the younger person, perhaps slightly more practical and information oriented". Autores como Selwyn *et al.* (2003) identificam também estratificação no uso/não uso de TIC dentro do grupo dos seniores.

Com base no projeto 'Too old for technology?' (Neves, Amaro e Fonseca, 2013), centrado nos seniores de Lisboa, Amaro conclui que outros fatores influenciam o uso de computadores e telemóveis para além da idade. Como o autor refere, a escolaridade acaba mesmo por compensar o fator idade. No mesmo sentido, Rodrigues e Mata (2003) identificavam na sociedade portuguesa (com base em dados estatísticos de 2002), um segmento alargado de "utilizadores potenciais, cujos principais traços inibidores/bloqueadores do uso das TIC são o nível de qualificação e as exigências associadas ao desempenho profissional" (idem: 161).

Também as diferenças de género são analisadas por autores como Helsper (2010), que refere que a diferenciação de género nas atividades desenvolvidas na internet estão relacionadas com as gerações, mas também com a fase de vida (emprego e situação conjugal) ou os papéis de género offline.

Análises com base em dados quantitativos mostram também que as divisões digitais entre gerações não são lineares e variam de país para país, demonstrando a importância de contextos societais e a desigualdade entre diferentes níveis de desenvolvimento informacional (Cardoso, Liang e Lapa, 2013). Como referem Cardoso *et al.* (2015: 119), "sociedades em que a aprendizagem e literacia formal se

encontram mais bem implantadas historicamente, apresentam processos de transição que enfatizam menos as diferenças geracionais."

Helsper (2008c) analisa diferenças entre países no que concerne às representações dos indivíduos sobre internet e tecnologias e conclui que, em países que ainda estão numa etapa mais inicial de desenvolvimento de infraestruturas de internet e políticas nesse âmbito, estas são influenciadas de forma mais relevante por fatores socioeconómicos, enquanto nos países mais desenvolvidos ganham maior relevância as competências e a autoeficácia. Em Portugal, Ferreira e Amaral (2016) ressaltam as assimetrias regionais no desenvolvimento da sociedade da informação.

Outras abordagens enfatizam o caráter multiforme das desigualdades digitais. Van Dijk (2006: 178) explicita a desigualdade na distribuição de um conjunto amplo de recursos como causa do acesso desigual à tecnologia digital: não apenas recursos materiais (como o rendimento e a posse de equipamentos), mas também recursos temporais (ter tempo para usar os media), cognitivos (suficiente conhecimento técnico), sociais (redes e laços que contribuem para o acesso) e culturais (o status e outras "recompensas" culturais que motivam as pessoas a aceder). Distinguindo quatro etapas de acesso à tecnologia digital – a motivação, o acesso material, as competências e os usos –, o autor concebe uma participação tripartida na sociedade em rede: "the information elite", "the partipating majority" e "the disconnected and excluded" (idem: 186). Como sugerem adicionalmente DiMaggio e Hargittai, 2001, algumas variáveis, relacionadas nomeadamente com o equipamento, as competências, a autonomia e o apoio no uso ou os seus propósitos, moldam também a experiência que os utilizadores têm online.

Já Berry (2011:12) explicita um "digital divide system map", que, com base na literatura sobre o tema, engloba um conjunto alargado de variáveis relacionadas com a exclusão digital. Sendo alguns itens pertencentes a mais do que uma dimensão, distinguimos, contudo, a vertente económica (condições materiais para aceder às TIC e custo); aspetos relacionados com a tecnologia ela própria (velocidade, confiança); o conteúdo (oferta de informação, entretenimento, serviços públicos, etc. e acessibilidade do web design); questões pessoais (que associamos à caracterização social, como idade, competências, agregado doméstico, incapacidades e interesses); psicológicas (atitudes face à inovação, aversão ao risco, propensão à nostalgia); e geográficas (infraestruturas de acesso, proximidade a locais de acesso).

Assumindo as camadas de estratificação da divisão digital, é possível conceber a interligação entre "uma desigualdade informacional multidimensional entre grupos sociais" e "diferentes dimensões da exclusão social" (conforme Lapa, 2018: 260-261, que distingue as dimensões: económica; referências simbólicas e competências sociocognitivas; social/territorial; e institucional).

Alguns estudos debruçam-se de forma mais aprofundada sobre o papel das atitudes nas desigualdades digitais (Reisdorf e Groselj, 2017), concluindo que atitudes positivas em relação às tecnologias e à internet são cruciais para a sua adoção. Helsper e Reisdorf (2017; Reisdorf, 2011) identificam 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. Selwyn *et al.* (2003) reforçam que não é frequentemente o acesso formal o principal problema,

mas sim os indivíduos não verem relevância do uso para as suas vidas. Importa também destacar a ideia, sugerida por Milligan e Passey (2011), de que qualquer fratura digital está mais associada com tecnologias específicas ou certas práticas, ao invés de com todas as tecnologias e todos os usos e práticas da internet.

Literacias no meio digital

A literacia digital é um fator determinante no uso das novas TIC, portanto fator de inclusão e acesso ao conhecimento. O desenvolvimento de competências digitais é necessário tanto para aprender a usar como para protagonizar um uso proeficiente (Hargittai, 2002) e que retire valor efetivo para a vida dos indivíduos (Helsper, van Deursen e Eynon, 2015), requerendo também constante atualização. O nível de competências digitais (a par com a motivação) é um dos principais fatores na explicação do uso e no modo de uso de media digitais: "People with adequate skills use computers and the internet more frequently and for longer periods of time and use a variety of applications" (Van Deursen e Van Dijk, 2014: 17).

As desigualdades na utilização da internet e outras TIC estão assim muito relacionadas com a literacia digital dos indivíduos, a qual está, por sua vez, intimamente associada com o conceito geral de literacia (van Deursen e Helsper, 2015a). Como refere Ávila (2008), "a literacia constitui uma competência de base fundamental para a população adulta" (idem: 41) e que se articula com outras competências-chave, como as digitais: "as primeiras são imprescindíveis para que seja possível tirar partido das tecnologias em questão" (idem: 117); "sem competências de literacia, não só a aprendizagem dessas tecnologias fica comprometida, como fica seriamente limitada a utilização que delas é feita" (idem: 426). A navegação na web faz apelo, por exemplo, à literacia documental.

As definições de literacia digital, termo que emerge com o desenvolvimento da sociedade em rede, apontam em geral para as competências básicas para usar tecnologia digital (Fu e Pow, 2011) ou, numa definição mais detalhada, "the awarenesses, skills, understandings, and reflective approaches necessary for an individual to operate comfortably in information-rich and IT-enabled environments" (Martin e Ashworth, 2004: 3). Porém, diferentes aspetos são enfatizados na sua conceptualização.

Hargittai (2003: 10), que define as competências digitais como a capacidade para usar as TIC de forma eficiente e efetiva, realça os meios técnicos, as redes de suporte social, a autonomia e a experiência de uso enquanto fatores que para ela contribuem. Já segundo Livingston (2004), a literacia dos media significa "the ability to access, analyse, evaluate and create messages across a variety of contexts" (idem: 18). A autora evidencia que esta literacia não se reduz a um recurso ou uma competência do utilizador, sendo entendida como uma "coprodução" do relacionamento interativo entre a tecnologia e o utilizador. Assim, a literacia depende do design da interface e muda conforme muda a tecnologia.

Nas definições das organizações internacionais e governamentais, a literacia digital refere-se em geral à capacidade de aceder aos meios digitais e às TIC, às competências necessárias para as usar de

forma confiante e crítica para o trabalho, o lazer, a aprendizagem e a comunicação (Eurostat, 2016,) e para as várias atividades que compõem a vida quotidiana, e pela motivação em participar na cultura digital (FCT, 2017a). Nas medidas de política mais recentes em Portugal, 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). O termo também usado de "digital intelligence" integra a cidadania digital, a criatividade digital e o empreendimento digital (DQInstitute, 2019). Na noção de cidadania digital encontramos preocupações sociais emergentes, como o uso de tecnologia e media digitais de forma segura, responsável e ética.

Associada ao aumento da informação disponibilizada digitalmente, está a crescente atenção conferida à literacia da informação à escala internacional desde o final do século XX (Virkus, 2003). Os autores sublinham assim também a indissociabilidade da literacia digital e da literacia da informação no contexto de uma sociedade digital globalizada (Ramos e Faria, 2012), 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). Alguns autores referem também 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).

A utilização das TIC com diferentes fins é também um aspeto a reter, sendo que as definições de literacia digital tendem a sublinhar 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). Para tal, enfatizam que a utilização informada, responsável e crítica das TIC exige, para além de competências técnicas, aprendizagens para aceder a conteúdos e funcionalidades, analisar criticamente a mensagem dos media, mas também expressar opinião, partilhar ideias e participar civicamente.

Enquanto conceito polissémico (Faria, Ramos e Faria, 2012), e considerando os múltiplos contextos e campos de conhecimento da informação que é manipulada online, é sugerida por alguns autores (Costa, 2011) a ideia de literacias digitais, ao invés de literacia digital. Segundo Van Deursen e Van Dijk (2014), para beneficiarem por inteiro das oportunidades da internet, os utilizadores devem ter uma longa lista de competências desenvolvidas no contexto dos media: *operational* (capacidades técnicas para comandar um computador ou a internet); *formal* ("browsing and navigating", compreender as estruturas dos menus e usar links); *information* (pesquisar, selecionar e avaliar informação), *communication (*usar redes sociais e plataformas de comunicação*), content creation* (produzir informação online em contextos variados) e *strategic skills* (usar o digital para responder a um dado objetivo pessoal ou profissional ou para tomar uma melhor decisão) (idem:6-7). As duas primeiras são competências relacionadas com o meio e as restantes com o conteúdo.

Uma ideia bastante veiculada pelos documentos de política e pela literatura sobre o tema é a de aprendizagem ao longo da vida. Segundo a FCT (2017a), "aproveitar ao máximo o potencial da tecnologia digital exige a aquisição de novas competências e a aprendizagem ao longo da vida". Esta refere às aprendizagens desenvolvidas em diferentes fases da vida e nos diferentes contextos em que os indivíduos se movem, sejam formais, não formais ou informais. A importância da aprendizagem em fases mais avançadas da vida, e não apenas no domínio digital, tem sido, aliás, amplamente evidenciada (Withnall, 2010; Gomes e Mauritti, 2016).

Importantes contributos, principalmente com base em metodologias quantitativas, testes e observação, têm sido dados para medir as competências de literacia da informação e dos media (Lopes *et al.*, 2018) e para analisar o desempenho online, explorando-se frequentemente diferenças entre grupos sociais, nomeadamente entre diferentes gerações. As conclusões das pesquisas sublinham: a importância de promover formação (não sendo suficiente disponibilizar o acesso); a importância de melhorar a acessibilidade na web; e a influência da idade na proficiência online (que condiciona principalmente o saber "técnico" da internet e a velocidade de pesquisa) mas também de outras variáveis como a escolaridade e a experiência de uso de TIC (assumindo-se a diversidade entre a população sénior).

Em concreto, Hargittai (2002) conclui que em geral os jovens até aos 30 anos movimentam-se melhor na rede, encontrando mais facilmente conteúdos online. Também a experiência de uso é significativa a este respeito, pelo que os menos competentes podem vir a melhorar a sua performance (se, como refere a autora, entretanto não se sentirem frustrados e diminuírem o tempo na internet). Assumindo um "second-level digital divide", a autora conclui também, a partir deste estudo, da importância de as políticas promoverem formação e suporte técnico para reduzir as desigualdades. É necessário assegurar que as pessoas sabem usar a rede para satisfazer as suas necessidades e tirar máxima vantagem do que esta tem para oferecer: "Like education in general, it is not enough to give people a book, we also have to teach them how to read in order to make it useful." (idem).

Em três estudos de larga escala, van Deursen, van Dijk e Peters (2011) concluem que a idade tem uma influência negativa nas competências relacionadas com o meio (mais técnicas), embora o contrário aconteça em relação às competências de informação e estratégicas (relacionadas com o conteúdo) – em que, contudo, os mais velhos são penalizados por a falta das primeiras competências se refletirem nas segundas (quando têm as primeiras, mostram ter mais das segundas do que os jovens, "taking advantage of their knowledge and experience in life [Van Deursen e Van Dijk, 2014: 135]). Nas competências de meio, a prática/a experiência de uso é um aspeto relevante. A escolaridade influencia ambos os tipos de competências.

Outro exemplo é uma investigação que analisa o comportamento de jovens e seniores na pesquisa de informação em três websites a partir de um eye-tracking study (Loos, 2011a e 2011b). Os resultados deste estudo exploratório demonstram que, em certa medida, a idade tem um impacto na forma como utilizadores mais velhos e mais jovens realizam tarefas de pesquisa num site, sobretudo na rapidez, sendo os seniores menos rápidos nesse processo do que os jovens. No entanto, conclui-se que outros

fatores impactam no comportamento online para além da idade, como o género, a escolaridade e a regularidade de uso da internet. Numa perspetiva de melhoramento da acessibilidade dos websites e de negação da noção extremista de digital divide, o autor evidencia um caso em que os padrões de navegação dos participantes mais velhos que utilizavam a internet diariamente eram bastante semelhantes aos dos mais jovens.

1.2 Seniores e inclusão digital

Envelhecimento e obstáculos ao uso de TIC

O ponto anterior mostra que o envelhecimento, ou a idade, não é por si só fator de exclusão digital. Não obstante, a investigação mostra também que existem obstáculos concretos ao uso de TIC que afetam de modo mais intenso a população sénior. Antes de os abordamos, importa refletir brevemente sobre a noção de sénior e de envelhecimento.

O processo de envelhecimento é complexo a vários níveis (Cavanaugh e Blanchard-Fields, 2011) e a temática do envelhecimento tem sido abordada sob diferentes ângulos e por diferentes campos disciplinares (Gomes, 2014a). A delimitação da categoria "seniores" traz dificuldades conceptuais já referidas em outros estudos. Desde logo importa mencionar a diferenciação entre a "terceira idade" e a "quarta idade" (Laslett, 1989), assumida por alguns autores que consideram que a divisão entre as diferentes etapas da vida se dá por meio de atividades e características específicas. A terceira idade seria a fase da satisfação pessoal, depois de uma etapa de responsabilidade familiar e desenvolvimento profissional, e a quarta idade seria a idade da dependência e de um maior envelhecimento. Como Neves e Amaro (2012) referem, o processo de envelhecimento é subjetivo e pessoas da mesma idade podem ter capacidades mentais e físicas diferenciadas. Nesse sentido, têm sido enfatizados 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).

Mauritti (2004: 342) enfatiza também a relevância da associação do *coorte* geracional, "elemento relevante sobre diversos aspetos das condições sociais de existência", a outras propriedades sociais. Tal como refere Costa (1999: 195-196), a idade não se limita a referenciar "atributos de ordem biológica, desprovidos de espessura social", pelo que esta deve ser considerada não isoladamente mas como indicador "de um sistema de propriedades caracterizadoras do *espaço social* — espaço relacional das condições sociais de existência — e das *posições sociais* (coordenadas de localização) de cada indivíduo ou grupo nesse espaço topológico, multidimensional e estruturado". As ideias de que as desigualdades sociais na velhice espelham biografias heterogéneas (Walker, 2009) e que a posição social manifesta-se, por exemplo, no bem-estar físico e na saúde nessa fase da vida (Anna Coote, 2009) são relevantes a este respeito. Como referem Gil e Amaro (2011: 1029), "Tem que se assumir que pessoas a partir dos

55 anos constituem um grupo heterogéneo. O envelhecimento constitui um processo complexo que varia entre grupos e entre indivíduos.".

Apesar de a idade cronológica não ser determinante das capacidades dos indivíduos (Gil e Amaro, 2010), características de ordem biológica podem constituir um constrangimento ao uso de TIC pelos seniores e quando os seniores usam TIC. A literatura refere-se frequentemente às mudanças funcionais e cognitivas que podem acompanhar o processo de envelhecimento como um risco acrescido de exclusão dos seniores face aos benefícios da sociedade da informação (Milligan e Passey, 2011). O declínio e limitação de funções biológicas com o avançar da idade, os diferentes tipos de incapacidades a ela associadas (Gil, 2013; Amaro e Gil, 2011) são abordados como dificultadores da relação com as TIC. Amaro e Gil (idem) diferencia, com base na literatura: mudanças sensoriais e físicas relacionadas com a idade (ex. redução da acuidade visual, comprometimento do controlo motor fino) e também cognitivas (diminuição da capacidade de processar rapidamente o conteúdo da memória de curto prazo e de reter informações sobre novos assuntos). Van Deursen e van Dijk (2014) reforçam que com o avançar da idade os seniores vão apresentando maior lentidão na aprendizagem e na manipulação de hardware e software, desenvolvendo também frequentemente problemas de visão, movimento ou memória.

Também a reduzida exposição às TIC, nomeadamente às TIC em rede, durante grande parte da vida dos seniores é um factor assinalado por vários autores como dificultador da sua inclusão digital (Gil e Amaro, 2011; Selwin *et al.*, 2003; Amaro e Gil, 2011). A geração sénior viveu entre o mundo analógico e o digital. Como referem van Deursen e van Dijk (2014: 131), "elderly people have grown up with traditional media use and must become accustomed to entirely new forms of media use." A socialização precoce com as novas TIC é um aspeto de grande importância na familiaridade com recursos como a internet e na sua utilização efetiva. A partir da literatura, Cobo (2014) reflete sobre a diferença de percecionar a tecnologia quando se é mais novo ou mais velho: para os indivíduos que nasceram quando determinada tecnologia já existia ela é natural para eles; mais tarde, pode ser algo novo e excitante e uma oportunidade de carreira; mas quando surge tarde no percurso de vida o processo é mais subversivo. As gerações mais velhas deixaram de trabalhar antes da massificação das TIC (Gil e Amaro, 2011). Como lembram Amaro e Gil (2011), a maioria dos seniores não utilizou computadores ou internet na sua vida académica, profissional ou pessoal e tiveram de ir aprendendo a coexistir com tecnologias que foram substituindo atividades manuais no quotidiano. Segundo os autores, a falta de experiência é uma enorme barreira à aprendizagem. Estes fatores condicionam também a perceção do que a tecnologia pode oferecer e dos seus benefícios (Osman, Poulson e Nicolle, 2005; CGF e IA, 2010) e aumentam os receios em relação à tecnologia, sendo estes importantes entraves à adoção pelos seniores de tecnologias digitais (CGF e IA, 2010).

Adicionalmente, a população sénior é uma população em geral menos escolarizada, de forma ainda mais agravada as mulheres, e que nesta fase da vida se encontra mais afastada dos contextos formais de ensino. Isso poderá implicar maior dificuldade na aprendizagem digital, incrementada também pela contínua evolução e atualização das novas tecnologias, tanto em termos de hardware como de software

(Selwyn *et al.*, 2003; Gil e Amaro, 2011). Também o facto de a maior parte dos textos dos media estarem em inglês é considerado um constrangimento para os seniores com menor domínio da língua (van Deursen e van Dijk, 2014; Livingstone, Couvering e Thumim, 2005).

O problema do acesso, por questões de rendimento, espelhando as desigualdades que afetam a população mais idosa de alguns países, e principalmente em populações que vivam mais isoladas, é também um entrave assinalável (Milligan e Passey, 2011; CGF e IA, 2010). A ausência de condições financeiras para adquirir um computador, por exemplo (Amaro e Gil, 2011), ou a reduzida convivência com crianças (e não viverem sob o mesmo teto), pode ser prejudicial à inclusão digital (Selwyn *et al*., 2003; Gil e Amaro, 2011). Segundo van Deursen e Helsper (2015a), os seniores que vivem sozinhos não aprendem a usar a internet através de pessoas do agregado e têm menos probabilidade de começar a usá-la no futuro.

Os resultados de inquéritos aplicados na Holanda a seniores não utilizadores (van Deursen e Helsper, 2015a) sugerem que, embora uma parte substancial deles viva em ambientes que possibilitam a adoção da internet, os mesmos mostram-se desinteressados ou incapazes de fazê-lo. Como Helsper e Reisdorf (2013) concluem, as razões de não uso da internet pelos seniores frequentemente representam desfavorecimentos a vários níveis. Como Eynon e Helsper (2010) referem, a "opção" de não uso é muito moldada pelo contexto social, económico e cultural de um indivíduo. A estes aspetos, Helsper e Reisdorf (2013) acrescentam fatores psicológicos individuais, como a timidez, que, segundo as mesmas, não podem ser ignorados num contexto crescentemente centrado na interação social.

A investigação sobre o tema menciona também que a relação dos seniores com as TIC reflete o discurso público e a ideologia das sociedades em relação ao seniores, ao seu papel social e às suas competências digitais. Embora esta questão esteja a modificar-se, as TIC tendem a ser associadas aos jovens, nem sempre se reconhecendo os seniores como potenciais utilizadores (Gil e Amaro, 2011). A produção social de desigualdades na velhice integra não apenas desigualdades materiais, mas também simbólicas (Neuberger, 2009). Para melhor percebermos esta questão, convocamos a noção de idadismo (Lima *et al.*, 2010), enquanto uma atitude preconceituosa e discriminatória com base na idade (Giddens e Sutton, 2013).

No projeto 'Too old for technology?'(Neves e Amaro, 2012), que incluiu uma metodologia mista e analisou práticas e representações dos seniores de Lisboa, os autores sugerem a noção de "ageismo" como obstáculo nesta área. Embora a maioria dos seniores do estudo não se considerasse demasiado velha para usar tecnologia, nem tecnofóbica, um dos problemas reportados era a falta de confiança devido à idade para usar TIC. Como referem Carrelhas e Silva (2007: 13), "é frequente encontrar-se nos idosos um discurso denunciador de uma mentalidade tendente ao 'já não sirvo para nada', 'estou velho demais para', 'isso não é para a minha idade' (…). Estas fórmulas repetidas e entrosadas revelam uma atitude socialmente apreendida e que não traz benefícios para nenhuma classe etária em particular, nem para a sociedade em geral.". Os próprios jovens denotam muitas vezes perceções idadistas em relação às pessoas mais velhas na sua relação com as TIC (Roberto, Fidalgo e Buckingham, 2015), indo de

encontro a "construções sociais ancoradas em estereótipos que norteiam a forma de se pensar sobre o idoso e que só por si reforçam a sua exclusão no acesso às TIC" (idem: 49).

Também o discurso político, institucional e o próprio setor das TIC refletem por vezes imagens contraditórias e estereotipadas. Aroldi e Colombo (2016) analisam as tendências políticas e institucionais (nomeadamente das organizações europeias) que estimulam a alfabetização digital entre os idosos, e as formas que assumem tanto nos discursos públicos quanto nas práticas concretas de ensinar os idosos a usar TIC. Os autores concluem da inconsistência dos diferentes discursos, que dificultam a representação dos seniores que usam TIC de uma forma clara, convincente e credível. Outros estudos (CGF e IA, 2010: 5) apontam a publicidade inadequada do setor das TIC, referindo que à data esta não se direcionava ou direcionava desadequadamente para o grupo dos seniores: "Technology marketing is generally aimed at the young, promoting gimmicky aspects of products that don't interest older people. Or, marketing is aimed at the frail elderly, a group with which most older people don't identify".

Alguns autores (Castells, 2004) justificam mesmo o desinteresse de alguns seniores pela internet por esta ter sido moldada "quer tecnologicamente, quer em termos de conteúdos pelos seus primeiros utilizadores" (Rebelo, 2015b: 149) e não corresponder convenientemente à "identidade geracional" dos mais idosos: "To this generational identity belong values, ideals, configurations of taste and sensibility, constellations of preferences that we could probably call, with Bourdieu (1979), habitus" (Aroldi, 2011: 55).

Apesar destes obstáculos, os seniores encontram-se crescentemente a utilizar internet e outras TIC, e face a eles, importantes desafios se colocam.

Promoção da inclusão digital dos seniores

Depois de abordarmos desigualdades e obstáculos no uso de TIC, importa ter em consideração os diferentes aspetos da relação que as pessoas estabelecem com a realidade social (Caetano, 2013), neste caso dos seniores com as TIC, e reter os elementos que podem influenciar positivamente essa relação e promover a inclusão digital da população mais vulnerável. Como lembra Gil (2016a), 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".

Como refere Bourdieu (2003), as disposições inculcadas pelas condições objetivas geram, por sua vez, aspirações e práticas objetivamente compatíveis com essas condições. Mas, se os seniores são condicionados pela sua posição na estrutura social (idem), também desempenham diferentes papéis nos múltiplos contextos sociais que atravessam (sendo o produto de todas as experiências aí vividas) (Lahire, 1998 e 1999), constroem uma identidade pessoal e social (Goffman, 1990), executam projetos pessoais e, sendo seres reflexivos, relacionam-se diferentemente com os seus papéis e condições sociais (Archer, 2003). No domínio da ciência, por exemplo, tal como referem Costa, Ávila e Mateus (2002), os

diferentes "modos de relação com a ciência" não se explicam simplesmente por níveis de escolaridade, escalões etários, classes sociais ou estilos de vida. Apesar das tendências predominantes, os públicos da ciência encontram-se em todos os quadrantes sociais.

No sentido da promoção da inclusão digital, Livingstone, Couvering e Thumim (2005) identificam um conjunto de facilitadores em torno do uso de media e do conceito de literacia dos media: design de tecnologias e conteúdos; oportunidades de educação de adultos; informação e perceção da oferta pelo consumidor; valor percebido de bens e serviços de media; autoeficácia (competências e confiança no uso de novas TIC); redes de sociabilidade para apoiar na obtenção e manutenção do acesso; composição da família (especialmente ter crianças no agregado); profissão envolvendo o uso de computadores e TIC; e *stakeholders* institucionais.

As organizações internacionais têm chamado a atenção para a importância da promoção da inclusão digital, visando que todos os indivíduos possam participar na sociedade da informação. Segundo o 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). Na medida em que alguns seniores precisam de apoio e formação para começar e continuar a usar tecnologia (CGF e IA, 2010), é importante desenvolver e apoiar práticas que adotem formas eficazes de motivá-los e ajudá-los a aceder e a usar computadores e a internet (Milligan e Passey, 2011). Segundo Colombo, Aroldi e Carlo (2015), o processo de inclusão digital da população sénior deve promover o "bom uso" das TIC: "conscious, careful, thoughtful, moderate, unperturbing relational contexts" (idem: 49).

Promoção da literacia digital

A promoção de oportunidades de formação em TIC visam aumentar os níveis de acesso, compreensão e utilização destas tecnologias (Livingstone, Couvering e Thumim, 2005). 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 (ex. formação contínua) é uma prática que se pensa influenciar positivamente a adoção e o uso de tecnologias pelos seniores (Milligan e Passey, 2011). Adicionalmente, para 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.

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 (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 mentoração por pares tem um potencial significativo neste domínio (CGF e IA, 2010; Milligan e Passey, 2011). Os autores referem que é importante apoiar intermediários para promover a inclusão digital e apoiar os seniores para serem parte da solução.

Costa *et al.* (2015) constatam, através de um inquérito por questionário, a diversidade de interesses de formação 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).

Num estudo conduzido por Gil e Páscoa (2018) junto de populações com 50 ou mais anos, conclui-se que os fatores que explicam a escolha pela aprendizagem de TIC incluem a necessidade de atualizar conhecimentos, estar ativo intelectualmente e utilizar melhor o computador. As opiniões dos participantes em processos de aprendizagem de TIC (por exemplo em universidades seniores) sobre os impactos dessa no bem-estar no envelhecimento incidem, para além do bem-estar social, no "bem-estar mental" – ao nível do "estímulo da memória" e da "melhoria das capacidades intelectuais" (idem: 39). Importa também reter o contributo da formação nas próprias competências de TIC, valorizadas pelos seniores em termos de desenvolvimento pessoal (Gomes, 2014b) e na melhoria da qualidade vida, nomeadamente da comunicação, ressaltando também a perceção de maior proximidade à "modernidade", acompanhando as novas gerações (Varela, 2012). No contacto com diretores de universidades seniores, uma pesquisa (Gil e Páscoa, 2018) ressalta também a necessidade de sensibilizar a sociedade civil para as potencialidades destas instituições na formação de TIC à população idosa. As universidades seniores têm sido, aliás, amplamente analisadas no que concerne ao seu contributo para o envelhecimento ativo (Rebelo, 2015a; Teixeira e Galinha, 2017).

Cobo (2016) defende a necessidade de promover outros canais de aprendizagem face ao aumento da população sénior e ao contexto informacional atual. Segundo o mesmo, importa, desde o início do percurso escolar, fomentar a aprendizagem autodirigida/autorregulada e as competências metacognitivas, como a autonomia, no sentido de estimular a capacidade de "construção do conhecimento" (idem: 81). Também outros autores (Viana, 2019) destacam a visibilidade de novas formas de aprendizagem, não formal, pela generalização das TIC, que implicam o desenvolvimento de determinadas competências e literacias.

Através de pesquisas de caráter quantitativo, autores como Eynon e Helsper (2010) sugerem que iniciativas viradas para os interesses quotidianos dos adultos, por oposição a formas de aprendizagem mais formal, tendem a ser mais eficazes no aumento do seu envolvimento com as oportunidades de aprendizagem online. A citação de um interlocutor privilegiado no contexto institucional, entrevistado no âmbito de um estudo desenvolvido no Reino Unido (CGF e IA, 2010), é ilustrativa da ideia de que a abordagem sobre as TIC junto dos seniores dela mais afastados, mais do que assentar em termos técnicos ou teóricos, devem ressaltar componentes práticas, como a utilidade da internet e os benefícios que dela os seniores podem retirar: "We must talk about technology in terms of what it can help them do, and how they can benefit from it rather than in technical or theoretical terms. Making it easier to shop, bank, get the latest knitting patterns, is much more appealing than talking about the Windows platform, hardware, and broadband speeds." (Steve Tyler, RNIB, em CGF e IA, 2010). Aroldi e Colombo (2016) reiteram a crítica a uma abordagem "tecnocrática", ao invés de uma abordagem que enfatize as necessidades, interesses e práticas sociais dos utilizadores e considere os elementos subjetivos da divisão digital geracional, como motivações pessoais.

A personalização (Bartolomé, Castañeda e Addel, 2018) ou despadronização das aprendizagens é uma componente referida por algumas pesquisas. Gil (2013) defende a promoção de "ambientes personalizados de aprendizagem" na educação de idosos, em que ao invés de ser o estudante a se ajustar a um currículo pré-estabelecido, é o currículo que deve ser criado em função do estudante. Adell (2016) ressalta a importância de considerar diferentes maneiras de aprender, defende a maior diferenciação das atividades de TIC em função dos interesses e das novas necessidades e possibilidades de relacionamento com as novas TIC. Nesta perspetiva, as TIC devem ser encaradas como mais do que conteúdos de aprendizagem: como parte da vida quotidiana, explorando ambientes pessoais de informação, comunicação, etc., e enquanto dirigidas para um fim, um objetivo concreto.

Van Deursen e van Dijk (2014) referem que, perante a maior relevância dos media digitais na sociedade, os seniores mostram mais interesse em usá-los e em aprender. No entanto, nem sempre existe uma oferta de formação suficientemente customizada para eles. Recorrendo a autores como Bean (2003), Van Deursen e van Dijk (2014) evidenciam a importância de formação que considere aspetos como: a relevância para o quotidiano dos seniores (para manter a motivação); ajustar a velocidade de aprendizagem; usar o tipo de materiais de ensino que os seniores gostem; considerar os quadros mentais dos seniores; adaptar a formação à cultura local.

Não obstante, como referem Gil e Amaro (2010), a heterogeneidade dos seniores (em termos de competências e necessidades, assim como de saúde e atitudes perante a tecnologia), serem fatores dificultadores da formação em TIC para este público, os autores, apoiados na literatura sobre o tema, sublinham também alguns aspetos relevantes para o seu sucesso. Segundo os mesmos, o discurso na formação não deve ser demasiado técnico, esta deve fomentar a aprendizagem cooperativa, em ambiente de partilha com os pares (Gil e Amaro, 2011) e "privilegiar os aspetos mais afetivos e relacionais",

enquanto "'espaços de convívio' onde as TIC sejam o suporte e/ou o instrumento para a inclusão" (Gil, 2018: 292).

Gil e Amaro (2010) defendem também que a formação em TIC para seniores devem ter em consideração os fatores funcionais do envelhecimento, adotando uma abordagem adequada a estes (Kachar, 2003), necessariamente personalizada (Gil, 2013). No mesmo sentido, Dias (2012) refere que as condições biológicas, socias e psicológicas dos seniores exigem "um contexto formativo que acione métodos específicos de ensino-aprendizagem das novas tecnologias, permitindo (…) atender ao conjunto de expectativas e necessidades que a população mais velha tem acerca do uso das tecnologias da informação e da comunicação na sua vida quotidiana" (idem: 60), não inviabilizando o seu processo formativo.

Promoção de TIC mais inclusivas e direcionadas para os seniores

Tendo em consideração as possíveis limitações funcionais e de literacia dos seniores, algumas pesquisas sublinham a importância de se investir, não apenas na formação em TIC, mas também no desenvolvimento de tecnologia amigável para pessoas mais velhas (Milligan e Passey, 2011). Gil (2016b) defende que a indústria digital desenhe equipamentos mais ergonómicos e com interfaces mais amigáveis para os cidadãos mais idosos. Alguns autores assumem mesmo que a melhoria da experiência de uso da internet pelos seniores também contribui para a usabilidade universal (Lara, 2012).

Uma das principais premissas é que se as tecnologias forem bem desenhadas para os utilizadores, as competências de literacia exigidas são reduzidas (Livingstone, Couvering e Thumim, 2005). Os investigadores reiteram que os aspetos técnicos relacionados aos dispositivos e recursos operacionais ainda podem ser uma barreira para o aumento do uso de tecnologias relacionadas com a internet por pessoas mais velhas (Milligan e Passey, 2011). Segundo Veloso (2015), "por vezes, o afastamento entre os cidadãos seniores e as TIC está relacionado com a dificuldade em compreender as linguagens, as metáforas complexas das interfaces e os paradigmas de interação na internet, frequentes devido ao descuido das questões de usabilidade". Através de um estudo etnográfico das interações diárias dos seniores com as TIC, Sayago e Blat (2009) sugerem que quando as TIC são fáceis de usar, os seniores são utilizadores independentes e as experiências de uso são gratificantes.

Especialistas na área das TIC perspetivam os seniores como «o próximo passo da internet» (Bernardo, 2013), mas reconhecem que é necessário conhecer melhor este público e explorar as possibilidades de melhoria e adaptação dos meios tecnológicos para seu benefício (Norval, Arnott e Hanson, 2014). O desenvolvimento de tecnologia direcionada para seniores é encarado como um desafio e como uma oportunidade de mercado. Numa sociedade a envelhecer, *designers* e *developers* precisam reconhecer o potencial de desenvolver um mercado de produtos técnicos desenhados para seniores. Baseados em Jaeger (2004), Amaro e Gil (2011) lembram também que até recentemente as TIC não eram encaradas como uma ferramenta para pessoas idosas, pelo que a indústria e os desenvolvedores não pensaram neles como um público-alvo e não desenvolveram serviços para eles.

Adicionalmente, sugere-se que o envolvimento dos próprios seniores nas decisões acerca do design, orientações de uso e características operacionais possa atribuir mais valor às tecnologias emergentes a eles dirigidas (Milligan e Passey, 2011). No mesmo sentido, Selwyn *et al.* (2003) defendem que em vez de tentar mudar os seniores, deve procurar-se envolvê-los para que estes contribuam para mudar as TIC, no sentido de as tornar mais atrativas, interessantes ou úteis para eles. Gil e Amaro (2011) sublinham também que os seniores devem ser envolvidos nos processos de investigação.

Embora nem sempre seja necessário criar novos produtos, mas sim investir num melhor uso dos que já existem (refere-se mesmo que por vezes o importante é melhorar a qualidade das tecnologias convencionais, mais do que soluções especializadas e simplificadas que podem trazer estigmatização social [Sloan e Sayago, 2012]), reitera-se que os benefícios da tecnologia precisam de ser comercializados para os seniores de uma forma que reflita as suas necessidades e aspirações (CGF e IA, 2010). A importância de ter em consideração a experiência de vida dos seniores no design e desenvolvimento de tecnologia é bastante realçado, tanto no sentido de ações para melhorar a sua experiência de uso, como também na investigação e desenvolvimento de soluções para problemas associados à velhice e que visam a melhoria da sua qualidade de vida e independência (Sloan e Sayago, 2012).

Alguns estudos, centrados em diferentes plataformas online, nomeadamente no contexto das redes sociais e comunidades virtuais (Veloso, 2015; Norval, Arnott e Hanson, 2014), procuram emitir recomendações para as tornar mais inclusivas e irem de encontro aos interesses, dificuldades e preocupações dos seniores. Com base em entrevistas, observação e focus groups com seniores, especialistas (Coelho e Duarte, 2016; Gomes *et al.*, 2014) consideram que alguns dos principais domínios em que os serviços de rede sociais e outras aplicações sociais podem ser melhorados têm que ver com o papel da família e o controlo da privacidade, o design do interface, soluções adaptadas para compensar declínios funcionais da idade ou outros relacionados com grupos, fotos, informação cultural ou sobre saúde.

A nível internacional, o interesse no tema parece estar num crescendo, realizando-se iniciativas como conferências e publicações dedicadas aos "human aspects of IT for the aged population" (Zhou e Salvendy, 2017a e 2017b), centradas em temas como o design, aplicações e serviços TIC para a população sénior e a sua experiência de uso. Como explicam Silverstone e Haddon (1996), o design envolve três atividades interrelacionadas: criação do artefacto; construção do usuário; e atração do consumidor. Os autores enfatizam a relação entre domesticação e design, tomando como central a influência recíproca entre tecnologia e sociedade (Castells, 2004): "domestication is anticipated in design and design is completed in domestication" (Silverstone e Haddon, 1996: 45). Segundo os mesmos, a domesticação também envolve o consumidor na apropriação, em levar tecnologias e objetos para casa, em aceitá-los, usá-los e torná-los familiares. O contexto doméstico e o quotidiano definem largamente como uma dada tecnologia será usada e, pelo menos em parte, as consequências desse uso.

O caráter emergente de uma nova tecnologia, bem como o caráter estabelecido de uma antiga, dependerá do relacionamento em constante mudança de atores e estruturas nesses dois domínios.

A investigação sobre o tema (Lee, 2014) mostra como a adopção de tecnologias inteligentes pelos seniores ainda é reduzida e que não é só a potencial utilidade que garante o seu sucesso. Um conjunto de fatores contribuem na decisão de adotar uma tecnologia inteligente, como a utilidade percebida, a usabilidade, o custo, mas também questões relacionadas com a emoção, a independência, a compatibilidade e a confiança. Com um entendimento mais completo de como as pessoas das gerações mais velhas percebem, interagem e adotam tecnologia, produtos e serviços podem ser melhor desenhados e direcionados para esta população. Kamilaris, Kondepudi e Danial (2015) ressaltam também que é preciso consciencializar os seniores e mudar progressivamente a sua perceção sobre tecnologias inteligentes. Gil e Amaro (2011: 1030) reforçam que "mesmo sabendo-se que existem sempre dificuldades na interligação entre os novos produtos tecnológicos e os seus potenciais utilizadores, este problema é incrementado quando os utilizadores são idosos", para além de que "as inovações que se têm produzido nas TIC têm em consideração os jovens que são entendidos como sendo os únicos utilizadores".

Importa também ressaltar a importância da acessibilidade da web, sendo que estudos demonstram que em Portugal uma grande parte dos websites (de vários setores, como educação, banca, empresas) ainda não apresentam os níveis de conformidade desejados (Gonçalves *et al.*, 2015). Gil (2018) conclui também da existência de lacunas relevantes nas plataformas digitais no domínio dos serviços públicos, senda estas pouco dirigidas a públicos menos competentes digitalmente e marcadas pela falta de interoperabilidade.

1.3 Relação com as TIC e impactos

Relação população-TIC e dinâmicas familiares

Num contexto de crescente relevância das novas TIC na sociedade, a relação dos indivíduos com estas têm suscitado abordagens diversas. Algumas tipologias têm resultado de análises sobretudo quantitativas. No que concerne a análises sobre a população ou os utilizadores em geral, destacamos, fora de Portugal, algumas investigações da autoria de Blank e outros, que, com base em inquéritos aplicados no Reino Unido, identificam diferentes dimensões de uso da internet (Blank e Groselj, 2014) e diferentes culturas da internet (Dutton, Blank e Groselj, 2013). Os autores diferenciam dez tipos de atividades realizadas online e argumentam que o espaço de uso da internet tem como dimensões a intensidade, a variedade e os tipos de utilização. As culturas são compostas por diferentes atitudes e representações face à internet da população inglesa. Os perfis mais afastados ou moderados no uso da internet são caracterizados por idades mais avançadas e rendimentos mais modestos.

Também em dados quantitativos basearam-se Brandtzaeg e Heim (2011) para identificar tipologias de utilizadores de internet em alguns países da Europa de acordo com o comportamento online. A tipologia baseia-se em diferentes atividades realizadas online, na regularidade e local de uso. Todos os tipos de utilizações da internet estão relacionadas com a idade. O país, o acesso, o agregado doméstico e o género são variáveis que também explicam as diferenças nos tipos de utilizadores. Outros estudos localizados, como um desenvolvido na Tailândia (Krairit, 2018) vão no mesmo sentido, propondo o agrupamento dos utilizadores com base nas aplicações e na frequência com se acede a elas, a par com dados sociodemográficos.

Com base noutro projeto, Blank e Lutz (2016) conclui também que os indivíduos mais qualificados são os que mais beneficiam da internet e que os seniores beneficiam mais do que os jovens. Como refere o autor, "what this says is that once older people are online, they benefit more" (idem: 13). Segundo o mesmo, os seniores conduzem vidas mais complexas e têm mais oportunidades para beneficiar, evidenciando-se os que têm atitudes mais positivas face à tecnologia. Já segundo outros autores, como van Deursen e Helsper (2015b), a idade tem uma influência negativa nos impactos da internet, espelhando outras exclusões offline.

Outros resultados apontam para que os utilizadores qualificados e aqueles que têm mais preocupações com a questão da privacidade online são mais suscetíveis a experiências negativas no uso da internet. Conclui-se que benefícios e riscos não são mutuamente exclusivos e estão fortemente relacionados entre as pessoas que usam bastante a internet (Blank e Lutz, 2016).

Em Portugal, destacamos algumas análises, centradas na população em geral, com base em inquéritos da UMIC, como Rodrigues e Mata (2003) e Alves (2008), para além de outros estudos com inquirição própria, como os realizados pelo CIES-IUL (Cardoso *et al.*, 2005 e 2015) e pelo OberCom (https://obercom.pt/) sobre a sociedade em rede em Portugal.

Com base em dados de 2003, Alves (2008) identificou perfis diferenciados de utilizadores de internet em Portugal, com idades entre os 15 e os 64 anos. Estes perfis exibem uma segmentação entre uma utilização mais qualificada e diversa, um uso mais dirigido para o entretenimento e a comunicação ou uma utilização mais ambígua. Como o autor conclui, "esta segmentação entre perfis decorre, sobretudo, dos diferentes níveis de qualificação escolar e da diversidade profissional dos utilizadores da internet, que geram uma plêiade de práticas, contextos, frequência, motivações, locais e circunstâncias em que aquelas são executadas." (idem: 624).

No estudo *A Sociedade em Rede em Portugal* (Cardoso et al., 2015), com dados de 2013, identificam-se, entre os utilizadores de internet diferentes culturas de rede, que expressam diferentes atuações online (frequência, modelos comunicacionais, usos do telemóvel, produção e consumo de conteúdos, intervenção social). Estas culturas estão relacionadas com diferentes perfis de autonomia e características socioeconómicas. A cultura de rede mais avançada e mais produtiva online é maioritariamente protagonizada por jovens do sexo masculino, com pelo menos o ensino secundário.

A relação de grupos sociais específicos e de gerações com as novas TIC tem sido também foco da investigação na área. Esta foi marcada por um grande projeto em Portugal, que integra um conjunto relevante de publicações sobre o tema: o projeto *Inclusão e Participação Digital: Comparação de trajetórias de uso de meios digitais por diferentes grupos sociais em Portugal e nos Estados Unidos (2009-2011)* (Ponte e Azevedo, 2011). Integrado neste projeto encontramos, por exemplo, a análise de grupos com baixa escolarização. Num estudo exploratório (Aires *et al.*, 2011) conclui-se que as vivências familiares e o nível de escolarização são dimensões centrais para a interpretação dos processos de inclusão/exclusão digital.

Com problematizações específicas para questões geracionais, incidindo nas crianças e nos jovens (as análises centradas nos seniores serão analisadas no próximo ponto), evidenciamos: análises quantitativas sobre crianças e jovens e media (Cardoso *et al.*, 2009), que definem por vezes perfis de uso (Almeida, Alves e Delicado 2011; Almeida *et al.*, 2011); estudos que exploram comparações com outros países europeus (Ponte *et al.*, 2012); outros que analisam diferentes atividades realizadas pelos jovens online (Damásio e Poupa, 2009); e outros ainda que se centram na conceção de infâncias digitais ou em rede e que incluem abordagens etnográficas ou entrevistas (Lapa, 2014; Almeida *et al.*, 2015).

Uma das principais conclusões destes estudos remete para a heterogeneidade da relação das crianças com a internet. Almeida, Alves e Delicado (2011), por exemplo, identificam perfis distintos de utilizadores que "constituem arranjos singulares de práticas comunicativas, educativas, lúdicas ou outras" (idem: 26), implicando também diferentes experiências de uso ou estilos de mediação parental. Estas modalidades refletem diferentes meios sociais de origem, sendo que, como referem os autores, "a tecnologia não actua a solo nem sobre tábuas rasas" (idem: 25). Nota também para a diferenciação na relação com a internet com o avançar da idade.

Na diferenciação das atividades realizadas pelos jovens online surge a variável esforço como relevante na análise, segundo proposta de Damásio e Poupa (2009). Este autor distingue: uma área de baixo esforço e baixos níveis de impessoalidade, que concentra as atividades que envolvem interação com outros utilizadores e expressão pessoal, como chats e redes sociais; e uma área que concentra atividades que implicam maior esforço, tais como ler jornais ou escrever em blogues; os jogos encontram-se na fronteira entre estas duas áreas.

As análises referidas enfatizam também que, com o desenvolvimento do modelo comunicacional em rede (Cardoso, 2009), os quadros da vida social das crianças se alteraram (Lapa, 2014). Acrescenta-se também que "a domesticação dos novos *media* pelas crianças veio problematizar noções estabelecidas como as de público e privado" (Lapa, 2014: IV). As preocupações parentais refletem alguma preocupação com os riscos online: "Os computadores e a internet (…) por um lado, são valorizados pelo seu potencial educativo; por outro, são receados pelos contactos indesejados com desconhecidos, conteúdos perniciosos e ameaças causadas por pares que podem propiciar." (Ponte *et al.*, 2012: 22).

As dinâmicas familiares são também um ponto relevante da análise da relação dos indivíduos com as TIC. A influência familiar na experiência mediática dos adolescentes e o uso de media digitais em

famílias portuguesas é analisada por autores como Ponte (2011 e 2012), que ressalta que, "a diferenciação social transborda dos discursos sobre como a tecnologia é vivida em casa" (Ponte, 2011: 47). Adicionalmente, investigações mostram, relativamente aos adultos, que, se "a oportunidade de acesso a TIC no local de trabalho é decisiva para a utilização", também "a casa e a família constituem um ambiente propício e estimulante para a difusão dos usos das TIC, uma vez que nele se combinam usos com finalidades diversificadas, em ambiente informal de aprendizagem" (Rodrigues e Mata, 2003: 176).

Não obstante algumas pesquisas baseadas em inquéritos concluírem que as características individuais e sociais dos adultos são os aspetos mais importantes no que concerne às suas competências e relacionamento com a internet (Eynon e Helsper, 2015), considera-se também que a presença de crianças é um fator de diferenciação que motiva as pessoas a se envolverem com a internet (Helsper, 2008a). Análises qualitativas mostram a importância da família e das relações intergeracionais para a adoção e uso da tecnologia (Neves, Amaro e Fonseca, 2013). A literatura ressalta ainda que programas que fornecem acesso domiciliar à tecnologia para alunos podem ter um impacto significativo se também chegarem aos pais (Helsper, 2008a).

Com base em dados quantitativos e qualitativos, Almeida *et al.* (2013) detetam diferentes dinâmicas familiares. Concluem que nas famílias mais desfavorecidas o fosse digital entre pais e filhos é maior e são muitas vezes as crianças que arrastam os pais para o digital, "a quem muitas vezes iniciam e formam na prática da navegação" (idem: 362). Já entre as famílias mais favorecidas, a internet constitui uma plataforma familiar que implica todos. Citando os autores, "Nos primeiros contextos, a internet mantém distância e clivagem de saberes entre gerações, com superioridade para as crianças; nos segundos atualiza-os e aproxima-os, sob a liderança e o acompanhamento próximo dos mais velhos." (idem, ibidem).

A democratização do acesso entre os mais jovens pode favorecer o relacionamento, o afeto, a sociabilidade entre diferentes gerações marcadas por diferenças ao nível dos capitais escolares e da inclusão digital (Ponte *et al.*, 2012). Como Ponte coloca em aberto, "os processos de socialização em que os mais novos ensinam os mais velhos podem trazer para esta esfera as mulheres, mães e avós, mais arredadas da tecnologia mas também as obreiras dos laços de comunicação familiar" (idem: 39).

A "família em rede" (Kennedy *et al.*, 2008) ou a "família digital" (Taipale, 2019) é assim caracterizada por novas formas de conexão e partilha. O último autor realça a coexistência, nas sociedades mais desenvolvidas, de práticas de comunicação digital entre várias gerações, dos netos aos avós. Segundo o mesmo, estas possibilitam uma estrutura social na qual as TIC podem ser utilizadas para servir não apenas objetivos individuais mas também para manter as relações familiares, as relações afetivas e de cuidado e a solidariedade familiar.

Relação seniores-TIC

A relação das gerações mais velhas com as novas TIC tem sido também objeto de análise. Duas tendências bastante sublinhas nas pesquisas sobre o tema são, para além das desigualdades, a evolução e a diferenciação, no sentido em que a relação dos seniores com as novas TIC tem vindo a alterar-se e é variável entre eles (Helsper e Reisdorf, 2017).

Internacionalmente, o tema está num crescendo e encontramos um conjunto importante de autores de referência. Em países com o Reino Unido a investigação na área é alargada e bastante promovida pelo terceiro setor. Em Portugal, a maior parte da investigação foca-se na diferenciação entre os seniores utilizadores e não utilizadores ou entre gerações, não sendo muitas as análises aprofundadas sobre o grupo de utilizadores seniores. Centrados na relação do grupo específico dos seniores com as TIC, para além de análises de impactos do uso (tema do próximo ponto) ou de comparação entre grupos sociais, destacam-se alguns estudos com investigação empírica sobre motivações de uso (Dias, 2012; Rebelo, 2015b), práticas e representações em torno das TIC (Neves e Amaro, 2012, já referido anteriormente) ou sobre cidadania digital (Gil, 2016b e 2018). É transversal nas suas conclusões a referência a desigualdades e heterogeneidades. Nestas investigações não se procede, contudo, ao desenho de tipologias focadas apenas na população sénior e na sua relação com as TIC (no contexto internacional também não são muitas investigações que o fazem). Padrões de uso são mais comummente explicitados entre a população em geral ou até a população mais jovem.

Com base na literatura, recorrendo ao conceito de domesticação descrito por Silverstone e Hirsh (1992) e à abordagem de Jaeger (2004), 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), diferenciados essencialmente pela posse de recursos económicos e qualificacionais e pela sua articulação, condicionando as práticas sociais de consumo. Alguns autores assinalam também que as experiências de vida dos seniores variarão mais do que entre os jovens, com vidas mais curtas, e apresentarão uma maior diversidade de níveis de competência e de incapacidade (Chisnell & Redish, 2004).

Numa pesquisa sobre o uso de TIC entre os seniores, Dias (2012) enfatiza um campo multiforme de motivações. Este trabalho, que articula uma análise qualitativa e extensiva (entrevistas com pessoas com 55 ou mais anos e inquérito por questionário a utilizadores de espaços de internet e frequentadores de centros de emprego), enfatiza que os seniores mais velhos, que usam menos a internet para fins profissionais, utilizam-na por necessidades de pesquisa, obtenção de informação, comunicação, entretenimento, lazer e interação com as gerações mais novas (filhos e netos). As mulheres idosas mais jovens destacam-se no uso para fins de comunicação e interação com familiares e amigos. Este estudo confirma também outras desigualdades etárias e de género entre a população sénior, como a mais comum

utilização da internet pelos homens ou a aquisição de telemóveis de gerações tecnologicamente mais avançadas (e a sua utilização para mais fins) pelos seniores mais jovens.

Outros estudos (Milligan e Passey, 2011) sugerem que os motivos das pessoas mais velhas para usarem internet estão relacionados principalmente, por um lado, com a atividade social/o envolvimento com outras pessoas e, por outro lado, com a integração cultural/a resposta a necessidades de grupos específicos de idosos. Num estudo exploratório de abordagem qualitativa centrado nas motivações do uso da internet e do Facebook pelas gerações mais velhas em Portugal (Rebelo, 2015b), fatores como a solidão, a necessidade de ocupar tempo e a necessidade de integração na comunidade são os motivos mais apontados para estar online. A autora realça também o papel do Facebook enquanto "possibilitador de reencontros e de reatar de laços pessoais e contactos perdidos há muitos anos" (idem: 148) e enfatiza o acesso na rede a relações pessoais, contactos e memórias.

Van Deursen e Helsper (2015a) analisam as nuances da utilização da internet entre os seniores e concluem que diferenças entre os utilizadores baseiam-se na fase da vida, no contexto social e em características psicológicas. Um dado interessante é que quando os seniores que vivem sozinhos usam internet, eles tendem a despender mais tempo online: "This might be explained if the internet is used to fight social isolation" (idem: 15). Também segundo esta pesquisa, os seniores fazem um uso restrito da internet para compras ou serviços públicos face à decrescente falta de confiança nas tecnologias que acompanha a idade ou ao hábito de os fazer offline. Gil (2016b e 2018) aprofunda o tema da cidadania digital entre os seniores. Centrado numa amostra com alto índice de infoexclusão, conclui que, apesar do alargamento das plataformas digitais no domínio dos serviços públicos (nomeadamente e-governo local e e-saúde), há ainda cidadãos que são incapazes de realizar um exercício pleno da sua cidadania.

Blank e Reisdorf (2012), por sua vez, analisam a web 2.0 do ponto de vista dos utilizadores e da criação de conteúdo, no contexto do Reino Unido, recorrendo a dados quantitativos. Os autores concluem que são as gerações mais velhas que menos participam nesse tipo de atividade online, o que justificam, com base nos resultados, pela falta de confiança na internet ou pela falta de capacidade técnica percecionada pelos próprios utilizadores: "This leadsus to suggest that for many there is something daunting about contributing to Web2.0 activity and many potential users remain, rightly or wrongly, uncertain of their ability to make a contribution." (idem: 549). Consideram também a possibilidade de os seniores se sentirem menos confortáveis em fornecer os dados pessoais necessários para manter um website ou escrever um blogue, ou simplesmente não verem benefícios nessa atividade.

Estudos centrados no uso e interesse dos seniores por jogos digitais também têm surgido recentemente (Diaz-Orueta *et al.*, 2012; Nap *et al.*, 2015; Veloso e Costa, 2014; Costa, 2013). Os jogos de aventura são os preferidos de uma amostra de seniores com uma escolarização elevada com 50 ou mais anos de vários países, num estudo que pretende ilustrar que está a emergir um novo perfil de jogador sénior online (Costa, 2013). Os resultados identificam fatores como o estímulo das capacidades cognitivas e as interações sociais como a "alavanca" para os seniores jogarem (Veloso e Costa, 2014), ou ainda a diversão e fuga da rotina diária numa atividade desafiante (Diaz-Orueta *et al.*, 2012).

Assumindo a heterogeneidade da população sénior, algumas abordagens desenvolvem tipologias de seniores em relação ao uso de TIC, especialmente da internet. Boekel, Peek & Luijkx (2017), com dados de inquéritos da Holanda, concluem que os seniores são um grupo diversificado em termos de atividades na internet, identificando diferentes perfis de uso, consoante este é mais prático ou social, mais extenso ou restrito. O autor relaciona os perfis com variáveis relacionadas com a saúde mas não encontra relações muitos significativas. No Reino Unido, Hannon e Bradwell (2007), numa abordagem psicológica, desenvolveram também uma tipologia. Os autores identificam um grupo de seniores mais velhos que não é averso ao uso da internet mas é dificultado por medo e incerteza; outro grupo que é crítico da tecnologia e que se ressente da pressão para a utilizar; um perfil que vai usando a internet para tarefas simples mas tem medo de experimentar novos websites, softwares, etc; e outro ainda que se aventura na internet, é entusiasta e gosta de experimentar novas funcionalidades.

Colombo, Aroldi e Carlo (2015), a partir de um inquérito aplicado a seniores italianos entre os 65 e os 74 anos e com base em diferentes clusters de seniores sustentados na sua atividade quotidiana, sublinham a desigualdade influenciada por diferenças no capital económico, social e cultural. Os autores concluem que a posse e uso de TIC é mais provavelmente acompanhada por uma condição sénior caracterizada por níveis de atividade elevados, sendo que os "busy elders" são os mais relacionados com as TIC (ainda envolvidos em trabalho, com estatuto elevado e desenvolvendo várias atividades). O texto expressa também a importância do contexto doméstico, crucial para a adoção e "bom uso" das TIC.

Identificamos também algumas análises focadas nas representações sobre as TIC. Segundo Vaportzis Clausen e Gow (2017), compreender as representações sobre tecnologia das gerações mais velhas é fundamental para auxiliar a introdução de tecnologia para essa população e maximizar o potencial da tecnologia para facilitar a vida independente. Analisando as atitudes, neste caso da população em geral, face aos conteúdos da internet (sobre a importância da internet como fonte de informação e entretenimento e em termos da confiabilidade da informação online), com base em dados do World Internet Project, Lapa (2014) identifica três grupos (os entusiastas, os neutros e os céticos) que seguem padrões geracionais: as gerações mais novas são mais entusiastas, enquanto os inquiridos mais velhos são mais céticos.

De acordo com Ellis e Coughlin (2014), o crescente papel da tecnologia coincide com um decréscimo da confiança nos outros. No passado os profissionais eram as fontes primárias de informação de confiança, mas hoje a tecnologia permite-nos aceder a um amplo leque de informação, o que nos permite analisar situações por nós próprios e reduz a necessidade de aconselhamento profissional. No entanto, segundo os autores, a confiança nas fontes informativas está a diminuir. Existe um menor contacto pessoal, por exemplo, nos serviços, e esse aspeto, assim como a vulnerabilidade dos seniores por menores níveis de competências digitais, pode levar à diminuição da confiança nos sistemas projetados para ajudá-los. Adicionalmente, outros autores (Rebelo, 2015b) sugerem que a confiança dos seniores, neste caso nas redes sociais, também poderá depender da confiança demonstrada por outros, sendo que aumentará quanto maior o número de pessoas em quem confiam que participam nelas.

Impactos do uso de TIC para os seniores e para a vida na velhice

A apropriação da tecnologia é um processo que requer adaptação constante e em que vários fatores interagem (Cobo, 2014). A apropriação, ou domesticação (Silverstone, 2006), é entendida como uma dimensão dinâmica relacionada com interações sociais. Segundo Cobo (2014), a apropriação não tem que ver com a idade ou com a frequência de utilização, mas sim como a capacidade de gerar algum tipo de valor com o uso que se faz (social, económico, emocional, etc.). Análises recentes centram-se no "third-level digital divide", focando os resultados tangíveis das atividades realizadas na internet, isto é, no que os indivíduos retiram da utilização da internet para diferentes esferas da sua vida (Helsper, van Deursen e Eynon, 2015; van Deursen e Helsper, 2015b).

Os benefícios das novas TIC para os seniores têm sido abordados tomando como central o conceito de envelhecimento ativo (Gil e Amaro, 2010) ou, segundo outros quadros conceptuais, envelhecimento saudável, bem sucedido ou produtivo (Gonçalves, 2015). A Organização Mundial da Saúde define envelhecimento ativo como "o processo de otimização das oportunidades de saúde, participação e segurança, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida à medida que as pessoas ficam mais velhas" (WHO, 2002: 12). Contudo, encontram-se diferentes conceções desta ideia entre organizações internacionais (São José e Teixeira, 2014).

Cabral (2013) evidencia que, apesar de alguma desvinculação progressiva no curso de vida em relação às instituições sociais e às redes interpessoais, principalmente a partir dos 75 anos, os processos de envelhecimento em Portugal estão a conhecer uma mudança significativa, nomeadamente em termos da adoção de práticas de envelhecimento ativo (embora tal não aconteça entre todos os grupos sociais). Como se refere em Silva (2009), "as novas ofertas de ocupação do tempo na reforma e a emergência da ideologia da activação, autonomia e capacitação introduzem novos horizontes no percurso de vida das pessoas" (idem: 115).

A reforma é um ponto de transição relevante que marca uma mudança de status e muitas vezes uma perda de rendimento (Giddens e Sutton, 2013). Num estudo em torno da transição para a reforma (Gaspar, 2016: V), sugere-se que "o envolvimento em atividades relacionadas com centros de interesse pessoal poderá promover o sentido de projeto e integridade e, assim, uma melhor adaptação à reforma". Os aspetos percecionados pelos seniores como mais positivos na sua nova condição de vida ligam-se "à 'liberdade de uso do tempo', à 'autonomia para tomar decisões e controlar a própria vida', ao 'reforço dos contactos familiares e sociais', bem como à possibilidade de ocupação do tempo disponível com 'actividades gratificantes e úteis'" (Fonseca, 2004: 516). Num estudo realizado no Reino Unido (Humphrey, Lee e Green, 2011), sobre as aspirações para a "later life", percebe-se que estas são predominantemente relacionadas com atividades lúdicas ou hobbies. O voluntariado é também uma opção recorrente na reforma (SHARE, 2013).

Interrelacionados, os conceitos de qualidade de vida e de bem-estar são também recorrentemente evocados para descrever efeitos do uso de TIC entre os seniores. O bem-estar está relacionado com a ideia de envelhecimento ativo e de independência (Ward, Barnes e Gahagan, 2012), sendo esta última entendida como a capacidade para realizar funções relacionadas com a vida diária (WHO 2002). A qualidade de vida é entendida como "uma percepção individual da posição na vida, no contexto do sistema cultural e de valores em que as pessoas vivem e relacionada com os seus objectivos, expectativas, normas e preocupações" (WHO, 1996). Como Dawalibi *et al.* (2013) explicitam, as definições de qualidade de vida respeitam em geral ao bem-estar pessoal, mas este é um conceito subjetivo e que abrange um amplo leque de dimensões. Como os autores referem ter sido demonstrado por Borglin, Edberg e Hallberg (2005), a qualidade de vida dos seniores depende da preservação do *self* e da manutenção de objetivos ao longo da vida, sendo que "envolveria valores pessoais, experiências anteriores, capacidade de adaptação às mudanças, independência, autonomia, atividades, saúde, relações sociais e viver em casa" (Dawalibi *et al.*, 2013: 394). Outras análises sublinham que o relacionamento com os outros assume-se como uma dimensão relevante da satisfação na vida e felicidade dos idosos (Freitas, 2011; Eurostat, 2010; Carneiro *et al.*, 2012). Sublinhando a ideia de heterogeneidade, identificam-se numa outra obra (Vecchia *et al.*, 2005) três grupos de idosos segundo a sua definição de qualidade de vida: "o primeiro valorizou a questão afetiva e a família; o segundo priorizou a obtenção do prazer e conforto; o terceiro poderia ser sintetizado como o idoso que identifica a qualidade de vida colocando em prática o seu ideário de vida" (solidariedade, conhecimento, etc.) (idem: 246).

Análises de inquéritos mostram que, embora a condição socioeconómica seja o principal fator a afetar a qualidade de vida dos seniores (ou os aspetos que a caracterizam) (Blane, Netuveli e Bartley, 2007), usos sociais e instrumentais das TIC podem também contribuir para o seu bem-estar de formas muito relevantes (Ihm e Hsieh, 2015). Segundo Dias (2012), o uso e interesse pelas tecnologias digitais contribui para a inclusão dos seniores na sociedade em rede e para o fomento das relações e solidariedades intergeracionais e amicais e "inscreve-se, de igual modo, no conceito de envelhecimento produtivo, na medida em que tais práticas permitem o envolvimento dos seniores em atividades de realização significativas, pessoalmente satisfatórias e com um impacto positivo nas suas vidas e nas dos outros" (idem: 73). De igual forma, outros trabalhos refletem sobre o contributo das redes sociais (Páscoa, 2012) e das TIC em geral (Gil e Amaro, 2010) para a promoção do envelhecimento ativo. Colombo, Aroldi e Carlo (2015) reiteram que o envelhecimento ativo está relacionado com os vários usos das TIC, embora não sendo determinado por estes.

Estudos de várias áreas científicas mostram as potencialidades da internet enquanto instrumento promotor das relações de sociabilidade e reconfigurador de projetos de vida (Cotten, Anderson e McCullough, 2013; Silva, 2013; Smith, 2014; Bastos, 2013; Jantsch *et al.*, 2012). Estudos quantitativos (Silva, 2013) concluem que a internet constitui um importante fator de estruturação das redes de suporte emocional dos seniores. A investigação mostra efeitos positivos do uso de comunidades virtuais na superação da sensação de solidão, redução da ansiedade ou promoção de perceções de controlo e

autoeficácia (Leist, 2013). Num estudo sobre o impacto da utilização das TIC nas variáveis emocionais do cidadão sénior em contexto de comunidade online (Veloso, 2015), destaca-se também o efeito significativo na perceção sobre a aceitação social.

Cotten, Anderson e McCullough (2013), num estudo quantitativo nos EUA em torno do uso das TIC em residências para seniores (comunidades de vida assistida e independente), concluem que usar a internet pode ser benéfico para diminuir a solidão e aumentar o contacto social dessa população (entre residentes e com outros pessoas das suas redes sociais). Com base na realização de entrevistas a pessoas com mais de 65 anos nos Estados Unidos, Erickson (2011) analisou, por seu turno, o impacto do Facebook no capital social dos seniores. Os resultados indicam que o Facebook facilita a ligação a entes queridos e promove o capital social. Como refere Erickson (idem: 4), "Key to social capital is an individual's sense of community and belonging". Contudo, o autor verifica também que o alargamento de redes de sociabilidade não é muito significativo pelo receio de partilhar informação pessoal com pessoas desconhecidas. Um estudo do Pew Research Center (Smith, 2014), nos EUA, conclui, de forma idêntica, que os seniores utilizadores de redes sociais online socializam mais frequentemente com amigos e família do que os não utilizadores, sendo esse considerado um canal adicional de conexão e socialização. Segundo Serrano-Puche (2017), a tecnologia contribui para demonstrar afetos e "no uso quotidiano dos telemóveis revela-se claramente a relevância que adquiriram as emoções na nossa época e como estas – com a ajuda da tecnologia digital – têm influência no modo em que o 'eu' dos seus utilizadores se configura e manifesta" (idem: 390).

A relação do uso da internet com a depressão (doença bastante incidente na população mais envelhecida) é também objeto de investigação. Cotten *et al.* (2012) analisam essa relação entre pessoas reformadas com 50 ou mais anos, nos EUA, e concluem que a utilização da internet contribui para o bem-estar mental dessas pessoas, reduzindo as hipóteses de ter depressão. Especialmente entre as pessoas que vivem sozinhas, o uso da internet teve um impacto relevante nos seus níveis de depressão.

Num estudo desenvolvido no Reino Unido, 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, a interagir de novas formas com a família e os amigos e a envolverem-se ativamente nas suas comunidades. Adicionalmente, refere-se que a tecnologia pode criar oportunidades para participar em trabalho significativo ou em outras atividades, nomeadamente de voluntariado, aprender e desenvolver competências e partilhar conhecimentos e experiências com outros. Outros autores sugerem que as solidariedades de grupo são reforçadas num contexto de interação social virtual. Rainie e Wellman (2012) analisam como as redes expandem as relações pessoais para além dos lares e vizinhanças, tornam o trabalho mais colaborativo ou incentivam os indivíduos a criar e partilhar conteúdos.

Outros estudos procuram aferir impactos de experiências localizadas, como ações de formação não formal de seniores em centros de dia ou lares (em que se ensina a utilizar o computador e a internet). Os autores (Shapira, Barak e Gal, 2007) concluem que o uso de TIC contribuem para o bem-estar e para a

perceção de empoderamento dos seniores, afetando as suas relações interpessoais, mas também promovendo o desenvolvimento cognitivo e a sua sensação de controlo e independência.

Estudos exploratórios de áreas disciplinares variadas, nomeadamente das ciências da saúde, sugerem ainda que o uso da internet estimula a atividade cerebral, sendo particularmente relevante nos seniores (Small *et al.*, 2009; Xavier *et al.*, 2014). Os resultados vão no sentido de o uso da internet poder ajudar a reduzir o declínio cognitivo próprio do envelhecimento e de a experiência com a pesquisa na internet acionar partes do cérebro dos seniores associadas à tomada de decisões e ao raciocínio complexo.

Resultados de pesquisas centradas em jogos digitais/em rede desenhados para seniores ou integrados em comunidades virtuais desenhadas para seniores ressaltam o seu potencial para constituir redes de aprendizagem ou experienciar mesmo aprendizagens, estabelecer relações sociais, incrementar o valor da vida social, identidade e herança cultural e enriquecer o seu tempo livre (Veloso e Costa, 2014; Nap *et al.*, 2015). Também os jogos interativos de exercício e outros têm sido alvo de análise, registando-se efeitos da sua utilização pelos seniores nomeadamente em termos de melhoramento do ânimo e do sentimento de integração social (Kahlbaugh *et al.*, 2011).

Gil e Amaro (2010) sumarizam os domínios em que a investigação tem encontrado benefícios para os seniores em aprender a usar computadores e internet, estando eles relacionados com a informação; a comunicação, amizade e conexão; o emprego; o entretenimento; e o comércio. Com base na literatura e em investigação empírica própria, Helsper, van Deursen e Eynon (2015) conceptualizam quatro tipos de impactos do uso da internet: económicos (rendimento, propriedade, emprego e educação), pessoais (saúde, lazer e realização pessoal), culturais (pertença e identidade) e sociais (laços informais, laços formais/cívicos, redes políticas/participação). Os autores salientam que os resultados são variáveis entre seniores e as competências influenciam o seu alcance.

A promoção da vida independente e da saúde através das TIC, numa fase mais tardia da vida, e num contexto de crescente envelhecimento da população, tem sido também objeto de reflexão, conceptualização e investigação empírica. Segundo Amaro e Gil (2011), existe um consenso que as TIC podem ajudar os seniores a melhorar a qualidade de vida, ajudando-os a permanecerem mais saudáveis e a viverem independentemente por mais tempo: "Today ICT offers several solutions for elderly people for their independent living by managing their preferred environment by maintaining their independence and autonomy in order to enhance their mobility and quality of life, improving their access to age-friendly ICT and personalized integrated social and health care services." (idem: 3800).

O desenvolvimento deste tipo de tecnologia tem efeitos relevantes no conceito de cuidar, questão-chave no processo de envelhecimento. O cuidado a idosos dependentes tem sido objeto de alguns estudos. O conceito de cuidar proposto por José de São José (2016) integra as múltiplas dimensões do cuidado, evidenciando-se nomeadamente a sua natureza relacional, enquanto ação orientada para o outro, com o objetivo de promover o seu bem-estar. O cuidado pode ser ancorado no parentesco ou noutras relações sociais ou ocorrer num contexto profissional, existindo uma pluralidade de formas de

divisão dos cuidados (São José, 2012a). Importa ainda notar que múltiplos fatores interferem nos diferentes modos de ser cuidador familiar (São José, 2012b) e que trabalhar e cuidar de um idoso dependente tem importantes impactos ao nível individual e familiar (São José e Wall, 2006).

Num contexto em que se colocam inúmeros desafios de futuro aos modelos de cuidar e à divisão dos cuidados (São José, 2012a) e à monitorização e melhoria da qualidade no setor profissional dos cuidados a seniores (OCDE e Comissão Europeia, 2013), considera-se também o papel que a tecnologia pode assumir crescentemente a este nível (CEDRU/BCG, 2008). Surge assim recentemente o conceito de *ageing in place* (Fonseca, 2018; Eloy, Plácido e Nunes, 2012), enquanto a capacidade de continuar a viver em casa e na comunidade ao longo do tempo, com segurança e de forma independente. Este conceito remete para a possibilidade de viver e envelhecer "bem" no contexto familiar, social e cultural que cada um considera como "seu".

Num estudo centrado no conceito de bem-estar subjetivo, referindo-se à experiência individual e subjetiva de avaliação da vida (Ferreira, 2016), verificou-se que os idosos que residem em casa própria ou de familiares apresentam valores mais elevados de bem-estar do que os idosos institucionalizados. Como refere a autora, apoiada na literatura, "O lar que se tem, a casa onde se habita, favorece um sentimento de identidade, de segurança e de posição, permite um sentimento de valorização e de independência" (idem: 119). No mesmo sentido, Sousa, Galante e Figueiredo (2003) concluem que os seniores temem frequentemente que a sua ida para um lar de idosos diminua a sua independência, sendo que "estar em lar torna os idosos menos capazes de manter a sua autonomia e qualidade de vida" (idem: 370).

Segundo Gil e Amaro (2011), "no futuro os desenvolvimentos das tecnologias emergentes deverão consistir na robótica, em novos materiais e em sensores" (idem: 1030), sendo que também a nanotecnologia coloca imensas possibilidades (Gil e Amaro, 2010). No que respeita à saúde, importa também considerar, como refere Espanha (2009), que a saúde individual e a sua gestão quotidiana nunca envolveram tanta informação como atualmente. Apoiada em Kivits (2004), a autora explica que "este fluxo constante de informação incentiva o indivíduo a ser responsável pela sua saúde, e dos seus familiares, quotidianamente" (Espanha, 2009: 2).

Internacionalmente surgem estudos aliados ao desenvolvimento de produtos para seniores que, para além de questões como a promoção da comunicação ou da informação por si só, procuram melhorar a sua qualidade de vida através do apoio na realização de tarefas quotidianas e no controlo da saúde. É o caso de tecnologias relacionadas com o controlo da toma de medicação (Myrick, 2014), que poderão ter importante benefícios para os seniores. Estudos mostram também os benefícios e potencialidades da telemedicina (Petersson, 2016) ou das tecnologias assistivas no contexto habitacional (Eloy, Plácido e Nunes, 2012). As questões da privacidade, da confiança e do controlo/manutenção da liberdade individual são contudo temas recorrentes quando se trata da implementação e uso de tecnologias de saúde e assistivas, já que implicam o manuseamento de dados pessoais e a monitorização, existindo

geralmente uma negociação entre benefícios e riscos nas perceções dos seniores (Myrick, 2014; Petersson, 2016).

Capítulo 2. Desenho da pesquisa e metodologia

No presente capítulo apresenta-se o desenho da pesquisa e fundamentam-se as operações metodológicas realizadas. Numa primeira parte explicita-se como a conjugação de níveis de análise macro, meso e micro, de metodologias quantitativas e qualitativas e de múltiplas fontes de informação se adequam aos objetivos do estudo. Esclarecendo esses mesmo objetivos, identificam-se também as diferentes dimensões e perspetivas analíticas da problemática da inclusão digital dos seniores consideradas na pesquisa. Num segundo ponto descrevem-se os procedimentos e operações e consideram-se os contributos de uma abordagem pluralista e integradora, assente no uso de mixed methods.

2.1 Objeto e desenho da pesquisa

Esta tese centra-se nas dinâmicas de inclusão digital e relação com as TIC da população sénior no contexto da sociedade em rede. Pretende-se retratar o processo de transição das gerações mais velhas para a sociedade em rede (enquanto um novo modelo de organização social), caracterizando a situação atual e as dinâmicas evolutivas na esfera das políticas, das instituições e dos indivíduos. A população em estudo são os seniores, aqui considerados numa denominação abrangente que reporta a uma fase mais avançada da vida adulta, incluindo: a última etapa da vida profissional e o início da reforma, em geral caracterizada por uma autonomia e maturidade consolidadas, e uma etapa mais tardia do curso de vida, conhecida pela "velhice", pautada por uma maior dependência.

O objetivo geral da pesquisa consubstancia-se em três dimensões de análise principais do objeto de estudo (figura 2.1). Uma dimensão relativa à estrutura social centra-se nas características e processos de mudança estrutural e nas clivagens sociais associados à sociedade em rede em Portugal e, ainda, no perfil social dos seniores que têm vindo a aderir às novas TIC. Uma dimensão contextual remete para as políticas e as iniciativas de inclusão digital de seniores que têm vindo a ser promovidas e também para as perspetivas sobre o papel das TIC no envelhecimento. Uma última dimensão está relacionada com trajetórias/experiências, usos, representações e impactos e constitui o cerne dos modos de relação com as novas TIC. Se o uso da internet é a questão central, esta não é analisada isoladamente. Para além de inserida num conjunto mais vasto de práticas, procura-se contextualizar o uso da internet pelos seniores num percurso de vida, assumindo o sujeito no modo de relação que assume com as estruturas sociais mas também com os seus papéis sociais (Archer, 2003; Caetano, 2013, 106-107).

Na análise das dimensões referidas adotam-se diferentes perspetivas (figura 2.1): uma perspetiva diacrónica, de análise da evolução temporal da problemática, direcionada também para o futuro; uma perspetiva de comparação internacional, explorando diferenças e proximidades da situação em Portugal relativamente ao contexto europeu; uma perspetiva comparativa entre gerações, entre seniores

utilizadores e não utilizadores de internet e entre seniores utilizadores com diferentes perfis sociais; uma perspetiva biográfica, centrada em trajetórias individuais, e de análise da "minoria estatística", procurando integrar na análise também os menos típicos utilizadores das novas TIC; e uma perspetiva de articulação de abordagens de carácter extensivo e intensivo, centradas quer em tendências e padrões quer nos atores e nos discursos.

Figura 2.1 Dimensões de análise e perspetivas analíticas do objeto de estudo

Relação seniores-TIC na sociedade em rede		
Dimensões de análise		Perspetivas analíticas
Estrutura	Sociedade em rede e clivagens sociais Perfil social dos seniores utilizadores de internet	Diacrónica Comparação internacional Comparativa entre gerações, entre utilizadores e não utilizadores, entre seniores com diferentes perfis Biográfica e de análise da "minoria estatística" Articulação de abordagens de carácter extensivo (centradas em tendências e padrões) e intensivo (centradas nos atores e nos discursos)
Contexto	Políticas e iniciativas de inclusão digital de seniores Perspetivas sobre o papel das TIC no envelhecimento	
Modos de relação com as novas TIC	Trajetórias de contacto com as novas TIC e motivações de uso Práticas de utilização das novas TIC Competências e representações sobre as novas TIC Impactos da utilização das novas TIC	

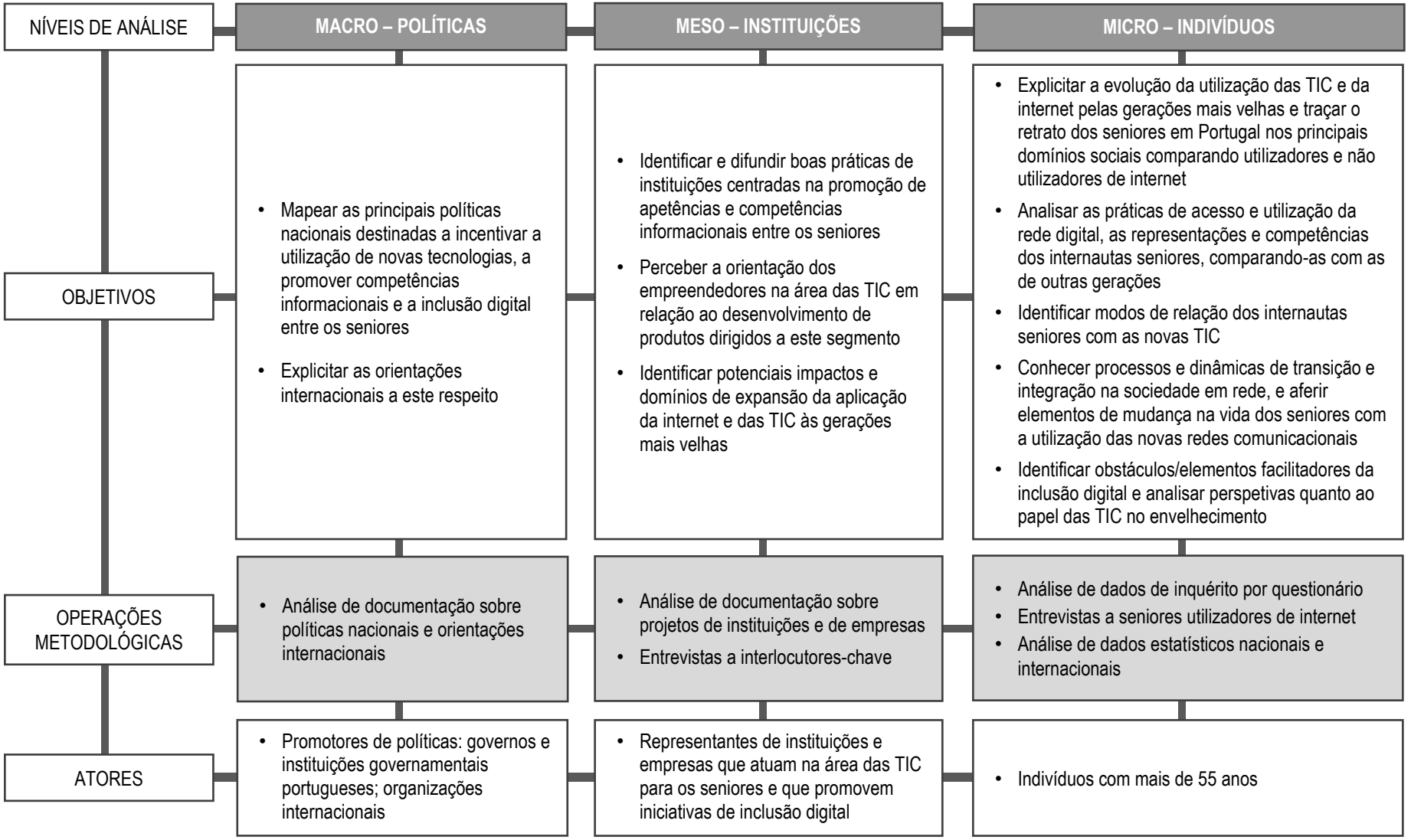
Estas diferentes dimensões e perspetivas orientam o desenho da pesquisa, que materializa os objetivos específicos do projeto, com diferentes níveis de análise, operações metodológicas e atores (sintetizado graficamente na figura 2.2).

Os objetivos específicos do projeto desenvolvem-se a nível macro, meso e micro, procurando abordar e compreender a integração das gerações mais velhas na sociedade em rede em três esferas que se interrelacionam:

Esfera política – Mapear as principais políticas nacionais destinadas a incentivar a utilização de novas tecnologias, a promover competências informacionais e a inclusão digital entre os seniores. Explicitar as orientações internacionais e este respeito.

Esfera institucional – Identificar e difundir boas práticas de instituições centradas na promoção de apetências e competências informacionais entre os seniores. Perceber a orientação dos empreendedores na área das TIC em relação ao desenvolvimento de produtos dirigidos a este segmento. Identificar potenciais impactos e domínios de desenvolvimento da aplicação das TIC à terceira idade que visem aumentar o interesse e a usabilidade para esse grupo e responder às suas necessidades.

Figura 2.2 Desenho da pesquisa



Esfera individual – Explicitar a evolução da utilização das TIC e da internet pelas gerações mais velhas em Portugal, situando-a no contexto internacional, e contribuir com uma caracterização dos seniores portugueses nos principais domínios sociais, numa perspetiva comparativa entre utilizadores e não utilizadores de internet. Analisar as práticas de acesso e utilização da rede digital, as representações em torno das novas TIC e as competências digitais dos internautas seniores, comparando-as com as de outras gerações. Identificar e caracterizar modos de relação dos internautas seniores com as novas TIC. Obter um conhecimento mais aprofundado de processos e dinâmicas pessoais e sociais de transição e integração na sociedade em rede, e aferir elementos de mudança na vida dos seniores com a utilização das novas redes comunicacionais. Identificar obstáculos/elementos facilitadores da inclusão digital dos seniores e analisar as suas perspetivas quanto ao papel das TIC no envelhecimento.

Para atingir os objetivos, e de modo a analisar a problemática da inclusão digital da população sénior através dos eixos referidos, foi adotada uma abordagem mixed method, que conjugou diferentes operações metodológicas e fontes de informação. A pesquisa combinou operações metodológicas de caráter quantitativo e qualitativo – mais especificamente, análise documental, entrevistas e análise de dados de inquéritos por questionário – que incidiram sobre um conjunto alargado de atores sociais – promotores de políticas, representantes de entidades intervenientes na problemática e pessoas com mais de 55 anos.

2.2 Operações, procedimentos e contributos metodológicos

As principais operações metodológicas realizadas no âmbito da pesquisa foram análise documental e de indicadores estatísticos, entrevistas a interlocutores-chave, análise de dados de inquérito por questionário e entrevistas a seniores. Na convicção da relevância da explicitação detalhada dos contextos de produção de dados na investigação sociológica, dedicamos de seguida algumas páginas à descrição dos procedimentos associados a cada operação metodológica e a considerações sobre os seus contributos.

1) Análise documental e de indicadores estatísticos

A análise documental, nas suas diferentes vertentes e incidindo sobre diferentes materiais, contribuiu para dar resposta aos vários níveis e dimensões de análise da pesquisa. Primeiro, através do recurso a documentos de política, incluiu a identificação e análise das principais políticas nacionais e europeias de inclusão digital de seniores. A análise incidiu sobre um conjunto de documentos (iniciativas, planos de ação, programas, estratégias, etc.) promovidos nas últimas décadas por decisores políticos e organizações internacionais para um acesso mais igualitário às TIC na sociedade da informação, nos quais se procurou destacar os conceitos, as ideias-chave e as medidas dirigidas aos grupos mais infoexcluídos, mais concretamente, os seniores.

Em segundo lugar, empreendeu-se uma ampla pesquisa com base na web, recorrendo a um conjunto diversificado de fontes digitais, que permitiu elencar as principais práticas de instituições e empreendedores relacionadas com a inclusão digital das gerações mais velhas. Através de pesquisa e análise documental identificámos assim um conjunto de atividades/projetos de promoção de literacia digital e de desenvolvimento de inovações com base nas novas TIC para as gerações mais velhas, tendo-se recorrido aos seus documentos de apresentação e informações presentes na internet para analisar os seus principais elementos caracterizadores. Estes dados possibilitaram também a seleção de casos para a realização de entrevistas a interlocutores-chave (referidas à frente).

Procedeu-se ainda à recolha de bibliografia e de dados estatísticos sobre a sociedade em rede, acedendo-se aos principais indicadores produzidos sobre o tema por fontes como o INE e o Eurostat. A análise destes dados contribuíram para analisar mudanças e clivagens sociais na sociedade portuguesa e a relação dos seniores com as novas TIC, e perspetivá-las em comparação com a realidade europeia. Importa ainda referir o levantamento e análise do estado da arte da temática, desenvolvido no sentido de aproveitar os contributos teóricos existentes acerca da problemática para informar a pesquisa.

2) Entrevistas a interlocutores-chave

Para aprofundar o conhecimento acerca das iniciativas de promoção de literacias digitais entre os seniores e de desenvolvimento de produtos TIC dirigidos a esse segmento na última década, foram realizadas entrevistas semidiretivas a interlocutores privilegiados de algumas das entidades que as promovem. Estas entrevistas tiveram por base a seleção, informada na análise documental e orientada por critérios de variabilidade, de oito casos concretos. Foram abrangidos diferentes tipos de organizações – IPSS, fundações, associações, centros de investigação, empresas privadas –, com dimensões e áreas de atividade distintas, de diferentes locais do país e com participação em projetos diversificados. As oito entrevistas com interlocutores de instituições promotoras de literacias digitais e de empresas/empreendedores na área das novas tecnologias (identificados no respetivo capítulo) foram realizadas ao longo do ano de 2016.

Estas entrevistas permitiram uma visão mais esclarecida e um conhecimento mais aprofundado das atividades e das inovações, dos seus objetivos e desafios, da relação com os utilizadores finais e das perceções sobre a sua adesão. As estratégias e perspetivas de futuro dos empreendedores face ao potencial crescimento da utilização da internet pelos seniores constituíram-se também como elemento de análise (ver guião de entrevista no Anexo A).

Adicionalmente, em um dos casos procedeu-se a uma análise mais aprofundada do diálogo cientistas-utilizadores, concretizada num pequeno estudo de caso, baseado em análise documental, observação de espaços e entrevistas a uma responsável da instituição e a uma sénior colaboradora no teste de produtos. Tal estudo possibilitou captar as dinâmicas de relação da instituição com os seniores e da participação destes no desenvolvimento de investigação no campo das TIC a eles dirigida.

Questões éticas foram contempladas nas entrevistas. Os interlocutores, enquanto responsáveis de instituições, foram claramente informados sobre os objetivos e enquadramento das entrevistas, anuíram em participar e consentiram a gravação e reprodução das suas declarações no contexto do estudo em causa. Adicionalmente, foram esclarecidos sobre a garantia de que a informação prestada seria utilizada exclusivamente com fins de investigação científica e académica e de que o conteúdo das suas declarações seria respeitado.

O contacto com alguns projetos decorreu também através de conversas informais e da participação em encontros e conferências.

3) Análise de dados de inquérito por questionário

Na esfera individual, a componente extensiva-quantitativa permitiu reconhecer padrões e tendências na relação seniores-TIC. Para análise de informação quantitativa (aqui tratada por nós e não apenas recolhida como no caso dos indicadores integrados na componente de análise documental) recorreu-se à mais recente base de dados do inquérito do estudo A Sociedade em Rede em Portugal (Cardoso *et al.*, 2015), desenvolvido por uma equipa de investigadores do CIES-IUL, ISCTE-IUL, incluindo a autora da presente tese, e apoiado pela Fundação Calouste Gulbenkian. O prolongamento da análise desenvolvida nesse estudo e a utilização da respetiva base de dados no âmbito desta tese pareceu-nos muito pertinente, quer porque a mesma é resultado de instrumentos e processos rigorosos, quer porque integra informação riquíssima sobre o tema.

A informação que sustenta a base de dados foi recolhida através de entrevistas pessoais, tendo o trabalho de campo sido desenvolvido pela empresa Consulmark entre abril e julho de 2013. A equipa do CIES-IUL elaborou o questionário, tratou e analisou a informação constante na base de dados. Trata-se de uma base de dados extensa, resultante da aplicação do inquérito a uma amostra representativa da população com 15 e mais anos residente em Portugal [2]– que integra um total de 1542 indivíduos, 570 com 55 ou mais anos (quadro 2.1) – e com informação muito ampla – cerca de 200 perguntas, organizadas em 15 dimensões de análise.

Quadro 2.1 Amostra do inquérito A Sociedade em Rede em Portugal, 2013, por grupo etário e utilização da internet

	15-34	35-54	55 +	Total
Utilizadores	396	345	111	852
Não utilizadores	46	185	459	690
Total	442	530	570	1542

[2] Foram selecionados 88 pontos de amostragem, considerando a região NUTs e o habitat/dimensão das localidades. A seleção dos lares foi feita pelo método ziguezague e a seleção dos entrevistados através do método de quotas, com base numa matriz que cruzou as variáveis género e grupo etário. Foi ainda aplicado um ponderador com base nas variáveis região NUTs, género e grupo etário.

O processo de tratamento e análise dos dados do inquérito no âmbito da presente tese, através de uma seleção dos inquiridos com 55 ou mais anos, visou contribuir com informação relevante sobre a inclusão digital das gerações mais velhas. Procurou-se obter uma ampla e detalhada caracterização dos seniores em Portugal, da forma como vivem nos principais domínios da sociedade em rede, dos seus usos das novas TIC, particularmente da internet, das suas perspetivas acerca das mesmas e das implicações da utilização das TIC em rede em dimensões relevantes da sua vida. Através da análise estatística univariada, bivariada e multivariada dos dados (com base no software SPSS), desenvolvem-se perspetivas de comparação entre seniores utilizadores e não utilizadores de internet e entre utilizadores seniores e de outras gerações; e exploram-se ainda diferentes modos de utilização e relação com as novas TIC entre os internautas seniores (em articulação com variáveis de caracterização sociográfica).

Em concreto, as dimensões analisadas entre utilizadores e não utilizadores de internet remetem para a sua caracterização sociográfica e trajetórias de vida, autonomia e identidade, relações de sociabilidade, quotidiano e cidadania. No que concerne aos utilizadores de internet, analisam-se também padrões de uso das novas TIC, competências e representações, e impactos dessa utilização.

O recurso à base de dados do questionário aplicado dez anos antes, em 2003, no âmbito do mesmo projeto, contribuiu para a análise diacrónica dos principais indicadores estatísticos de difusão e desigualdades no uso da internet. Já o acesso a indicadores de outros inquéritos possibilitaram uma maior atualização de alguns dados principais.

4) Entrevistas a seniores

A identificação, através da análise do inquérito por questionário, de padrões e modos de utilização das novas TIC entre os seniores é aprofundada através da realização de entrevistas a seniores utilizadores de internet. Esta operação metodológica visou captar os aspetos mais subjetivos das dimensões de pesquisa a partir do discurso destes públicos menos prováveis da internet. Mais concretamente, a referência empírica da análise toma por enfoque as experiências de vinte pessoas com mais de 60 anos que utilizam internet. As entrevistas decorreram entre o final do ano de 2017 e o início do ano de 2018, exceto no caso da sénior colaboradora no projeto de desenvolvimento de produtos TIC, que originou o estudo de caso sobre o diálogo cientistas-utilizadores, em que, convenientemente, se realizou a entrevista ainda em 2016.

As entrevistas, aprofundadas, tiveram por base um guião semiestruturado (ver Anexo D). Usou-se o guião de forma flexível e procurou-se conduzir o entrevistado de forma a responder às questões mais relevantes mas respeitando a sua organização discursiva, sendo variável a sequência e a forma de abordagem dos tópicos. O recurso a uma componente biográfica relacionada com as TIC (que atravessou o passado e o presente da vida dos indivíduos e finalizou com perspetivas sobre o futuro) despoletou em geral a reflexividade em torno do tema e das experiências próprias, dando espaço à narrativa pessoal. A necessidade de adoção pelo entrevistador de um papel mais ou menos interveniente foi variável.

Os tópicos abordados nas entrevistas remetem para as experiências de transição para a sociedade em rede/trajetórias de vida e de contacto com as TIC, as motivações e as práticas de uso das novas TIC, principalmente a internet, as competências, dificuldades e aprendizagens, as perceções sobre segurança e confiança, os significados do uso e os seus impactos/resultados alcançados desde que as começaram a utilizar, e ainda para as perspetivas sobre o futuro da evolução tecnológica e das TIC para o envelhecimento e sobre a promoção da inclusão digital.

Não sendo objetivo da entrevista a representatividade, pretendeu-se contudo assegurar a diversidade de perfis dos entrevistados e esgotar, na medida do possível, no número final de entrevistas, os diferentes modos relação com as TIC. Os dados do inquérito Sociedade em Rede, assim como outros indicadores estatísticos analisados, ajudaram a perceber ao que é que correspondiam, no contexto da população em análise, a diversidade e a saturação. Assim, perspetivou-se como enriquecedor para a pesquisa abranger, na fase de entrevistas a seniores, pessoas com perfis sociais heterogéneos e diferentes usos e competências digitais. No concreto, os entrevistados foram selecionados a partir de critérios que pretendem sublinhar a diversidade de perfis entre os utilizadores de internet seniores, como: sexo, idade, escolaridade, profissão, localidade de residência, contexto familiar/agregado doméstico, contato ou não com instituições ou iniciativas de inclusão digital de seniores, e domínios de uso da internet. O quadro de caracterização dos entrevistados é apresentado no respetivo capítulo de análise da informação recolhida através das entrevistas.

A identificação, seleção e recrutamento dos entrevistados foi feita de três modos: estabelecimento de contactos com instituições; pesquisa nas redes sociais e em outros websites; e recurso à técnica de amostragem em "bola de neve" (Bryman, 2012a) a partir de uma rede de relacionamentos interpessoais. O recrutamento junto de instituições ocorreu com a Universidade Intergeracional de Benfica (UNISBEN) e o Município de Viana do Alentejo/Universidade Popular Túlio Espanca. Visando abranger no estudo algumas pessoas que tivessem contacto com as TIC e a internet por via de instituições promotoras de iniciativas de inclusão digital de seniores, como as universidades seniores e os municípios, e oriundas de diferentes contextos sociais e geográficos (urbano/rural; litoral/interior), foi solicitada a colaboração das entidades referidas, no sentido de ser facilitado o contacto com seniores na situação descrita, o que teve desde logo uma resposta positiva.

A UNISBEN é uma universidade sénior de referência localizada no centro de Lisboa, que oferece um amplo leque de disciplinas relacionadas com as TIC, com conteúdos de programação, multimédia, internet e redes sociais, Office, etc. Nesta universidade tive possibilidade de assistir a duas aulas (Internet e Redes Sociais I e II) e contactar com os respetivos professores e a direção da universidade. Após apresentada a tese junto dos alunos seniores, foi pedida a sua colaboração, sendo que, de entre os que se disponibilizaram a colaborar, foram selecionados quatro. Procurou-se nessa seleção garantir a diversidade de perfis sociais e de utilização da internet, de acordo com os dados recolhidos numa folha que fizemos passar nas aulas, e também com base na própria observação empreendida.

Por sua vez, o contacto com o Município de Viana do Alentejo aconteceu por via da CIMAC - Comunidade Intermunicipal do Alentejo Central, uma das entidades junto das quais realizámos a entrevista a promotores de iniciativas de inclusão digital de seniores. Neste caso foi-nos fornecido, com o devido consentimento, um conjunto de nomes e contactos de pessoas com as características pretendidas que se dispuseram a colaborar e que frequentam ou frequentaram cursos de informática em Alcáçovas (que têm lugar no espaço da biblioteca pública), no âmbito do Polo de Viana do Alentejo da Universidade Popular Túlio Espanca/Universidade de Évora. Procedeu-se assim, posteriormente, ao contacto telefónico com as pessoas para agendamento das entrevistas.

Nestes casos, e também no caso da sénior colaboradora em projetos de desenvolvimento de produtos TIC na Fraunhofer Portugal AICOS (caso em que o recrutamento se processou via redes sociais online), transversalmente e adicionalmente aos conteúdos gerais da entrevista, foram sendo abordados tópicos como o relacionamento com as instituições, as motivações de inscrição/participação, as opiniões sobre os projetos e sobre o contributo dos mesmos para resultados pessoais e impactos junto da população a que se dirigem.

Na seleção dos entrevistados a partir de círculos de conhecimentos pessoais e pesquisa nas redes sociais e em outros websites procurou-se também garantir a diversidade de perfis. Adicionalmente, procurou-se sempre que possível, previamente às entrevistas, visualizar as páginas dos entrevistados na internet, quer blogues, páginas de Facebook, Instagram, etc., o que enriqueceu as entrevistas pelas questões suscitadas a partir dessa observação (Murthy, 2008). Nos casos em que as entrevistas foram realizadas em casa dos seniores, também a observação de espaços, nomeadamente onde existia computador, permitiram ter uma visão mais próxima do contexto e da realidade quotidiana das pessoas. Mesmo quando as entrevistas não foram realizadas no espaço doméstico, os próprios entrevistados tomaram por vezes a iniciativa de recorrer quer ao telemóvel quer mesmo a computadores portáteis que transportavam consigo, para ilustrar determinados aspetos da narração e concretizar ideias que pretendiam transmitir.

Nas entrevistas, para beneficiar de testemunhos com trajetórias de vida mais longas e de relatos de diferentes fases da vida, incluindo já a reforma, realizámos entrevistas com pessoas com mais de 60 anos e esmagadoramente com mais de 65 anos. Abrangemos várias pessoas com idades mais elevadas, perto dos 80 ou até ultrapassando essa idade. Em concreto, a idade dos entrevistados varia entre os 61 e os 82 anos.

Os principais desafios da realização deste tipo de operação junto de seniores remetem em grande parte para os referidos em Pegado, Zózimo e Lopes (2016). Assinalamos, na nossa experiência, a pouca familiarização de alguma população menos escolarizada com os processos de investigação ou mesmo algum défice na sua capacidade reflexiva. Destacamos também o facto de a revisitação do passado ou de a referência pelos próprios a problemas de saúde incitar por vezes ao despoletar de emoções. O papel do entrevistador pode ser confundido com o "entrevistador-terapeuta" ou mesmo, numa outra perspetiva, o entrevistador que pode tirar dúvidas de informática. Enquanto entrevistadora, procurei

gerir as situações, fazendo recurso às técnicas da entrevista e procurando sempre explicar de forma clara o que pretendia. Por outro lado, procurei gerar uma relação de empatia e confiança com os entrevistados, decisiva no despoletar da narrativa, e adotar uma postura intermédia entre uma relação afetiva e uma relação de distanciamento e rigidez (Atkinson, 2002) – consideramos que o "rigor" e a "neutralidade" científicos se alcançam com este tipo de posicionamento, aliado à explicitação posterior, o mais detalhada possível, do contexto subjacente à realização da investigação empírica.

Importa também assinalar a grande disponibilidade da população sénior para colaborar. Se, por um lado, têm em geral mais tempo disponível por estarem reformados, é também marcante a generosidade de grande parte dos seniores entrevistados e a vontade de contar e partilhar a sua experiência (Atkinson, 2002). Esse facto enriqueceu bastante o material recolhido. Não obstante, implicou com frequência o recentramento, ao longo da entrevista, do discurso dos entrevistados no tema em análise. Foi também percetível a satisfação de alguns entrevistados com blogues, canais ou outras criações na rede por serem contactados para a entrevista, por perceberem que aquilo que fazem é visível para outras pessoas fora do seu meio.

A realização das entrevistas em espaços com que os entrevistados tinham alguma familiaridade também contribuiu para o sentimento de confiança e para a criação de um ambiente informal. Estes espaços foram sugeridos pela entrevistadora mas dando liberdade de escolha aos entrevistados. Todas as entrevistas foram presenciais, exceto em um dos casos, em que se entendeu ser vantajoso realizar a entrevista apesar da distância geográfica e da impossibilidade de deslocação, tendo-se recorrido à videoconferência. No caso em que existia relação entre os seniores e uma instituição promotora de inclusão digital, as entrevistas foram realizadas em locais cedidos pelas mesmas. Para além desses casos, num deles a entrevista foi realizada em instalações do ISCTE-IUL, noutro foi realizada num café e nos restantes foi realizada em casa dos entrevistados. Importa ainda notar que as entrevistas foram individuais, exceto em um dos casos: o de um casal que se conheceu pela internet, em que se proporcionou a entrevista conjunta, o que acabou por se revelar positivo pela dinâmica gerada.

Importa também considerar algumas questões éticas. Ao propor-se a participação nas entrevistas, os seniores foram desde logo informados sobre os objetivos das entrevistas e do estudo em que se enquadravam e sobre o caráter voluntário da participação. Foi também solicitada a sua autorização, previamente à gravação das entrevistas, para reprodução das suas declarações na presente tese. Para além do consentimento, livre e informado, dos entrevistados, tivemos cuidado em garantir o seu anonimato, procedendo à codificação da sua identificação. Assim, os nomes apresentados na análise das entrevistas não correspondem aos nomes reais.

Posteriormente à realização das entrevistas, procedeu-se à transcrição e à análise do seu conteúdo (com recurso ao programa MaxQDA). A análise, temática, englobou a construção de categorias (informadas na teoria e no resultado das operações metodológicas anteriores) que espelhassem modos de relação com as novas TIC e que pudessem conduzir a uma tipificação neste âmbito. Através desta

técnica procurou-se analisar aspetos transversais mas também singularidades e diferenças na relação com as TIC, tendo a mesma dimensões descritivas, comparativas, interpretativas (Bardin, 1995).

A componente biográfica das entrevistas, assente numa análise sociológica à escala individual, trouxe importantes mais-valias para a investigação. A revisitação, através das entrevistas, dos percursos de vida dos indivíduos na relação com as TIC, permitiu analisar a singularidade na sua relação com dinâmicas estruturais mais amplas (Bertaux, 1981 e 2001). Procedeu-se inclusivamente à elaboração de quatro narrativas de trajetórias e modos de relação com as novas TIC, no sentido de "retratos sociológicos" (Lahire, 2002), procurando exemplificar com casos concretos os modos de apropriação dos seniores relativamente à rede digital. A vertente biográfica, pouco difundida em relação a este tema e público, pareceu-nos ser relevante para compreender as cambiantes e os relevantes pormenores associados à problemática da inclusão digital da população sénior. Interessa explorar a forma como o uso das novas TIC se insere num dado percurso de vida e num conjunto de experiências de socialização, tendo em consideração a forma como os sujeitos, enquanto criadores e executores de projetos pessoais, se relacionam com os recursos de que dispõem e atribuem sentido a essa prática (Archer, 2003) e procurando também aprofundar as disposições que a orientam (Bourdieu, 2002 e 2003) e as condições e modalidades da sua formação (Lahire, 1998, 1999). Aqui, a descrição de casos menos típicos, como os utilizadores de internet com idade mais avançada e/ou reduzido capital económico e cultural, enquanto até certo ponto considerados "exceções estatísticas" (Lahire, 1999), tem particular interesse do ponto de vista da análise sociológica.

Uma vez descritas as operações e os procedimentos metodológicos, importa ainda fazer algumas considerações sobre a adoção de uma abordagem pluralista e as suas potencialidades no quadro desta pesquisa. Como se pôde constatar ao longo deste capítulo, procurou-se abranger na pesquisa diversas perspetivas, níveis e dimensões de análise, operações metodológicas e fontes de informação. Recorreu-se, no plano metodológico, a uma abordagem mixed method, acionando-se diferentes procedimentos de recolha e análise de informação, de caráter extensivo-quantitativo e intensivo-qualitativo, visando usufruir das vantagens cognitivas da sua articulação.

Essas vantagens têm sido destacadas por vários autores (Brannen, 2002; Creswell e Clark, 2006; Olsen, 2004; Teddlie e Tashakkori, 2003). Um dos principais benefícios analíticos da combinação de métodos remete para a complementaridade informativa. Considera-se que a amplitude e o pluralismo, decorrente da capitalização das potencialidades de cada método, contribuem de forma relevante para uma compreensão mais holística dos fenómenos sociais e proporcionam a sua melhor interpretação. Paralelamente, a abordagem plurimetodológica é referida como vantajosa na validação das proposições analíticas. Os investigadores sublinham que a *mixed method research* incentiva o alargamento e confrontação dos pontos de vista dos atores sociais e permite verificar a convergência ou discrepância entre os dados obtidos pelos diferentes métodos, no sentido do seu esclarecimento recíproco.

As possibilidades de aplicação e combinação de mixed methods na investigação em ciências sociais tem sido objeto de importantes análises (como Bryman, 2012b, 2006; Small, 2011). Na nossa pesquisa, tal como nos *sequential mixed designs*, a recolha e análise da informação foi sequencial. Neste caso, a fase qualitativa ocorreu depois da quantitativa, sendo que os resultados da primeira apoiaram o desenvolvimento da segunda e as conclusões finais são retiradas a partir de dados dessas diferentes fases (Teddlie e Tashakkori, 2003; Graff, 2017).

As entrevistas a seniores usufruíram com a análise prévia do inquérito por questionário, que nos deu um panorama geral da relação seniores-TIC e de um conjunto amplo de indicadores relacionados para uma amostra representativa da população portuguesa. O inquérito permitiu analisar a problemática de forma extensiva e quantificável, permitindo análises comparativas e diacrónicas. Trata-se de informação quantitativa, de caráter estandardizado, suscetível de generalização e conducente à análise de padrões sociais (Costa *et al.*, 2013).

As entrevistas, por sua vez, ajudaram a interpretar os indicadores estatísticos. Estas possibilitaram obter informação qualitativa complementar aos dados quantitativos recolhidos através do inquérito, aprofundando e integrando outras vertentes na análise, de carácter mais subjetivo, interpretativo e valorativo, e alimentando os modos de utilização das novas TIC com novas nuances (constituindo, assim, modos de relação). A entrevista revelou-se também adequada por ter permitido recolher os testemunhos dos interlocutores de acordo com os seus próprios quadros de referência, a sua linguagem e as suas categorias mentais, dando-lhes a possibilidade de refletirem sobre a sua própria prática e explicitarem motivações e perceções. Trata-se de informação qualitativa, evidenciadora de dimensões culturais e contextuais e reveladora dos significados que os atores atribuem às suas ações (Costa *et al.*, 2013).

Também a análise documental e as entrevistas a interlocutores-chave foram valiosas pela contextualização da problemática e a caracterização da intervenção ao nível da política e das instituições. Para além das fontes documentais e estatísticas analisadas, houve toda uma mobilização de aquisições teóricas, muito relevantes na orientação de todo o processo de pesquisa. As entrevistas a interlocutores privilegiados, associadas a alguma observação, permitiram a captação das dinâmicas associadas às iniciativas de inclusão digital de seniores.

Capítulo 3. Mudança e clivagens sociais na sociedade em rede: Portugal e a Europa

O século XXI tem sido marcado por importantes mudanças na sociedade portuguesa, nos mais variados campos que a estruturam, as quais refletem fatores sociais, culturais e económicos e influenciam modos e condições de vida. Essas mudanças acompanham a consolidação da presença de novas TIC na sociedade, mas também a persistência de relevantes desigualdades entre grupos sociais.

Pretendendo-se nesta pesquisa retratar o processo de transição das gerações mais velhas para a sociedade em rede e a sua relação com as TIC, importa contextualizar a problemática num âmbito mais amplo de processos macrossociais. Nesse sentido, neste capítulo, aferem-se as principais mudanças ocorridas nas últimas décadas na sociedade portuguesa (2000 e 2010) e analisam-se as dinâmicas de difusão da utilização da internet e de aquisição de competências digitais, perspetivando as clivagens sociais ainda existentes. Para além de uma perspetiva evolutiva, adota-se uma perspetiva de comparação transnacional, comparando a situação portuguesa com a europeia, o que nos permite identificar pontos fortes e vulnerabilidades. A informação em que se baseia a análise provém de bibliografia sobre os temas e de dados estatísticos, principalmente indicadores convergentes a nível internacional.

Assim, o primeiro ponto do capítulo retrata de forma breve os principais processos de mudança estrutural na sociedade portuguesa em domínios como a demografia, a qualificação, o emprego e o rendimento, a investigação e desenvolvimento (I&D) e a digitalidade, a cidadania e a comunicação. Enfatizam-se os dados mais centrados na população sénior e os tópicos que mais influem na problemática em estudo. O segundo ponto incide sobre as dinâmicas de difusão da internet – evolução do acesso e do uso – e as desigualdades na sua utilização – etárias, qualificacionais e outras –, inclusivamente os motivos de não uso. A última parte do capítulo traça o panorama das competências digitais, variável fundamental na utilização das novas TIC.

3.1 Dinâmicas de transição para a sociedade em rede: processos de mudança estrutural

Demografia, agregados domésticos e saúde

O progressivo envelhecimento da população, consequência do declínio da natalidade e do aumento da longevidade, é considerado internacionalmente como uma das mais importantes tendências demográficas do século XXI e que se deverá manter ao longo das próximas décadas (INE, 2015; United Nations, 2017).

Em Portugal, a proporção da população com 65 ou mais anos passou de 16% em 2001 para 19% em 2011, sendo já de 21% em 2016. Tendo em consideração também a população com idade entre os 55 e os 64 anos, estas faixas etárias totalizam atualmente cerca de um terço da população portuguesa (quadro 3.1). Em 2011 as mulheres estavam em maioria entre a população com 55 ou mais anos (56%),

sendo a diferença especialmente evidente entre os indivíduos com 65 ou mais anos (58%), já que as mulheres tendem a viver mais anos do que os homens. As regiões Centro e Alentejo, com, respetivamente, 22% e 24%, detêm as maiores percentagens de população residente com mais de 64 anos (INE, Censos 2011).

Quadro 3.1 População residente em Portugal com 55 e mais anos, 2001, 2011 e 2016 (%)

	2001	2011	2016
População de 55 e + anos	27,2	31,5	34,3
População de 55 a 64 anos	10,8	12,4	13,2
População de 65 e + anos	16,4	19,0	21,1

Nota: Em 2016 Portugal tinha cerca de 10 milhões e trezentos mil habitantes.
Fonte: INE, Censos (2001 e 2011); e Estimativas anuais da população residente (2016).

Recorrendo ao índice de envelhecimento, percebe-se que desde 2000 que o número de idosos é superior ao de jovens. Enquanto em 2001 por cada 100 jovens (0-14 anos) residiam em Portugal 103 pessoas com 65 ou mais anos, em 2016 esse valor aumentou para 151, e poderá mesmo triplicar até 2080 (quadro 3.3). Em 2013, Portugal detinha o quinto maior índice de envelhecimento da UE28 (à data, a média europeia era de 119 idosos por cada 100 jovens e Portugal tinha 136)[3]. As projeções do INE apontam para que em 2080 a população mais jovem, até aos 14 anos de idade, represente 12% do total de habitantes do nosso país (atualmente representa 14%) e que a população em idades mais avançadas, mais de 64 anos, passe do peso atual de 21% entre o conjunto de residentes para 37% (2,8 milhões de pessoas) (quadro 3.2).

Quadro 3.2 População jovem e sénior residente em Portugal, 2001, 2011, 2016 e projeção para 2080 (%)

	2001	2011	2016	2080 (proj.)*
População de 0-14 anos	16,0	14,9	14,1	11,7
População de 65 e + anos	16,4	19,0	21,1	37,2

* Segundo o cenário central.
Fonte: INE, Censos (2001 e 2011); Estimativas anuais da população residente e Projeções de População Residente.

Também o índice de dependência de idosos continua a aumentar. Em 2016, por cada 100 pessoas em idade ativa (15-64 anos) residiam em Portugal 33 idosos, número que poderá ser de 73 em 2080 (quadro 3.3).

Quadro 3.3 Índice de envelhecimento e índice de dependência de idosos, Portugal, 2001, 2011, 2016 e projeção para 2080

	Índice de Envelhecimento	Índice de dependência de idosos
2001	103	25
2011	128	29
2016	151	33
2080 (proj.)*	317	73

* Segundo o cenário central.
Fonte: INE, Estimativas anuais da população residente e Projeções da população residente.

[3] Fonte: INE, Estimativas Anuais da População Residente e Eurostat. Figura disponível em INE (2015).

Apesar da tendência de crescimento, prevê-se que o número de pessoas com 65 ou mais anos atingirá o valor mais elevado no final da década de 40, momento a partir do qual passará a decrescer[4]. De acordo com o INE, "esta situação fica a dever-se ao facto de entrarem nesta faixa etária gerações de menor dimensão, nascidas já num contexto de níveis de fecundidade abaixo do limiar de substituição das gerações" (INE, 2017a). Porém, a pirâmide etária da população residente em Portugal revela as transformações demográficas em curso e antecipa, para 2080, uma população ainda mais reduzida e bastante envelhecida[5].

Associado ao processo de envelhecimento da população, e decorrendo em grande medida do progressivo desenvolvimento dos cuidados de saúde no país, é evidente o gradual aumento da esperança média de vida à nascença. Esta atinge, segundo a estimativa para o período de 2014-2016, 83,3 anos para as mulheres e 77,6 anos para os homens (assemelhando-se aos valores médios europeus), o que significa em termos gerais um aumento de quatro anos desde o início da década de 2000 e de mais de seis anos desde o início da década de 1990 (quadro 3.4). As projeções a mais longo prazo sublinham a tendência de aumento da esperança de vida, a qual pode chegar aos 92 anos para as mulheres e aos 87 anos para os homens em 2080.

Quadro 3.4 Esperança de vida à nascença em Portugal segundo o sexo, 1990-2080 (estimativas e projeções)

	HM	H	M
1990-1992	74,0	70,4	77,4
2000-2002	76,7	73,3	80,1
2010-2012	79,8	76,7	82,6
2014-16	80,6	77,6	83,3
2080 (proj.)*	-	87,4	92,1

* Segundo o cenário central.

Fonte: INE, Tábuas de Mortalidade para Portugal, 2014-2016 e Projeções de População Residente 2015-2080.

Interessa também analisar a esperança de vida aos 65 anos, quem segundo dados de 2015, situa-se nos 21,7 anos para as mulheres e nos 18,0 anos para os homens, valores relativamente semelhantes à média europeia. Já o número de anos de vida saudável aos 65 anos reduz para 5,4 anos no caso das mulheres e 7,0 no caso dos homens, valores mais desfasados da realidade europeia, onde aos 65 anos homens e mulheres podem contar em média com mais de 9 anos de vida saudável (quadro 3.5).

Quadro 3.5 Esperança de vida global e saudável aos 65 anos segundo o sexo, Portugal e UE28, 2015

	Portugal		UE28	
	H	M	H	M
Global	18,0	21,7	17,9	21,2
Saudável	7,0	5,4	9,4	9,4

Fonte: Eurostat.

[4] Fonte: INE, Projeções de População Residente (2015-2080). Figura disponível em INE (2017a).
[5] Fonte: INE, Projeções de População Residente (2015-2080). Figura disponível em INE (2017a).

Intimamente associadas a estas alterações demográficas, encontram-se por seu turno as transformações vividas, em especial nas duas últimas décadas, no seio das estruturas familiares (Lobo, 2009; Guerreiro e Barroso, 2018) e que se refletem, nomeadamente, na diminuição relativa da dimensão média dos agregados domésticos (quadro 3.6).

As famílias clássicas constituídas por um só elemento representavam em 2011 cerca de 21% do total de famílias. Embora a proporção de pessoas em monoresidência esteja em dinâmica de crescimento, reflexo da pluralização e diferenciação de projetos de vida (Mauritti, 2009), o número de famílias unipessoais constituídas por uma pessoa idosa (que tradicionalmente se encontram nesta situação na sequência de uma viuvez) representava, à data do último recenseamento, a maioria das famílias unipessoais e correspondia a cerca de 10% do total de famílias clássicas (INE, 2012a) (quadro 3.6). Geograficamente as famílias unipessoais com uma pessoa de 65 ou mais anos a viver sozinha concentram-se predominantemente nos territórios do interior, que observam, em geral, elevados índices de envelhecimento.

Não obstante, convém explicitar, segundo dados de 2014 (referidos em Guerreiro e Barroso, 2018), que a geração com 65 ou mais anos vive maioritariamente (55%) em casal, residindo sozinha cerca de 20% e cerca de 15% em famílias complexas. Adicionalmente, importa notar que, em 2011 em Portugal, 60% das pessoas com 65 ou mais anos residiam em alojamentos familiares só com pessoas com 65 e mais anos (INE, 2017b). Os idosos a viver sozinhos são particularmente vulneráveis pelo seu maior risco de pobreza face à restante população (Capucha, 2007). Num cenário de crescente envelhecimento demográfico, intensifica-se o debate em torno dos modelos de cuidados à população sénior e das políticas sociais nesse âmbito.

Destaca-se ainda o número de famílias institucionais a viver em estabelecimentos de apoio social, que era de 3129 em 2011, tendo-se verificado um crescimento de cerca de 49% face a 2001. Como referido pelo INE (2012a), este aumento "traduz a resposta da sociedade ao crescimento da população mais idosa". A maior parte das 90637 pessoas a residir em estabelecimentos de apoio social (quadro 3.6) têm idades avançadas (destacando-se a faixa etária dos 80-90 anos) e são mulheres.

Quadro 3.6 Indicadores de evolução dos agregados domésticos, Portugal, 2001 e 2011

	2001	2011
Dimensão média dos agregados domésticos	2,8	2,6
Famílias clássicas unipessoais (%)	17,3	21,4
Famílias clássicas com uma pessoa de 65 ou mais anos a viver sozinha (%)	8,8	10,1
População que vive em estabelecimentos de apoio social	65852	90637

Fonte: INE, 2002 e 2012a.

Numa autoavaliação que "privilegia a funcionalidade e a incapacidade como o resultado de uma interação dinâmica entre a pessoa e os fatores contextuais" (INE, 2012a: 27), os Censos contabilizam 18% (taxa de prevalência) da população com 5 ou mais anos de idade a declarar ter muita dificuldade,

ou não conseguir realizar, pelo menos, uma das seis atividades diárias (ver, ouvir, andar/subir degraus, memória/concentração, tomar banho/vestir-se, compreender/fazer-se entender). Na população com 65 ou mais anos, este indicador atinge os 50% (quadro 3.7). A limitação mais reportada é a locomoção (por 27% das pessoas seniores que têm pelo menos uma dificuldade), seguida da visão (19% tem muita dificuldade ou não consegue ver mesmo usando óculos ou lentes de contacto).

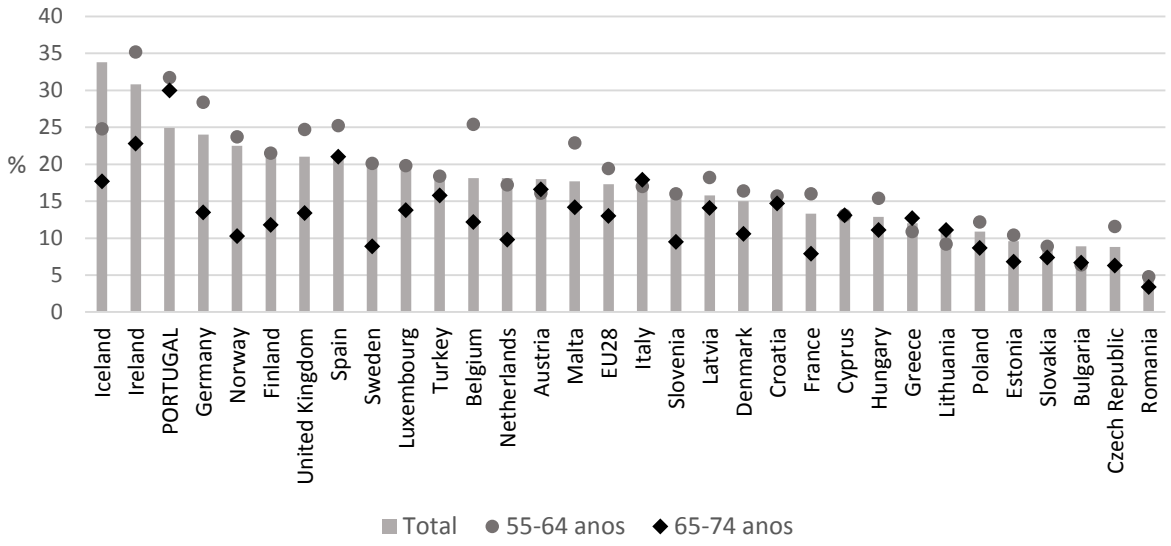
Quadro 3.7 Pessoas a declarar dificuldade na realização de atividades diárias, segundo idade e sexo, Portugal, 2011 (%)

	Total	H	M
População com 5 ou mais anos	17,79	14,67	20,62
População com 65 ou mais anos	49,51	41,71	55,14

Fonte: INE, 2012a.

Em termos de doenças crónicas evidencia-se a depressão, cuja proporção da população que a reporta em Portugal, segundo dados de 2014 do Eurostat, é de 25%. Esta doença crónica tem especial incidência nos indivíduos com idades mais avançadas, especialmente as mulheres. A depressão crónica é reportada por 30% das pessoas entre os 55 e os 64 anos (o segundo valor mais elevado no quadro da UE28) e por 32% das pessoas na faixa etária dos 65 aos 74 anos (a maior taxa de prevalência no conjunto dos países europeus) (figura 3.1).

Figura 3.1 Pessoas a declarar depressão crónica, por país: comparação entre a população total e a população nas faixas etárias dos 55-64 anos e dos 65-74 anos, 2014 (%)



Fonte: Eurostat, https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/product?code=hlth_ehis_cd1d

Recorrendo a dados sobre a despesa com saúde (OCDE, 2017), verificamos que em 2016 Portugal gastou 8,9% do seu PIB em saúde (incluindo a despesa que é paga por fontes governamentais e a que é financiada através de meios voluntários). O Governo financiou 65% de todos os gastos com saúde. Tendo em consideração o universo da despesa governamental, importa ainda referir que em Portugal

12% das despesas públicas foram dedicadas aos cuidados de saúde (15% na OCDE). Como refere a OCDE, "O peso dos fundos públicos atribuídos à saúde é determinado por uma série de fatores, incluindo, entre outros, (…) a composição demográfica da população." (idem: 136).

Escolaridade e aprendizagem ao longo da vida

O défice de escolarização e de qualificação profissional é um dos principais problemas que a sociedade portuguesa apresenta e que se tem constituído como um entrave ao desenvolvimento mais acelerado de uma sociedade baseada no conhecimento (Machado e Costa, 1998), sendo também determinante na produção de mecanismos de desigualdade (Costa, 2012a). À baixa escolaridade dos adultos portugueses associam-se os baixos níveis de literacia (Ávila, 2008).

Tendo o processo de difusão da escolaridade básica universal sido bastante mais lento do que o registado noutros países europeus, a taxa de analfabetismo portuguesa mantinha-se ainda incomparavelmente elevada à data do último censo, não obstante o contínuo decréscimo (passou de 9% em 2001 para 5% em 2011) (quadro 3.8). O analfabetismo deve-se em grande medida ao facto de existirem ainda segmentos da população adulta das gerações mais velhas que não tiveram oportunidades de acesso à escola (Rodrigues, Oliveira e Carvalho, 2007). Porém, os níveis de escolaridade da população registaram progressos bastante significativos, principalmente a partir das últimas décadas do século XX (quadro 3.8). No recenseamento de 2011, 32% dos residentes em Portugal com 20 ou mais anos tinham já completado, pelo menos, o ensino secundário. Por outro lado, a população com 23 ou mais anos com o ensino superior completo representava 15% do total da população em causa, mais 6% do que dez anos atrás.

Quadro 3.8 Evolução de indicadores de escolarização, Portugal, 2001 e 2011

	2001	2011
Taxa de analfabetismo (%)	9,0	5,2
População com 20 ou mais anos com o ensino secundário completo (%)	22,6	31,6
População com 23 ou mais anos com o ensino superior completo (%)	8,8	15,1

Fonte: INE, 2002 e 2012a.

Os dados do quadro 3.9, referentes ao Censos de 2011, ilustram de forma bastante evidente as diferenças geracionais no que respeita aos níveis de qualificação académica de homens e mulheres em Portugal. Considerando os indivíduos com 55 ou mais anos, verifica-se que 75% não concluiu mais do que o 1º ciclo do ensino básico e 88% o 3º ciclo. Perto de 23% não obteve inclusivamente qualquer tipo de qualificação académica, valor que passa a quase 29% no caso das mulheres. Importa contudo mencionar que perto de 7% da população sénior completou o ensino superior. Entre os indivíduos com menos de 55 anos o cenário é um pouco diferente: 58% tinham uma escolaridade até ao 3º ciclo do ensino básico, 21% completaram o ensino secundário e outros 21% possuíam um diploma de ensino superior (25% no caso das mulheres).

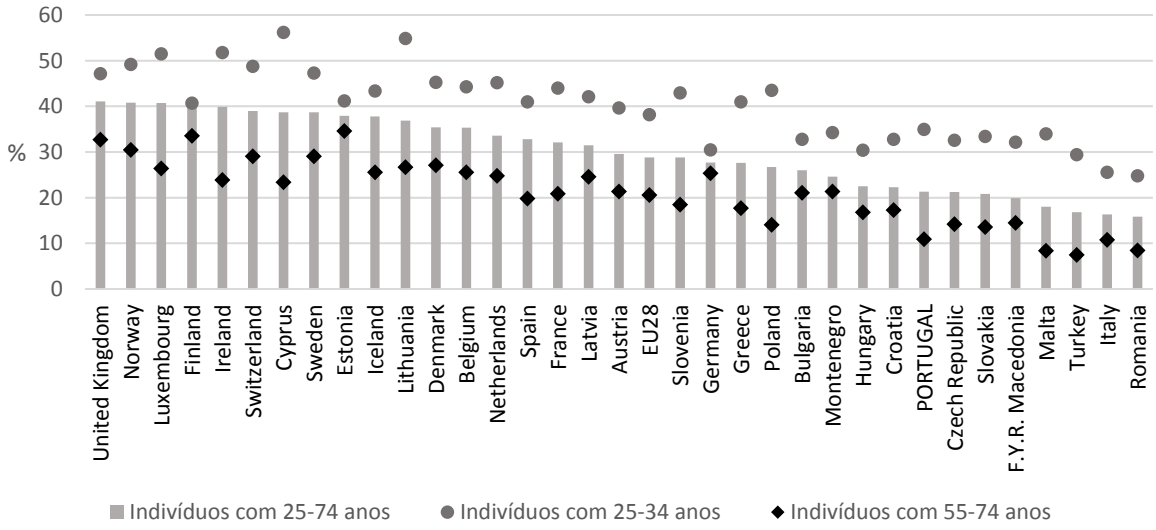
Quadro 3.9 Nível de escolaridade completo, segundo idade e sexo, Portugal, 2011 (%)

		Sem qualificação académica	1º Ciclo do ensino básico	2º Ciclo do ensino básico	3º Ciclo do ensino básico	Ensino secundário/pós sec.	Ensino superior	Total
25-54 anos	Homens	3,8	15,9	20,0	22,9	21,0	16,3	100,0
	Mulheres	3,3	15,1	15,2	19,6	21,6	25,1	100,0
	Total	3,6	15,5	17,5	21,2	21,4	20,8	100,0
55 ou mais anos	Homens	15,7	54,7	6,7	9,3	6,4	7,3	100,0
	Mulheres	28,5	49,3	4,8	6,8	4,2	6,5	100,0
	Total	22,8	51,7	5,6	7,9	5,1	6,8	100,0
Total 25 ou mais anos	Homens	8,6	31,4	14,6	17,5	15,2	12,7	100,0
	Mulheres	14,5	30,3	10,5	13,9	13,9	16,8	100,0
	Total	11,7	30,8	12,5	15,6	14,5	14,9	100,0

Fonte: INE, 2012a.

Com dados mais recentes, a figura 3.2, que ilustra dados de inquérito aplicado no contexto da UE em 2016, revela claramente as diferenças entre países no que refere à proporção de população com o ensino superior e evidencia particularmente as desigualdades etárias nesse domínio. A comparação, neste caso entre a população com 25 a 34 anos e a população com 55 a 74 anos que completou o ensino superior, indica diferenças muito significativas em quase todos os países. Em Portugal, a disparidade entre a proporção de diplomados em cada grupo etário é bastante acentuada: de 11% entre os mais velhos a 35% entre os mais jovens.

Figura 3.2 População com o ensino superior* por país: comparação entre população com 25-74 anos e população nas faixas etárias dos 25-34 anos e dos 55-74 anos, 2016 (%)



* Tertiary education.
Fonte: Eurostat, EU Labour Force Survey (EU-LFS).

A aprendizagem ao longo da vida é uma componente cada vez mais relevante nas sociedades modernas. Segundo os dados do Inquérito à Educação e Formação de Adultos, aplicado em 2016 pelo INE (quadro 3.10), em Portugal 44% das pessoas de 25 a 64 anos participaram em atividades não formais de educação e formação nos doze meses anteriores à entrevista e 4% participaram em atividades formais.

A participação dos adultos mais velhos (55-64 anos) foi de 28% em educação e formação não formal e nem chegou a 1% no caso das atividades formais. Dados de 2011 permitem a comparação com a UE (quadro 3.10), sendo de destacar que, à data, em Portugal, a taxa de participação em atividades formais de aprendizagem, nas faixas etárias consideradas, era superior à média europeia. Tal poderá estar relacionado com o envolvimento em processos de RVCC, como a Iniciativa Novas Oportunidades. Importa ainda evidenciar que, no nosso país, entre 2011 e 2016, a participação em educação formal na população em idade ativa com mais de 25 anos diminuiu, mas a procura de atividades não formais aumentou, especialmente entre os indivíduos com idade entre os 55 e os 64 anos. Os empregadores eram os promotores mais frequentes deste tipo de atividades não formais, seguidos das instituições de formação.

Quadro 3.10 Taxa de participação em educação e formação formal e não formal em Portugal e na UE28: comparação entre população com 25-64 anos e com 55-64 anos, 2011 e 2016 (%)

		2011		2016	
		25-64 anos	55-64 anos	25-64 anos	55-64 anos
UE28	Formal	6,2	1,6	-	-
	Não formal	36,8	25,6	-	-
Portugal	Formal	10,4	3,0	4,0	0,7
	Não formal	39,6	20,0	44,4	28,3

Fonte: Eurostat, Adult Education Survey (AES), http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=trng_aes_101&lang=en

No que concerne à aprendizagem nos grupos etários mais avançados, principalmente na fase pós-reforma, importa enfatizar o papel das universidades seniores, que se têm consolidado nos últimos anos em Portugal enquanto respostas socioeducativas que dinamizam atividades nas áreas sociais, culturais, do conhecimento, do saber e convívio, procurando promover o envelhecimento ativo (XXI GC, 2016). A RUTIS, criada oficialmente em 2005 como Rede de Universidades da Terceira Idade, integrava em 2016 cerca de 40 mil alunos nas suas 275 universidades espalhadas pelo país. Em 2015, cerca de 75% dos alunos eram mulheres, maioritariamente com idades entre os 60 e os 70 anos[6], embora a amplitude etária seja alargada.

Economia, emprego e rendimento

Os ainda relativamente baixos níveis de escolaridade e qualificação da população portuguesa são um dos fatores explicativos de uma economia marcada por algumas vulnerabilidades estruturais. Outros aspetos têm colocado desafios à economia portuguesa, como a relativamente reduzida taxa de produtividade nacional (Amaral, 2010 e Eurostat, Structural Indicators), o ainda não generalizado investimento em I&D ou a própria estrutura do tecido empresarial, dominado por micro e pequenas e médias empresas (PME) (INE, 2017d). Esses desafios foram particularmente evidentes na entrada de

[6] Fonte: http://www.rutis.pt/

Portugal em 1999 na moeda única, no quadro da União Económica e Monetária, e perante a crise financeira internacional do final da primeira década do século XXI (Cardoso *et al.*, 2015).

No contexto dessa crise, a política orçamental fortemente restritiva do início da década de 2010 e a contração da atividade económica traduziram-se na redução do emprego e no agravamento das desigualdades sociais (Carmo, Cantante e Carvalho, 2012; Silva, 2012). A partir do final de 2015, com a tomada de posse de um novo governo, dá-se início a uma nova política orçamental. Os indicadores económicos assinalam nos últimos anos a tendência de crescimento da economia portuguesa. A retoma da economia, acompanhando também um cenário mais favorável a nível mundial, tem permitido uma melhoria das condições de vida da população. Esta fase é assim marcada por uma maior estabilidade económica e social.

O melhoramento dos problemas da economia portuguesa nas últimas décadas tem passado também por casos de sucesso em setores de maior inovação e pelo elevado dinamismo de setores como as telecomunicações ou o turismo (Rollo, Amaral e Brito, 2011). Não obstante, em 2017, o PIB *per capita* (em paridade de poder de compra) português era de 77% da média comunitária[7], pelo que importantes investimentos são ainda necessários.

As alterações conjunturais da economia e as transformações estruturais nos sistemas de emprego, reflexo também de fatores sociais e culturais, manifestam-se nos indicadores de emprego.

A condição perante o trabalho da população portuguesa (com 15 ou mais anos) em 2011, data do último recenseamento, indicava 56% de população ativa, 7% de estudantes e 37% de reformados e outros inativos (INE, Censos 2011). Importa ainda salientar que o grupo dos "domésticos", que se ocupa exclusivamente as tarefas do lar, é particularmente representativo entre as mulheres com 45 e mais anos (Cardoso *et al.*, 2015).

Outros indicadores são apresentados no quadro 3.11. A taxa de emprego (para a população entre os 15 e os 64 anos) em 2011 era de 63,8%, cerca de menos 5% do que dez anos antes. Mais recentemente, em 2016 esta taxa situava-se nos 65,2% (menos 1,4% do que na UE28), denotando alguma recuperação. A participação da mão-de-obra feminina na força de trabalho é historicamente bastante elevada em Portugal (62,4% em 2016). Também o prolongamento da vida ativa é uma tendência que desde cedo se consolidou em Portugal, antes de tal ter acontecido na UE. Recentemente, em 2016, a taxa de emprego sénior (55-64 anos) era de 52,1% em Portugal e de 55,3% na UE28. Alguma oscilação na taxa de emprego sénior no nosso país estará em certa medida relacionada, não apenas com o desemprego, mas com diferentes políticas ao nível da flexibilização das reformas antecipadas, como se explicita em Cardoso *et al.* (2015). Neste ponto há que considerar também que muitos dos reformados acabam por desenvolver outras atividades, frequentemente de carácter independente, prolongando a sua vida ativa.

[7] Fonte: Eurostat, Purchasing Power Parities indicators, https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tec00114&plugin=1

Essa é uma forma de reforçar os orçamentos familiares ou de manter uma ocupação por parte daqueles que se sentem aptos para tal.

Quadro 3.11 Comparação internacional de alguns indicadores de emprego, Portugal e UE28, 2001, 2011 e 2016 (%)

		Portugal			UE28		
		2001	2011	2016	2001	2011	2016
Taxa de emprego global	15-64 anos	69,0	63,8	65,2	62,6	64,2	66,6
Taxa de emprego feminino	mulheres de 15-64 anos	61,3	60,1	62,4	54,3	58,4	61,4
Taxa de emprego sénior	55-64 anos	50,2	47,8	52,1	37,7	47,2	55,3

Fonte: Eurostat, EU Labour Force Survey (EU-LFS).

O sector dos serviços representava, em 2011, 72% do total do emprego em Portugal, valor que cresceu bastante ao longo dos anos. O país viveu, contudo, um processo de industrialização comparativamente bastante tardio. Manteve durante largas décadas um enorme contingente agrícola e o desenvolvimento dos serviços foi mais lento do que noutros países desenvolvidos (Cardoso *et al.*, 2015). O peso relativo do emprego nos serviços é já considerável também entre a população mais velha e não apenas entre os mais jovens. As atividades de gestão de informação, que integram grande parte do sector dos serviços, tendem, no mesmo sentido, a sobrepor-se às atividades de gestão de produtos. Em Portugal tal aconteceu pela primeira vez no início da segunda década do século XXI.

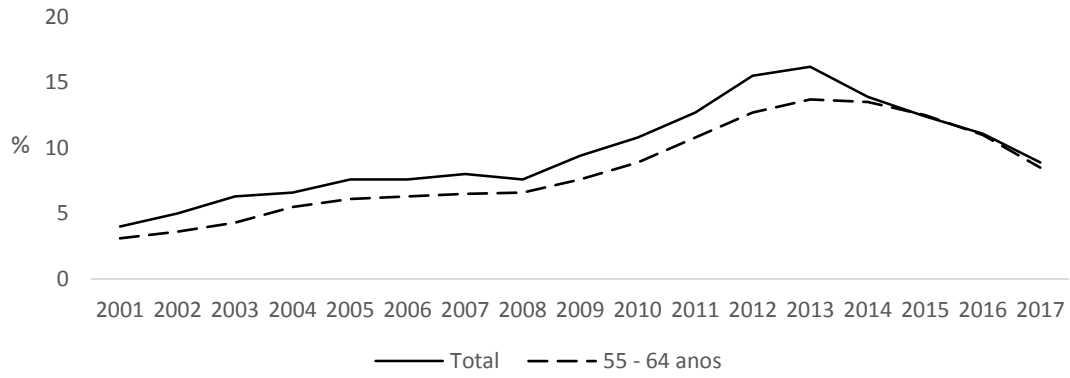
Quanto à evolução da estrutura ocupacional em Portugal, segundo os dados dos Censos (INE, 2012a), destacam-se entre 2001 e 2011, por um lado, o aumento dos especialistas das atividades intelectuais e científicas e dos trabalhadores dos serviços pessoais e vendedores, e, por outro lado, a redução dos empregados da indústria, construção e artífices, estes mais ligados a uma componente de trabalho manual. Os profissionais intelectuais e científicos ("protagonistas centrais das dinâmicas da sociedade do conhecimento", segundo Cardoso *et al.*, 2015) representavam, em 2011, 15% da população portuguesa empregada. Do lado oposto, note-se que o peso relativo dos trabalhadores não qualificados ainda persistia consideravelmente elevado em 2011 (13%), tendendo a ser mais frequente entre as faixas etárias mais avançadas (INE, 2012a).

Recorremos ainda a um indicador socioprofissional de lugares de classe (Machado, Costa, Mauritti, Martins, Casanova e Almeida, 2003; Costa, Machado e Almeida, 2007) – um indicador compósito que integra como variáveis não só a profissão e a situação na profissão mas também a qualificação profissional e a posição hierárquica. Segundo os resultados do inquérito Sociedade em Rede 2013 (CIES-IUL), os portugueses, tantos os mais jovens como os mais velhos, concentram-se maioritariamente nas categorias referentes aos empregados executantes (que se ocupam de atividades administrativas, comerciais, de segurança e serviços) e aos operários industriais (que desempenham tarefas de produção fabril/oficinal e de transporte). Trata-se em ambos os casos de posições na estrutura socioprofissional caracterizadas pela ausência de poderes hierárquicos significativos, fracos graus de autonomia no trabalho e níveis de rendimentos tendencialmente mais baixos (Cardoso *et al.*, 2015).

Comparando a distribuição dos grupos etários dos menores e maiores de 55 anos pelas categorias socioprofissionais, sobressai a maior incidência relativa entre os mais velhos dos operários industriais, dos empresários, dirigentes e profissionais liberais e das categorias ligadas à agricultura. Entre os mais jovens destacam-se em superioridade relativa os empregados executantes e os profissionais técnicos e de enquadramento.

Importa ainda fazer uma breve referência à taxa de desemprego. Esta é contabilizada em 8,9% em 2017 (7,6% na UE28), manifestando o recuo desta taxa após um período de aumento no início da década de 2010 (figura 3.3). Uma análise por grupos etários revela uma maior incidência do desemprego em Portugal nas faixas etárias mais jovens. Relativamente ao grupo etário dos 55 aos 64 anos, que corresponde à fase de pré-reforma, a taxa de desemprego era em 2017 de 8,5%, semelhante à média nacional e superior à taxa de desemprego sénior na UE28 (5,8%). A evolução cronológica (figura 3.3) mostra que, embora historicamente o desemprego sénior em Portugal tenha sido sempre inferior ao desemprego total, a partir de 2014 tornaram-se equivalentes (com a redução vincada da taxa de desemprego geral entre 2013 e 2014 e a tendência equilibrada de redução das duas taxas a partir daí).

Figura 3.3 Taxa de desemprego: total e na faixa etária dos 55-64 anos, Portugal, 2001-2017 (%)



Nota: Valores calibrados tendo por referência as estimativas da população calculadas a partir dos resultados definitivos dos Censos 2011.
Fonte: INE, Inquérito ao Emprego.

Os indicadores apresentados têm impacto real nas condições de vida da população. Segundo o Inquérito às Condições de Vida e Rendimento, do INE, o rendimento disponível por adulto equivalente, era, em termos médios, em 2016, de 10863 euros por ano. O crescimento anual dos rendimentos observou uma variação negativa a partir de 2009, tendo voltado a ser positiva a partir de 2014.

A análise do grau de desigualdade na distribuição dos rendimentos revela o atraso de Portugal face à União Europeia. Em 2016 Portugal tinha o quinto maior coeficiente de Gini entre os países da Europa, sendo portanto um dos mais desiguais na distribuição do rendimento. A tendência nas últimas décadas tem sido de diminuição deste indicador, embora com um ligeiro recuo e abrandamento a partir do início da década de 2010. O coeficiente de Gini passou de 37% em 2000 para 34,2% em 2010 e para 33,5% em 2016 (quadro 3.12).

Quadro 3.12 Coeficiente de Gini, Portugal e UE28, 2000-2016

	2000	2010	2013	2015	2016
Portugal	37	34,2	34,5	33,9	33,5
UE28	29*	30,8	31,0	30,8	30,7

* UE25-estimado.
Fonte: Eurostat, EU-SILC.

Relacionando a mediana do rendimento disponível equivalente das pessoas com 65 ou mais anos e das pessoas com menos de 65 anos, verificamos que, em 2016, as primeiras tinham um rendimento mediano que correspondia a 92% do rendimento mediano das segundas. O valor deste rácio é igual em Portugal e na UE28 (segundo dados do EU-SILC survey, Eurostat).

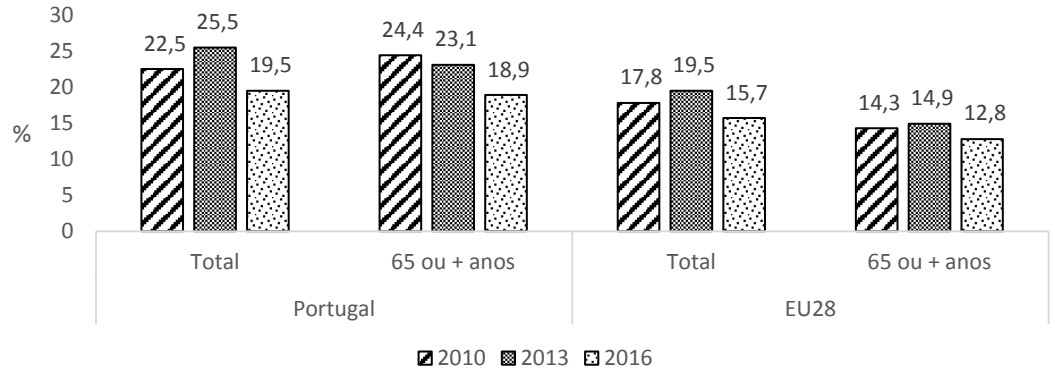
No seguimento da análise, incidimos nos indicadores de pobreza, que mostram que a proporção da população mais vulnerável a situações de pobreza aumentou com o início da crise económica, tendo reduzido nos anos mais recentes. Em 2015, 19,0% da população residente em Portugal encontrava-se em risco de pobreza (com rendimento abaixo da linha de pobreza após transferências sociais); e em 2016, 19,5% estava em privação material (com dificuldade de pagamento de despesas imediatas ou aquisição de bens e serviços duráveis das famílias) (figura 3.4) e 25,1% em risco de pobreza ou exclusão social (em risco de pobreza ou vivendo em agregados com intensidade laboral muito reduzida ou em situação de privação material severa).

A taxa de risco de pobreza da população sénior é relativamente idêntica à da população em geral. Note-se, contudo, a importância de prestações sociais como as pensões de reforma, já que sem estas serem contabilizadas, 90% da população com 65 ou mais anos teria um rendimento abaixo da linha de pobreza. Importa também considerar alguns dados adicionais. Os agregados de um adulto com 65 ou mais anos são os mais suscetíveis a dificuldades financeiras, com uma taxa de risco de pobreza de 28% em 2015. Também os desempregados são mais vulneráveis à pobreza: em 2015, 42% encontravam-se em risco de pobreza.

Focando ainda a análise nas gerações mais velhas, percebemos que é no indicador relativo ao risco de pobreza ou exclusão social que se encontram maiores disparidades etárias, sendo que os indivíduos na fase da pré-reforma tendem a ter valores mais agravados do que os seniores na idade típica de pós-reforma. As estatísticas registam que, em 2016, 30,6% da população portuguesa com 55-64 anos e 21,8% dos seniores com 65 ou mais anos corriam risco de pobreza ou exclusão social. Os valores análogos na UE28 eram de 24,6% e 18,2%.

Importa destacar também a diferença, em 2016, entre a taxa de privação material dos seniores (65 ou mais anos) portugueses e europeus: 18,9% e 12,8%, respetivamente (figura 3.4). Note-se que o telemóvel encontra-se entre os itens que este indicador considera na dificuldade financeira de aquisição.

Figura 3.4 Taxa de privação material* entre a população total e a população com 65 ou mais anos, Portugal e UE28, 2010, 2013 e 2016 (%)



* 3 itens ou mais.
Fonte: Eurostat, EU-SILC.

Um aspeto ainda a assinalar é que, enquanto em 2010 as taxas de risco de pobreza, privação material e pobreza e exclusão social tendiam a ser mais elevadas para a população com 65 ou mais anos do que para a população em geral, mais recentemente tal deixou de se verificar.

Investigação e desenvolvimento, inovação e digitalidade

Decisivo na transição para os novos modelos sociais emergentes a nível global, o desempenho no domínio da ciência e tecnologia tem progredido positivamente nas últimas décadas em Portugal, embora a aproximação aos padrões europeus não esteja ainda totalmente alcançada.

A evolução da despesa em atividades de I&D oscilou bastante nas últimas décadas (quadro 3.13). A despesa em I&D representava, em Portugal, em 2003 apenas 0,7% do PIB, tendo crescido até 1,33% em 2017 (apesar de um recuo no início da década de 2010). Não obstante o progresso verificado, este valor mantém-se abaixo do registado no conjunto dos países da UE28 (2,07%). Importa assinalar que a participação do sector empresarial no financiamento de I&D tem sido historicamente mais decisivo na maior parte dos países da UE do que em Portugal.

Quadro 3.13 Despesa em I&D, em % do PIB, Portugal e UE28, 2003-2017

	2003	2005	2007	2009	2011	2013	2015	2017
Portugal	0,70	0,76	1,12	1,58	1,46	1,33	1,24	1,33
UE28	1,78	1,74	1,77	1,93	1,97	2,02	2,04	2,07*

* Provisório. Fonte: Eurostat.

Importantes progressos marcaram também as últimas décadas no que toca à capacidade de inovação das empresas. Ainda assim, alguns défices são conhecidos nesta área, como o reduzido número de patentes registadas por entidades portuguesas comparativamente a outros países europeus (segundo dados do Eurostat), muito em particular no que toca a produtos ou processos de elevada intensidade

tecnológica, indiciando ainda algum défice na incorporação de atividades de inovação nas estruturas produtivas das empresas (Cardoso *et al.*, 2015).

Segundo os resultados do Inquérito Comunitário à Inovação de 2014 (Community Innovation Survey [CIS]) (DGEEC, 2016), 45% das empresas em Portugal desenvolveram atividades de inovação de produto e/ou processo entre 2012 e 2014 e gastaram nelas 1,5% do seu volume de negócios. Considerando apenas a inovação de produto, contabilizam-se 28% de empresas a introduzirem no mercado um bem ou serviço novo ou significativamente melhorado (pelo menos para a empresa), tais como a melhoria no software ou na interface com o utilizador, novos componentes ou subsistemas. Afunilando ainda mais, têm um peso de 14% as empresas que introduziram inovações de produto novo para o mercado e não apenas para a empresa. Os principais motivos para as empresas não terem inovado foram a "baixa procura de inovações no seu mercado" e a ausência de necessidade por "já existirem inovações anteriores". Os principais obstáculos à inovação referidos remetem para a falta de financiamento ou subsídios.

Quanto à participação dos utilizadores nas atividades de inovação, os resultados do CIS 2014 mostram que 38% das empresas com inovação de produto e/ou processo atribuem um grau de importância "alta" à "utilização de sistemas de feedback do cliente". Já os "inquéritos às necessidades dos utilizadores através de métodos de pesquisa" e a "utilização de estudos de mercado, grupos de consumidores, grupos de discussão e entrevistas" como forma de incluir sugestões dos seus utilizadores na produção de bens ou serviços inovadores são valorizadas de forma mais evidente por, respetivamente, 8% e 7% das empresas em causa.

Segundo o ranking europeu de inovação (European Innovation Scoreboard), que tem em consideração um conjunto de indicadores relativos ao desempenho nesta área, Portugal situava-se, em 2017, no grupo dos países "moderadamente inovadores". Entre as principais diferenças relativamente à UE encontram-se uma menor proporção do emprego em empresas industriais em sectores de alta e média tecnologia (a diferença não é tão expressiva no que respeita às empresas de serviços intensivos em conhecimento), uma maior proporção de microempresas e PME no volume de negócios, um número menor de "Top R&D spending enterprises" e uma menor despesa média em I&D dessas empresas (Comissão Europeia, 2017e).

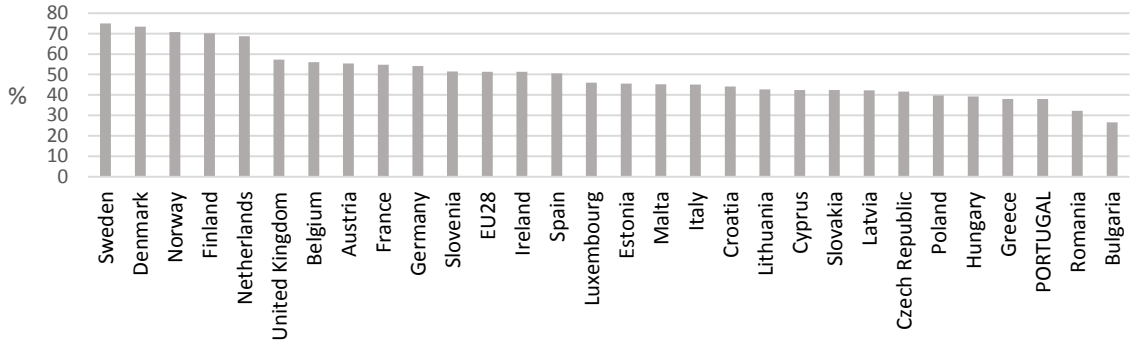
Em 2017 (INE, 2017c), 46% das empresas em Portugal utilizavam meios de comunicação digital, isto é, aplicações baseadas na internet ou plataformas de comunicação para interagir com clientes, fornecedores ou parceiros de negócios. No conjunto dessas empresas, predomina a utilização de redes sociais, indicada por 98% das mesmas. Tinham website 65% das empresas, em 2017, sendo este um indicador em que Portugal ainda fica aquém da média europeia (77% em 2016). Quase 30% das empresas realizaram comércio eletrónico em 2016.

Um outro dado relevante é que 23% das empresas promoveram formação TIC para os seus trabalhadores em 2016 para desenvolver ou atualizar as suas competências em TIC, proporção semelhante à da UE (22%), segundo os dados da Comissão Europeia (Digital Agenda Key Indicators).

Já a percentagem de profissionais no emprego total com competências especializadas em TIC era, em 2015, de 2,3%, valor abaixo da média europeia (3,5%) (Comissão Europeia, 2017c).

Em 2017, em Portugal, 38% da população empregada usava computadores com acesso à internet no trabalho (setor empresarial), valor que aumentou 8 pontos percentuais desde 2010. O valor análogo na UE28, em 2017, era de 51%, e o valor mais elevado, 75%, registava-se na Suécia (figura 3.5). Portugal era um dos países da UE mais mal posicionado a este respeito.

Figura 3.5 População empregada que utiliza computadores com acesso à internet no trabalho (setor empresarial*), por país, 2017 (% do emprego total)

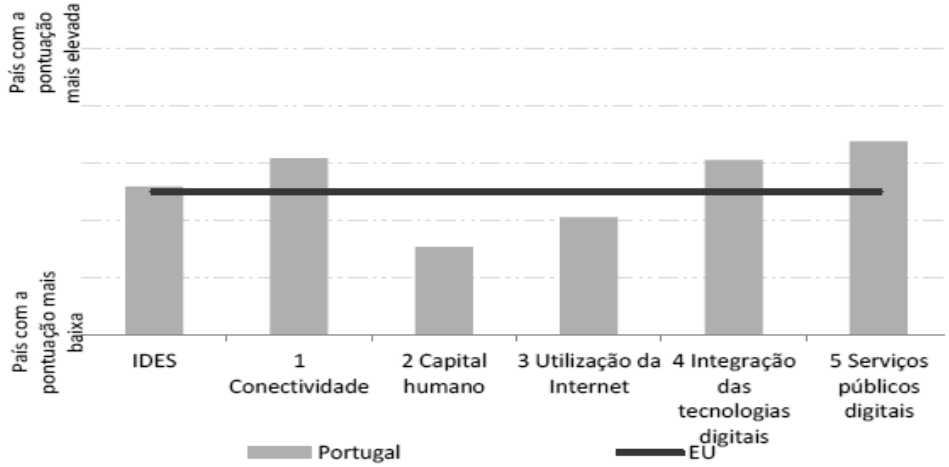


* Incluem-se as empresas com 10 ou mais pessoas empregadas, de todos os setores da indústria e serviços, excluindo o setor financeiro.
Fonte: European Comission, Digital Agenda Key Indicators, https://digital-agenda-data.eu/datasets/digital_agenda_scoreboard_key_indicators/indicators

Englobando indicadores de desempenho digital, o Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade (IDES) (The Digital Economy and Society Index [DESI]), elaborado pela Comissão Europeia, acompanha a evolução dos países membros da UE em termos de competitividade digital. As dimensões avaliadas são: conectividade; capital humano; utilização da internet; integração das tecnologias digitais; e serviços públicos digitais.

Portugal ocupa o 15º lugar no índice IDES de 2017 (que reflete maioritariamente dados de 2016) (Comissão Europeia, 2017c), situando-se a meio da tabela. Uma análise por dimensões (figura 3.6) mostra que os pontos fortes de Portugal são os serviços públicos digitais, a integração das tecnologias digitais nas empresas e a conectividade (evidenciando-se nesta última componente a adesão à banda larga rápida, as coberturas de banda larga, 4G e redes de nova geração). No sentido posto, o capital humano e o uso da internet são as dimensões menos bem pontuadas. Relativamente ao capital humano, Portugal distancia-se da média europeia principalmente no que concerne à proporção da população que utiliza internet e ao seu grau de competências digitais (em relação à percentagem dos que têm competências digitais básicas mas também à percentagem de especialistas em TIC). O IDES revela também reduzidos índices de utilização de serviços online, como operações bancárias e compras online. Nas restantes dimensões destacam-se pela negativa a adesão dos portugueses às redes de banda larga móvel, o preço da banda larga fixa (em relação aos rendimentos) e a prestação dos serviços públicos digitais em termos de dados em acesso aberto.

Figura 3.6 Posicionamento relativo de Portugal por dimensão no índice IDES 2017 da Comissão Europeia (por referência à média da UE28)



Fonte: Comissão Europeia, 2017c.

Cidadania e comunicação

A crescente digitalidade da economia e da sociedade têm potenciado transformações em domínios como os da cidadania e da comunicação. Novas formas de participação política e de relacionamento com o Estado e a administração pública e novas formas de acesso e envolvimento com a informação e com os meios de comunicação de massa têm emergido nas últimas décadas.

No que ao primeiro aspeto diz respeito, evidencia-se a emergência de novos movimentos sociais a partir do espaço digital (Castells, 2012). Em Portugal, apesar da histórica baixa frequência de práticas de ação coletiva (Nunes e Caldeira, 2011) e dos reduzidos índices de associativismo (Viegas e Santos, 2010), também se tem vindo a observar o surgimento de movimentos de contestação em rede (utilizando-se assim crescente a internet, nomeadamente as redes sociais, como forma de mobilização). Esta é uma nova forma de associativismo informal, que parte da internet para o espaço físico (Pereira, 2008). Ganharam também crescente importância novas formas de participação social e política, de que são exemplo a assinatura de petições através das redes digitais (Sebastião, Pacheco e Santos, 2012).

A digitalidade tem também alterado a relação dos cidadãos com a administração pública. A informatização das unidades de serviços públicos e a criação de sítios na internet, que disponibilizam informação e possibilitam a prestação de serviços, fizeram com que Portugal fosse considerado um país de vanguarda em termos de governo eletrónico.

A internet, assim como um conjunto de produtos e conteúdos inovadores que foram surgindo na última década e a introdução da portabilidade na sua utilização – com a difusão de *smartphones*, *tablets* e internet de banda larga móvel –, vieram também revolucionar a relação dos meios de comunicação de massa com os públicos e abrir campo a novas dimensões de uso da rede nesse contexto.

A partir do final da década de 90, muitas das publicações impressas, como os restantes media, entraram no domínio das edições eletrónicas (Cardoso, Vieira e Mendonça, 2010). Os grupos

empresariais aproveitaram as potencialidades desta nova tecnologia na tentativa de alargar as suas audiências e frequentemente passaram a prestar novos serviços (Cardoso *et al.*, 2015). Ao longo da última década o suporte digital foi ganhando importância até mesmo no domínio da televisão (ainda o principal meio de informação e entretenimento da população portuguesa, particularmente das gerações mais velhas e menos escolarizadas) com o objetivo de promover a interatividade com os telespectadores (Cardoso, Vieira e Mendonça, 2011).

Promovendo o uso de tecnologias que permitem responder às exigências identitárias e participativas dos indivíduos, os meios de comunicação social abrem assim uma maior possibilidade de acesso à informação e de participação no espaço de debate público por parte da população, e até de envolvimento no próprio processo de criação de conteúdos (Cardoso, 2013). Como referido num estudo do Obercom (Cardoso, Vieira e Mendonça, 2010: 8), para além de telespectador, ouvinte ou leitor, o consumidor é agora, também, ativamente, "comentador, revisor, mediador, distribuidor e ocasional cidadão-repórter".

3.2 Difusão e desigualdades na utilização da internet

Evolução do acesso e da utilização da internet

A afirmação da sociedade em rede em Portugal é uma realidade evidenciada pelo alargamento da internet à maioria da população portuguesa, verificada nesta década. Não obstante, a utilização da internet na sociedade está longe de ser uniforme, estando relacionada com fatores sociais de diferentes ordens, não apenas no caso português mas também no panorama transnacional.

A evolução da utilização da internet ao longo da última década em Portugal foi assim caracterizada por uma relação ambivalente entre dinâmicas de difusão e de desigualdade (Cardoso *et al.*, 2015). Segundo dados dos inquéritos Sociedade em Rede em Portugal (CIES-IUL, SR2003 e 2013; apresentados em Cardoso *et al.*, 2005 e 2015), o país passou de 29% de utilizadores em 2003 para 55% em 2013. Mais recentemente, segundo dados do INE relativos a 2018 (Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias [IUTICF]), os utilizadores de internet (com utilização nos primeiros três meses do ano) correspondiam a 75% da população portuguesa. A média comunitária é já de 85% (segundo dados do Eurostat, Survey on ICT Usage in Households and by Individuals [isoc_i]).

A este respeito, importa contudo ressalvar alguma diferenciação entre o indicador do inquérito Sociedade em Rede e o do INE, que deverá ser considerado nas análises comparativas. Para além de alguma distinção na forma como definem os utilizadores de internet (quadro 3.14), a composição etária da amostra é também diferenciada: enquanto no primeiro caso é composta por indivíduos com 15 e mais anos (no SR2013 a idade mais elevada são 85 anos), no segundo caso abrange a população com idade entre os 16 e os 74 anos. O quadro 3.14 traça a evolução da utilização da internet em Portugal,

apresentando também dados provenientes de inquéritos do Observatório da Comunicação (OberCom) e do World Internet Project (WIP).

Quadro 3.14 Evolução da utilização da internet em Portugal, segundo diversas fontes, 2003-2018 (%)

Fonte	Descrição	2003	2006	2008	2010	2011	2012	2013	2016	2017	2018
CIES-IUL	Quem se autodefine como utilizador de internet com 15 e mais anos.	29,0	-	-	-		-	55,2	-	-	-
INE/UMIC	Utilização de internet num período de três meses*. Indivíduos com idade entre os 16 e os 74 anos.	25,7	35,6	41,9	51,1	55,3	60,3	62,1	70,4	73,8	74,7
OberCom	Quem se autodefine como utilizador de internet com 15 e mais anos.	-	33,8	40,7	-	49,1	-	-	-	-	-
WIP	Quem se autodefine como utilizador de internet com 15 e mais anos.	29,0	35,7	38,9	44,6	-	-	-	-	-	-

* No caso dos dados do INE/UMIC, em 2003 os dados referem-se: aos meses de Março, Abril e Maio; em 2016: aos três meses que antecedem a entrevista; em 2017 e restantes anos: aos primeiros três meses do ano.
Fontes: CIES-IUL, Inquéritos SR2003 e 2013; INE/UMIC, IUTICF; OberCom, Inquérito Sociedade em Rede; e WIP - World Internet Project.

De acordo com os resultados do INE, em 2017 cerca de 77% dos agregados domésticos portugueses tinham acesso à internet em casa (quadro 3.15). Na UE28 o valor em causa era de 87%. Entre 2003 e 2013 quase triplicou a percentagem de agregados domésticos com acesso à rede no lar em Portugal. Ainda de acordo com os dados mais recentes do INE, o acesso à internet em casa é mais comum na Área Metropolitana de Lisboa (86%) e nas Regiões Autónomas (81-84%) e em agregados com crianças (97%); no sentido oposto, atinge taxas de acesso menos elevadas no Alentejo (67%) e em agregados sem crianças (70%).

Quadro 3.15 Evolução do acesso à internet em casa por parte dos agregados domésticos, 2000-2017 (%)

	2000	2003	2006	2009	2012	2013	2016	2017
CIES-IUL	--	21	--	--	--	57	-	-
INE/UMIC*	9	22	35	47	61	62	74	77

* Universo: Agregados domésticos residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos, com pelo menos um indivíduo entre os 16 e os 74 anos.
Fonte: INE/UMIC, IUTICF; e CIES-IUL, Inquéritos SR2003 e 2013.

Como referido em Cardoso *et al.* (2015), em 2000 os adotantes iniciais da internet eram caracterizados por "serem maiores de dezoito anos, possuírem formação académica elevada e conhecimentos técnicos na área da informática, necessidade profissional e espírito inovador". A partir desse momento foram aderindo de maneira progressiva outros estratos etários e sociais, entrando-se assim numa fase de maturidade e consolidação.

Utilização da internet: difusão e desigualdades etárias

Como se pode observar no quadro 3.16, que recorre aos dados dos inquéritos SR2003 e 2013, o crescimento na proporção de utilizadores é bem visível em todos os escalões etários. Assistiu-se entre 2003 e 2013 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 no grupo dos 55-64 anos e dos 65 e mais anos que se multiplicaram de forma mais acentuada os utilizadores nesses dez anos, conforme quadro 3.16).

Não obstante, as desigualdades etárias ainda são bem visíveis. À semelhança do que frequentemente acontece com outras tecnologias de carácter relativamente recente, a idade dos indivíduos surge como um aspeto central na sua adesão à internet. É a partir da faixa dos 55 aos 64 anos que se verifica em 2013 o maior decréscimo entre escalões etários do valor percentual da população que utiliza internet (passando de 58% entre o escalão 45-54 anos para 31% no escalão 55-64 anos e para 12% entre os indivíduos com mais de 65 anos) e é a partir dessa idade que essa prática abrange menos de metade do total de indivíduos que integram os grupos etários (quadro 3.17 e figura 3.7).

Quadro 3.16 Rácio da proporção de utilizadores de internet em cada escalão etário em 2003 e 2013, Portugal (%)

	2003	2013	2013/ 2003
15-24 anos	59,7	94,1	1,6
25-34 anos	44,8	85,8	1,9
35-44 anos	30,4	71,6	2,4
45-54 anos	14,9	58,2	3,9
55-64 anos	5,3	31,4	5,9
65 e mais anos	0,9	11,6	12,9

Fonte: CIES-IUL, Inquéritos SR2003 e 2013.

Quadro 3.17 Utilizadores de internet por grandes escalões etários, Portugal, 2013 (%)

	2013
15-34 anos	89,5
35-54 anos	65,1
55 e mais anos	19,5

Fonte: CIES-IUL, Inquérito SR2013.

Quadro 3.18 Utilizadores de internet com 55 anos ou mais anos, Portugal e UE28, 2003-2018 (%)

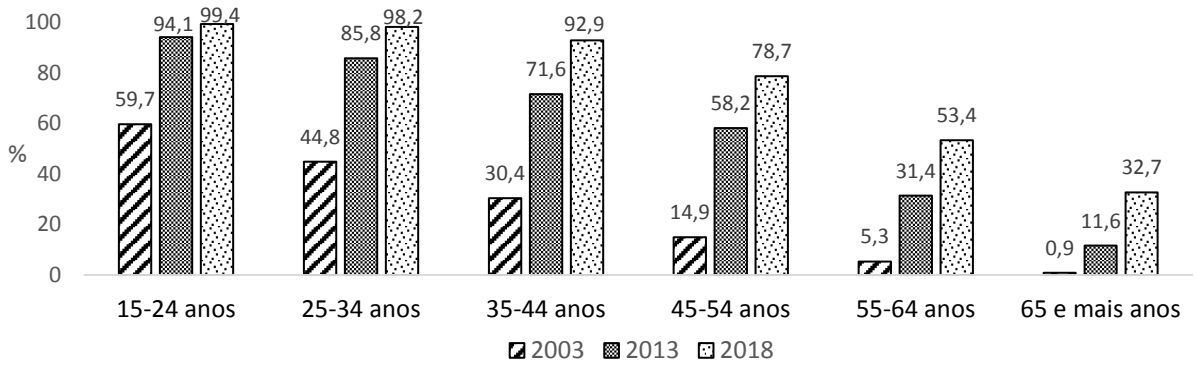
55+	Fonte	2003	2008	2013	2016	2017	2018
Portugal	CIES-IUL	3	-	20	-	-	-
	INE[a]	-	12	26	39	44	43
UE28	Eurostat[a]	-	32	50	61	64	67

[a] Os valores do INE e da Eurostat referem ao escalão 55 a 74 anos.

Fonte: CIES-IUL, Inquéritos SR2003 e 2013; INE, IUTICF; Eurostat, isoc_i

Segundo dados do INE relativos a 2018 (IUTICF), os utilizadores de internet (com utilização nos primeiros três meses do ano) representam já 99% dos casos na faixa etária dos 16 aos 24 anos e 98% no escalão dos 25 aos 34 anos. Entre os mais velhos – que passaram boa parte da sua vida na ausência deste tipo de tecnologia – o uso da internet não é tão transversal. Tal é evidente no caso dos indivíduos com idade entre os 55 e os 64 anos e entre os 65 e os 74 anos, entre os quais a taxa de utilização seria de, respetivamente, 53% e 33% (figura 3.7). Isto significa uma taxa de utilização de 43% entre os indivíduos com idade entre os 55 e os 74 anos, valor que na UE28 é de 67% (tendo sido sempre mais elevado, conforme quadro 3.18). Em 2018, 23% dos portugueses nunca utilizaram internet, sendo essa proporção de 52% na faixa etária dos 55-74 anos (sobretudo elevada no escalão dos 65-74 anos: 63%) (Eurostat, isoc_i).

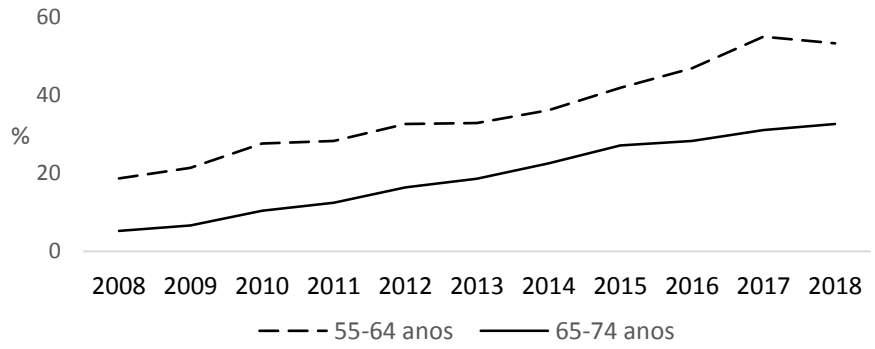
Figura 3.7 Utilizadores de internet por escalões etários, Portugal, 2003, 2013 e 2018 [a] *
(% de utilizadores em cada escalão etário)



[a] Relativamente ao ano de 2018, no primeiro escalão etário os valores referem aos 16-24 anos e no último escalão aos 65-74 anos.
* Dados de 2003 e 2013, fonte: CIES-IUL, Inquérito SR. Dados de 2018, fonte: INE, IUTICF.

Para uma análise mais fina da evolução da utilização da internet entre os seniores no escalão dos 55-64 anos e dos 65-74 anos de idade, em Portugal, nos últimos dez anos, recorremos aos dados do INE. Na figura 3.8 observamos o aumento gradual dessa utilização, verificando-se igualmente que nos últimos anos o ritmo tem sido um pouco menos acelerado, caracterizando-se sobretudo entre 2017 e 2018 por uma maior estabilização (e mais incidente na faixa dos 55-64 anos, que nos anos anteriores cresceu a um ritmo mais elevado).

Figura 3.8 Evolução da utilização da internet entre os seniores com 55-64 anos e 65-74 anos, Portugal, 2008-2018 *



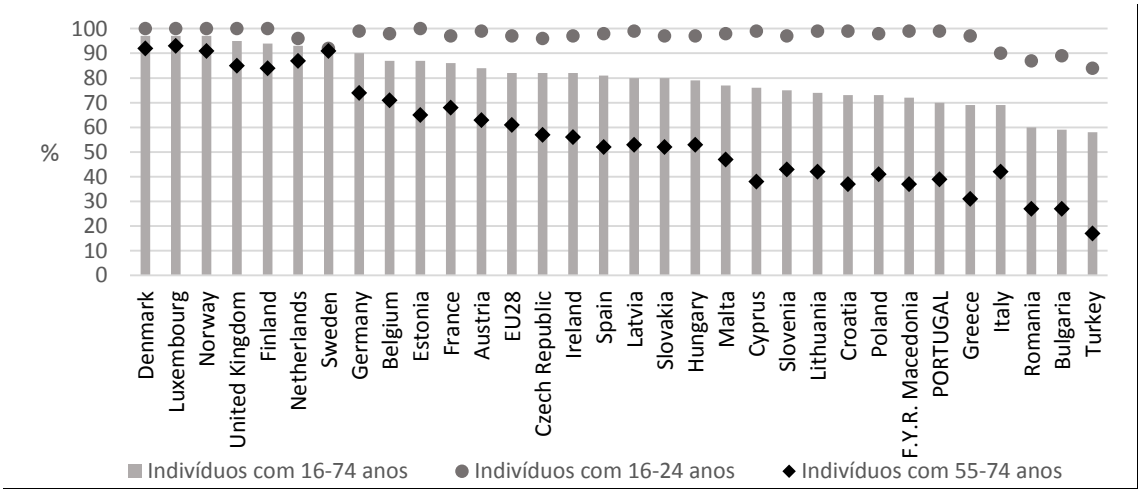
* Fonte: INE, IUTICF, https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0001024&xlang=pt&contexto=bd&selTab=tab2

Procurando uma perspetiva mais global da problemática das desigualdades etárias na utilização da internet, representámos graficamente os utilizadores de internet na UE28 e na Noruega, Macedónia e Turquia, em 2016, comparando a população em geral com os jovens na faixa etária dos 16-24 anos e com os adultos com idade entre os 55 e os 74 anos (figura 3.9). Tendo em consideração a diferença entre a taxa de utilização de internet dos mais jovens e dos mais seniores, podemos distinguir três grupos na UE28: os países em que a utilização é quase generalizada e em que a diferença geracional é relativamente pequena; os países em que a taxa de utilização anda à volta dos 80-90% e a diferença geracional é ainda significativa mas com a proporção de utilizadores entre os seniores a atingir já pelo menos os 50%; e,

finalmente, os países em que a utilização global é um pouco mais reduzida, em média de 70% (entre os 60-80%) e em que, embora a utilização dos jovens seja bastante elevada (perto dos 100%, exceto em três casos em que ronda os 90%), os utilizadores mais velhos representam ainda menos de metade da população sénior desses países (rondam em geral os 40%, mas em alguns casos aproximam-se mais dos 30%). No primeiro grupo (que configura a situação mais positiva mas menos comum na UE) encontramos países como a Dinamarca, o Luxemburgo ou a Suécia; do segundo grupo fazem parte países como a França, a Irlanda e a Espanha; e, no terceiro grupo, estão incluídos países como o Chipre, Portugal ou Itália.

Tomando para análise o caso português, confirma-se assim a persistência de desigualdades relativamente a outros países e dentro da população portuguesa. O gráfico retrata com clareza a desigualdade geracional existente ainda após a primeira metade da década de 2010 (que, embora em diferentes graus, é 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).

Figura 3.9 Utilizadores de internet* por país: comparação entre população total e população na faixa etária dos 16-24 anos e dos 55-74 anos, 2016



* Indivíduos que utilizaram internet nos últimos 3 meses.
Fonte: EUROSTAT, isoc_i, http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/database

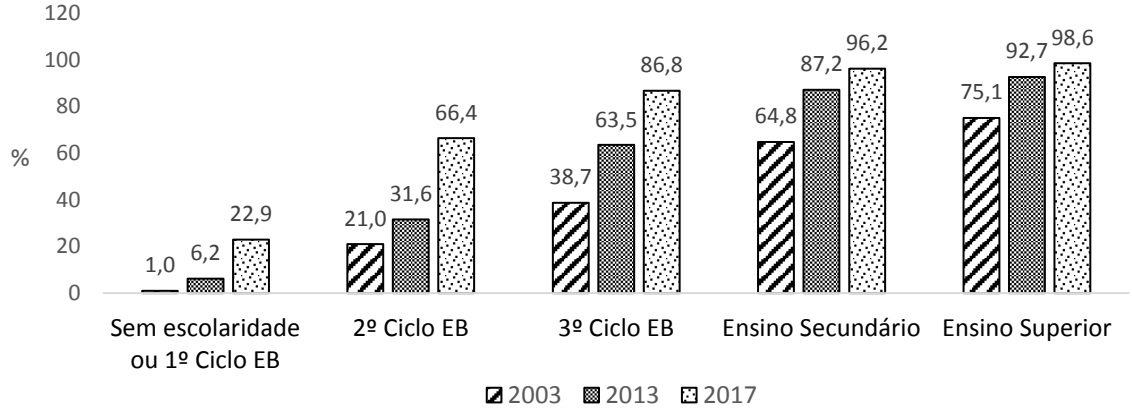
Utilização da internet: difusão e desigualdades qualificacionais

As desigualdades na adesão à internet também são bastante marcadas por nível de escolaridade, como acontece aliás com muitas outras práticas de base tecnológica e de carácter mais inovador. A maior incidência de utilização das redes digitais ocorre 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 (figura 3.10).

Segundo os dados recolhidos no inquérito SR2013, cerca de 93% dos detentores de diplomas do ensino superior utilizavam a internet, tendo sido aliás este grupo social o protagonista pioneiro do desenvolvimento da sociedade em rede em Portugal (Cardoso *et al.*, 2015). Em 2017, segundo os dados do INE, essa percentagem já quase atingia os 99%. Os indivíduos que completaram o ensino secundário apresentam atualmente uma taxa de utilização da internet bastante próxima à dos diplomados do ensino superior: 96% em 2017. Significativo aumento desde o início do século XXI registou-se também entre a população com o 3º ciclo do ensino básico, tendo passado de 39% em 2003 para 64% em 2013 e para 87% em 2017. Já no caso dos indivíduos com o 2º ciclo ou menos a utilização da internet é menos expressiva, com taxas de utilização caracteristicamente abaixo dos 50%, embora em 2017 o INE registe já no caso dos escolarizados com o 2º ciclo uma taxa de utilização de 66%. No caso específico dos indivíduos com quatro ou menos anos de escolaridade, a utilização da internet era de apenas 6% em 2013 (CIES-IUL, SR2013), passando para 23% em 2017 (INE, IUTICF).

Figura 3.10 Utilizadores de internet por nível de escolaridade, Portugal, 2003, 2013 e 2017 *

(% de utilizadores em cada grau de qualificação académica)



* Dados de 2003 e 2013, fonte: CIES-IUL, Inquérito SR. Dados de 2017, fonte: INE, IUTICF.

Utilização da internet: a idade e a escolaridade

A associação do fator geracional com o educativo assume bastante relevância na análise das desigualdades associadas à utilização da internet. Como observado em Cardoso *et al.* (2015: 135), " se, entre os jovens, a ausência de recursos escolares significativos não conduz a um necessário afastamento face a esta tecnologia, já entre os restantes, a dupla condição de mais velhos e pouco escolarizados parece ser particularmente inibidora".

As análises estatísticas desenvolvidas com base nos dados do inquérito SR2013 permitem concluir que a idade e a escolaridade são as variáveis de caracterização sociográfica que mais contribuem para a

explicação dos níveis de adesão à internet[8]. O quadro 3.19 é bastante ilustrativo do efeito combinado destes dois fatores.

Quadro 3.19 Utilização da internet segundo o nível de escolaridade e a idade, Portugal, 2003 e 2013 (%)

	Nível de escolaridade concluído	Escalões etários		
		15-34 anos	35-54 anos	55 e mais anos
2003	Ensino básico ou menos	38,4	7,7	0,8
	Ensino secundário	70,7	59.6	23,8
	Ensino superior	87,2	70,9	38,5
2013	Ensino básico ou menos	76,6	40,8	9,9
	Ensino secundário	94,6	86,6	62,8
	Ensino superior	97,0	95,8	73,1

Fonte: CIES-IUL, Inquéritos SR2003 e 2013.

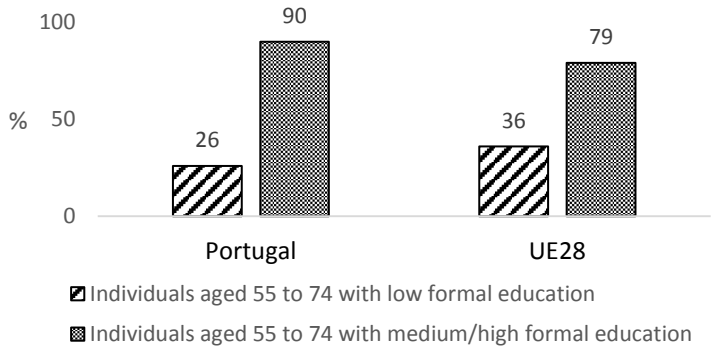
Em 2003, apenas no grupo dos diplomados do ensino superior com idade mais jovem se atingia uma taxa de utilização de perto de 90%. Entre os mais velhos, com ensino básico não existiam praticamente utilizadores e com ensino superior chegavam a perto dos 40%. Em 2013, entre os portugueses com 55 e mais anos, todos eles com contacto necessariamente tardio com a internet, os menos qualificados (em maior número) tinham uma adesão muito reduzida (10%), enquanto os mais qualificados (com o ensino secundário ou superior) atingiam taxas de utilização entre os 63% e os 73%. Ou seja, a idade, embora seja um fator inibidor, está longe por si só de ser um obstáculo intransponível no uso desta nova tecnologia.

Por outro lado, a escolaridade formal também não parece ser determinista no uso da internet, visto que nos escalões etários mais jovens o efeito da escolaridade também se faz sentir mas de forma menos significativa. Entre os qualificados ao nível do ensino básico com idade entre os 15 e os 34 anos, a taxa de utilização da internet era, em 2013, bastante significativa, rondando os 77%, o que revela bem, apesar da presença de estudantes neste grupo que ainda estão a concluir os seus estudos, o efeito positivo da juventude neste domínio. O contacto mais precoce com as novas tecnologias, nas mais variadas esferas da vida social e em diferentes contextos de aprendizagem, e a interação com outros jovens utilizadores de internet propiciado pelas intensas relações de sociabilidade que tendem a caracterizar os mais jovens são fatores a ter aqui em consideração (idem: 136).

Numa perspetiva de comparação internacional, a figura 3.11 enfatiza, por seu turno, que a influência que a escolaridade tem na utilização da internet entre a população sénior é mais relevante em Portugal no que na UE28. Dados de 2016 mostram que na Europa existe uma disparidade percentual na taxa de utilização da internet entre os seniores com diferentes graus de escolaridade que, embora expressiva, é menor do que a registada em Portugal.

[8] Escolaridade: V de Cramer=0,707; Escalões etários: V de Cramer=0,603.

Figura 3.11 Utilizadores de internet com 55-74 anos em Portugal e na UE28 segundo a escolaridade, 2016 (%)

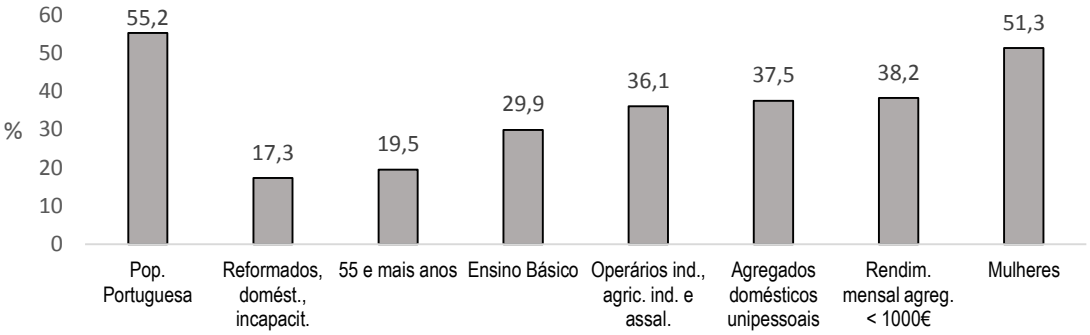


Fonte: EUROSTAT, isoc_i, http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/database

Outras desigualdades na utilização da internet

Também outras variáveis expressam desigualdades na utilização da internet, embora em grande parte ligadas à idade e à escolaridade. A figura 3.12 apresenta os grupos que menos utilizavam internet em Portugal em 2013, de onde se destacam, para além das gerações mais velhas e dos menos escolarizados, os inativos perante o trabalho (maioritariamente reformados) e ainda os indivíduos com profissões ligadas à agricultura e o operariado industrial, as pessoas com menores rendimentos, aqueles que vivem em agregados domésticos unipessoais e, ainda, as mulheres (que, embora com uma menor diferença, usam menos do que os homens).

Figura 3.12 Utilização da internet entre os grupos sociais mais infoexcluídos, Portugal, 2013
(% de utilizadores em cada grupo)



Fonte: CIES-IUL, Inquérito SR2013.

A desigualdade de género na utilização da internet era, em 2013, sobretudo visível nas faixas etárias mais avançadas (quadro 3.20). Entre os homens com 55 e mais anos, a taxa de utilização da internet era de 26% em 2013, enquanto entre as mulheres do mesmo grupo etário era de 14%. Entre os mais jovens (15-34 anos) tal tendência era já inexistente, sendo até superior a taxa de uso entre as mulheres.

Quadro 3.20 Utilização da internet segundo o sexo e a idade, Portugal, 2013 (%)

Sexo	Escalões etários		
	15-34 anos	35-54 anos	55 e mais anos
Masculino	87,4	69,0	25,9
Feminino	91,6	61,5	14,4

Fonte: CIES-IUL, Inquérito SR2013.

Apesar de a utilização da internet em Portugal ser, em geral, ainda ligeiramente mais comum entre os homens do que entre as mulheres, esta diferença tem vindo a tornar-se menos acentuada ao longo dos últimos anos: em 2017, a taxa de utilização dos homens era de 76% e a das mulheres era de 72%. O mesmo acontece no que respeita à condição perante o trabalho, embora as diferenças geracionais sejam ainda manifestas quando se observa o grupo dos estudantes por oposição ao dos reformados. No primeiro caso as taxas de utilização ascendem a perto de 100% desde o início da década; no caso dos reformados e outros inativos (reformados, incapacitados e domésticos), o INE contabiliza, em 2017, uma taxa de quase 37%. Entre os empregados o valor análogo é de 85% e entre os desempregados 69% (INE, IUTICF).

Quanto à categoria socioprofissional, o uso da internet era, em 2013, particularmente comum entre os profissionais técnicos e de enquadramento (81%). Este grupo está associado a ocupações que exigem uma maior mobilização de informação e a níveis académicos mais elevados. Como já referido anteriormente, os mais afastados da plataforma web são os agricultores e os assalariados agrícolas, regra geral com fraca formação escolar e profissional, seguidos dos operários industriais. Em consonância com o verificado a respeito das inserções socioprofissionais, a difusão do uso da internet tende também a ser mais alargada entre os indivíduos inseridos em agregados domésticos com maior nível de rendimento (CIES-IUL, SR2013).

Merece uma última referência a distribuição geográfica dos cibernautas portugueses e a dimensão dos agregados domésticos. Em termos gerais, os níveis de adesão à internet tendem a aproximar-se em todo o território nacional, evidenciando-se contudo, em 2017, a maior proporção de utilizadores na Área Metropolitana de Lisboa (84%) (INE, IUTICF). Verifica-se também que quanto mais alargados são os agregados domésticos em que os indivíduos se inserem, maior é a probabilidade de estes serem utilizadores de internet, evidenciando-se pela negativa os agregados unipessoais (frequentemente compostos por pessoas com mais idade) (CIES-IUL, SR2013).

Motivos da não utilização da internet

Centrando a análise nos não utilizadores de internet, procura-se compreender o seu grau de distanciamento em relação a este novo media e aprofundar os motivos de tal afastamento. Para tal recorremos aos dados do inquérito SR2013. Segundo o mesmo, cerca de três quartos daqueles que se identificam como não utilizadores de internet consideram saber do que se trata e mais de 20%, embora não saibam, já ouviram falar. Os inquiridos que indicam não saber o que é a internet, assim como os que

nunca contactaram com informação de lá retirada, pertencem na sua quase totalidade às gerações mais velhas e menos qualificadas.

Mais de 80% dos portugueses que não utilizam internet não dispõem de acesso à rede no seu agregado doméstico, representando ainda assim uma percentagem relativamente significativa aqueles que, tendo hipótese de se ligar à internet a partir de casa, não o fazem. Nestes casos, a decisão da instalação deste equipamento no espaço doméstico não terá sido, regra geral, da sua autoria.

A não utilização de internet é originada por diferentes motivos consoante o grupo etário (quadro 3.21). Segundo os dados de 2013, para os mais jovens o custo é o mais relevante (46%). Já os principais argumentos declarados pelos seniores para justificar o afastamento da internet são a falta de competências para o uso (60%) e a perceção de ausência de utilidade (23%). Esta ausência de motivações e, principalmente, competências assume-se particularmente destacada entre os seniores que têm menores qualificações académicas e que nunca usaram internet[9].

Quadro 3.21 Motivos da não utilização da internet, segundo a idade, Portugal, 2013 (%)*

	15-34 anos	35-54 anos	55 e mais anos	Total (n=673)
Não sabe o suficiente para usar	14,8	39,6	**59,9**	51,2
Não vê utilidade	13,2	19,6	**23,4**	21,6
É muito caro	**45,9**	19,2	2,3	10,0
Não tem acesso a um computador ou à internet/ não tem o equipamento informático necessário	10,6	8,6	6,7	7,6
Não tem tempo	9,4	9,7	2,6	5,0
Outros motivos	6,1	2,2	3,5	3,4
Ns/Nr	0,0	1,1	1,5	1,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

* Universo dos não utilizadores que sabem o que é a internet ou já ouviram falar.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito SR2013.

Em termos gerais, quando comparados os resultados de 2013 com os de 2003, verifica-se que os motivos associados ao custo elevado ou à ausência de acesso a equipamento sofrem uma diminuição ao longo da década e que questões relacionadas com conhecimento e competências sofrem um crescimento. A dificuldade na utilização da internet, a reduzida literacia digital, é assim uma importante barreira ao uso destas novas tecnologias.

As perspetivas dos indivíduos quanto à futura utilização da internet são também fortemente diferenciadas. Os não utilizadores com 55 ou mais anos mostraram-se em 2013 os mais reticentes, sendo que 30% afirmaram talvez poder vir a usar, mas uma clara maioria (61%) pôs de lado tal cenário, expressando a convicção de que nunca virá a utilizar esta nova tecnologia.

[9] Importa notar que, em 2013, cerca de 15% dos inquiridos de todas as idades que se identificam como não utilizadores já utilizaram internet no passado (com destaque para os desempregados e para aqueles que declaram ter deixado de precisar de usar internet ou apenas ter utilizado no passado por via do acesso doméstico protagonizado por outros que não o próprio (por exemplo, quando os filhos saem de casa).

3.3 Competências digitais

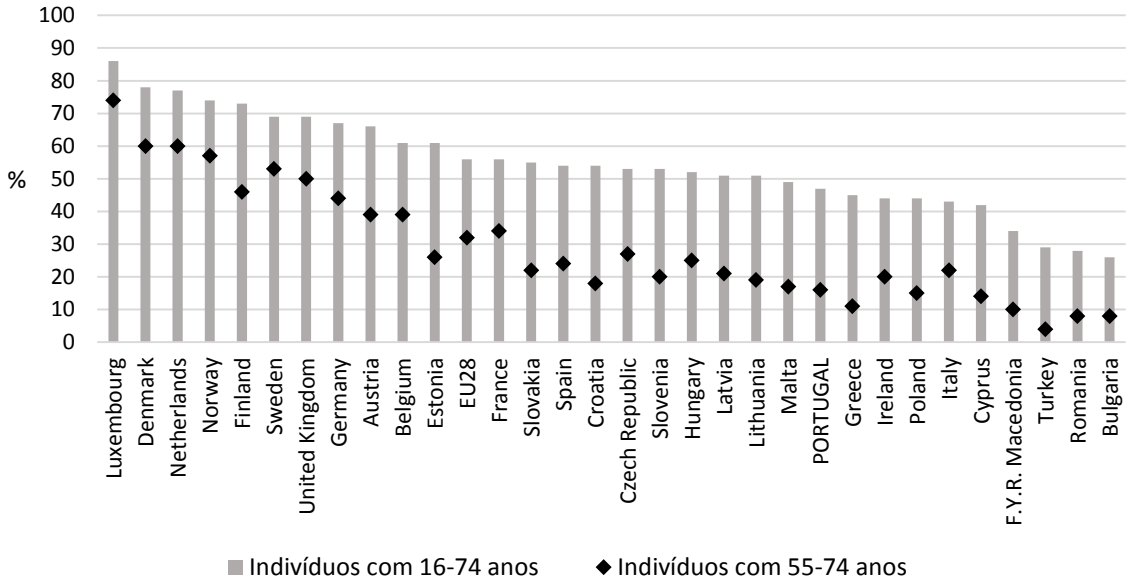
A iliteracia digital é uma barreira determinante ao uso das novas TIC e um obstáculo fundamental para usufruir em pleno das oportunidades que as sociedades contemporâneas oferecem. Atentemos então de seguida nas competências digitais, considerada uma das oito competências chave para a aprendizagem ao longo da vida (UE, 2006a).

Para uma análise exploratória, utilizamos o indicador adotado pelo Eurostat. Este indicador, que tem por base o Quadro Europeu de Referência para a Competência Digital (projeto *DigComp*: JRC/Comissão Europeia, 2013), 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 básico[10]. Na figura 3.13 apresenta-se graficamente a população, de vários países europeus, com pelo menos o nível básico de competências digitais, ou seja, que, segundo a Comissão Europeia, tem as competências de que precisa para funcionar de modo minimamente eficaz no mundo digital. Os dados são de 2016 e, para além da comparação entre países, a representação gráfica confronta a população em geral com a população na faixa etária dos 55 aos 74 anos. Já na figura 3.14 dispõe-se os mesmos dados, mas comparando diretamente Portugal e a UE28 e acrescentando a variável relativa à utilização da internet, que nos permite encontrar valores restritos aos utilizadores de internet.

Considerando a proporção de seniores com competências digitais pelo menos básicas em comparação com a globalidade dos cidadãos, evidenciam-se duas realidades na Europa. Entre o conjunto de países com uma maior proporção da população total (entre mais de 60% a mais de 80%) e dos seniores (entre 40% a mais de 70%) a demonstrar possuir competências para lidar com o mundo digital encontram-se maioritariamente países do Norte da Europa. Já do grupo de países com menor percentagem relativa de população em geral (entre cerca de 30% a 60%) e de indivíduos com idades mais avançadas (entre menos de 10% a menos de 40%) com pelo menos o nível básico de competências digitais fazem parte um conjunto mais alargado de países, incluindo Portugal. O desfavorecimento dos mais velhos em termos de competências digitais é comum a toda a Europa, mas neste último grupo de países a desigualdade etária é em média mais acentuada.

[10] Mais informação sobre o indicador em: https://ec.europa.eu/digital-single-market/news/new-comprehensive-digital-skills-indicator

Figura 3.13 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

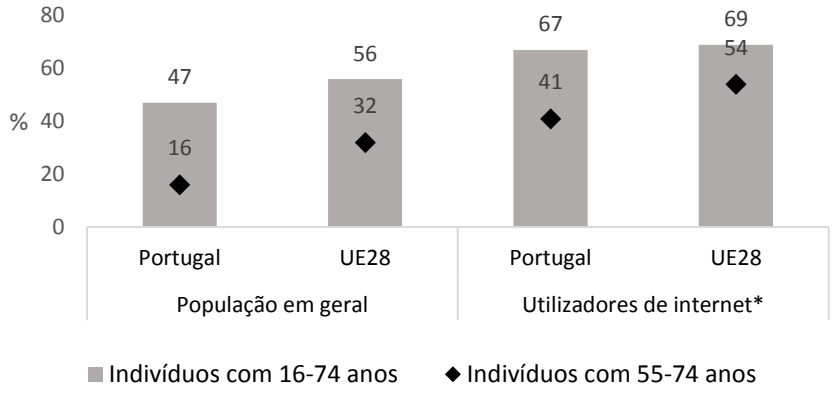


Fonte: EUROSTAT, isoc_sk, http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/database

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%. A média da UE28 é de 32% em relação aos seniores e de 56% para a população em geral. 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 3.14). 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. Os valores equivalentes na UE28 são de, respetivamente, 54% e 69%.

A diferença de Portugal relativamente à União Europeia no que à proporção da população com competências digitais básicas diz respeito é maior no que concerne aos seniores do que em relação à 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: como já referido, 16% em Portugal com competências básicas face a 32% na UE.

Figura 3.14 População com pelo menos o nível básico de competências digitais em Portugal e na UE28, segundo utilização da internet e idade, 2016

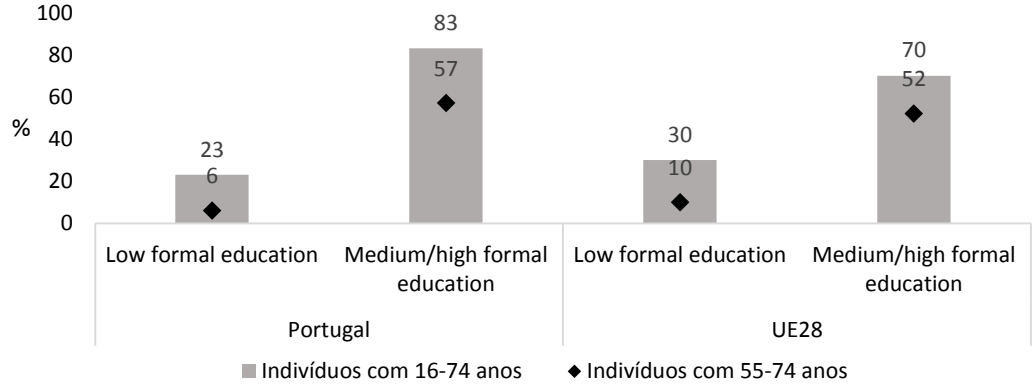


* Indivíduos que utilizaram internet nos últimos 3 meses.

Fonte: EUROSTAT, isoc_sk, http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/database

A posse de competências digitais está também claramente relacionada com o capital escolar. Como a figura 3.15 mostra, em Portugal essa relação é particularmente relevante. No nosso país existe uma menor proporção de indivíduos com competências digitais pelo menos básicas entre os indivíduos com menores níveis de educação formal do que na UE. Mas, no sentido oposto, destacamo-nos face à UE com uma maior proporção de indivíduos com competências digitais pelo menos básicas entre os indivíduos com escolaridade mais elevada. A tendência é semelhante no que respeita especificamente à população com 55-74 anos. Mas o mais relevante é, sem dúvida, a diferença tão expressiva entre as competências digitais dos indivíduos com menores e maiores recursos escolares, que embora também bastante visível na UE, é mais acentuada no nosso país. É também bastante evidente, para todos os níveis de educação, a desigualdade etária, que transparece as menores competências digitais dos seniores. Essas competências são particularmente reduzidas entre os seniores com baixa escolaridade, duplamente desfavorecidos em termos sociais.

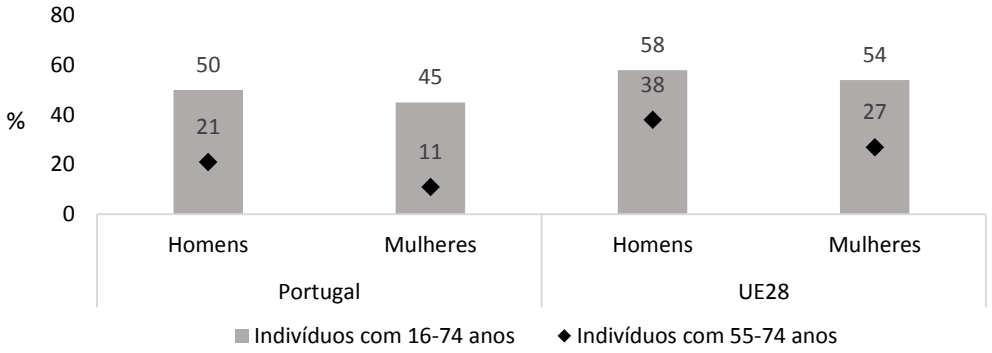
Figura 3.15 População com pelo menos o nível básico de competências digitais em Portugal e na UE28, segundo a escolaridade e a idade, 2016



Fonte: EUROSTAT, isoc_sk, http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/database

Por sua vez, o género parece introduzir alterações relevantes na posse de competências digitais entre os indivíduos com idade entre os 55 e os 74 anos, não sendo muito evidente entre a população em geral. Este cenário é similar em Portugal e na UE. Não obstante, as mulheres portuguesas com idades mais avançadas (caracterizadas por reduzidos níveis de escolaridade, nomeadamente inferiores aos dos homens da mesma faixa etária) são as mais desfavorecidas no que concerne à posse de competências digitais básicas (figura 3.16).

Figura 3.16 População com pelo menos o nível básico de competências digitais em Portugal e na UE28, segundo o sexo e a idade, 2016



Fonte: EUROSTAT, isoc_sk, http://ec.europa.eu/eurostat/web/digital-economy-and-society/data/database

Estes dados reforçam a importância de políticas de inclusão digital dirigidas para os seniores. O seu desfavorecimento em matéria de competências digitais é evidente e gerador de desigualdades importantes no contexto da sociedade em rede. Relembremos que o principal motivo de não utilização da internet apontado pelos indivíduos com 55 ou mais anos é precisamente a falta de conhecimentos para tal. Na continuidade desta análise, traça-se no capítulo seguinte o cenário das políticas e das iniciativas para reverter as clivagens sociais ainda existentes na sociedade em rede em Portugal.

Capítulo 4. Políticas, atores sociais e inclusão digital da população sénior: respostas a nível macro e meso

Depois de analisados os aspetos mais estruturais relacionados com a problemática da inclusão digital da população sénior, o presente capítulo procura identificar e analisar as respostas que têm surgido na sociedade portuguesa a nível macro e meso. Um primeiro ponto do capítulo incide nas políticas nacionais e nas orientações políticas europeias a este respeito e uma segunda parte do capítulo recai sobre as iniciativas de instituições e empreendedores.

Assim, no ponto 4.1 apresenta-se o resultado da análise empreendida em torno de documentos de política europeus e nacionais que abordam a relação dos cidadãos com as TIC no contexto da sociedade da informação, mais especificamente a inclusão digital dos seniores. O período temporal considerado na análise são as duas últimas décadas, privilegiando-se os últimos dez anos mas analisando-se também documentos que datam de perto do ano 2000, e dessa década, na medida em que constituem bases relevantes e contextualizadoras da emergência e consolidação da temática.

Por sua vez, o ponto 4.2 centra-se na pesquisa efetuada sobre iniciativas de instituições e de empreendedores de promoção de literacias digitais e de desenvolvimento de produtos TIC para seniores, focando quer as práticas quer as perspetivas dos seus promotores. A informação que sustenta esta parte do capítulo resulta de pesquisa documental e análise de documentos relativos às iniciativas em causa, de informação recolhida em encontros de projetos e em conversas informais e de entrevistas a interlocutores-chave. Estas entrevistas foram realizadas ao longo do ano de 2016 com interlocutores de algumas das entidades promotoras dos projetos, por nós selecionadas de acordo com critérios de variabilidade (explicitados na metodologia). Como complemento à informação presente neste subcapítulo, apresenta-se no Anexo B um breve estudo de caso. A pesquisa é também desenvolvida em Coelho, 2017a e 2017b.

4.1 Orientações políticas europeias e políticas nacionais de inclusão digital de seniores

A inclusão digital das gerações mais velhas é um problema relevante das sociedades atuais que tem sido objeto recorrente de medidas de política no contexto europeu e também português. O objetivo de incluir a população na sociedade da informação, promover a literacia digital junto dos grupos mais infoexcluídos, incentivá-los a utilizar as novas tecnologias e a usufruir das suas potencialidades, mas também o propósito de estimular a investigação e o desenvolvimento de produtos TIC inovadores direcionados para a melhoria da qualidade de vida desses grupos e para melhorar a sua acessibilidade às novas redes comunicacionais, têm merecido o foco de políticas nacionais e internacionais nas últimas décadas. Os seniores têm sido identificados ao longo dos anos, de forma mais ou menos explícita, como públicos-alvo dessas políticas. Nos documentos de política que se vão referindo ao longo da análise

procura-se destacar os eixos e as medidas mais diretamente relacionadas com a inclusão digital de públicos mais vulneráveis e infoexcluídos, com maior enfoque para ações que implicam de forma mais direta a população sénior.

Orientações políticas europeias

No contexto da política europeia é visível a partir da década de 2000 a crescente preocupação com o tema da inclusão digital, nomeadamente das gerações mais velhas e infoexcluídas, associado a outros como o envelhecimento ativo, a aprendizagem ao longo da vida, as competências e a literacia digitais ou o desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras.

Uma sociedade da informação para todos: eEurope

A preocupação com a relação seniores-TIC surge na sequência da prossecução de outras metas relacionadas com a sociedade da informação que ganharam consistência em iniciativas como *eEurope - An Information Society for All* (eEurope - Uma Sociedade da Informação para Todos), lançado pela Comissão Europeia em 1999 (UE, 1999) com o objetivo de generalizar, tanto quanto possível, as tecnologias da informação e garantir que a UE tira partido das oportunidades associadas à sociedade da informação (nomeadamente ao nível do crescimento económico e do emprego).

Um ano depois, em 2000, o Conselho Europeu realizado em Lisboa estabelece o objetivo ambicioso de tornar a Europa a economia mais competitiva e dinâmica do mundo. Considera que a Europa necessita com urgência de explorar as oportunidades da nova economia, nomeadamente da internet. Como se refere no documento da designada *Lisbon Agenda* (Estratégia de Lisboa), "O advento súbito e a importância crescente das tecnologias da informação e da comunicação (TIC) nas esferas profissional e privada têm uma dupla consequência: por um lado, exigem uma revisão completa do sistema educativo europeu e, por outro, implicam que seja garantido o acesso à formação ao longo da vida" (UE, 2000a). Na sua sequência, surge ainda em 2000 o plano de ação *eEurope 2002* (UE, 2000b). Este plano de ação, emparelhando a questão do crescimento e do emprego à da sociedade da informação, tem por objetivo garantir a consecução das metas fixadas no Conselho Europeu de Lisboa. Nesse sentido, as áreas-chave do eEurope foram revistas à luz das conclusões da cimeira e das numerosas reações recebidas, tendo-se focalizado em três objetivos principais: uma internet mais barata, mais rápida e segura; investir nas pessoas e nas qualificações; e estimular a utilização da internet. Apesar de ainda muito centrado na extensão da conectividade da internet na Europa e nas empresas e população jovem, inclui-se referência ao desafio de aumentar a taxa de emprego na economia do conhecimento de trabalhadores idosos.

Já no plano de ação *eEurope 2005* (UE, 2002), procura-se incentivar o desenvolvimento de serviços, aplicações e conteúdos online, e, simultaneamente, intensificar a implantação do acesso em banda larga securizado à internet. No relatório de avaliação do eEurope 2005 (UE, 2004) identificam-se domínios em que são necessários esforços complementares, como é o caso da aprendizagem em linha, da

telemedicina ou da inclusão digital. Relativamente a este último domínio, mencionava-se a necessidade de dar especial atenção ao estabelecimento de normas europeias em matéria de acessibilidade da web e de incentivar o acesso multiplataformas a fim de melhorar a acessibilidade dos grupos e regiões desfavorecidas.

I2010 e Declaração de Riga: inclusão digital e literacia

Iniciativas políticas europeias subsequentes às do eEurope evidenciam de forma mais clara a problemática da inclusão digital e evidenciam mais objetivamente a população sénior nos objetivos das suas ações.

Tendo como contexto geral a Estratégia de Lisboa revista no Conselho Europeu de 2005 (agora com prioridades mais focalizadas), a iniciativa *i2010 - A European Information Society for Growth and Employment* (i2010 - Uma Sociedade da Informação Europeia para o Crescimento e o Emprego), aprovada em 2005 (UE, 2005), pretende consolidar a convergência das políticas europeias relativas à sociedade de informação, tendo presente o objetivo final de desenvolvimento da economia e sociedade europeias através do aumento do emprego e da qualidade de vida dos europeus. No quadro estratégico apresentado, delineado até 2010, promove-se uma economia digital aberta e concorrencial e enfatizam-se as TIC enquanto fator de inclusão e de qualidade de vida. Para além da criação de um espaço único europeu da informação e do reforço da inovação e do investimento em investigação na área das TIC, uma prioridade identificada no i2010 é a realização de "uma sociedade da informação europeia inclusiva" (idem: 4). Esta expressão introduz o conceito de inclusão digital como um fator-chave do progresso económico e da inclusão social. Faz-se referência à importância de tornar produtos e serviços TIC mais acessíveis, nomeadamente nas regiões menos desenvolvidas. Menciona-se ainda que as TIC podem dar um forte contributo para a melhoria da qualidade de vida, nomeadamente ao nível da saúde, contribuindo para uma maior eficácia dos sistemas públicos de saúde e assistência social. A prestação de cuidados numa sociedade envelhecida é considerado um tema prioritário, incidindo nas tecnologias de apoio ao bem-estar, à autonomia e à saúde.

Já em 2006 destaca-se um marco de grande relevância para a promoção da inclusão digital dos seniores: *The Riga Ministerial Declaration* (Declaração Ministerial de Riga) (UE, 2006b). Esta declaração surge na sequência da Cimeira *ICT for an Inclusive Society*, no âmbito da Comissão Europeia. Em linha com o programa i2010, pretende implementar uma política de *eInclusion* no sentido de eliminar a fratura digital. A inclusão digital é explicitada neste documento como significando tanto TIC inclusivas como o uso de TIC para alcançar objetivos de inclusão mais amplos. Centrando-se na promoção da participação de todos na sociedade da informação, as políticas de inclusão digital "procuram reduzir desigualdades no uso das TIC e promover o seu uso para combater a exclusão, melhorar o desempenho económico, as oportunidades de emprego, a qualidade de vida e a participação social" (idem: 1). Segundo a Declaração, atenção especial deve ser dada à necessidade de motivar os grupos mais infoexcluídos, nomeadamente os seniores, para o uso das TIC.

Concretamente, e em consonância com o i2010, a Declaração Ministerial de Riga estabelece seis áreas chave para as iniciativas relacionadas com a inclusão digital: envelhecimento ativo; desigualdades digitais associadas a fatores geográficos; acessibilidade; competências e literacia digital; diversidade cultural; e governação digital inclusiva. Entre o conjunto de tópicos prioritários e metas políticas especificados, encontramos uma ampla referência à população sénior. No domínio do envelhecimento ativo, a declaração identifica a importância de desenvolver o potencial mercado de produtos e serviços TIC para os seniores e de melhorar a empregabilidade e a produtividade da população com idade mais avançada investindo em soluções inovadoras baseadas nas TIC e em formação em competências digitais. Inclui ainda nesse domínio a ideia de que a penetração das TIC entre os seniores deverá incentivar a sua participação ativa na sociedade e facilitar a interação e as relações sociais. Encoraja ainda iniciativas relacionadas com a vida independente, a promoção de tecnologias assistivas e serviços com base nas TIC ao nível da saúde e dos serviços sociais, fazendo assim referência nomeadamente ao desenvolvimento de ambientes assistidos por tecnologia para a população sénior. No que concerne à vertente da literacia digital, os Estados-Membros comprometem-se a promover iniciativas nesse âmbito, através de sistemas de educação formal ou não-formal, dirigidas a grupos em risco de exclusão, entre os quais se incluem os seniores, mas também outros grupos como os desempregados ou a população com baixa escolaridade. Pretende-se explicitamente que a promoção da literacia digital melhore as condições de empregabilidade desses grupos.

Na Declaração de Riga, os ministros convidam outras autoridades, a sociedade civil e as empresas a conjugar esforços, a promover iniciativas locais, regionais e nacionais relacionadas com os tópicos em causa e a dar especial atenção às necessidades da população mais velha, procurando melhorar a sua qualidade de vida e oferecer serviços mais acessíveis e eficientes ao nível da saúde e dos cuidados, criando assim também novas oportunidades de negócio.

Em plena fase de legislação europeia sobre a inclusão digital, as competências digitais são identificadas como uma das oito competências-chave da sociedade do conhecimento e que devem fazer parte da aprendizagem ao longo da vida. No documento *Recommendation of the European Parliament and of the Council on key competences for lifelong learning* (Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho sobre as Competências Essenciais para a Aprendizagem ao Longo da Vida), de 2006 (UE, 2006a), refere-se que este tipo de competências envolve "a utilização segura e crítica das tecnologias da sociedade da informação no trabalho, nos tempos livres e na comunicação".

As iniciativas i2010 sobre participação e envelhecimento na sociedade da informação

Como aprofundamento das orientações da Declaração de Riga, surge em 2007 a *European i2010 initiative on e-Inclusion - To be part of the information society* (Iniciativa i2010 sobre Infoinclusão - Participar na Sociedade da Informação) (UE, 2007b). O termo infoinclusão é aí explicitado como "as ações que visam a realização de uma sociedade da informação inclusiva, ou seja, uma sociedade da informação para todos. O objetivo é permitir uma participação plena na sociedade da

informação a todos os que o desejem, apesar de desvantagens individuais ou sociais" (idem: 2). A infoinclusão é referida como necessária para a promoção da justiça social e por razões económicas, sendo considerada "um fator essencial para a realização dos objetivos de progresso económico e social da Iniciativa i2010 e, por conseguinte, da Agenda de Lisboa" (idem: ibidem).

A Declaração de Riga fixou objetivos concretos a respeito do tema, contudo nesta comunicação de 2007 refere-se a não observância de progressos a respeito de grande parte desses objetivos, persistindo o fosso digital – são evidenciadas disparidades significativas ao nível, por exemplo, da utilização da internet e da literacia digital entre o grosso da população da UE e alguns grupos como as pessoas com mais de 65 anos. Alguns problemas são listados no documento da Comissão Europeia como o facto de muitos cidadãos não tomarem parte ativa na sociedade da informação, de as soluções TIC promotoras de inclusão continuarem a ser insuficientes e fragmentadas, de a ação política não ser suficientemente coordenada e eficaz. Para "enfrentar os desafios" (idem: 6), a comunicação convida ao conjugar de esforços entre diferentes stakeholders, como a indústria das TIC, os utilizadores, as organizações sociais, as autoridades públicas. Esses esforços incidem por exemplo na melhoria das competências digitais, sendo que autoridades, indústria e organizações são convidadas a intensificar os seus esforços no sentido de "promover as cibercompetências e a formação em literacia digital básica, nomeadamente para os que se encontram em maior risco de exclusão" (idem: 9).

Para abordar mais aprofundadamente as questões relativas ao envelhecimento surge em 2007 um novo plano, também no âmbito do i2010: *Ageing well in the Information Society - Action Plan on ICT and Ageing* (Envelhecer Bem na Sociedade da Informação - Plano de Ação no domínio TIC e Envelhecimento) (UE, 2007a). Partindo da constatação de que a população europeia está a envelhecer e de que "as TIC podem ajudar os idosos a melhorar a sua qualidade de vida, a manter-se mais saudáveis e a viver autonomamente por mais tempo" (idem: 3), este documento da Comissão pretende impulsionar o desenvolvimento e utilização de ferramentas e serviços TIC amigáveis, que vão de encontro às necessidades dos seniores e que procurem responder aos desafios colocados pelo envelhecimento. São abordados três contextos ou áreas de necessidades dos utilizadores:

1) Envelhecer bem no trabalho ou envelhecimento ativo no trabalho: "permanecer ativo e produtivo por mais tempo, com melhor qualidade de trabalho e equilíbrio entre o trabalho e a vida privada com a ajuda de TIC de fácil acesso, de práticas inovadoras para locais de trabalho adaptáveis e flexíveis, de competências digitais e de uma aprendizagem assistida pelas TIC (aprendizagem em linha)" (idem: 4).

2) Envelhecer bem na comunidade: "permanecer socialmente ativo e criativo, através de soluções TIC para a criação de redes sociais, bem como do acesso aos serviços públicos e comerciais, melhorando assim a qualidade de vida e reduzindo o isolamento social (um dos principais problemas dos idosos nas zonas rurais, nas zonas com pequena densidade populacional e nas zonas urbanas em que o apoio familiar é limitado)" (idem: ibidem).

3) Envelhecer bem em casa: "gozar de uma vida mais saudável e de uma qualidade de vida quotidiana mais elevada por mais tempo, assistida pela tecnologia, mantendo simultaneamente um grau elevado de independência, autonomia e dignidade" (idem: ibidem).

A identificação destas áreas pretende fazer uma melhor correspondência entre a investigação em TIC e as necessidades concretas dos seniores. Refere-se que o mercado das TIC para o envelhecimento está à data ainda pouco desenvolvido e não assegura as soluções necessárias, o que se deve a fatores como o fraco conhecimento da população sénior, das suas necessidades e dos motivos que a podem afastar das TIC. A baixa sensibilização de parte da indústria europeia das TIC para o público sénior e a baixa visibilidade no mercado das soluções para os utilizadores idosos, a falta de normas e interoperabilidade e a incerteza quanto à sustentabilidade dos modelos empresariais constituem obstáculos ao seu desenvolvimento. Adicionalmente, segundo os autores do Plano, a fragmentação leva a uma diversidade de soluções dispendiosas e as questões éticas e a falta generalizada de cooperação entre os utilizadores e as empresas atrasam a sua adoção.

O documento destaca a posição de relativa fragilidade dos seniores quando confrontados com as novas tecnologias, quer pela sua situação social (rendimentos, educação, localização geográfica, saúde, questões de género ou possíveis deficiências) ou pela complexidade das tecnologias e pelo facto de os produtos e serviços ainda não estarem adaptados ou adequadamente disponíveis para satisfazerem as suas necessidades. Chama-se a atenção para a importância da capacitação do utilizador e refere-se que os seniores cada vez mais podem encarregar-se da própria saúde, condição física e vida quotidiana de forma autónoma, acedendo a informação através das TIC, nomeadamente a internet, e recorrendo a soluções nelas apoiadas.

Perspetivando as TIC para o envelhecimento como uma necessidade social e uma oportunidade económica, o Plano de Ação Envelhecer Bem na Sociedade da Informação visa "acelerar a obtenção de benefícios por parte dos cidadãos, empresas e autoridades na Europa" (idem: 8) – os benefícios das TIC são referidos por exemplo em relação à área da saúde: na melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, no aumento das oportunidades económicas das empresas e na redução de custos para os governos, já que "as TIC permitem uma gestão e prestação de cuidados de saúde e de assistência social mais eficientes" (idem: 3). No sentido de realizar o objetivo proposto, o Plano pretende sensibilizar e estabelecer um consenso em torno das oportunidades associadas às TIC para o envelhecimento, acelerar a sua adoção, criando condições favoráveis para ultrapassar os obstáculos à mesma, promover o investimento em soluções validadas e coordenar esforços na preparação do futuro através da investigação e inovação.

Agenda Digital para a Europa: mercado único digital, desigualdades de acesso e inovação

Já em 2010, e na sequência da iniciativa i2010, surge a *Digital Agenda for Europe* (Agenda Digital para a Europa) (UE, 2010), que visou prosseguir as políticas europeias para a sociedade da informação. Esta nova iniciativa surge no âmbito da Estratégia Europa 2020, que estabelece objetivos para o crescimento

da UE até 2020, sendo um dos seus sete pilares. A Agenda Digital para a Europa desenha a estratégia da UE para o crescimento da economia digital, no sentido de "extrair benefícios económicos e sociais sustentáveis de um Mercado Único Digital (MUD)" (assente no livre acesso aos serviços digitais oferecidos pelas empresas europeias) (idem: 3). Estabelecendo metas e medidas até 2015, analisadas mais aprofundadamente de seguida, assume o objetivo de reduzir a percentagem de europeus que nunca utilizaram internet e realça o potencial das TIC para beneficiar a vida quotidiana, nomeadamente dos cidadãos mais velhos, e para revolucionar os serviços de saúde e os serviços públicos.

Na comunicação da Comissão Europeia é bastante referida a crise económica que afetava a Europa por esta altura, sendo que iniciativas como estas são percecionadas como assumindo particular importância para "retomar a senda do progresso" (idem: ibidem). A Agenda pretende maximizar o potencial social e económico das TIC, com destaque para a internet, "um recurso fundamental da atividade económica e social" (idem: ibidem). Refere-se a revolução que as TIC estão a operar, como os serviços que estão a convergir para o mundo digital e a estar acessíveis através de múltiplos dispositivos digitais. Mas reconhece-se ser necessário vencer importantes desafios para tirar partido do potencial das TIC. São identificados obstáculos como os referidos nos excertos seguintes: "O entusiasmo com que as pessoas aderem às tecnologias digitais, quer como cidadãos, quer como consumidores ou trabalhadores, esbarra nos receios em relação à proteção da privacidade e à segurança, no acesso insuficiente à internet, na dificuldade de utilização, na falta de qualificações nesta matéria e na falta de acessibilidade para todos" (idem: 5); "a Europa (…) aposta pouco na inovação e na investigação e desenvolvimento (I&D) para melhorar a qualidade e o desempenho dos serviços públicos" (idem: 26). Para superar as dificuldades, a Comissão pede o empenho da UE e dos estados membros, inclusive a nível regional, e a participação de outros atores sociais, como a população jovem, tendencialmente mais familiarizada com as novas tecnologias.

Entre os sete domínios de ação da Agenda Digital para a Europa, encontramos dois que incidem mais na temática da inclusão digital dos seniores: melhorar a literacia digital, as qualificações em TIC e a inclusão na sociedade digital; e desenvolver o potencial das TIC em benefício da sociedade.

No sexto domínio de ação a Agenda Digital começa por abordar o problema das desigualdades na utilização da internet: "Sendo cada vez mais as tarefas do dia-a-dia efetuadas online (…), a utilização da internet tornou-se parte integrante da vida quotidiana de muitos europeus. No entanto, 150 milhões de europeus - cerca de 30% - nunca utilizaram a internet. (…) Este grupo é constituído, na sua maioria, por pessoas com idades compreendidas entre os 65 e os 74 anos, por pessoas com baixos rendimentos, por desempregados e pelos que possuem os níveis mais baixos de escolaridade" (idem: 28). Assim, assume o objetivo de reduzir a percentagem de europeus que nunca utilizaram internet para metade até 2015. A respeito da literacia e qualificações digitais, a Agenda expressa a relevância de melhorar os níveis de literacia digital de toda a população e a formação no domínio das TIC da população ativa, mencionado nomeadamente a utilização de ferramentas online e de meios digitais com esse intuito.

Refere também que os sítios web públicos que sejam importantes para uma participação plena na vida pública devem seguir as normas internacionais em matéria de acessibilidade da web.

No âmbito do sétimo domínio de ação, o envelhecimento demográfico é referido como um dos desafios com que se defronta a sociedade que podem usufruir do contributo da utilização inteligente da tecnologia. Cuidados de saúde sustentáveis e apoio assente nas TIC a uma vida digna e autónoma é um dos tópicos abordados no domínio em causa, que se foca em melhorar a qualidade de vida dos cidadãos mais velhos e em revolucionar os serviços de saúde. Refere-se a potencialidade do reforço da implantação de serviços de saúde em linha com o armazenamento seguro de dados pessoais de saúde online, de novos serviços de telemedicina ou de dispositivos de monitorização do estado de saúde de pessoas com doenças crónicas. Evidenciam-se também as tecnologias de assistência à autonomia no domicílio (AAL-Ambient Assisted Living), pretendendo-se reforçar o programa da UE e dos Estados-Membros e a investigação avançada neste domínio: "As tecnologias AAL irão promover a inovação e a implantação de soluções TIC em áreas essenciais, como a prevenção de quedas (que afetam mais de um terço das pessoas com idade acima dos 65 anos) e o apoio a pessoas que sofrem de demência (que atinge mais de sete milhões de pessoas na UE), sendo o objetivo duplicar, até 2015, a aceitação de medidas práticas para uma vida autónoma por parte dos idosos" (idem: 34).

Paralelamente à consolidação na agenda europeia do tema da inclusão e literacia digitais e das TIC para o envelhecimento, também o tema do envelhecimento ativo ganhou maior visibilidade com a iniciativa da UE de comemoração em 2012 do *European Year for Active Ageing and Solidarity between Generations* (Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações) (UE, 2011). Os objetivos desta iniciativa passavam por sensibilizar a opinião pública para o valor do envelhecimento ativo e para o contributo útil das pessoas mais velhas para a sociedade e a economia e por estimular o debate e promover medidas para criação de mais e melhores oportunidades para os cidadãos idosos se manterem ativos.

No final do ano de 2012, a Comissão Europeia apresentou uma revisão da Agenda Digital para a Europa na comunicação *The Digital Agenda for Europe - Driving European growth digitally* (A Agenda Digital para a Europa - Promover o crescimento da Europa com base nas tecnologias digitais) (UE, 2012a). Esse documento faz um balanço dos resultados da Agenda Digital e nele é referida a redução do número de pessoas que nunca utilizaram internet, alertando porém para a subsistência de diferenças expressivas entre os Estados-Membros. O MUD estava ainda longe de estar efetivado e o aumento da cibercriminalidade era mencionado como uma ameaça. Nesta Revisão é considerado necessário mais investimento nas políticas, também devido à rápida transformação da tecnologia, que se reflete, por exemplo, conforme refere a Comissão, nas práticas dos meios de comunicação social, na quantidade de conteúdos disponibilizados, em novos atrativos pelo surgimento da computação em nuvem ou de novos setores como o das aplicações móveis, em novas formas de oferecer produtos e serviços, ou na revolução eminente da prestação de cuidados de saúde.

Assim, esta comunicação de 2012 recentra a Agenda Digital através de medidas complementares. No documento em causa, os seniores não são diretamente referidos, mas no tópico relativo à inovação no setor público, a respeito da saúde em linha, menciona-se que "Os cuidados de saúde representarão a maior fatia da despesa do futuro Estado social, devido ao envelhecimento da população. Estima-se que a introdução das TIC e da telemedicina melhore em 20% a eficiência dos cuidados de saúde, melhorando ao mesmo tempo a qualidade de vida dos doentes" (idem: 8). Uma das estratégias relativamente à inovação e tecnologias facilitadoras essenciais passa por estimular a produção industrial de produtos com base na nanotecnologia e na nanoeletrónica.

Iniciativas em torno das TIC e da saúde, dos ambientes assistidos e da Silver Economy

O tema da saúde e das TIC mereceu um plano de ação próprio em 2012, denominado de *eHealth Action Plan 2012-20 - Innovative Healthcare for the 21st Century* (Plano de ação para a saúde em linha, 2012-2020 - Cuidados de saúde inovadores para o século XXI) (UE, 2012b). Este Plano apresenta uma visão para a saúde em linha[11] na Europa, em consonância com os objetivos da estratégia Europa 2020 e da Agenda Digital para a Europa, e consolida as ações destinadas a materializar as oportunidades que a saúde em linha pode oferecer. O objetivo é melhorar os cuidados de saúde em benefício dos pacientes, dar-lhes maior controlo sobre esse cuidados e reduzir os custos da saúde. Incentiva-se, nomeadamente, à implantação em maior escala de soluções promissoras para um envelhecimento ativo e saudável.

O plano de ação referido é um dos que materializa as políticas da UE para "envelhecer bem" com as TIC. Outras iniciativas têm vindo a se promovidas como o *Active and Assisted Living Joint Programme (AAL JP)* (programa de investigação e desenvolvimento Envelhecimento Ativo, Vida Autónoma e Assistida) (AAL Association, 2014; UE, 2014), datado de 2014 a 2020[12], que apoia financeiramente a investigação aplicada em serviços inovadores com base nas TIC para o envelhecimento. O programa é cofinanciado pela Comissão Europeia, através do Horizonte 2020 – Programa-Quadro Comunitário de Investigação & Inovação (H2020), e 19 países até 2020. O programa AAL procura colocar no mercado novos produtos, soluções e serviços baseados em TIC. Grandes, médias e pequenas empresas são encorajadas a participar nos projetos juntamente com as instituições de investigação, incentivando-se também o envolvimento dos utilizadores finais no desenvolvimento das soluções (o que se considera que ajuda a criar tecnologia centrada nas necessidades dos utilizadores, ao mesmo tempo que os prepara como parceiros neste tipo de projetos). O conceito de "ambient assisted living" é entendido pela AAL Association, que gere o programa, como tecnologias que: "estendem o tempo que as pessoas podem viver no seu ambiente preferido, aumentando a sua autonomia,

[11] Conforme referido no Plano, a saúde em linha "consiste na utilização das TIC nos produtos, serviços e processos de saúde (…) para melhorar a saúde dos cidadãos, a eficiência e a produtividade dos cuidados prestados e o valor económico e social de saúde. A saúde em linha abrange a interação dos doentes com os prestadores de cuidados, a transmissão de dados entre as instituições e a comunicação entre os doentes e/ou os profissionais da saúde" (UE, 2012b: 4).

[12] O AAL foi precedido pelo Ambient Assisted Living Programme que decorreu de 2008 a 2013.

autoconfiança e mobilidade; apoiam a preservação da saúde e capacidades funcionais dos seniores; promovem um estilo de vida melhor e mais saudável para pessoas em risco; reforçam a segurança, evitando o isolamento social e apoiando a preservação de uma rede multifuncional em torno do indivíduo; apoiam famílias e cuidadores formais e informais; e aumentam a eficiência e a produtividade dos recursos usados nas sociedades em envelhecimento" (AAL Association, 2016).

Também através das rubricas habituais do H2020 a Comissão Europeia tem vindo a financiar investigação nestas áreas. De destacar ainda a *European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing (EIP–AHA)* (Parceria Europeia de Inovação para um Envelhecimento Ativo e Saudável), iniciada em 2011 (Comissão Europeia, 2017d), que reúne vários atores relevantes na UE e nos contextos nacional e regional envolvidos no tema, como governos, cuidadores, empresas e utilizadores, promovendo a partilha de experiências e a aproximação de produtores e usuários, nomeadamente através de uma plataforma online com um repositório de práticas.

As iniciativas referidas foram englobadas numa estratégia de estímulo ao que a Comissão Europeia designou de *Silver Economy* (figura ilustrativa em: Comissão Europeia, 2017f), correspondendo às oportunidades e ao mercado que envolve a população idosa, considerados crescentes e potencialmente lucrativos (idem). A Comissão realça "as oportunidades de mercado decorrentes das despesas públicas e dos gastos dos consumidores relacionados com os direitos, necessidades e exigências da crescente população com mais de 50 anos" (Comissão Europeia, 2016) e alerta para a importância de estimular este mercado e de ajudar as empresas europeias a estar na liderança. Publicações da Comissão Europeia como *Growing the European Silver Economy* (Comissão Europeia, 2015a) ou *Innovation for Active & Healthy Ageing* (esta última com base na realização do primeiro European Summit on Innovation for Active and Healthy Ageing) (Comissão Europeia, 2015b), ambas de 2015, aprofundam essas oportunidades e esse conceito.

Competências e qualificação em TIC em iniciativas como a Estratégia MUD e a Nova Agenda de Competências para a Europa

Em 2015 surge *A Digital Single Market Strategy for Europe (Estratégia para o Mercado Único Digital* [Estratégia MUD]) (UE, 2015), lançada para cumprir a prioridade da Comissão Europeia de criação do MUD. Essa estratégia assenta no melhor acesso dos consumidores a bens e serviços online em toda a Europa, no desenvolvimento de serviços inovadores e no crescimento da economia digital. Uma revisão intercalar de 2017, intitulada de *A Connected Digital Single Market for All* (Um Mercado Único Digital conectado para todos) (UE, 2017), faz o ponto de situação e aponta a necessidade de tomar novas medidas, nomeadamente no domínio da cibersegurança, mas também de prosseguir ações políticas noutros temas. É o caso das competências digitais, em que se alerta para as consequências da transformação digital no mercado de trabalho, para o facto de que "90 % dos postos de trabalho exigem pelo menos algum nível de competências digitais" (idem: 16) e de que a população da UE e a força de trabalho tem à data ainda um nível insuficiente de competências digitais. A publicação lançada em 2017

pela Comissão Europeia intitulada *A concept paper on Digitisation, employability and inclusiveness: the role of Europe* (Comissão Europeia, 2017a) aborda precisamente o impacto da transformação digital no mercado de trabalho. Relativamente aos adultos, a Comissão recomenda os Estados-Membros a implementarem *A New Skills Agenda for Europe* (Nova Agenda de Competências para a Europa) (UE, 2016b), especialmente o documento *Council Recommendation on Upskilling Pathways: New Opportunities for Adults* (Recomendação do Conselho sobre Percursos de melhoria de competências: novas oportunidades para adultos) (UE, 2016a).

Os dois últimos documentos referidos datam de 2016. Na Nova Agenda de Competências para a Europa refere-se que os adultos com baixos níveis de competências devem ser ajudados a melhorar os seus níveis de literacia, nomeadamente digital. Uma ideia relevante é a de que "a aprendizagem faz-se cada vez mais fora da educação formal – as pessoas aprendem online, no trabalho, através de cursos profissionais, atividades sociais ou ações de voluntariado. Muitas vezes, estas experiências de aprendizagem não são reconhecidas" (UE, 2016b: 3). Este tema é aprofundado na Recomendação do Conselho sobre Novas Oportunidades para Adultos, cujas propostas passam pela avaliação, validação e reconhecimento de competências e a formação personalizada. Considera-se importante encorajar uma participação alargada e inclusiva da população em aprendizagem ao longo da vida, sendo especialmente importante "envidar esforços para chegar às pessoas (…) que estão mais afastadas do mercado de trabalho ou da educação e formação" (UE, 2016a: 2).

A respeito das competências digitais importa ainda assinalar o projeto *DigComp – Digital Competence Framework for Citizens* (Quadro Europeu de Referência para a Competência Digital), desenvolvido desde final de 2010 pelo Joint Research Center/Comissão Europeia (Comissão Europeia, 2017b) e cujas principais publicações datam de 2013, 2016 e 2017[13]. Com o objetivo de identificar as principais componentes necessárias para se ser "digitalmente competente", este projeto resulta num quadro de referência de competências digitais que tem sido implementado pelos Estados-membros e que tem orientado as políticas europeias. Este quadro descreve competências em cinco áreas-chave – informação; comunicação; criação de conteúdo; segurança; e resolução de problemas – e com oito níveis de proficiência[14]. A Comissão pretende que este instrumento contribua para a orientação e validação de processos de formação, avaliação e acreditação e que seja, igualmente, utilizado pelos cidadãos europeus.

Como sugere a análise dos documentos, o tema da inovação e das qualificações associadas às novas TIC tem vindo a ganhar evidenciação acrescida nas orientações políticas das instituições europeias. Na Europa, os seniores parecem ser referidos mais diretamente nas orientações políticas da década de 2000

[13] Em 2013 foi publicado *DigComp: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe*, o qual teve duas atualizações: em 2016, *DigComp 2.0* e, em 2017, *DigComp 2.1*. Todas as publicações disponíveis em https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/project-background

[14] Figura explicativa em https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/digcomp-framework-poster-af-ok.pdf

em relação a temas como a inclusão e literacia digitais, sendo que mais recentemente passou a falar-se de forma mais explícita em inovação e competências.

Políticas nacionais

Também as políticas nacionais têm vindo a incidir na relação dos cidadãos com a tecnologia no âmbito da sociedade da informação, nomeadamente na inclusão digital das pessoas mais velhas e dos grupos mais infoexcluídos, seguindo as orientações das organizações europeias e beneficiando do seu apoio financeiro mas sem deixar de adaptar as prioridades e a sua concretização à realidade do país.

O Livro Verde e a criação das bases para a sociedade da informação

A política para a dinamização da sociedade da informação em Portugal foi lançada em 1996 com a Iniciativa Nacional para a Sociedade da Informação. Esta iniciativa teve em 1997 o seu grande marco, o *Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal* (XIII Governo Constitucional [GC], 1997). Face ao sinal de partida já dado pela Europa para uma sociedade cujo funcionamento recorre crescentemente a redes digitais e em que é o domínio da informação que lidera a evolução[15], o Livro Verde constitui-se como uma reflexão estratégica para "a definição de um caminho de implantação da sociedade da informação em Portugal, numa perspetiva transversal, centrada nas suas manifestações nos múltiplos domínios da vida coletiva (…), e subordinada a preocupações de estímulo à criatividade, à inovação, (…) à democraticidade de acesso (…)" (idem: 7).

O Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal identifica já a necessidade de assegurar que a sociedade não se bipolarize entre os tecnologicamente literatos e os que não o são, entre aqueles que têm acesso à sociedade da informação e aos seus benefícios e os outros que dela estão arredados. Um dos pontos deste documento é dedicado às implicações sociais da sociedade da informação. Refere-se existir um enorme potencial para a melhoria da qualidade de vida e do bem-estar dos cidadãos, não podendo contudo ser ignorado o risco de exclusão de algumas camadas da população. Refere-se que o usufruto dos benefícios das redes digitais de informação pressupõe a existência de condições de acesso (relacionadas com os custos dos equipamentos e da ligação à rede) e um limiar mínimo de literacia informática (que à data em Portugal não prevalecia). No documento considera-se necessário investir em programas de infoalfabetização e no apetrechamento de estabelecimentos escolares e centros de formação. Relativamente à indústria, incentiva-se o desenvolvimento de software "social", de interfaces amigáveis para os utilizadores, permitindo que estes "substituam comandos complicados por menus mais percetíveis e intuitivos" (idem: 78).

No período de 1997 a 1999, em consonância com o Livro Verde, encontramos um conjunto de iniciativas marcantes para a sociedade da informação em Portugal, das quais destacamos a criação da

[15] No final de 1993 através do Livro Branco sobre *Crescimento, Competitividade, Emprego: Os Desafios e as Pistas para Entrar no Século XXI*, da Comissão Europeia.

Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade (RCTS), o lançamento do Programa Cidades Digitais, a aprovação de um regime de deduções fiscais para aquisição de computadores, software e acesso à internet em casa e a Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade de Informação.

A criação da *RCTS* (UMIC, 2011b) teve como objetivo a constituição de uma ampla plataforma social de interação e de uma adequada infraestrutura de comunicação, com base na oferta de serviços de conectividade. A RCTS foi criada em 1997 com o intuito de alargar a rede de instituições de investigação científica e do ensino superior, passando a abranger escolas, bibliotecas públicas e outras instituições de interesse social.

Por sua vez, o *Programa Cidades Digitais* (UMIC, 2012; Xavier, 2004), lançado em 1998, pretendia promover a sociedade da informação através da atuação num dado território e do envolvimento dos seus atores. O programa fomentava práticas de introdução das TIC à escala de uma cidade. Os seus projetos-piloto estiveram na origem dos primeiros espaços públicos de acesso à internet criados em Portugal.

Já a *Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade de Informação*, em 1999 (XIII GC, 1999), procurava "assegurar que os cidadãos que requerem consideração especial, sejam eles portadores de qualquer deficiência, idosos ou acamados de longa duração, não fiquem excluídos dos benefícios da sociedade da informação e, por outro lado, estabelecer condições para que o desenvolvimento desta contribua inequivocamente para melhorar as condições de vida e de bem-estar daqueles cidadãos" (idem: 5822). As medidas previstas passam, por exemplo, pela informação acerca das potencialidades das TIC no apoio a estas pessoas e pela promoção da adequação e da ergonomia dos interfaces. Na sequência desta Iniciativa foi criada a Unidade Acesso, integrada no Ministério da Ciência e da Tecnologia, para promover a acessibilidade de cidadãos com necessidades especiais à sociedade da informação.

Acesso e competências digitais no POSI, na Iniciativa Internet e em Uma Nova Dimensão de Oportunidades

Em 2000 é aprovado o *Programa Operacional Sociedade da Informação (POSI)*, previsto para o período 2000-2006 (XIV GC, 2000a), inserido no âmbito do Quadro Comunitário de Apoio III. No POSI considera-se que a aposta estratégica na sociedade da informação constitui "um dos mais fortes contributos para o processo de desenvolvimento equilibrado de Portugal e, simultaneamente, para a criação de iguais oportunidades de participação" (idem: 10), em consonância com o contexto internacional.

Entre os objetivos do programa encontram-se: a promoção da generalização do uso da internet; o aumento do número de computadores com ligação à internet existentes nos lares portugueses; a criação de espaços públicos de acesso à internet; o aumento do número de conteúdos portugueses na internet; o

incentivo à formação e certificação de competências básicas em TIC; a generalização dos sistemas de informação na administração pública; e a promoção da I&D no domínio da sociedade da informação.

Nesse sentido, o programa identifica três eixos prioritários de ação, um deles relacionado com o desenvolvimento de competências. No mesmo anuncia-se o lançamento de um processo nacional de formação e certificação de competências básicas em Tecnologias da Informação, que "visa, através de uma modelo acessível, reconhecer um conjunto de competências básicas já adquiridas ou facilmente atingíveis" (idem: 19) pelos cidadãos. Para fins profissionais refere-se também o lançamento de um sistema de credenciação de competências. Em outros domínios, destaca-se o estímulo à criação de condições para a oferta alargada de produtos informáticos adaptados ao mercado familiar, em articulação com o regime de deduções fiscais à coleta de IRS para aquisição de hardware e software para uso doméstico. Evidencia-se ainda a criação de espaços públicos com acesso gratuito à internet, como forma de divulgação das TIC, bem como meio de evitar a infoexclusão daqueles que não dispõem de meios próprios de acesso à rede.

Paralelamente ao POSI, o governo lançou ainda em 2000 a *Iniciativa Internet* (XIV GC, 2000b). Esta iniciativa visava "o incremento acelerado do uso da internet em Portugal" (idem: 1). O desenvolvimento de reformas para o funcionamento em rede da sociedade, uma maior coesão social, o combate à infoexclusão, a desburocratização, uma disponibilização mais aberta da informação, a facilitação das múltiplas formas de apropriação social da internet, são propósitos explicitados nesta iniciativa política. Como complemento das medidas em curso no âmbito do POSI, a Iniciativa Internet especifica metas e ações para os anos seguintes ao seu lançamento, relacionadas nomeadamente com as condições estruturais de acessibilidade e difusão da internet.

Na sequência do POSI e da Iniciativa Internet, destaca-se a criação a partir de 2000 de *Espaços Internet* enquanto "equipamentos públicos específicos a disponibilizar nos municípios" (UMIC, 2011c). De 2000 a 2003 foram criados nesse âmbito 257 Espaços Internet. Estes são definidos mais especificamente como "locais de acesso público gratuito onde se disponibiliza regularmente a utilização de computadores e da internet com apoio por pessoal próprio (monitores) para facilitar o uso destas tecnologias pelas pessoas" (idem). Muitos destes espaços satisfazem condições de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais. Estes espaços foram sendo criados em múltiplas infraestruturas, como por exemplo, bibliotecas públicas, instituições de solidariedade social, coletividades e centros de emprego e formação.

Em termos de política de acesso, evidencia-se também, em 2001, a criação, no âmbito da RCTS, da *Rede Solidária* (UMIC, 2011d), constituída por organizações não governamentais para pessoas com deficiência, idosas ou em risco de exclusão (levando um grande número destas instituições a terem a sua presença na internet). Nota ainda para o facto de todas as escolas do país estarem ligadas à internet no final de 2001.

Também em 2001 foi aprovado o Decreto-Lei que criou o *Diploma de Competências Básicas em Tecnologias da Informação* (XIV GC, 2001). O diploma foi concebido, não para conferir por si só

certificação profissional, mas como uma forma de validação formal de competências na área das TIC. A obtenção do mesmo é dependente da aprovação num exame prático que pode ser realizado por qualquer pessoa.

Já em 2002 foi estabelecida a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) para definir e orientar as políticas da sociedade de informação em Portugal. Com novo Governo, em 2003 é aprovado o *Plano de Ação para a Sociedade da Informação*, intitulado *Uma Nova Dimensão de Oportunidades* (XV GC, 2003b), em que se estabelecem sete pilares de atuação para responder aos principais desafios nacionais inerentes ao desenvolvimento desta nova forma de organização social. Os dois primeiros pilares – uma sociedade da informação para todos, e novas capacidades – destinam-se a "ligar tudo a todos ao menor custo, em banda larga segura, promover a coesão digital e a presença universal" e "promover a cultura digital, a habilitação dos portugueses em TIC e o conhecimento aplicado à vida dos cidadãos" (idem: 10). Envolvendo diretamente os seniores, destaca-se como ação a desenvolver o apoio à utilização e atualização de terminais de acesso à internet nos centros de idosos e o estímulo à criação de ofertas comerciais que promovam a aquisição e utilização de serviços de banda larga nesses mesmos centros. Refere-se ainda que "cada nova tecnologia traz em si um elevado poder de inclusão ou exclusão das pessoas no seu meio. Esta visão aplica-se com bastante pertinência aos cidadãos com necessidades especiais, nomeadamente pessoas com deficiência, idosos e acamados" (idem: 37).

No sentido de promover a inclusão através das TIC para este tipo de público, o Governo procede, ainda em 2003, a uma revisão e atualização da Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação de 1999, lançando o *Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação* (XV GC, 2003a). Entre as prioridades de atuação está o desenvolvimento de ações de sensibilização sobre TIC e as pessoas com necessidades especiais. Refere-se a existência de espaços públicos de acesso à internet, que permitem que "se criem dinâmicas locais promocionais do contacto com as tecnologias por parte de idosos e pessoas com deficiência", constituindo "uma 'janela' de oportunidades para pessoas com fracos recursos financeiros" (idem: 37). Considera-se necessário incentivar ações de formação e sensibilização sobre utilização da internet dirigidas a cidadãos com necessidades especiais, tendo a sociedade civil um importante papel a esse nível.

Em 2004, o POSI, em revisão e reprogramação intercalar no âmbito do Quadro Comunitário de Apoio III, passa a designar-se de *Programa Operacional Sociedade do Conhecimento (POSC)* (XVI GC, 2004), refletindo um maior alinhamento entre o Programa Operacional e as novas políticas nacionais e europeias. O POSC incorpora três eixos correspondentes à formulação do POSI e cinco novos eixos. Entre estes últimos encontramos orientações como a de massificar o acesso à sociedade do conhecimento (relacionada com a promoção da internet de banda larga); desenvolver competências e cultura digital (prevê ações de formação de curta duração feitas à medida das necessidades específicas suscitadas pela aplicabilidade de projetos no terreno); ou a inovação integrada em TIC (pretende

estimular o desenvolvimento de ideias empresariais de criação de novos produtos e serviços, particularmente para inclusão digital de pessoas com deficiência).

Plano Tecnológico, Ligar Portugal e outras iniciativas paralelas: mobilização para uma sociedade da informação inclusiva

Não obstante todas as medidas previstas nos programas e planos governamentais, em 2005 os progressos ainda eram insuficientes quando comparados com o contexto internacional, sendo sentida a necessidade de reorientar o esforço público de forma a garantir uma mais ampla mobilização social que garantisse uma mais rápida apropriação social e económica das TIC como vetor de desenvolvimento do país. Iniciativas posteriores procuraram contribuir para esse fim.

É o caso do *Plano Tecnológico* (XVII GC, 2005b), lançado em 2005 enquanto plano de ação na dimensão da competitividade e da qualificação de um programa âncora, o Programa Nacional de Ação para o Crescimento e o Emprego 2005-2008 (XVII GC, 2005c), que surge como a resposta do governo português aos desafios propostos pela Estratégia de Lisboa relançada. O Plano Tecnológico integra os seus desafios mais emblemáticos. Este formula uma estratégia de crescimento com base no conhecimento (qualificar os portugueses para a sociedade do conhecimento), na tecnologia (vencer o atraso científico e tecnológico) e na inovação (imprimir um novo impulso à inovação), sendo esses os seus três eixos de ação.

O primeiro eixo é o que mais diretamente se relaciona com a problemática da inclusão digital. Este eixo evidencia, em primeiro lugar, a importância de qualificar e elevar os níveis educativos da população portuguesa. Uma das medidas mais relevantes que englobam a população adulta é a Iniciativa Novas Oportunidades, centrada na qualificação contínua e na certificação de competências, a par do reforço da oferta de formações tecnológicas em regime pós-laboral. Em segundo lugar, centra-se em mobilizar Portugal "para uma sociedade de informação inclusiva", o que "depende fortemente da crescente generalização do acesso às TIC" (XVII GC, 2005b: 21). Para a resposta a este desafio, o governo desenhou a iniciativa Ligar Portugal, que será abordada à frente. Neste domínio são estabelecidas metas até 2010, nomeadamente para o aumento da percentagem de utilizadores regulares de internet, de agregados familiares com acesso à internet em banda larga e de trabalhadores que utilizam computadores ligados à internet no emprego, destacando-se também o propósito de assegurar a disponibilização online de todos os serviços públicos básicos. São também mencionadas orientações de estímulo à telemedicina ou de apoio à integração digital de cidadãos com necessidades especiais.

Integrado no Plano Tecnológico está o, já referido, programa de ação *Ligar Portugal* (XVII GC, 2005a), que assume o propósito de mobilizar a sociedade de informação e do conhecimento. Constitui-se como um dos vetores estratégicos do Plano Tecnológico, pretendendo também dar resposta aos desafios colocados pela iniciativa europeia i2010.

Entre as linhas estratégicas do programa Ligar Portugal, delineadas para o período 2005-2010, encontra-se a promoção da inclusão social, que inclui propósitos como o de assegurar a utilização das

TIC pelos grupos sociais desfavorecidos e a acessibilidade de cidadãos com necessidades especiais, densificar a rede de centros comunitários de acesso à internet e minimizar as barreiras digitais criadas na conceção dos conteúdos. As orientações estratégicas incluem também: a promoção de ações públicas de difusão das TIC diversificando públicos, o alargamento da base de utilização das TIC, o alargamento da formação de novos públicos para obtenção de competências para utilização de TIC, a promoção da eficiência e facilidade de uso dos serviços prestados aos cidadãos pelo Estado com apoio nas TIC, a promoção da disponibilização na internet de informação de natureza médica, a garantia da segurança e da privacidade no uso da internet ou, ainda, a redução dos preços das comunicações.

Relativamente ao conjunto de ações previstas, no âmbito das orientações estratégicas definidas no programa Ligar Portugal, destacam-se o desenvolvimento da oferta de banda larga em condições competitivas, a dedução fiscal da aquisição de computadores pelas famílias com estudantes, a criação de uma oferta pública de internet de cidadania, o desenvolvimento de uma política de segurança informática, o aumento da rede de Espaços Internet para acesso público gratuito com acompanhamento por monitores especializados e o estímulo da formação profissional e da I&D em TIC.

Entretanto, também em 2005, é criada a UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, sucedendo à anterior Unidade de Missão Inovação e Conhecimento na promoção das políticas para a sociedade da informação. Uma das realizações da UMIC foi a *Rede de Espaços Internet*, integrando numa comunidade organizada um conjunto de 1172 Espaços Internet em funcionamento em vários pontos do país, "de forma a tirar maior partido deste poderoso instrumento de inclusão e penetração das TIC" (UMIC, 2011c). A Rede teve início em 2006.

Na sequência do Plano Tecnológico surge também o *Simplex - Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa*, cujo primeiro documento de trabalho data de 2006 (XVII GC, 2006b), que prevê uma maior descentralização, contribuindo para alargar as possibilidades de contacto online com os diversos serviços públicos e de realização de tarefas burocráticas e outras na internet e colaborando para o desenvolvimento da saúde em linha em Portugal. Uma medida importante foi a *e-agenda*, uma plataforma eletrónica de marcação de consultas no Sistema Nacional de Saúde (XVII GC, 2008).

Importa também mencionar brevemente o *Plano Nacional de Ação para a Inclusão 2006-2008* (XVII GC, 2006a). Os objetivos de intervenção em que os idosos são a principal população-alvo respeitam ao melhoramento das suas condições de rendimento, habitação e respostas sociais. Não obstante, um dos objetivos incluídos no Plano é garantir o acesso generalizado à banda larga e à internet e promover a literacia digital.

Embora direcionado para o público escolar e mais jovem, é relevante referir o *Plano Tecnológico da Educação*, aprovado em 2007 (XVII GC, 2007a), que integra o programa e-escolinha, popularizado pela disponibilização do portátil Magalhães para as crianças do 1º ciclo do ensino básico. Tendo como um dos objetivos a generalização do uso do computador e da internet, este programa garantiu à data acesso a este tipo de equipamentos digitais, concebidos para serem de simples utilização, a muitas

famílias, procurando também implicar os adultos na orientação do seu uso (Silva *et al.*, 2011; Ponte, 2012).

Também em 2007 estabelecem-se, em resolução de Conselho de Ministros, *Linhas de Orientação para a Acessibilidade dos Websites da Administração Pública* (XVII GC, 2007b). Referindo nomeadamente as pessoas com deficiência e os idosos, este documento determina que "as formas de organização e apresentação dos sítios da internet do Governo e dos serviços e organismos públicos da administração central sejam escolhidas de forma a permitirem ou facilitarem o seu acesso pelos cidadãos com necessidades especiais" (idem: 7058). Para tal, o documento define que se devem respeitar as diretrizes sobre a acessibilidade do conteúdo da web desenvolvidas pelo World Wide Web Consortium (W3C), normas mundialmente utilizadas para a criação de sítios web acessíveis.

Ainda em 2007 é criado o *Centro Internet Segura* (UMIC, 2011a), da responsabilidade de um consórcio coordenado à data pela UMIC, para promoção e consciencialização pública da utilização segura da internet, com financiamento da Comissão Europeia. É criado o Portal Internet Segura (https://www.internetsegura.pt/) e uma linha telefónica de apoio e são organizadas atividades a propósito do Dia Europeu da Internet Segura. Aquando da sua criação, este projeto estava bastante centrado na população jovem e na comunidade educativa.

Entre os acontecimentos que marcaram o fim da primeira década de 2000 tem ainda interesse mencionar o *protocolo de cooperação* assinado em 2009 *entre a UMIC e a RUTIS*, à data Associação Rede de Universidades da Terceira Idade (criada oficialmente em 2005) (UMIC, 2009), no sentido de facilitar a utilização de Espaços Internet pelas universidades seniores para realização de aulas de TIC e de integrar os espaços com acesso a computadores e à internet em universidades seniores que satisfizessem as condições estabelecidas na Rede de Espaços Internet. A RUTIS asseguraria a promoção de boas práticas de formação de seniores no âmbito da Rede e fomentaria a atribuição de Diplomas de Competências Básicas em TIC junto do seu público.

As Agendas Digitais: economia digital, inovação e fratura digital

Em 2010, na sequência da Agenda Digital para a Europa, é apresentada em Portugal a *Agenda Digital 2015* (XVIII GC, 2010), integrada no quadro do Plano Tecnológico. Uma das suas áreas de intervenção prioritárias é a saúde de proximidade, contudo, com a mudança de governo em 2011, este plano é reformulado um ano depois, ao mesmo tempo que a Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) sucede à UMIC na responsabilidade pela coordenação das políticas públicas para a sociedade da informação em Portugal.

Em 2012 Portugal apresenta um programa de ação referente ao *Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações* (XIX GC, 2012a). A iniciativa, que pretende contribuir para uma "cultura de envelhecimento ativo" e "sensibilizar a sociedade para o valor e contributo das pessoas idosas" (idem: 9-13), apresenta um programa de atividades estruturado à volta de cinco eixos operativos: emprego, trabalho e aprendizagem ao longo da vida; saúde, bem-estar e condições de vida; solidariedade

e diálogo intergeracional; voluntariado e participação cívica; e conhecimento e sensibilização social. Apesar de no enquadramento da iniciativa se identificarem alguns dos primeiros projetos desenvolvidos em Portugal por instituições no âmbito das novas TIC direcionados para os seniores, enquanto instrumentos públicos e iniciativas comunitárias de promoção do envelhecimento ativo, não se denota grande ênfase no programa em termos de ações relacionadas com a literacia digital e as redes digitais.

Ainda em 2012, é lançada a *Agenda Portugal Digital* (XIX GC, 2012b), que substitui a Agenda Digital desenhada em 2010. O Governo assume como objetivo estratégico "promover a inovação, o empreendedorismo e a internacionalização da economia nacional" (idem: 7310), com vista a colocar Portugal como um dos países mais avançados na economia digital na UE27. Em concreto, estabelecem-se metas no documento da Agenda Portugal Digital para os seguintes objetivos: promover o desenvolvimento da infraestrutura de banda larga; criar condições que permitam o aumento do número de empresas que utilizam o comércio eletrónico em Portugal, assim como o aumento das exportações em TIC; promover a utilização dos serviços públicos online e a utilização generalizada de TIC. Alinhada com as prioridades estabelecidas na Agenda Digital para a Europa e na Estratégia Europa 2020, a Agenda nacional prevê um forte envolvimento da sociedade civil e do sector privado, em especial do sector das TIC, contemplando o lançamento de medidas iniciais a implementar até 2016, em seis áreas de intervenção. Destacamos as áreas dois e três: investimento em I&D e inovação; e melhorar a literacia, qualificações e inclusão digitais.

A terceira área de intervenção aponta para a promoção de competências de base relacionadas com a literacia, qualificação e inclusão digitais, "que permitam não só o desenvolvimento de produtos e serviços inovadores, mas também o aumento da sua utilização por parte dos cidadãos e das empresas" (idem: 7311) e a inclusão de pessoas com necessidades especiais "abordada através da melhoria da acessibilidade e facilidade de utilização das aplicações e soluções digitais" (idem: ibidem). Uma das suas 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" (idem: 7314). Relaciona-se a utilização das TIC com a inclusão social, a aprendizagem ao longo da vida ou o reforço da cidadania digital. Outras vertentes englobadas no eixo relativo à literacia, qualificações e inclusão digitais são: o desenvolvimento de qualificações avançadas para a economia digital e a promoção da utilização das TIC na educação e na formação; a promoção da disponibilização e utilização de ebooks; o estímulo à criação e digitalização de conteúdos em língua portuguesa; e a promoção da adoção de diretrizes de acessibilidade nas plataformas digitais portuguesas para um acesso universal (em setores como a administração central e local, a banca online, os utilities, os media e o comércio eletrónico).

Por sua vez, na segunda área de intervenção, de investimento em I&D e inovação, na área das TIC, procura-se "criar condições para que os resultados obtidos em I&D possam chegar de uma forma rápida e sustentada ao mercado, valorizando economicamente o conhecimento" (idem: 7311). Para tal, promove-se a participação de entidades nacionais em redes europeias de conhecimento, o aumento da

participação nacional nos programas quadro da UE, o envolvimento e participação ativa do setor privado, e a cooperação entre centros de investigação e empresas do setor das TIC na investigação aplicada. As medidas mais relevantes passam ainda por promover o desenvolvimento da oferta de aplicações e promover a I&D na "Internet das Coisas", bem como uma indústria nacional de "coisas ligadas à internet" em diferentes domínios (ex. cuidados de saúde inteligentes).

No âmbito da Agenda Portugal Digital foi criada em 2013 a *Rede TIC e Sociedade*[16], coordenada pela FCT, com a missão de "promover a inclusão e literacia digitais da população portuguesa, em especial dos grupos mais vulneráveis à infoexclusão" (FCT, 2017b). Assentando na constituição de redes de pessoas e instituições com diferentes papéis, pretende reduzir a percentagem da população portuguesa que nunca utilizou internet e que se encontra excluída dos benefícios que se obtêm através deste novo modo de interação e contribuir assim para "reduzir o *digital divide* e o *gap* digital intergeracional" (idem). Os diferentes papéis ou perfis de atuação perspetivados para os membros da Rede TIC e Sociedade são: facilitador digital (disponibilização de acesso ou de formação); produtor de materiais formativos; divulgador da Rede; detentor de serviços online (disponibilização de aplicativos e funcionalidades utilitárias através da internet); e mecenas da Rede (apoio com donativos, financeiros ou outros, aos projetos).

A Rede é responsável pelo desenvolvimento de projetos de inclusão e literacia digitais, pelo apoio à implementação de ideias inovadoras de entidades e da sociedade civil e pelo incentivo ao reconhecimento e certificação de competências digitais dos cidadãos através do Diploma de Competências Básicas em Tecnologias da Informação. Destaca-se ainda a promoção pela FCT, no âmbito da Rede TIC e Sociedade, do Prémio Inclusão e Literacia Digital, que desde 2014 distingue projetos de entidades e comunidades nas áreas designadas que se configuram como modelos de boas práticas (entre os premiados encontram-se várias iniciativas dirigidas para a população sénior).

Em 2015 a Agenda Portugal Digital foi atualizada (XIX GC, 2015c), após relatório de atividades com ponto da situação das ações e dos resultados, e para reforçar o seu alinhamento com as prioridades estabelecidas nos programas europeus e a sua articulação com outros programas do governo. Entendeu-se então oportuno atualizar as metas e os prazos relativos às medidas anteriormente previstas na Agenda de 2012, definindo o prolongamento da *Agenda Portugal Digital* até *2020*. Nesse documento estabelecem-se as metas de, até 2020, aumentar o financiamento público direto à I&D em TIC em 10% e diminuir para 23% o número de pessoas que nunca utilizou a internet.

Mantendo as áreas de intervenção e o grosso das medidas, evidencia-se neste programa renovado a área da literacia, qualificação e inclusão digitais, com medidas organizadas em três vertentes, que respeitam à qualificação para a inovação e a economia digital, à inclusão e literacia digitais, e à promoção de conteúdos digitais em língua portuguesa. Destaca-se a segunda vertente, que engloba a criação de "uma rede para a inclusão digital à escala nacional, que possa otimizar a utilização dos

[16] Website: http://www.ticsociedade.pt/

recursos instalados, bem como aumentar os níveis de literacia digital, principalmente de grupos vulneráveis" (idem: 1905). Integra também o propósito de capacitar os cidadãos para um uso informado e seguro da internet, destacando-se como públicos-alvo, para além das crianças e jovens, também os grupos vulneráveis. Outro objetivo é sensibilizar para os requisitos de usabilidade e acessibilidade no desenvolvimento de serviços digitais. Nota breve para a primeira vertente, em que se inclui a orientação de "promover a utilização e apoiar as iniciativas inovadoras que contemplem o uso das TIC (…) na aprendizagem ao longo da vida" e de "elevar as competências digitais da população portuguesa para uma utilização diversificada e competente dos conteúdos e serviços disponíveis online" (idem: ibidem).

A ENILD: inclusão e literacia digitais como um propósito nacional

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 (XIX GC, 2015b). O documento orientador desta Estratégia, em linha com a Agenda Portugal Digital 2020, foi elaborado pela FCT em colaboração com stakeholders promotores de inclusão e literacia digitais.

A ENILD põe em evidência o diagnóstico de um Portugal que, "por um lado, é avançado em termos da infraestrutura de apoio a uma sociedade digital e de disponibilização de serviços públicos digitais mas, por outro, apresenta baixos níveis de utilização desses mesmos serviços e infraestruturas" (idem: 2). Assim, considera-se que "é preciso levar mais portugueses a experimentar os benefícios da internet; é preciso cuidar com maior rigor e exigência das competências digitais básicas dos portugueses, em linha com o que está a ser feito na Europa e no Mundo" (idem: ibidem). Este plano de ação tem assim como objetivo central o desenvolvimento de competências digitais por todos os cidadãos, mas dando prioridade à população que nunca utilizou a internet e às pessoas mais vulneráveis à infoexclusão.

As premissas em que assenta a estratégia de intervenção da ENILD derivam do reconhecimento de que: a idade e a escolaridade são duas características que polarizam a utilização da internet; dadas as características sociodemográficas da população mais vulnerável, as suas competências digitais não serão desenvolvidas no âmbito do percurso educacional formal; grande parte das assimetrias relacionadas com a sociedade da informação derivam de assimetrias sociais; o trabalho de inclusão digital tem que encontrar correlação com o trabalho das organizações que já desenvolvem a inclusão social da população.

Reduzir a percentagem de não utilizadores da internet é um dos grandes objetivos estratégicos do plano, o qual inclui mobilização de atores-chave, aplicação de um quadro referencial para as competências digitais e criação de um repositório de recursos para a inclusão e literacia digital, enfatizando também a importância de fomentar a I&D em TIC para o envelhecimento. Analisamos de seguida de forma mais aprofundada a intervenção proposta pela ENILD, na medida em que se trata de um programa especificamente direcionado para a inclusão e literacia digitais e muito focalizado em

segmentos populacionais mais infoexcluídos como os seniores. A intervenção proposta pela ENILD assenta em três eixos: 1) Competências digitais; 2) Rede TIC e Sociedade - rede para a inclusão e literacia digitais; e 3) Recursos para a inclusão e literacia digitais.

No eixo 1 propõe-se "a discussão, definição e implementação de um quadro referencial para as competências digitais necessárias numa sociedade altamente informatizada" (idem: 2-3), sendo o ponto de partida para esta tarefa o trabalho desenvolvido pelo projeto DIGCOMP - Digital Competence Framework for Citizens (Comissão Europeia, 2017b). As ações para este eixo passam por: definir o quadro referencial de competências digitais para a cidadania digital do século XXI; criar um sistema de testes online de autodiagnóstico das competências digitais, direcionado para a população em geral; criar um sistema de testes que possa reconhecer e validar, segundo o quadro referencial, as competências digitais da população; criar um Selo "TIC e Sociedade" para as entidades certificadoras.

Já o eixo 2 remete para "a estruturação de uma Rede para a inclusão e literacia digitais" (XIX GC, 2015b: 3), focando o papel da Rede TIC e Sociedade, no sentido de mobilizar a infraestrutura existente à escala nacional e os recursos necessários para a intervenção. Para a rede *multistakeholder*, a ENILD define os cinco perfis de atuação incluídos na Rede TIC e Sociedade. Como se explicita no documento, "trata-se de uma rede aberta à participação de todos os setores da sociedade, a funcionar numa lógica de organização *bottom-up*, na qual qualquer cidadão poderá ter a oportunidade de desenvolver as suas competências digitais" (idem: ibidem). Apela-se a uma maior participação e comprometimento da sociedade com a apropriação das TIC, à composição de uma base alargada e crescente de organismos, incluindo os da sociedade civil, com "potencial inovador e apetência" (idem: 16) para se envolverem no propósito de erradicar o fosso digital em Portugal. São identificadas as seguintes ações para este eixo de intervenção: consolidar a Rede TIC e Sociedade enquanto plataforma *multistakeholder* de âmbito nacional para a inclusão e literacia digitais; recensear e disponibilizar informação atualizada em diretórios relativa a facilitadores digitais, pontos de utilização pública e gratuita de computadores com acesso à internet, às tecnologias de apoio e aos recursos formativos, e a ações/projetos de inclusão e literacia digitais; maximizar o envolvimento de parceiros do Centro Internet Segura[17] e da Rede Solidária; e criar uma Galeria de Honra de Mecenas com atribuição do Prémio "Mecenas do Ano".

Finalmente, o eixo 3 da intervenção proposta pela ENILD assenta na compilação e disponibilização de um conjunto de recursos facilitadores da inclusão e literacias digitais. Pretende-se que estes recursos abranjam um amplo leque de modelos de utilização, dirigindo-se, "tanto para apoiar ações de familiarização e sensibilização, quanto para serem utilizados em formação contínua e presencial, ou mesmo em autoformação" (idem: 3). Esta área de intervenção inclui assim as seguintes ações: criar um repositório que agregue recursos de sensibilização, familiarização e de ensino/aprendizagem sobre inclusão e literacia digitais; fomentar a criação e a disponibilização de recursos de

[17] O Centro Internet Segura é atualmente coordenado pela FCT e o consórcio integra a FCT, a DGE, o IPDJ, a Fundação PT e a Microsoft Portugal. Mais informações em https://www.fct.pt/dsi/internetsegura/

sensibilização/ensino/aprendizagem sobre inclusão e literacia digitais; incentivar a criação e a disseminação de ações, iniciativas e projetos de inclusão e literacia digitais; promover a divulgação e o recurso às Linhas de Apoio já existentes para o uso das tecnologias online; e promover a criação de conteúdos sobre funcionalidades de acessibilidade ao dispor nas TIC.

Importa destacar, a respeito das ações referidas, a relevância atribuída à identificação de projetos de inclusão digital, que no documento se reconhece serem normalmente localizados, restritos a uma população específica e com resultados pouco disseminados. A ENILD assume o propósito de incentivar a disseminação dessas iniciativas, referindo que a identificação de ações e boas práticas visa "a possibilidade de incentivar a réplica destas" e "a observação das áreas não cobertas pela oferta atual" (idem: 21).

A ENILD aborda ainda o papel dos facilitadores digitais, que vão desde as comunidades locais aos media, para o sucesso da intervenção junto dos não utilizadores ou dos utilizadores menos frequentes de internet. Um dos instrumentos planificados de dinamização da ENILD é a promoção de campanhas de comunicação nos media, que abordem os benefícios proporcionados pelo uso da internet e que "desmistifiquem a dificuldade e os perigos que a utilização da internet possa apresentar àqueles que nunca a utilizaram" (idem: 24).

A respeito do acesso à internet e dos custos associados, a ENILD expressa a necessidade de incentivar e evidenciar as soluções existentes de acesso e utilização das TIC a preços reduzidos ou mesmo de caráter gratuito. Pretende-se, por exemplo, apoiar iniciativas que façam uso de ferramentas de produtividade *opensource*, identificar pontos públicos de acesso gratuito à internet com a chancela TIC e Sociedade e disponibilizar conteúdos pagos de forma gratuita.

A ENILD enfatiza igualmente a importância de fomentar a investigação, o desenvolvimento e a inovação em TIC para o envelhecimento ativo. Este ponto concretiza-se na criação de instrumentos para premiar ou apoiar financeiramente projetos que se destacam pelo seu mérito e interesse público, nomeadamente na área do acesso à informação, à orientação e mobilidade, à saúde ou à assistência à autonomia no domicílio. O programa incentiva também o desenvolvimento de estudos sobre o relacionamento das TIC e grupos vulneráveis, considerando que tal pode facilitar a prossecução dos seus objetivos.

Portugal INCoDe.2030 e outras iniciativas viradas para a empregabilidade, literacia e competências digitais

Ainda em 2015 é lançada a *Estratégia e Plano de Ação para a Empregabilidade Digital 2015-2020* (XIX GC, 2015a), que, embora mais focada na qualificação avançada de recursos humanos e na sensibilização da população jovem para o emprego em TIC, integra também o propósito de requalificação de ativos desempregados, traduzindo-se no reforço da oferta formativa no domínio das TIC.

Em 2016, no âmbito da ENILD, a Rede TIC e Sociedade apresenta o seu primeiro Curso Online (Massive Open Online Course) em Literacia Digital – *MOOC Literacia Digital*[18], desenvolvido com o Instituto Politécnico de Santarém. Com este curso, a Rede pretende fomentar a autoavaliação das competências digitais e familiarizar os participantes com instrumentos que os ajudem na função de "padrinhos digitais". Estes facilitadores digitais podem prestar uma ajuda de proximidade junto das pessoas menos familiarizadas com as TIC.

Já em 2017 é lançada a *Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030 - Portugal INCoDe.2030* (XXI GC, 2017), uma aposta do novo governo formado no final de 2015 para "posicionar Portugal e os Portugueses no grupo de topo dos países europeus em competências digitais num horizonte que se estende até 2030" (idem: 6). No seu documento orientador, em linha com as diretrizes europeias, identificam-se três grandes desafios: generalizar a literacia digital, com vista ao exercício pleno de cidadania e à inclusão; estimular a empregabilidade e a capacitação e especialização profissional em tecnologias e aplicações digitais; e garantir uma forte participação nas redes internacionais de I&D e de produção de novos conhecimentos nas áreas digitais.

Entre as metas em competências digitais definidas pelo programa para a sociedade portuguesa até 2030, destacamos algumas relativas ao acesso – como reduzir para 5% a proporção de indivíduos que nunca utilizaram internet, aumentar para cerca de 100% as habitações com acesso à internet e para 90% os indivíduos que utilizam frequentemente a internet –; à utilização – evidenciando o objetivo de aumentar para 90% a proporção de indivíduos que utilizam internet para acesso à banca eletrónica e para serviços públicos online –; e ao potencial humano – como passar para 80% a percentagem de indivíduos com competências digitais básicas ou mais do que básicas.

Para enfrentar os desafios identificados e alcançar as metas definidas, a iniciativa Portugal INCoDe.2030 propõe levar a cabo um conjunto de medidas estruturadas à volta de cinco eixos principais de ação: 1) Inclusão; 2) Educação; 3) Qualificação; 4) Especialização; 5) Investigação. O eixo da inclusão, que procura "assegurar a generalização do acesso equitativo às tecnologias digitais a toda a população, para obtenção de informação, comunicação e interação" (idem: 18), prevê as seguintes medidas e ações: promoção das competências digitais e desenvolvimento de sistema de autodiagnóstico 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. Neste domínio referem-se alguns públicos a dar especial atenção, como públicos infoexcluídos, pessoas portadoras de deficiência ou grupos de cidadãos mais vulneráveis, mencionando-se também os mediadores digitais.

Já no eixo da qualificação, orientado para "capacitar profissionalmente a população ativa (…) num mercado de trabalho que depende fortemente de competências digitais" (idem: 19), destacam-se ações

[18] Mais informações sobre o curso em: http://www.ticsociedade.pt/curso_literacia_digital. A respeito desta modalidade de ensino/aprendizagem ver: Carmo, Teresa M. e (2017), "Como se Aprende num MOOC?", Revista da UIIPS, vol. 5 (2), pp. 198-210.

viradas para a atualização e qualificação de ativos adultos, nomeadamente desempregados de longa duração, e para a formação de formadores e tutores para as competências digitais (com a participação dos centros de formação do IEFP, instituições do ensino superior e outras entidades formadoras). Estimular e reforçar novas competências digitais na aprendizagem ao longo da vida (nomeadamente através do incremento de ações de formação profissional no âmbito da modalidade Competências Básicas[19] e do reforço da oferta formativa à distância), valorizando também as já adquiridas (em contextos formais, informais e não formais) são propósitos do programa.

A iniciativa Portugal INCoDe.2030 envolve vários ministérios – Ciência, Tecnologia e Ensino Superior; Educação; Economia; Trabalho, Solidariedade e Segurança Social; Modernização Administrativa –, integra diferentes organizações públicas e instituições de ensino superior na sua coordenação técnica, e para a sua dinamização e acompanhamento instituiu um Fórum Permanente para as Competências Digitais – que procura garantir a mobilização para a iniciativa e que dinamiza conferências anuais sobre o tema.

Importa ainda referir uma proposta de um grupo de trabalho interministerial, promovido pela Direção-Geral da Saúde (DGS), designada por *Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo e Saudável 2017-2025 (ENEAS)* (XXI GC e DGS, 2017). O documento orientador esteve em consulta pública até agosto de 2017 e encontrava-se no final de 2018 ainda à espera de homologação. Não obstante, referimos alguns pontos do documento que nos parecem relevantes em termos de referências à tecnologia e à inclusão digital para a melhoria da qualidade de vida gerações mais velhas.

No eixo da participação, este documento defende a importância de desenvolver e divulgar oportunidades de educação e formação em literacia digital para seniores. Segundo o mesmo, incentivar o envelhecimento no contexto de proximidade das pessoas idosas ("ageing in place") implica tecnologia, desenvolvimento de sistemas de telemonitorização, e estímulo à aprendizagem e utilização de TIC por parte dos seniores. No que respeita à saúde, na ENEAS refere-se que "o envelhecimento da população tem sido acompanhado por uma evolução tecnológica que fornece oportunidades nunca antes disponíveis" (idem: 23). Defende-se o desenvolvimento e a utilização da tecnologia para a "maximização da capacidade funcional das pessoas idosas" (idem: ibidem). Intencionava-se assim apoiar a dinamização de ações de formação dirigidas a cuidadores informais no sentido da utilização das tecnologias disponíveis para controlar doenças crónicas e potenciar a autonomia dos seniores.

A inclusão digital da população é assim um tema com grande destaque na agenda política atual e, embora com concretizações diferenciadas, uma preocupação transversal aos governos nas duas últimas décadas. Em Portugal, um mais claro direcionamento ou explicitação das gerações mais velhas como

[19] O Programa de Formação em Competências Básicas permite obter competências básicas de leitura, escrita, cálculo e TIC necessárias para integrar um curso de educação e formação de adultos (cursos EFA) ou ser encaminhado para um processo de RVCC de nível básico (fonte: https://www.iefp.pt/).

destinatárias 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. Não apenas a promoção da literacia, como também o incentivo ao desenvolvimento de soluções tecnológicas inovadoras para as gerações mais velhas e ao mercado das TIC junto dos seniores, refletem essa situação.

4.2 Iniciativas de instituições e empreendedores: práticas de promoção de literacia digital e desenvolvimento de produtos TIC para seniores em Portugal e perspetivas dos seus promotores

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 pelos programas políticos), de promoção de literacia digital e de desenvolvimento de produtos e serviços na área das TIC dirigidos à população sénior. Como resultado da pesquisa, identificámos um conjunto vasto de atividades e de inovações – cerca de meia centena de projetos diferenciadores foram o foco da nossa análise.

Num primeiro momento o subcapítulo integra uma sistematização e descrição dos projetos e seus objetivos, seguindo-se a análise de aspetos relativos aos interlocutores, à temática e ao contexto de implementação e desenvolvimento das iniciativas, e a análise da perceção dos impactos das atividades e dos benefícios para os seniores do uso de TIC. Posteriormente, abordam-se, a partir da reflexão dos interlocutores entrevistados, alguns desafios e aspetos relevantes ao sucesso da intervenção junto dos seniores na promoção da sua inclusão digital (incluindo o nível das políticas) e aprofunda-se a boa prática do diálogo investigadores-cidadãos na investigação e desenvolvimento de produtos TIC para seniores. Esta parte do capítulo termina com um ponto sobre mudança social e futuro a respeito da relação seniores-TIC, em que se procura traduzir as perspetivas dos entrevistados a este respeito.

Iniciativas de promoção de literacia digital para seniores em Portugal

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 promovidos por diferentes instituições (não obstante a existência de iniciativas de TIC para seniores anteriores a essa data). No quadro 4.1 encontram-se os principais tipos de iniciativas que foram surgindo na última década no país.

Quadro 4.1 Promoção da literacia digital entre os seniores: listagem 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; podem ter também uma componente de requalificação de ativos)
• 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 perigos de uma utilização desinformada da internet
• Itinerâncias de postos móveis de acesso à internet (com possibilidade de uso de aplicações de videochamada, 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; aplicações 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 destes públicos)

Entre as iniciativas mapeadas, dirigidas a seniores não utilizadores ou utilizadores menos experientes das novas TIC, encontramos, através de uma análise mais fina, quatro vertentes principais que sintetizam os objetivos das ações e no que consistem. Nas caixas de texto encontram-se alguns exemplos de atividades.

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 ou ser menos formais, podem promover o 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, correio eletrónico, VoIP, redes sociais, entre outras funcionalidades e conteúdos, como a utilização de serviços públicos online, a criação de blogues ou a edição e partilha de fotografia. 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 iniciais. Em novos projetos, a internet tende a ser utilizada como plataforma de apoio à aprendizagem. Para além da tendência dos MOOC (Massive Open Online Courses), já existentes na área da literacia digital, estão a ser explorados outros moldes de uso como os tutoriais ou as Microunidades de Aprendizagem, uma forma de aprendizagem online para os mais velhos que se pretende seja prática, rápida, fácil e que, embora dedicada a temas específicos, permita aprofundar de forma flexível as suas várias vertentes. 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 do ramo das TIC apoiam também algumas ações, disponibilizam conteúdos e recursos e facilitam o acesso a equipamentos e serviços; nota ainda para a participação em programas de formação com a componente das TIC dirigidos à requalificação de ativos, onde se incluem pessoas na fase final da vida profissional.

Exemplos:

Disciplina de Informática e Workshops nas Universidades Seniores

As universidades da RUTIS - Rede de Universidades Seniores, criada oficialmente em 2005, incorporam desde o início a disciplina de informática/TIC. Esta disciplina integra atualmente vários conteúdos centrados na utilização da internet.

Várias outras atividades relacionadas com as TIC têm vindo também a ser promovidas nestas universidades, em parceria ou por adesão a iniciativas de outras entidades. No âmbito do desenvolvimento de competências digitais, destacam-se os workshops sobre utilização de serviços online, como a utilização do portal do utente e a marcação de consultas online, com o Ministério da Saúde; a consulta do website da EDP e a visualização de faturas eletrónicas; ou ainda o uso de homebanking e os cuidados a ter, com o Montepio.

Projeto We Share

Projeto promovido em Portugal pela empresa AidLearn, entre 2011 e 2013, que integrou parceiros de 16 países e contou com o financiamento da UE.

Visou partilhar experiências entre os parceiros sobre novas práticas de partilha e analisar como as novas tecnologias influenciam e potenciam estas práticas (ex. carsharing, couchsurfing, etc.). Visando a inclusão dos seniores no consumo colaborativo, pretendeu apoiar o uso da internet pelos mesmos, potenciando a utilização de novas ferramentas online.

No âmbito do projeto foi elaborado um guia de apoio aos seniores para trabalharem com as TIC (guia básico para usar computadores e a internet para cidadãos seniores). Este guia foi disponibilizado online e enviado a várias instituições que trabalham com seniores.

Pilotagem TICe... em Terras Ribatejanas

Numa experiência piloto desenvolvida em 2015 no âmbito da Rede TIC e Sociedade, alunos dos cursos de Multimédia do Instituto Politécnico de Santarém foram formadores de TIC para seniores de IPSSs da região.

Os conteúdos das sessões procuraram adaptar-se às necessidades e interesses detetados no grupo. Foi desenvolvida uma aplicação para apoio à aprendizagem com conteúdos sobre os temas, um questionário de avaliação e uma sessão de balanço com presença de alunos, professores, seniores e representantes das várias entidades envolvidas, como a Microsoft.

A segunda vertente é a promoção de apetências 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 as suas funcionalidades é o objetivo de alguns projetos de promoção de inclusão e literacia 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.

Exemplo:

Itinerância do Posto Móvel de Acesso à Internet

Posto móvel de acesso à internet, onde se promove o contacto com as TIC. Este projeto decorre no distrito de Évora desde 2006 e é promovido pela CIMAC – Comunidade Intermunicipal do Alentejo Central. Mais recentemente tem vindo a dirigir-se aos públicos mais suscetíveis ao risco de infoexclusão, como os seniores. Em geral as atividades deste posto são realizadas junto de instituições como centros de dia.

No posto móvel decorrem ações de promoção de literacia digital, atividades lúdico-pedagógicas, sessões de informação sobre segurança na internet e certificação de competências. Para além dos equipamentos e do acesso, um conjunto variado de atividades promovidas por monitores procuram assim despertar o interesse pelas TIC dos grupos mais infoexcluídos. A videochamada ou a utilização de plataformas online de visualização de mapas e imagens de satélite são algumas das funcionalidades exploradas com esse intuito.

Num terceiro domínio, identificamos 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 que estas podem representar. Nesta vertente destacam-se, como promotoras das atividades, empresas no ramo das TIC ou as suas fundações.

Exemplo:

Comunicar em Segurança e Internet Segura

Ações de sensibilização que versam sobre segurança online e alertam para os riscos decorrentes de uma utilização desadequada das novas TIC, especialmente a internet. Pretendem promover uma utilização segura em várias dimensões de uso da internet e a proteção dos dados pessoais.

O programa Comunicar em Segurança é desenvolvido pela Fundação PT e o Internet Segura/celebração do Dia da Internet Mais Segura é da responsabilidade da Microsoft. Embora em ambos os casos desenvolvidas desde perto do início da década de 2010, dirigidas a crianças e jovens, estas ações apenas em 2015/2016 passaram a incluir também os seniores. A evidência de que a utilização pelos seniores é crescente, associada a incidências elevadas de crimes informáticos entre este grupo, despertou a atenção das empresas para a relevância de o integrar nas suas ações. Atualmente a Microsoft e a Fundação PT integram o Consórcio Internet Segura, coordenado pela FCT.

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. É o caso de cursos online que pretendem formar "padrinhos digitais" 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. Nestes moldes, pretende-se que os profissionais adequem essas propostas ao público com quem trabalham e que as utilizem para estimular a sua relação com as novas TIC. O foco é promover o interesse, estimular o aprofundamento de competências e responder a necessidades na promoção da literacia digital. As universidades e centros de investigação evidenciam-se neste domínio.

Exemplo:

LIDIA – Literacia Digital de Adultos

Projeto desenvolvido entre 2015 e 2016 pelo Instituto de Educação da Universidade de Lisboa.

Pretendeu promover a integração digital de adultos, através de um conjunto de propostas de atividades com tecnologias digitais destinadas a formadores e outros técnicos que trabalham com os públicos tipicamente mais excluídos da sociedade da informação, nomeadamente as gerações mais velhas.

Procurou preparar estes profissionais para integrarem as tecnologias digitais como ferramentas da sua prática de formação, estimulando uma aprendizagem por parte dos formandos ajustada às necessidades da vida atual.

O projeto incluiu: o desenvolvimento de um manual com propostas de atividades de formação com tecnologias digitais; atividades formativas formais; uma estrutura online de suporte à criação de uma comunidade de prática para promoção da literacia digital de adultos; e um seminário final para disseminação e partilha de boas práticas.

No que concerne a objetivos finais, os projetos de promoção de literacia digital dirigidos à população sénior pretendem combater a infoexclusão e contribuir para a inclusão digital – possibilitar que os seniores usufruam em pleno das valências da sociedade do conhecimento. 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.

Investigação e desenvolvimento de produtos tecnológicos inovadores para seniores em Portugal

O surgimento de projetos de investigação e desenvolvimento (I&D) de produtos tecnológicos relacionados com as novas TIC concebidos tendo como especial enfoque as gerações mais velhas ocorre no nosso país principalmente a partir de 2010/2012, num período temporal aproximadamente coincidente com o crescendo de iniciativas de promoção de literacia digital para esse grupo. No quadro 4.2 encontram-se listados os principais tipos de produtos que foram surgindo na última década em Portugal. Nesta pesquisa procurou-se privilegiar os produtos relacionados com as novas TIC, com recurso à internet, que remetem para a interatividade e a comunicação em rede e em tempo real, e não gadgets de caráter unidirecional ou exclusivamente assistencial.

As soluções inovadoras dirigidas aos seniores têm em geral características que passam por conteúdos dirigidos aos seus interesses e necessidades, interfaces e funcionalidades mais amigáveis e fáceis de utilizar ou ainda hardware e software adequados a problemas relacionados com a visão, a audição, a memória ou a mobilidade (mais frequentes entre a população mais velha). A I&D de produtos relacionados com as novas TIC para as gerações mais velhas é, portanto, focada particularmente em utilizadores menos experientes e utilizadores com características psicomotoras e sensoriais associadas ao avançar da idade e tem em vista proporcionar uma utilização mais amigável e disponibilizar conteúdos e funcionalidades que vão ao encontro dos seus interesses e necessidades. Desenvolver ou testar soluções TIC inovadoras ou melhores e mais adaptados mecanismos de informação e comunicação para as gerações mais velhas são os objetivos mais diretos destes projetos.

Quadro 4.2 Desenvolvimento de produtos na área das novas TIC dirigidos aos seniores: listagem de inovações na última década em Portugal

Tipos de produtos/serviços desenvolvidos
• Computadores pessoais portáteis: modelos concebidos de raiz para o público sénior, com comercialização associada a planos de financiamento • Tablet e smartphones: com interfaces e funcionalidades dirigidos aos seniores • Portais sénior (municipais, nacionais) • Software livre desenhado para seniores • Comunidade online sénior: com funcionalidades de comunicação, informação e entretenimento • *Exergame*: prática de exercício físico através de videojogos; podem estar associados a aplicações que analisam a performance e o equilíbrio dos seniores • Sistemas de monitorização de atividades em casa: robots com interfaces semelhantes a programas de videoconferência que monitorizam atividades e permitem visitas virtuais de familiares ou cuidadores • Aplicações (para smartphone e tablet), com modos de interação e conteúdos dirigidos aos seniores: - Motor de busca; jogos de estimulação cognitiva; aplicações de informação prática, lazer, saúde, etc.; aplicações centradas na comunicação e na conversação - *Ambient assisted living* – ex: gestão de medicamentos, tarefas ou dietas; prevenção de quedas e monitorização de atividade física; medição, registo e análise de indicadores de saúde; apoio na preparação de refeições • Telemedicina: consultas médicas especializadas em tempo real, associadas a partilha de informação clínica entre médicos, para populações isoladas ou com dificuldade de deslocação • Cidadania: aplicações informáticas *user friendly* na prestação de serviços locais; software para tornar a banca eletrónica mais amigável e fácil de usar pelos mais velhos

Como objetivos finais, pretendem contribuir para a inclusão digital, com benefícios para os próprios e para a sociedade na sua globalidade. Esses benefícios que identificam no uso de tecnologia associam-se aos contributos que esperam dar com os projetos desenvolvidos e remetem para três vertentes/domínios. Essas vertentes principais são explicitadas de seguida e exemplificadas com projetos/produtos. Note-se contudo que grande parte dos projetos apresenta mais do que uma vertente, pelo que a localização dos exemplos não é taxativa.

Num primeiro domínio, identificamos a promoção da saúde e da autonomia. Alguns projetos procuram melhorar a qualidade de vida dos mais velhos, oferecendo, com base nas TIC e nomeadamente na internet, soluções para um melhor acesso a cuidados médicos e a informação sobre saúde e para a manutenção de um estilo de vida saudável. Aumentar a autonomia, a autoconfiança e a mobilidade, promovendo o "ageing in place", são também propósitos englobados nesta vertente, associados a soluções inovadoras de ambientes assistidos por tecnologia.

Exemplos:

Projeto AAL4ALL – Ambient Assisted Living for All

Projeto que consistiu no desenvolvimento de um ecossistema de produtos e serviços para *Ambient Assisted Living,* com vista à prestação de assistência e ao aumento da independência de seniores e de pessoas com incapacidades.

Este foi um projeto-âncora da Health Cluster Portugal, num consórcio que integrou cerca de trinta entidades e teve financiamento de fundos estruturais da UE. A liderança do consórcio ficou a cargo da Microsoft Portugal e a coordenação técnica foi assegurada pela Fraunhofer Portugal – AICOS.

A procura de standards e a integração de soluções desconexas desenvolvidas por entidades diferentes para satisfazer necessidades da população sénior deu origem ao projeto All4All. Uma dessas soluções foi o *SmartCompanion*, desenvolvida pela Fraunhofer, que consiste num ecossistema tecnológico (depois materializado em smartphone) que agrega um conjunto de aplicações Android, com chamadas fáceis de emergência, contactos, mensagens e agenda com um interface amigável, aplicações de medicação (gestão de stock, lembretes de toma, etc.), geolocalização, monitorização de atividade física, etc., e com uma importante vertente de interação dos utilizadores com os cuidadores, família e amigos. O projeto AAL4ALL implicou a realização de um piloto de grande escala.

ChefMyself

Solução desenvolvida para apoiar os seniores na preparação de refeições e na adoção de hábitos de alimentação saudáveis. Utilizando a Nuvem, o sistema junta uma série de dispositivos (como TV, tablet, robot de cozinha) e permite criação automática de planos de refeições semanais, criação de listas de compras, apoio à preparação das próprias refeições e partilha de receitas através de uma rede social.

A interação com o tablet pretende ser apelativa, sendo que este fala como um robot, e o texto das receitas e os passos a seguir foram facilitados. Usando os princípios da *gamification*, procura-se motivar a concretização das receitas, sendo que os seniores à medida que vão cozinhando vão virtualmente subindo de "nível".

O projeto foi desenvolvido entre 2013 e 2015 pela Fraunhofer Portugal – AICOS em parceria com instituições de Espanha, Itália, Holanda e Polónia. Contou com financiamento europeu (Programa AAL, Comissão Europeia), do Governo de Espanha e da FCT.

Medigraf - Telemedicina

Plataforma de telemedicina que permite consultas remotas via internet, em videotelefonia. A utilização destes meios tecnológicos permitem a realização de consultas médicas especializadas em tempo real, partilha de informação clínica, apoio remoto e o estabelecimento de diagnóstico através da comunicação entre diferentes especialidades sem necessidade de deslocação do doente.

Este software de teleconsulta foi desenvolvido pela PT em 2000. Procura tornar mais acessíveis os cuidados médicos a populações mais isoladas. Ao longo dos anos esta solução tem sido testada e instalada em várias unidades de saúde do país, incluindo no arquipélago dos Açores.

Uma segunda vertente é a promoção da vida ativa e da cidadania. Os objetivos da investigação e do desenvolvimento de produtos e serviços com base nas novas TIC para os seniores passam em grande medida por promover uma vida ativa, quer em relação ao quotidiano do próprio quer enquanto cidadão e ator social. Contribuir para a estimulação cognitiva e motivar para a atividade física, facilitar a realização de atividades quotidianas ou de lazer, nomeadamente através da facilitação do uso de serviços online e do acesso a informação de utilidade prática, ou ainda promover a participação social, cultural e na atividade económica, são objetivos de uma parte dos projetos em causa.

Exemplos:

Portal Portugal Sénior

Plataforma eletrónica dirigida à população sénior criada em 2011 e apresentada em 2012 por ocasião da comemoração do Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações. Conta com um conjunto de parcerias na área da saúde e de autarquias e outras organizações. O objetivo da plataforma quando foi criada era contribuir para mudar o paradigma em torno do idoso, assinalando-o enquanto uma pessoa ativa e capaz.

O portal disponibiliza informação sobre a atualidade e artigos que dizem respeito às gerações mais velhas, informações sobre serviços, nomeadamente na área da saúde e bem-estar, das TIC e das relações sociais, tem uma componente importante de divulgação de eventos e disponibiliza conteúdos básicos de aprendizagem em informática. Uma vertente importante do portal é ainda a possibilidade de relacionamento com outras pessoas, através de uma rede social e de um fórum, assim como a possibilidade de interação com a equipa que gere a plataforma para colocar questões sobre assuntos variados. A atual existência do Portugal Sénior também no Facebook favorece essa interação.

Projeto Bank for Elder – Multibanco Virtual

Projeto desenvolvido entre 2012 e 2014 em três países, sendo que em Portugal foi desenvolvido pela RUTIS e teve o financiamento da FCT e do Banco Santander.

Com o objetivo de tornar a banca eletrónica mais fácil de usar pelos mais velhos, foram testados sites e aplicações de homebanking e foi proposto um novo software, com um design e uma estrutura que tornam o "multibanco virtual" mais amigável, de mais fácil acesso do que os sites normais dos bancos e mais direcionado para as operações que os seniores mais utilizam.

O terceiro domínio prende-se com o estímulo da comunicação e das relações de sociabilidade. Este é um dos grandes benefícios da inclusão digital dos mais velhos que encontramos como contributos esperados por alguns destes projetos. Melhorar a comunicação, promover o convívio intergeracional e a interação social, melhorar o ânimo e combater o isolamento são impactos que se associam nomeadamente às funcionalidades de conversação voz e/ou vídeo através da internet ou às redes sociais e comunidades online. Para além de disponibilizarem ferramentas, há projetos que representam um esforço para aumentar a acessibilidade de plataformas sociais e para incentivá-las a promover a interação, a colaboração e a troca de experiências entre pares.

Exemplos:

Projeto Seduce – Comunidade miOne

A criação de uma comunidade online dirigida aos seniores - miOne -, com uma forte componente de comunicação mas também informação e entretenimento, foi o principal produto do projeto Seduce, desenvolvido pelo CETAC.MEDIA (Centro de Estudos das Tecnologias e Ciências da Comunicação da Universidade de Aveiro).

Disponibilizada em 2014, esta comunidade integra cinco áreas: comunicar através de um serviço de email e de um serviço de mensagens instantâneas; informação sobre saúde; informação noticiosa; jogos; e acesso e partilha de experiências dos membros. A comunidade oferecia apoio ao para corresponder a questões da usabilidade e acessibilidade.

O projeto Seduce implicou também outras componentes, como dinamização de atividades com seniores e participação em formação, atuação no campo do exergame (ex. jogo da malha para dispositivos de jogos com sensores de movimentos) e avaliação do impacto do uso de TIC entre os seniores.

Projeto Peer – Dare to be wise!

Projeto europeu promovido em Portugal pela AidLearn entre 2011 e 2013, com o objetivo principal de incentivar e facilitar o uso de comunidades online por adultos com 50 ou mais anos, estimulando nomeadamente a aprendizagem informal e não-formal entre pares nesse contexto.

O projeto disponibilizou um conjunto de ferramentas desenhadas para seniores, prontas a ser instaladas em plataformas de redes sociais online; procedeu também ao mapeamento de plataformas "50+"; e construiu uma lista de orientações para operadores desse tipo de plataformas, com um conjunto de aspetos tidos como centrais para criar plataformas amigáveis e direcionadas para esta população-alvo.

Um pouco em paralelo e com objetivos mais gerais podemos ainda referir alguns projetos de conceção de dispositivos digitais especialmente dirigidos ao público sénior, como computadores pessoais portáteis, tablets e smartphones. Referência também para algumas iniciativas que têm surgido recentemente com a missão de ligar o sector tecnológico e o setor social, como *hackathons* – maratonas de programação – focadas na utilização da tecnologia com o fim de desenvolvimento de soluções inovadoras para problemas sociais como o envelhecimento (em que as melhores soluções são premiadas).

Interlocutores, temática e contexto das iniciativas

Depois de feito um mapeamento das iniciativas de instituições e empreendedores relacionadas com a promoção de literacias digitais e com o desenvolvimento de produtos TIC para seniores, aprofundamos alguns tópicos acerca das mesmas e da problemática a que procuram responder. Com esse propósito,

recorremos ao depoimento de interlocutores privilegiados, recolhido através das entrevistas realizadas. No quadro 4.3 identificam-se as instituições abrangidas, os seus interlocutores e as atividades ou produtos desenvolvidos no âmbito dos quais se desenvolveram as entrevistas. Apesar do enfoque predominante na promoção de literacias digitais ou no desenvolvimento de produtos TIC, uma parte das instituições desenvolvem iniciativas relacionadas com os dois âmbitos, o que enriqueceu a informação recolhida[20].

Os responsáveis entrevistados das instituições dinamizadoras de projetos relacionados com as TIC e os seniores 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. Iniciativas como o Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações, promovido em 2012 pela União Europeia, terão contribuído para a evidenciação do tema e proporcionado oportunidades e recursos para desenvolvimento de projetos na área. Simultaneamente, tornou-se consensual a relevância da infoinclusão como uma das dimensões da inclusão social e a fragilidade das gerações mais velhas face a esta questão. Amplamente referida nas entrevistas aos responsáveis das instituições é a ideia de que 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. O mesmo é referido em relação à conceção de ferramentas digitais, à procura de respostas adequadas e de soluções inovadoras com base nas TIC para os seniores.

> O tema nestes últimos anos tem-se vindo a impor, pela evidência da relevância da população mais idosa na sociedade europeia. E de facto ultimamente teve um aumento significativo em número de projetos, e até a própria política europeia tem vindo a centralizar-se muito na necessidade de encontrar respostas adequadas, inovadoras, para este tipo de população.
>
> Maria Helena Antunes, gerente da AidLearn

> A pirâmide etária está a alterar-se em toda a Europa (…). Daí haver necessidade de aplicar as novas tecnologias a essa população [sénior] que está cada vez a alargar mais (…). Agora fala-se já muito na velhice, mas em 2010, 2011 quando foi a conceção [do portal] (…) estávamos um bocadinho à frente. (…) haver ferramentas dirigidas para este target, porque para os jovens há muita coisa. (…) A reunião na Gulbenkian [de apresentação do portal] teve a ver com o Ano Europeu do Envelhecimento Ativo.
>
> Maria Helena Gonçalves, diretora da Associação Abraço Completo - Portugal Sénior

[20] Para além das entrevistas aos interlocutores identificados no quadro 3, estabeleceu-se ainda contacto com outros atores privilegiados e projetos através de conversas informais, nomeadamente com os seguintes:

Instituição	Interlocutores	Tipo de instituição	Localização	Tipo de atividades/produtos
Cetac.media - Centro de Estudos das Tecnologias e Ciências da Comunicação, Universidade de Aveiro	Ana Veloso, investigadora coordenadora de projeto	Unidade de investigação	Aveiro	Comunidade online
Escola Superior de Educação de Santarém, IP Santarém	Maria Potes Barbas, professora coordenadora de projeto	Instituição de ensino superior	Santarém	Formação TIC intergeracional; curso online em literacia digital
ISTAR - Centro de Investigação em Ciências da Informação, Tecnologias e Arquitetura, ISCTE-IUL	Henrique O'Neill, investigador	Unidade de investigação	Lisboa	Soluções de ambientes assistidos
Senior+	Pedro Claro, sócio-gerente	Start-up	Lisboa	Tablet

Quadro 4.3 Entrevistas a interlocutores-chave de instituições promotoras de literacias digitais entre os seniores e/ou responsáveis pelo desenvolvimento de produtos TIC para seniores

Instituição	Interlocutores	Tipo de instituição	Localização	Tipo de atividades/produtos
AidLearn - Consultoria em Recursos Humanos	Maria Helena Antunes, sócia-gerente Graça Gonçalves, sócia-gerente	Empresa de consultoria em recursos humanos, vocacionada para a conceção, realização e avaliação de estudos e projetos no campo das ciências sociais e humanas e da educação/formação	Lisboa	Software; guia TIC e internet; rede de oferta de PCs; orientações e ferramentas para plataformas online
Associação Abraço Completo - Portugal Sénior	Maria Helena Gonçalves, diretora Ilda Neves, técnica	Associação sem fins lucrativos criada para disponibilizar um portal dirigido aos seniores	Coimbra	Portal e página nas redes sociais
CIMAC - Comunidade Intermunicipal do Alentejo Central	Hortênsia Menino, presidente do Conselho Intermunicipal André Espenica, primeiro-secretário Margarida Almeida, monitora e técnica responsável de projeto	Associação de âmbito territorial que visa a realização de interesses comuns aos municípios que a integram	Évora	Itinerância de posto móvel de acesso à internet; ações de promoção de literacia digital
Fraunhofer Portugal - AICOS (Fraunhofer Portugal Research Center for Assistive Information and Communication Solutions)	Ana Correia de Barros, coordenadora da Rede Colaborar	Centro de investigação operado pela Fraunhofer Portugal, associação privada sem fins lucrativos fundada pela Fraunhofer-Gesellschaft, um das maiores organizações de investigação aplicada na Europa	Porto	Aplicações e jogos; soluções de ambientes assistidos (ex. monitorização de atividade física; apoio na preparação de refeições; gestão de medicação e dietas)
Fundação Portugal Telecom (PT)	Graça Rebocho, diretora na área de Cidadania Empresarial e Inclusão	Instituição sem fins lucrativos que tem por objetivo concretizar o compromisso de intervenção social da PT, empresa especializada em telecomunicações	Lisboa	Ações de promoção de TIC; sessões sobre segurança na internet; doação de recursos TIC; desenvolvimento de soluções de telemedicina
Instituto de Educação da Universidade de Lisboa (UIDEF - Unidade de Investigação e Desenvolvimento em Educação e Formação)	Fernando Costa, investigador coordenador de projeto	Instituição de investigação e ensino, de intervenção comunitária e de análise de políticas públicas na área da educação e da formação	Lisboa	Disponibilização de conteúdos de promoção de literacia digital de adultos; formação de formadores
Microsoft Portugal	Vânia Neto, diretora na área de Educação e Cidadania	Empresa subsidiária da Microsoft Corporation, especializada em criação de software	Lisboa	Aplicações para smartphone; soluções de ambientes assistidos; computador portátil; sessões sobre segurança na internet; curso online de literacia digital
RUTIS - Rede de Universidades Seniores	Luís Jacob, presidente fundador	Instituição particular de solidariedade social representativa das universidades seniores e dedicada a promover o envelhecimento ativo	Almeirim	Formação em regime não formal e atividades de promoção das TIC; parceria na criação de produtos TIC (ex. multibanco virtual, computador portátil)

As universidades seniores e os municípios foram das primeiras organizações a promover ações de formação presenciais de TIC e internet para as gerações mais velhas, conjugadas com outras iniciativas, como os portais sénior municipais. O papel da RUTIS e das suas universidades seniores é destacado por vários interlocutores, que consideram a relevância do seu contributo por esta ser uma organização com uma ampla cobertura a nível nacional e positivamente apreciada pelas suas características distintas enquanto movimento auto-organizado, autofinanciado e que surge de uma iniciativa da sociedade civil. As ações em causa 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

> Todas as câmaras, todas as juntas de freguesia, toda a gente tem um projeto mais pequeno ou maior de informática para seniores. (…) Está na moda. (…) De repente as pessoas perceberam… crianças, adultos, adolescentes, esse pessoal já está farto da internet, o único que sobra são os seniores.
>
> Luís Jacob, presidente fundador da RUTIS

O desenvolvimento de iniciativas centradas na promoção da inclusão digital para seniores surge também como um contributo para o alargamento dos "públicos" e para a expansão do mercado das novas TIC, face a um grupo populacional em crescimento. O desenvolvimento de produtos TIC para a população sénior surge muitas vezes como resposta à procura e às exigências de um novo grupo de utilizadores e consumidores das novas TIC. Adicionalmente, numa visão mais macro, surge a referência ao contributo para desenvolver a economia portuguesa no domínio da oferta de produtos e serviços digitais para as gerações mais velhas. 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, descrito algumas vezes como um nicho de mercado (a população sénior está a aumentar e revela cada vez mais apetência para as TIC, com tendência de generalização). Os entrevistados referem um posicionamento crescente nesse segmento, visível nomeadamente na publicidade de produtos TIC. Exemplo é 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, mas que agora com a facilidade de acesso, mas também obviamente porque os atualmente seniores são pessoas que já conviveram com alguma tecnologia e portanto cada vez mais têm acesso a ela. (…) 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 (…). Mesmo os produtores de equipamentos estão claramente a posicionar-se nesse segmento, sem dúvida. (…) 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

> Acho que a questão claramente está num crescendo e cada vez há maior compreensão de que [a população sénior] é um nicho de mercado e um segmento com grandes potencialidades.
>
> Maria Helena Antunes, gerente da AidLearn

O contexto internacional é mencionado pela interlocutora citada de seguida, que lembra que em alguns países os seniores são um novo segmento de utilizadores de TIC com presença já assinalável em vários domínios. Face a isso, as empresas estão a fazer esforços no sentido de repensarem as questões da acessibilidade das suas plataformas e serviços online para não perderem clientes ou para ganharem novos clientes. É o caso das compras online e da banca digital, em que existem desafios de usabilidade complexos.

> Os seniores são o novo segmento de utilizadores em muitas áreas ligadas com as tecnologias, (…) já não digo em Portugal, mas os estudos mostram que este segmento prateado, como se chama, dos seniores, é uma fatia muito importante dos clientes da banca online hoje em dia. (…) tenho ideia de todos esses indicadores, em áreas diferentes, da importância deste novo segmento de mercado. (…) Existe um bocadinho [uma aposta em produtos TIC dirigidos às gerações mais velhas], sobretudo em alguns países. Acho que vai continuar, que vai aumentar enquanto a população sénior continuar neste rácio em relação aos mais novos (…). É importante tornar as coisas mais fáceis, por exemplo no caso da banca e das compras online há desafios de usabilidade complexos, (…) e nós sabemos que há esforços nesse sentido para as empresas não perderem esses clientes.
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

Claramente impressa nos registos das entrevistas ficou também a perceção de investigadores e empreendedores relativamente à previsão de que a tecnologia vai ser cada vez mais acessível, com custos mais reduzidos, e de que é importante chegar a um grande número de pessoas. Paralelamente, como fundamentação para a I&D de produtos TIC para seniores, com interesse comercial para as empresas, os entrevistados afirmam a perceção da existência de necessidades desse grupo que não estavam ainda satisfeitas e para as quais as TIC podiam contribuir com soluções inovadoras. Oportunidades de usar as TIC para encontrar respostas inovadoras para as gerações mais velhas são por exemplo referidas em torno da tendência percebida de descentralização dos serviços de saúde e da necessidade de incrementar a autonomia dessa população (uma das vertentes identificadas deste tipo de projetos).

> Os seniores fazem parte da nossa research agenda e isso é um pilar na Fraunhofer Pt. Isto suponho que tem que ver com o *awareness*, a direção se ter apercebido das alterações demográficas e da importância que poderia ter, não só a tecnologia chegar a uma grande número de pessoas que podiam ter necessidades que não estavam satisfeitas nesse momento, mas também a previsão de que a tecnologia ia ser cada vez mais acessível, os telefones móveis… quase tudo o que nós fazemos é baseado em tecnologia móvel, que tem um custo cada vez mais reduzido para chegar a muitas pessoas. (…) [Sentíamos] que haviam oportunidades… (…) conjugado com a tendência da descentralização dos serviços de saúde, que se nota cada vez mais essa… na altura já se notavam esses sinais de que as pessoas conseguem fazer muitas coisas sozinhas, a auto monitorização, e libertar um bocadinho os recursos, no nosso caso em Portugal do sistema público. Sim, suponho que foi uma necessidade e uma oportunidade também. Como nós estamos muito ligados a empresas é preciso fazer investigação e desenvolvimento em áreas que tenham interesse comercial para as empresas.
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

As iniciativas analisadas têm os seniores como público-alvo final e, em alguns casos, os formadores ou os 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. Especialmente no caso da I&D de produtos tecnológicos inovadores para seniores em empresas e centros de investigação, as equipas responsáveis são relativamente multidisciplinares, o que é encarado como uma mais-valia. As equipas são maioritariamente compostas por pessoal com formação na área das tecnologias, da engenharia ou da saúde, notando-se contudo uma reduzida integração de especialistas das ciências sociais.

> Foram muitas 'cabeças', multidisciplinarmente – o que é muito importante, há sempre uma potenciação muito grande quando são várias áreas – que chegaram aos temas [do portal].
>
> Maria Helena Gonçalves, diretora da Associação Abraço Completo - Portugal Sénior

> Temos designers, temos engenheiros informáticos, temos engenheiros biomédicos, (…) acho que isso também é uma vantagem, na mesma equipa termos esses perfis todos a trabalhar em conjunto. (…) Não temos sociólogos ou psicólogos. (…) Temos um antropólogo (…).
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

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 outras, instituições bancárias ou de saúde. O desenvolvimento de parcerias/protocolos e a integração em redes são um aspeto sublinhado pelos interlocutores entrevistados como positivo para a prossecução dos projetos, embora possa decorrer em diferentes moldes. Em alguns casos os projetos são desenvolvidos com instituições de outros países, o que enriquece ainda mais a partilha de experiências e conhecimentos.

> Os protocolos institucionais (…) têm um potencial enorme para desmultiplicar as atividades. (…) São protocolos com as universidades seniores, com escolas, com associações… Esses protocolos dão-nos alguma garantia de que vai haver algum impacto, porque são entidades privilegiadas.
>
> Fernando Costa, investigador do UIDEF/Instituto de Educação da Universidade de Lisboa

> [A dinâmica das parcerias] depende dos projetos. Normalmente cada parceiro tem interesses muito específicos e tenta contribuir para isso com esses interesses, com esses desenvolvimentos (…). Vê-se essa contribuição, mas vê-se muito em caso de *workpackage* interações mais restritas (…), portanto acho que pelo menos há dois níveis, mas funciona bem… (…) estamos muito habituados a trabalhar assim, mesmo até com clinicas ou universidades (…). Funciona mesmo muito bem porque cada um contribui com as suas coisas (…), é muito, muito útil essa colaboração, não faz sentido de outra forma.
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

Diálogo investigadores-cidadãos seniores

A importância do envolvimento e participação dos cidadãos na ciência está na ordem do dia. Envolver os seniores, e outros atores que lidam com eles, no desenho das atividades de promoção de literacia digital ou na I&D de produtos TIC a eles dirigidos é uma boa prática que encontrámos neste domínio.

Em algumas empresas e centros de investigação analisados, em que são desenvolvidos produtos TIC para seniores, cultiva-se o diálogo entre especialistas/desenvolvedores dos produtos e cidadãos/possíveis utilizadores finais. Também alguns projetos de promoção de literacias digitais associam a promoção de atividades a uma componente de investigação em contacto com os seniores. Este é um diálogo emergente no contexto da sociedade em rede (Coelho, 2017a) e muito relevante para uma maior proximidade entre os projetos e os produtos e as reais necessidades da população a que se dirigem. Práticas que promovem este tipo de diálogos começam a surgir mas, pela análise efetuada das iniciativas no domínio, não são ainda muito comuns ou continuadas (daí a relevância da sua divulgação).

São exemplos de projetos que promovem a participação dos seniores na criação de produtos e atividades TIC a eles dirigidas, o projeto Lidia, mencionado em relação à quarta vertente das iniciativas de promoção da literacia digital, os projetos de desenvolvimento de produtos tecnológicos para seniores em que a RUTIS tem participado ou o projeto Seduce, em que foi criada uma comunidade online sénior.

No primeiro caso o projeto incluiu auscultação de formadores e outros profissionais para o melhoramento de propostas de atividades, teste das propostas em contexto pelos profissionais e inquirição de adultos/seniores sobre áreas de interesse em relação às TIC, sendo que esses procedimentos possibilitaram uma resposta mais bem sucedida às necessidades encontradas e melhorias constantes ao longo do processo de desenvolvimento do projeto.

> Houve um primeiro workshop de brainstorming que também tinha a ver com este processo, no fundo era auscultarmos pessoas semelhantes àquelas que incluímos como potenciais destinatárias do projeto, formadores, técnicos, (…) a quem mostrámos a estrutura que estávamos a planear para organizar cada atividade. (…) Ouvimos também uma amostra casual (…), perguntámos às pessoas o que é que acham que poderiam beneficiar se tivessem acesso e se tivessem competências para tirar partido da internet ou das tecnologias. Essa auscultação permitiu-nos não começar do vazio. (…) Era ter um sinal, um indicador dos interesses dos adultos (…) tivemos aqui pistas para as áreas em que havíamos de desenvolver as atividades (…). E portanto todas essas realizações têm um pouco a ver com o afinamento e melhoramento das propostas de atividades. (…) No segundo momento fizemos o tal curso de formação (…), em contexto concreto, no fundo numa perspetiva avaliativa da atividade em realização. (…) Cada formando (…) foi dar-nos o feedback do que realizou e das dificuldades que teve e das melhorias que propõe para a atividade… depois incluímos essas melhorias na atividade (…).
>
> Fernando Costa, investigador do UIDEF/Instituto de Educação da Universidade de Lisboa

No segundo caso o envolvimento dos seniores passou pelo teste de protótipos, pela observação do manuseamento e do comportamento visual e pela recolha de opiniões.

> Tudo isto [o Ativo PC Sénior] foi feito com eles, ou seja, até chegar ao protótipo final nós fizemos sempre testes… ao nível do tamanho, do peso, … foi tudo fazendo testes, focus groups com eles até chegar àquele. (…) nós vamos a três ou quatro universidades, apresentamos e vamos recolhendo as opiniões. Por exemplo, no caso do homebanking era engraçado porque nós tínhamos uma câmara apontada aos olhos das pessoas,

até mesmo para saber se eles olhavam, se eles se distraíam, se eles se perdiam… (…) Agora aqui [no projeto das microunidades de aprendizagem] é mais simples, é mais se eles perceberam, se não perceberam, se acharam bom, se acharam mau…

Luís Jacob, presidente fundador da RUTIS

No terceiro projeto referido, o Seduce (descrito em Veloso, 2015), a componente de investigação centrou-se na avaliação do impacto da utilização das TIC nas variáveis emocionais do cidadão sénior em contexto de comunidade online. Adicionalmente, o processo de design das diferentes áreas que integram a comunidade foi desenvolvido com a participação ativa dos seniores e em diferentes fases da investigação foram realizados testes de usabilidade junto do público-alvo. Foi ainda aplicado um questionário sobre o contexto dos jogadores com mais de 50 anos, de modo a compreender as suas motivações para jogar videojogos, preferências e dificuldades de interação.

O envolvimento e participação dos seniores na I&D de soluções tecnológicas a eles direcionadas evidencia-se também nos projetos do Fraunhofer Portugal AICOS. O diálogo cientistas-cidadãos nesse domínio é bastante valorizado, estando presente no discurso dos interlocutores e sendo considerado uma base fundamental da cultura da instituição e explorado sob múltiplas vertentes. Num contexto em que há uma preocupação crescente com requisitos de acessibilidade e usabilidade, o Fraunhofer Portugal AICOS constituiu uma rede de colaboradores, a Rede Colaborar, da qual fazem parte pessoas representativas do seu grupo de utilizadores, com o objetivo de dar apoio aos projetos de investigação. Estes voluntários, com mais de 50 anos, contribuem para o teste e validação dos produtos. São desenvolvidos testes de usabilidade, avaliações de experiência de utilização, demonstrações, observação, questionários, entrevistas, focus groups.

O diálogo com os seniores é assumido pela interlocutora do centro como uma importante mais-valia para criar produtos que vão ao encontro das suas necessidades, interesses, padrões de utilização, competências digitais, características psicomotoras e quadros mentais, procurando garantir acessibilidade, usabilidade, soluções tecnológicas amigáveis e úteis. Segundo a mesma, as próprias empresas valorizam o facto de se aliar o desenvolvimento tecnológico à interação com as pessoas.

Os objetivos [da Rede] são dar apoio aos projetos de investigação, garantirmos que os projetos têm cabimento e têm aceitação, que são fáceis de usar (…). Desde o início que nós acreditamos que quem sabe melhor aquilo que precisa são as próprias pessoas, não somos nós. Eu sou designer industrial, eu percebo do design e do desenvolvimento do produto, o médico percebe como é que capta os sinais e como é que interpreta esses sinais… As necessidades no dia-a-dia nenhum de nós sabe. (…) Nós temos consciência que mesmo que tentemos pôr-nos no papel de outras pessoas, nunca conseguimos reproduzir os pensamentos, as necessidades, as aflições das pessoas. (…) É importante ter as coisas em teste no terreno, no dia-a-dia das pessoas (…). Às vezes veem-se produtos que são pensados para seniores e que depois na realidade…. tecnicamente até podem funcionar, mas na realidade as pessoas simplesmente nem sequer estão disponíveis, não têm paciência para estar a usar. (…) [O objetivo é] permitir a utilização muito mais fácil por parte de seniores, pensando em alterações à memória, à visão, à audição (…), não são só os botões que são maiores (…) mas também a forma como apresentamos a informação, que tipo de palavras é que usamos, quantas opções no máximo é que podem aparecer por ecrã, (…) uma interação mais fácil até para quem nunca utilizou. (…) quando falamos com as empresas elas notam isso e procuram-nos por causa disso, é que nós temos a parte de desenvolvimento tecnológico aliada à interação com as pessoas. (…) Temos estas duas facetas que nos permitem garantir que os produtos são de facto úteis e fáceis de utilizar.

Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

A adesão dos seniores que colaboram através da Rede com o Fraunhofer é percecionada como positiva pela interlocutora do centro. Segundo a mesma, os seniores gostam de contribuir e sentir-se úteis e a participação nas atividades parece concorrer para aumentar a curiosidade e o interesse nas TIC.

> As pessoas geralmente gostam de participar nas atividades, porque é diferente, porque aprendem sobre novas tecnologias. (…) Gostam imenso, gostam mesmo muito. (…) Eu acho que as pessoas gostam de contribuir. (…) Há um grupo de colaboradores que já estão connosco desde o início, já participaram tantas vezes que agora já estão noutro nível de conhecimento sobre as novas tecnologias.
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

Uma colaboradora entrevistada, membro da Rede Colaborar, exprimiu da seguinte forma o seu gosto em participar no teste dos produtos e a relevância que perceciona no facto de o centro chamar os utilizadores a dar a sua opinião:

> Participei em testes de telemóveis com situações especiais, jogos, aqueles jogos de movimentos, etc. (…) Foi através da faculdade de desporto, que ando lá na ginástica dos seniores (…) e eles foram lá, perguntaram quem queria, claro que eu disse logo que sim. (…) Já fui umas quatro vezes talvez. (…) Gosto imenso [de participar]. Acho sempre interessante, porque eles estão a estudar uma coisa futura, para o futuro, e tudo o que seja bom vale a pena. (…) É totalmente diferente ter os jovens a dar opinião ou os de 60, 70 ou até 80 anos. (…) Faz-me lembrar os medicamentos…
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

A colaboradora ressalvou, contudo, que nem todas as pessoas da sua idade mostram o mesmo interesse na participação na Rede.

> Há muita gente que não está para perder tempo, para eles é perder tempo. (…) Quem vai tem interesse, interessam-se pelas coisas, gostam de ciência (…). Tudo o que haja de novo para o futuro para mim tem muito interesse. É como a minha sogra dizia, eu só queria ver…
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

No Anexo B descrevemos com mais detalhe o modo como é operacionalizado e executado o diálogo cientistas-utilizadores naquela instituição.

Adesão, impactos das iniciativas e benefícios das TIC para os seniores

A respeito das iniciativas de promoção da literacia digital e de I&D de produtos TIC para seniores, já apresentadas, procurámos perceber junto dos seus promotores qual a adesão às mesmas pelos seus destinatários, quais os seus impactos e como isso é avaliado pelas instituições. Recolhemos também perceções sobre os benefícios das TIC (e da promoção do uso das TIC) para os seniores.

Adesão dos seniores e impactos das iniciativas

A adesão dos seniores às iniciativas de promoção da literacia digital para eles direcionadas é em geral considerada positiva. É disso exemplo a elevada adesão à disciplina de informática nas universidades

seniores. Segundo o interlocutor da RUTIS, nota-se uma evolução quanto aos conteúdos que os alunos querem aprender, sendo que a internet é atualmente central. Na sua perceção, a frequência pelos seniores da formação em informática, mesmo que incidindo em conteúdos mais básicos, contribui decisivamente para que os seniores deixem de se sentir infoexcluídos.

> [A disciplina de informática] é a disciplina número um… em todo o lado, desde sempre (…). Pelos nossos dados, 80% dos alunos frequentam ou frequentaram a disciplina de informática. (…) O que é que nós notamos de evolução? As pessoas antigamente queriam o Word, o Excel e hoje é para esquecer, é a internet. (…) Mas o que eles aprendem nas universidades é mesmo o básico… criar um email, pesquisar, usar o Facebook, usar o Skype… (…), o que já é bom, porque acabam por já não se sentir infoexcluídos que é aquilo que eles não querem. (…) [Um impacto da aprendizagem em TIC pelos seniores é] a autoestima, que é não me sentir completamente num mundo à parte, isso aí claramente.
>
> Luís Jacob, presidente fundador da RUTIS

Destaca-se também a adesão dos "formadores" a algumas iniciativas, como no caso do projeto intergeracional Pilotagem TICe... em Terras Ribatejanas. Estudantes do ensino superior dispuseram-se nesse projeto a partilhar os seus conhecimentos em TIC (utilização de computadores e internet) em sessões de formação para seniores e, como se ilustra na declaração apresentada de seguida, consideraram essa experiência gratificante.

> A gratificação foi ver a alegria de outras pessoas por aprenderem algo que para nós é básico e faz parte das nossas vidas.
>
> Aluno do Instituto Politécnico de Santarém (em apresentação pública do projeto Pilotagem TICe…)

Em alguns casos, com o objetivo de avaliar as atividades, procede-se à administração de pequenos inquéritos de satisfação às entidades ou mesmo aos seniores participantes. A continuidade das iniciativas de promoção de literacia digital ao longo do tempo, como as itinerâncias em que os técnicos das instituições dinamizadoras se deslocam a IPSS ou centros de dia, vão mostrando resultados positivos. As atividades vão-se enraizando no quotidiano dos seus públicos, sendo que em alguns casos os próprios funcionários dessas IPSS ou centros de dia tentam, com maior ou menor sucesso, dar continuidade às mesmas para além do tempo da sua realização.

> (HM) Obtivemos uns dados muito relevantes (…), o nível de satisfação, quer das instituições quer dos participantes, que numa escala de 1 a 5 estava ou em 4,9 ou em 4,8. (…) [A evolução do interesse pelas atividades] tem sido crescente, aliás os dados que temos e a perceção dos técnicos e dos monitores que acompanham estas atividades é extremamente positiva… (…) Já passámos aquela fase em que tínhamos de explicar porque é que lá íamos, em que agora já passámos a uma fase em que eles perguntam quando é que vamos. (…) [Quanto à continuidade que as instituições dão às atividades] temos experiências diferentes.
>
> (MA) Temos sítios onde se conseguiu que houvesse ali uma motivação, em que até os próprios técnicos da instituição passaram a incluir uns bocadinhos de trabalho com os computadores (…) com os idosos. Quanto mais não fosse marcar uma escala para os idosos irem (…). Criámos a necessidade…
>
> Hortênsia Menino, presidente do conselho intermunicipal e Margarida Almeida, técnica/monitora, CIMAC

No seguimento das atividades desenvolvidas, alguns aspetos que os promotores percecionam são o aumento do interesse dos seniores pelas TIC, especialmente pela internet, associado a um maior

conhecimento das suas funcionalidades e potencialidades, o que por sua vez pensam poder mudar a sua perspetiva em relação a aspetos do quotidiano ou à proximidade a outros. É também muito referida, como decorrente das iniciativas, a compra de dispositivos como computadores para acesso à internet por parte dos seniores ou familiares.

> Tivemos idosos que foram comprar o computador, ficaram tão entusiasmados que foram comprar o próprio computador, porque pronto, começaram a perceber. (…) Se calhar não tinham a perceção que o neto estando em Lisboa ou estando fora do país eles podiam estar tão próximos dele como estando à distância de um ecrã. E ficaram com essa perceção (…). Certamente que isso vai ser diferente daqui para a frente, não é? Que a vida deles… essa perspetiva vai ser diferente. Se calhar o que eles achavam que era complicado, de chegar ao contacto com os familiares porque não estavam ali fisicamente mais próximos, agora passaram a ter a noção mais clara de que afinal não é assim tão difícil.
>
> Hortênsia Menino, presidente do conselho intermunicipal da CIMAC

As respostas relativas aos impactos das atividades remetem frequentemente para as perceções dos seus promotores resultantes do relacionamento com os utentes ou do feedback dos funcionários das entidades onde se dinamizam as mesmas. Para além disso, questionados sobre os impactos concretos dos projetos desenvolvidos, os interlocutores remetem a resposta geralmente para indicadores mais imediatos relacionados com a oferta ou mesmo com a participação. Perceber o uso concreto a posteriori dos recursos, conhecimentos ou experiências proporcionados e principalmente o que daí advém nem sempre é possível ou nem sempre faz parte dos objetivos e do plano de desenvolvimento dos projetos. Não obstante, a disseminação e a divulgação dos projetos, nomeadamente junto de públicos-alvo, são consideradas importantes para incentivar e criar condições para o seu uso. Em alguns casos utiliza-se os meios disponibilizados pela internet para conseguir feedbacks e também para motivar à apropriação dos materiais produzidos, procurando alargar os beneficiários.

> Ao fim de um ano nós pedimos [às instituições] "enviem-nos um relatório de impacto, com quantas pessoas foram às sessões (…)". (…) depois fazemos um inquérito de satisfação, mas até agora nunca fizemos com os utentes (…). É uma coisa que vamos desenvolver mais este ano… (…) queremos saber da boca do utente que impacto é que isto teve para si (…), quantificar o quanto é que isto lhes deu de satisfação, de prazer, qualidade de vida...
>
> Graça Rebocho, diretora da área de Cidadania Empresarial e Inclusão da Fundação PT

> Temos os protocolos com entidades (…), o número de pessoas inscritas nos cursos… são indicadores do impacto (…). Esse é um impacto em termos do nº de formadores que teve acesso aos materiais e ao curso, e depois por via deles, o nº de adultos que eventualmente possam vir a ser atingidos. (…) A outra [ideia] é fazermos agora um mailing (…) para os locais onde eventualmente estas coisas poderão ser úteis e (…) tentar fazer o follow up do que possa ser feito. (…) Temos a página no Facebook, no Linkedin, no Google+ e no Twitter, que havemos de animar. (…) se eu conseguir fazer chegar a mensagem a muita gente há de haver gente interessada e há de haver gente que tem necessidade disto. (…) Nós aqui só estamos a fazer o nosso papel, que é criar condições ou estimular a coisa…
>
> Fernando Costa, investigador do UIDEF/Instituto de Educação da Universidade de Lisboa

Relativamente ao desenvolvimento de produtos tecnológicos inovadores que visam desenvolver um produto para responder a uma necessidade identificada é comum a referência à concretização da execução dos projetos precisamente com a criação, teste, disponibilização desse produto, ferramenta,

metodologia. A sua disponibilização gratuita online, por exemplo, permite uma apropriação e utilização livre, mas da qual frequentemente não se virá a ter uma noção clara em termos dos usos e das "variáveis" que isso terá despoletado. Muitas vezes no caso da I&D de produtos TIC fica em suspenso uma utilização futura do conhecimento ou da tecnologia desenvolvida, não sendo possível no imediato medir impactos dos mesmos, por exemplo, na melhoria da qualidade de vida dos seniores. Importa notar, com base nas declarações dos entrevistados, a ideia de que alguns impactos serão mais visíveis a médio/longo prazo.

> Nós, neste tipo de projetos, (…) enquanto empresa que tenta desenvolver (…) projetos novos e inovadores, a ideia é depois disponibilizar e tentar fazer a divulgação, a disseminação, o mais alargada que conseguirmos para chegar junto aos potenciais utilizadores. Numas situações nós vamos tendo feedback, noutras nem por isso (…). Estes projetos europeus os produtos ficam disponíveis gratuitamente. As organizações podem-se apropriar destes trabalhos e utilizá-los. (…) E isto são coisas que levam o seu tempo. (…) são projetos que visam desenvolver um produto, uma metodologia, qualquer coisa inovadora para responder a uma necessidade identificada. (…) O principal objetivo é a criação e a disponibilização. (…) A certa altura é um bocadinho complicado de vermos o impacto que isto eventualmente poderá ter. (…) As coisas acontecem, agora medir isto tudo é muito difícil.
>
> Maria Helena Antunes, gerente da AidLearn

> [Relativamente ao Multibanco Virtual] Nós demos contribuições acho eu muito interessantes para quem queira desenvolver uma página mais apetecível para os idosos, porque nós testámos à volta de cinco páginas (…) e em todos elas é muito complicado a pessoa orientar-se… O que nós chegamos à conclusão é que os seniores querem é coisas simples (…). E o que nós propusemos foi um design para isso. (…) Nós temos o parceiro espanhol que está a vender e a comercializar digamos o nosso conhecimento. (…) Está tudo a caminhar para o Santander de facto utilizar e algumas coisas já utiliza. (…) por exemplo a nível da aplicação para telemóvel eles utilizaram muitas das ideias (…).
>
> Luís Jacob, presidente fundador da RUTIS

Importa também referir a existência de projetos que combinam o desenvolvimento de produtos TIC com um maior cariz investigativo em torno dos impactos destes para os seniores, incorporando um acompanhamento e questionamento dos beneficiários através de metodologias de pesquisa científica. É o caso do projeto Seduce, em que se sugere a existência de efeitos positivos da utilização de TIC em algumas variáveis psicossociais dos seniores em contexto de comunidade online, como na aceitação social percebida dos mesmos (Veloso, 2015).

Benefícios percebidos das TIC para os seniores

Os responsáveis entrevistados das instituições dinamizadoras de projetos relacionados com as TIC e os seniores são unânimes em enfatizar os benefícios para as gerações mais velhas do uso informado das novas TIC (uso que procuram facilitar e incentivar através desses projetos). Embora nem sempre com avaliações disponíveis em relação às iniciativas concretas que desenvolvem, estes interlocutores privilegiados baseiam-se no conhecimento da literatura mas principalmente em perceções resultantes do contacto direto com os seniores para descrever as potencialidades de recursos como a internet para a sua vida.

A comunicação e a interação são pontos fundamentais mencionados amplamente ao longo dos depoimentos recolhidos. O domínio pelos seniores das novas formas de comunicação postas ao seu dispor podem fomentar a sua ligação à comunidade, encurtar distâncias em relação à sua família, amigos ou mesmo a profissionais de saúde, aproximá-los à geração dos filhos e dos netos, combater a solidão e melhorar o seu ânimo.

> O que a tecnologia pode mudar na vida dos seniores é mantê-los mais tempo em comunicação com a sociedade, com o mundo, com as pessoas. É manter e fomentar a ligação dos seniores com a comunidade.
>
> Graça Rebocho, diretora da área de Cidadania Empresarial e Inclusão da Fundação PT

> As TIC são uma ferramenta fundamental para combater um dos problemas centrais que é o isolamento e a solidão. (…) E o manter-se próximo da família que está não sei onde (…) ou pelo menos estarem acessíveis, terem contactos, não estarem isolados, poderem ter ali acesso a uma cara que aparece e que fala ou que diz que estou bem… (…) E não só nesse sentido, mas também no sentido da saúde, daquelas tecnologias específicas que permitem que eles tenham ligação a centros de saúde (…), tem uma centralidade enorme, isso por aí é indiscutível.
>
> Maria Helena Antunes, gerente da AidLearn

> Eu acho que a solidão nos seniores é terrível e a solidão pode matar. Não só nos seniores, mas muito mais nos seniores. Então a capacidade de poderem mandar emails, a capacidade de poderem arranjar amizades (…), a capacidade de poderem ter acesso a informações sobre sessões culturais, etc. na terra deles (…) é fulcral para melhorar a qualidade de vida.
>
> Maria Helena Gonçalves, diretora da Associação Abraço Completo - Portugal Sénior

Muito referido é também que as TIC contribuem para ocupar o tempo livre das pessoas mais velhas, mantendo-as entretidas e estimulado o desenvolvimento cognitivo.

> Nós achamos que a estimulação cognitiva é importante para os seniores, não falo por causa da questão do treino, mas também pela parte lúdica, as pessoas passarem bem o tempo.
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

> Quando fui à Alfândega da Fé (…), as senhoras disseram-me assim: 'As aulas que gostamos mais na universidade sénior é informática e educação física'. Informática porque muita gente tem família emigrada, então 'Já temos Facebook, já sabemos usar… Até a minha neta disse: Ah a avó já tem Facebook. Posso falar com os meus filhos através do Skype, entretenho-me muito à noite, tiro receitas, tenho email, trocamos mails uns com os outros'. (…) É o entretenimento de muita gente. (…) Acho que estes programas de tecnologia ajudam imenso, mas muito, a manter um mínimo de… não é qualidade de vida, é um mínimo de cabeça sã das pessoas.
>
> Graça Rebocho, diretora da área de Cidadania Empresarial e Inclusão da Fundação PT

Nas entrevistas houve também quem não hesitasse em afirmar que as TIC, proporcionando um maior e mais abrangente acesso "ao mundo" e à informação, contribuem para tornar os seniores mais informados e para aumentar a sua autoestima e a sua valorização pessoal. Também o conhecimento das novas ferramentas tecnológicas é sublinhado como benéfico na valorização profissional da população ativa com mais idade.

> Muitos deles [seniores] estão confinados aos quatro canais de televisão e o facto de terem internet abre-lhes a porta do mundo.
>
> Vânia Neto, diretora na área de Educação e Cidadania da Microsoft Portugal

> Nós pensamos nas soluções que desenvolvemos como ferramentas (…). Com essas ferramentas as pessoas podem ter liberdade de escolha, podem estar mais informadas, podem tomar melhores decisões, sentirem-se mais seguras por estarem mais em controlo (…), se querem aprender mais, as tecnologias podem ajudar…
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

> [Nos grupos info e socialmente excluídos] o acesso às TIC e o aprenderem algo sobre as TIC traz melhorias significativas quanto mais não seja de autoestima, de valorização pessoal.
>
> Margarida Almeida, técnica/monitora da CIMAC

Segundos os interlocutores, as novas TIC podem também estimular o espírito crítico dos seniores e a sua capacidade de intervirem e de se expressarem (beneficiando e empoderando principalmente os que já tinham à partida uma maior aptidão para tal).

> Às vezes quando estamos a dar aulas: 'Olhe que eu fui à internet e não é bem assim como está a dizer'. Eles tornam-se mais dinâmicos e mais cultos, principalmente aqueles que já têm este espírito assim mais crítico. Já vão à internet para justificar aqui… Há vantagens muito grandes.
>
> Luís Jacob, presidente fundador da RUTIS

> Nós achamos que as tecnologias, mais do que acesso ao conteúdo, têm um potencial enorme para o desenvolvimento do indivíduo, portanto é preciso identificar o potencial, por exemplo, em termos de autoavaliação, de autorregulação, de criatividade, de expressão de si, por aí fora.
>
> Fernando Costa, investigador do UIDEF/Instituto de Educação da Universidade de Lisboa

Merecem ainda ser evidenciados os contributos das TIC para a melhoria da qualidade de vida dos seniores por aspetos mais práticos – um quotidiano mais facilitado com a possibilidade de realização de tarefas online ou de obtenção de informação para apoio na realização de tarefas fora do online – e pelo aumento da autonomia e de uma melhor monitorização da sua saúde.

> O que pode mudar na vida dos seniores basicamente é o que muda em todas as nossas vidas, é a mobilidade, a possibilidade de estar em qualquer sítio e ter acesso a informação, a possibilidade de comunicar (…), evitar ir ao banco levantar não sei o quê porque se pode fazer pela internet… (…) Podem através de casa e com equipamentos ser monitorizados à distância por médicos…
>
> Vânia Neto, diretora na área de Educação e Cidadania da Microsoft Portugal

Desafios e aspetos a considerar na promoção da inclusão digital dos seniores

Falta de acesso e de literacia são duas causas identificadas para a exclusão digital. Principalmente entre os seniores menos favorecidos do ponto de vista socioeconómico e educacional, evidenciam-se dificuldades financeiras de acesso a equipamentos e serviços com base nas novas TIC em rede, mas, ainda mais, o problema da literacia, associado a falta de competências para os utilizar. Em geral os interlocutores consideram que as iniciativas que desenvolvem e que se desenvolve a nível nacional têm contribuído de forma positiva – embora podendo ser mais ou menos direta ou imediata – para a inclusão digital dos seniores e para a melhoria da sua qualidade de vida. Não obstante, os mesmos têm a perceção

de que importantes desafios se colocam ainda em relação a esta temática e a uma concretização mais eficaz dos objetivos deste tipo de iniciativas.

Aspetos transversais para uma intervenção bem sucedida

Alguns aspetos a ter em consideração no despertar de competências e apetências digitais entre as gerações mais velhas foram sendo referidos no decorrer das entrevistas. Um deles é a importância de motivar para o uso promovendo o contacto dos seniores com as TIC e mostrando-lhes 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

Alguns interlocutores sublinham a importância de quebrar algumas barreiras psicológicas, de desconstruir determinadas ideias negativistas em relação à internet e de superar o "medo do desconhecido".

> É necessário fugir das histórias como a menina que fugiu de casa para ir ter com o senhor que conheceu na internet e que não sei quê… O trabalho que nós fazemos normalmente nestas sessões é desconstruir a notícia… vamos andar para trás, ver o que é que aconteceu até àquele momento em que a menina saiu de casa para ir ter com o rapaz que não era um rapaz. (…) Portanto, a culpa também não é da internet, a internet não é o 'bicho papão'.
>
> Margarida Almeida, técnica/monitora da CIMAC

> Nós vemos muito que as pessoas têm medo… por exemplo, nós quando vamos fazer testes de usabilidade numa aplicação, normalmente o primeiro contacto com a aplicação é com uma versão em papel, nós não levamos uma aplicação no telefone para pessoas que nunca usaram um smartphone (…), porque assim elas não têm medo de mexer, de experimentar (…). Isso nós notamos muito, que se for desconhecido as pessoas têm medo, e é preciso que as coisas sejam apresentadas…
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

Paralelamente, julgam ser decisivo promover uma utilização informada, transmitindo noções importantes de segurança e de privacidade e evitando uma elevada exposição dos seniores a crimes informáticos. Este é um importante desafio que se coloca, face ao aumento do uso das redes digitais pelas pessoas mais velhas sem que nem sempre tenham as competências necessárias para se protegerem dos perigos que estas podem representar, e que, como já referido, tem levado ao alargamento a essa população de iniciativas, consideradas boas práticas, neste domínio. Esta questão é também particularmente relevante em relação aos adultos no seu papel de pais, avós e educadores.

> É muito fácil as pessoas serem enganadas e a internet é um bocado perigosa, e por causa dos dados das pessoas… Nós vemos muitos seniores a serem enganados, não necessariamente quando utilizam a internet, mas noutras interações da vida deles, e acho que é importante dar essa informação mas também formação e alertar para alguns perigos.
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

> Este ano demos também essa especial importância e incluímos os seniores nos nossos programas também devido muito aos números que a GNR nos disponibilizou, que são aqueles que são as presas mais fáceis em termos de crimes informáticos. Não só em termos de phishing, de vírus de computadores, de problemas de burla informática, etc. e portanto estão cada vez mais expostos a redes sociais, querem utilizar mas muitas vezes com pouco cuidado e com pouca informação.
>
> Vânia Neto, diretora na área de Educação e Cidadania da Microsoft Portugal

Outros aspetos parecem ter também grande relevância na promoção da inclusão digital dos seniores. 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. Estes aludem à motivação que os descendentes conferem e à ajuda prestada na utilização das TIC. Quando os filhos e os netos estão longe, também essa é uma motivação para utilizar a internet e os contactar. Segundo os interlocutores, a aproximação dos seniores à rede é percecionada como uma aproximação à geração dos filhos e dos netos.

> Quando as pessoas procuram as tecnologias nós percebemos que o canal é muito importante – o canal de introdução, de apresentação da tecnologia. Por exemplo, os netos são um canal importantíssimo, uma motivação fortíssima. E por isso muitas pessoas entram muito nas novas tecnologias por causa do Skype, para falar com os netos e com os filhos que estão longe, e também uma coisa que as pessoas gostam muito é o Facebook.
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

> O que é um facto é que [o ecrã] é aquilo com que eles neste momento veem os netos e os filhos. E também tentamos aproximá-los a essa realidade, que é trazê-los para a geração dos netos e dos filhos.
>
> Margarida Almeida, técnica/monitora da CIMAC

A intergeracionalidade é considerada vantajosa na aprendizagem em tecnologia, seja num contexto familiar ou replicada num contexto de projeto ou institucional. Segundo a interlocutora citada de seguida, os seniores associam os jovens à inovação, confiam neles para aprender e sentem uma aproximação especial.

> Muitas vezes quem mais faz formação aos mais velhos são as próprias famílias e são os netos quem mais ensina aos avós. (…) este ano no Internet Mais Segura (…) o que nós fizemos foi pôr miúdos de cursos profissionais a ensinar os mais velhos, porque de facto acho que é isso que faz mais sentido, porque eles olham para eles como sendo os seus netos e de resto no projeto de Santarém [Pilotagem TICe… em Terras Ribatejanas] foi também isso que fez muitas vezes os idosos terem interesse no tema, porque reviam nos monitores os seus netos, portanto achavam imensa piada. A intergeracionalidade funciona muito bem nestes casos de tecnologia, porque os mais velhos veem de facto nos mais novos a inovação e sabem que vão aprender alguma coisa com eles.
>
> Vânia Neto, diretora na área de Educação e Cidadania da Microsoft Portugal

A vertente da interação com outras pessoas associada às TIC é percecionada como muito relevante e, segundo os interlocutores, um fator que deve ser explorado e considerado não apenas na aprendizagem como no desenvolvimento de produtos TIC para seniores e na sua motivação para o uso. Essa dinâmica

de interação pode referir por exemplo ao uso de TIC em conjunto ou em contacto com outros ou à comunicação com os gestores de plataformas para apoio na execução de tarefas.

> Tentamos sempre na parte da estimulação cognitiva dar a possibilidade de interação com outras pessoas. Estar num espaço sozinha com um tablet a fazer aquilo mas poder estar a jogar com outras pessoas… Isso é muito importante e nós notamos que, quando emprestamos [às instituições] os jogos cognitivos ou aqueles jogos na televisão, as pessoas jogam em conjunto, é importante para elas.
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

> O facto de eles saberem ligar o Skype (…), a nível do próprio site se perguntar a pessoa indica quais são os passos, e portanto essa dinâmica de interação é que faz com que as coisas se movimentem.
>
> Ilda Neves, técnica da Associação Abraço Completo - Portugal Sénior

A respeito da promoção de competências digitais, distingue-se ainda a referência nos registos das entrevistas ao papel importante de formadores e animadores de adultos (por exemplo, no contexto das universidades seniores, juntas freguesia, associações, etc.). Iniciativas e contextos não formais de aprendizagem são evidenciados pelos moldes de formação mais próximos aos perfis das pessoas e por uma exploração mais personalizada. A menor formalidade favorece também a existência de outras dinâmicas. É nas aulas de informática das universidades seniores, por exemplo, que o público em causa encontra muitas vezes o apoio de que necessita na resolução de problemas relacionados com o funcionamento das TIC, conforme testemunho do presidente da RUTIS.

> Acredito que poderão ser nessas associações ou iniciativas menos formais onde as pessoas sabem que podem ir e criar esse laço que possa eventualmente haver mais capacidade de mudar as coisas.
>
> Fernando Costa, investigador do UIDEF/Instituto de Educação da Universidade de Lisboa

> 'O bicho é estranho', por isso é que muitos vão às aulas só para o professor os desenrascar. A grande maioria das pessoas, (…) se a internet falha, como é perfeitamente normal, não vão perceber 'eu vou ligar aqui, desligou-se aquele botão…'. Nós uma vez fizemos uma conferência por Skype com cerca de dez idosos, uns em casa sozinhos e outros nas universidades (…). De onde vieram principalmente os problemas maiores? Daquelas pessoas que estavam sozinhas em casa (…).
>
> Luís Jacob, presidente fundador da RUTIS

No caso de algumas atividades, como as itinerâncias, a existência de um intermediário entre a entidade promotora e os seniores (geralmente as instituições que trabalham com seniores com respostas sociais como centros de dia) é considerada positiva porque torna mais fácil chegar ao público-alvo (embora se acabe por deixar um pouco de parte nessas ações os seniores mais isolados e não institucionalizados). As atividades de itinerância são particularmente relevantes em territórios em que o envelhecimento associado à dispersão da população são significativos.

> (MA) Essa itinerância (…) tem sempre um 'risco' de não acontecer nada. Nós inicialmente fizemos algumas presenças dessas (…) e havia dias em que não passava ninguém na carrinha.
>
> (HM) Tem de haver um interlocutor que mobilize, que reúna, que divulgue. (…) tem que haver sempre esse interlocutor, senão estamos a esvaziar assim um pouco também os objetivos da intervenção.
>
> Hortênsia Menino, presidente do conselho intermunicipal e Margarida Almeida, técnica/monitora, CIMAC

Uma parte não negligenciável dos entrevistados aponta também a heterogeneidade dos seniores e da sua relação com as TIC. É referida por alguns responsáveis das instituições promotoras de iniciativas a necessidade de desconstruir a ideia da "vitimização" associada à velhice e de ter em consideração diferentes gostos, conhecimentos e competências, fases e modos de vida, condições sociais, económicas, educacionais e 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.

> Uma coisa que nós dizemos entre os designers, quem faz desenvolvimento, é que os seniores são o grupo de utilizadores mais heterogéneo que há. Nas crianças há as fases de desenvolvimento e é expectável que naquela idade consigam desempenhar aquelas tarefas. Nos seniores, desde os 65 aos de mais de 100 anos, há de tudo.
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

> Temos de chamar à atenção que esta coisa da população mais idosa não é uniforme. Temos de quebrar com os estereótipos… (…) Há públicos muito diferenciados… e mesmo as dificuldades que eles têm em TIC não têm nada a ver… enquanto alguns não sabem o que é um rato, outros na volta são engenheiros informáticos… Temos de ter cuidado, porque também muitos destes tipos de organismos onde há população sénior têm muito a ver com as regiões, com as localidades e a forma como se organizam… (…) nós temos aqui projetos que se direcionam para a idade maior mas para segmentos, dentro deste grupo, muito muito diferentes. (…) não dá para comparar uma pessoa com 55 anos com uma pessoa com 80 anos… (…) E as pessoas com maior escolaridade é claro que vão usufruindo muito mais destas potencialidades. (…) 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, velhinhos…' (…). 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

As reflexões dos entrevistados, que incidem nos desafios à consecução dos objetivos dos projetos e à inclusão digital dos seniores, abordam ainda aspetos relativos ao contexto específico das instituições cuidadoras de seniores, da formação de adultos e da I&D de produtos TIC.

O contexto da prestação de cuidados

No que concerne ao contexto da prestação de cuidados e da animação de seniores, os interlocutores entrevistados enfatizam a importância de sensibilizar os cuidadores e outros profissionais que trabalham nestas instituições (por exemplo os técnicos de centros de dia e lares) 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 noutro tipo de abordagens, 'vamos a levantar os braços, vamos não sei quê', mas (…) obrigar as pessoas a pensarem, a estarem ativas… Aí eu acho que ainda há um caminho a percorrer. (…) Eu acho que isso tem muito a ver com algum amadorismo que ainda existe nessa área em Portugal. (…)

> 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 levem as pessoas a se interessarem, a estarem motivadas, a envolverem-se nas atividades.
>
> Maria Helena Antunes, gerente da AidLearn

> Acho que podiam investir na educação sénior (…) que não seja o tradicional, a visita ao Aquário Vasco da Gama, a festinha de Natal com o bailarico, que é giro mas não tem nada de diferente daquilo que já se fazia há 50 anos atrás. (…) Muitos idosos não querem fazer rendas (…). Querem informática!
>
> Graça Rebocho, diretora da área de Cidadania Empresarial e Inclusão da Fundação PT

Os interlocutores consideram relevante formar técnicos e cuidadores para introduzirem de forma adequada as novas TIC na intervenção com os seniores. É também destacada a importância de dotar as instituições de equipamentos e dispositivos digitais atualizados e atrativos. Frequentemente a inexistência dessas condições restringe o desenvolvimento de atividades neste âmbito, limitando-as ao surgimento e à duração de iniciativas vindas do exterior e impedindo a sua continuidade após o término das mesmas.

> (HM) 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. (…)
>
> (MA) Tudo esbarra no mesmo, que é, por um lado, a falta de recursos materiais para haver máquinas para efetuar o trabalho e nalguns casos também haver alguém que possa dinamizar as atividades.
>
> Hortênsia Menino, presidente do conselho intermunicipal e Margarida Almeida, técnica/monitora, CIMAC

> Das experiências que eu tenho tido, com os vários idosos com quem tenho lidado (…), não é demagogia, as comunicações e a tecnologia ajudam a manter alguma qualidade de vida nos idosos. (…) Comunicar é tudo (…), mas se nós não dermos instrumentos para a mão do sénior, a comunicação dele vai-se apagando. (…) Cuidadores formais ou informais deviam ter mais formação a nível das TIC para ajudar os seniores a comunicar.
>
> Graça Rebocho, diretora da área de Cidadania Empresarial e Inclusão da Fundação PT

As TIC poderiam ser também um recurso (mais) utilizado pelas instituições no apoio domiciliário a seniores, o que possibilitaria abranger uma parte importante da população sénior mais excluída digitalmente, os seniores que vivem sozinhos.

> Quem está em casa e não tem condições para ter computador (…), se tiver cuidadores ou instituições que fazem o apoio domiciliário, como as Santas Casas, levavam-lhes um portátil e ter ali 15, 20 minutos ou (…), como muita gente não sabe, estes cuidadores, como a Fundação S. João de Deus, levam-lhes e ensinam-lhes, (…) e ao fim do dia ou ao fim de meio dia recolhe (…), pode ir circulando. (…) A Segurança Social acho que podia investir em equipamentos e conectividade (…), para permitir a comunicação desta população, que muitas vezes vive tão sozinha e tão isolada.
>
> Graça Rebocho, diretora da área de Cidadania Empresarial e Inclusão da Fundação PT

O contexto da formação de adultos

Relativamente ao contexto da formação de adultos em TIC, as declarações dos interlocutores evidenciam a pertinência de serem adotadas metodologias e abordagens adaptadas à especificidade do público a que se dirigem, o que dizem nem sempre acontecer. Enaltece-se as vantagens de uma abordagem ajustada à realidade das gerações mais velhas, que seja flexível, não formal, 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… (…) É claro que há polos diferenciadores, (…) como nas universidades seniores.
>
> Maria Helena Antunes, gerente da AidLearn

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, com maiores recursos socioeducacionais e interesse pela aprendizagem, como acontece em algumas universidades seniores, é também manifesta no discurso dos responsáveis das instituições. Os mesmos referem, na situação oposta, que a ainda muito baixa literacia ou mesmo o analfabetismo de uma parte significativa da população mais idosa dificulta bastante a aquisição e progressão de conhecimentos relacionados com as TIC.

> Uma pessoa que vai para uma universidade sénior é uma pessoa que naturalmente quer aprender. O nosso público não é comparável com a população idosa, o nosso público é diferente. (…) Para grande parte da população: 'Internet, para que é que eu preciso disso?' ou 'Isto não é para mim'.
>
> Luís Jacob, presidente fundador da RUTIS

> Os nossos primeiros [seniores] cá eram pessoas desde os perto dos 80 até aos 90 e… (…) Algumas pessoas nem escrever e ler bem sabiam, era letra a letra… mesmo para criarem o próprio email delas, só isso já… todo o controlo da máquina… Os próprios ícones do software já por causa disso eram sempre maiores.
>
> Graça Gonçalves, gerente da AidLearn

A heterogeneidade dos seniores em termos de competências, da relação prévia com as TIC, da sua capacidade de aprendizagem ou da posse de dispositivos digitais coloca desafios específicos à formação em informática.

> A disciplina de informática é uma disciplina complicada, primeiro porque os antecedentes dos alunos são muito diversos, temos pessoas que nunca ligaram um computador ou então estamos naquela fase em que liga o computador e mexe o rato, e temos pessoas que pela sua vida profissional já percebiam alguma coisa, e às vezes elas estão na mesma turma, o que complica. E depois temos pessoas que têm computadores em casa, vão praticando. Há pessoas que só praticam na aula. E a aula normalmente é uma, duas vezes por semana, quando vão já temos de estar a ensinar aquilo porque ela já não se lembra… Ou seja, é uma disciplina que do ponto de vista de dar é mais complicada (…) e é onde de facto as diferenças, as capacidades de aprendizagem das pessoas, se notam mais.
>
> Luís Jacob, presidente fundador da RUTIS

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 (….). 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

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 de adultos e a cuidadores formais e informais, 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], porque se não estiverem eles próprios competentes na atividade que nós estamos a propor e na ferramenta que vai ser necessária utilizar, eles nunca o farão com os outros, porque um dos problemas é mesmo a falta de confiança, o medo de a coisa falhar (…). Nós aquilo que damos é uma sugestão.
>
> Fernando Costa, investigador do UIDEF/Instituto de Educação da Universidade de Lisboa

Também em relação ao contexto formativo se reitera a importância de se investir em equipamentos informáticos minimamente atualizados. Adicionalmente, houve quem abordasse a questão da evolução célere das TIC, por exemplo da alteração frequente das versões dos sistemas operativos dos computadores, como um desafio para as instituições (pela dificuldade em atualizar para versões mais atuais o software de computadores mais antigos) e para os seniores (pela frequente dificuldade de adaptação à mudança quando a familiarização com as TIC é menor).

> Acho que esta recomendação devia ter o apoio da Segurança Social (…), de fomentar mais universidades seniores e mais aulas de informática com equipamentos. Que às vezes vêm-nos pedir, nós damos computadores velhos… também não é preciso que seja muito rápido, mas às vezes trabalha um ano e cai para o lado.
>
> Graça Rebocho, diretora da área de Cidadania Empresarial e Inclusão da Fundação PT

> Somos universidades com salas de computador muito bem equipadas, mas não são claramente a maioria. A maioria são com computadores que são doados, às vezes da própria autarquia, mas que têm normalmente esse problema, são computadores já muito antigos. Mas a questão do software é mais… (…) Havia universidades que tinham quatro sistemas operativos… (…) vamos imaginar uma pessoa com os conhecimentos… ela sempre aprendeu a fazer daquela maneira, se muda… por isso é que eles acabam por nunca deixar a aula de informática, porque é quase impossível. (…) Quer a nível de software quer a nível de hardware as mudanças são tao rápidas (…).
>
> Luís Jacob, presidente fundador da RUTIS

A I&D de produtos TIC

A investigação e desenvolvimento em Portugal de produtos na área das novas TIC dirigidos para a população sénior tem-se confrontado também com importantes desafios que foram sendo referidos nos depoimentos dos interlocutores entrevistados.

As características educacionais e económicas desfavoráveis de uma parte significativa dos seniores em Portugal são desde logo fatores que não facilitam a sua aquisição e utilização de produtos TIC inovadores. A comunicação com os seniores chamados a participar no desenvolvimento de produtos TIC é também um desafio acrescido pela ausência da perceção de questões e conceitos básicos associados às novas TIC. São percebidas por alguns interlocutores substanciais diferenças relativamente a outros países no que refere por exemplo à posse de dispositivos tecnológicos e à literacia digital dos cidadãos mais velhos.

> Nós trabalhamos em muitos projetos europeus e notamos que há muita diferença, uma diferença grande entre o que nós vemos aqui, pela menos na nossa rede, e na Holanda por exemplo (…), em termos de conhecimento, de posse… (…) Na Holanda as pessoas usaram os próprios tablets. (…) Aqui em Portugal, mesmo o conceito de dados, é muito complicado explicar o que é que nós estamos a recolher, o que é que se faz com isso. E, por exemplo, na Alemanha muitas pessoas, seniores, sabem isso e estão muito preocupadas com isso [com a proteção dos dados], nota-se muitas diferenças.
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

Essa realidade conduz ainda a algum receio de investimento por parte das empresas em produtos TIC para o segmento sénior em Portugal (seja na comercialização ou mesmo na I&D). Uma das maiores dificuldades sentidas é a passagem dos protótipos a produtos e a sua comercialização. Mas é também notada por alguns a dificuldade de perceção do retorno do investimento em investigação nesta área. Os entrevistados expressam alguma diferenciação do nosso país face a outros em que o sénior é já um consumidor muito forte de produtos TIC em várias vertentes e em que existe uma maior apetência das empresas para o investimento nestes produtos.

> Eu acho que nós enquanto estamos a desenvolver os projetos de I&D não temos grandes problemas, claro há barreiras, barreiras culturais por exemplo… (…) são limitações, não é nenhum entrave (…). Mas a parte difícil pode ser a passagem a produtos, a passagem desses protótipos a produtos e à comercialização. (…) [Relativamente aos obstáculos] Eu suponho que em Portugal uma espécie de aversão ao risco, de investir… e também não só investir nos produtos para seniores, mas investir em I&D, porque isso sim é uma barreira… às vezes é difícil que as pessoas se apercebam do valor que traz, por exemplo de retorno ao investimento da parte de investigação (…), porque nós temos muito trabalho que depois não se vê (…). É um bocadinho difícil arranjar empresas para investir nisso. (…) Nós notamos que há menos [barreiras], por exemplo, no Reino Unido ou na Holanda (…). (…) Não vou dizer que em Portugal temos os melhores clientes, (…) também não há tanto poderio económico. Mas sim, notamos que sobretudo no estrangeiro as empresas têm interesse.
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

O mercado das aplicações, por exemplo, ainda é algo restrito no nosso país em termos de procura nas faixas etárias em causa, o que faz com que nem sempre seja rentável.

> Nós normalmente (…) apoiamos naquilo que é o desenvolvimento das soluções. (…) Obviamente que hoje em dia a quantidade de seniores que já têm smartphone aumentou, mas ainda assim ela ainda é muito baixa e portanto a incidência de utilização de aplicações desse género também é baixa.
>
> Vânia Neto, diretora na área de Educação e Cidadania da Microsoft Portugal

Também no caso de dispositivos como computadores e tablets desenhados para serem amigáveis, fáceis de utilizar e adaptados a limitações funcionais dos seniores, a comercialização nem sempre é bem

sucedida. A venda no passado de produtos deste género online e não em loja física é percecionada como comprometedora do seu sucesso.

> Nós desenhámos o computador [Activo PC Sénior], a Inforlandia construiu e a Microsoft digamos que aplicou o software. Isto foi um projeto piloto, não correu se calhar tao bem como nós queríamos (…) no sentido de comercializar o produto. Criou-se um site e achou-se que os seniores iam ao site e compravam o computador. Nós sempre defendemos que o computador devia estar à venda nas lojas (…). O mercado dos computadores é um mercado com margens [de lucro] muito curtas (…), ainda por cima estamos a falar de um público sénior. (…) Metade das pessoas que o compravam não eram seniores… (…) as teclas saltavam à vista e tornava-se mais fácil de utilizar.
>
> Luís Jacob, presidente fundador da RUTIS

Segundo os interlocutores, os desafios na I&D de produtos TIC para seniores requerem inovação nos modelos de negócio e de comercialização. Apesar das dificuldades, as perspetivas de futuro são positivas, apontando para uma relação cada vez mais próxima entre os seniores e as novas TIC. Nas declarações recolhidas, os empreendedores e investigadores consideram existir muito espaço para novos produtos neste mercado, o que é manifesto por exemplo no recente surgimento de startups direcionadas para esta problemática. As aplicações são consideradas um produto a explorar mais no futuro, com potencial entre este "novo público": têm baixo custo, chegam a muitas pessoas facilmente e a mesma solução pode ser usada em vários países.

Segundo alguns interlocutores, um aspeto de grande relevância para aproximar os seniores das TIC e para facilitar a navegação na internet é fomentar uma maior acessibilidade na generalidade dos websites. A simplificação melhora a qualidade da navegação e essa é uma questão cada vez mais discutida pelos vários atores sociais implicados na problemática. Num projeto focado nas plataformas direcionadas para a população sénior, o já referido projeto Peer desenvolvido entre 2011 e 2013, chegava-se já à conclusão que as plataformas digitais não eram suficientemente amigáveis para esta população. Mais do que isso, verificou-se que grande parte dos sites dirigidos à população sénior estavam orientados para a comercialização de bens ou serviços ou outros aspetos que não tanto a comunicação e a interação, a colaboração e a aprendizagem entre pares, o que também importa tomar em consideração.

> [As plataformas não eram] suficientemente amigáveis. (…) E o projeto [Peer] fez-nos ver que há muita coisa direcionada para os seniores, (…) mas que de facto não são plataformas que permitam a interação, a troca, a comunicação entre pares (…). O que acontecia em muitas das plataformas é que queriam vender alguma coisa (…). E o que nós andávamos aqui à procura era como é que essas plataformas online podem potenciar a aprendizagem entre pares, uma aprendizagem colaborativa entre seniores. (…) e isso não aparece muito.
>
> Maria Helena Antunes, gerente da AidLearn

O financiamento de projetos mais prolongados no tempo, como o desenvolvimento e manutenção de portais, que necessitam de constante atualização, é também referido como um desafio pelos seus promotores. Os interlocutores entrevistados sugerem que a ausência de recursos financeiros dificulta igualmente a divulgação desse tipo de plataformas e consequentemente a adesão.

> Há aqui um problema, que é a parte de financiamento. As fontes de financiamento não são fáceis. Nós temos tido sempre a trabalhar no back office dois informáticos, sempre a atualizar [o portal], agora já só temos um, (…) e temos que (…) fazer iniciativas que nos possam financiar (…). Sei que tem havido muita adesão, mas não é aquela… porque também não temos os meios económicos para fazer aquela divulgação super eficaz em termos de comunicação social...
>
> Maria Helena Gonçalves, diretora da Associação Abraço Completo - Portugal Sénior

Políticas

As políticas direcionadas para a inclusão digital dos seniores também foram motivo de reflexão ao longo das entrevistas. Os interlocutores ressaltam o financiamento determinante de organizações como a União Europeia na realização de projetos inovadores, mas evidenciam que a sua duração limitada restringe por vezes a obtenção de resultados potencialmente mais abrangentes e sustentáveis. É referida também alguma limitação dos projetos-piloto em termos de escala, nomeadamente em relação ao número de pessoas abrangidas e à dificuldade de generalização do acesso a atividades ou produtos. Adicionalmente, nem sempre se investe na avaliação dos impactos dos projetos.

À data da entrevista, os promotores de iniciativas relacionadas com as TIC e os seniores consideravam necessário reforçar o investimento nacional na promoção efetiva e alargada da inclusão digital entre as gerações mais velhas. Os entrevistados sublinham a relevância das iniciativas da sociedade civil e das suas organizações e do voluntariado.

> Tanto quanto eu me parece [a promoção da literacia digital entre os seniores] tem estado muito nas mãos das boas vontades, da sociedade civil e das iniciativas que vão sendo feitas. (…) Num momento de crise que nós estamos a viver, não é considerado prioridade.
>
> Maria Helena Antunes, gerente da AidLearn

Paralelamente, expressam a dificuldade de dirigir e aplicar políticas para os seniores, por um lado, porque é um público heterogéneo, e, por outro lado, porque não é fácil chegar a ele estando fora dos percursos formais de ensino.

> Não têm havido políticas explícitas, pelo menos para este público-alvo final, porque é muito diferenciado, já está fora dos percursos formais e portanto dificilmente essas pessoas… se não for por estes meios que estamos a imaginar, de uma ajuda muito direta, muito circunstancial ou mesmo familiar, porque não é fácil…
>
> Fernando Costa, investigador do UIDEF/Instituto de Educação da Universidade de Lisboa

Alguns entrevistados lembram também as múltiplas dificuldades associadas às condições de vida de uma parte importante da população sénior, e que, estando relacionadas com primeiras necessidades, têm colocado a problemática da inclusão digital, apesar da sua relevância, um pouco mais abaixo em termos de prioridades políticas.

> Também percebo que dentro daquilo que são as necessidades da população sénior, o acesso à tecnologia não esteja nos três primeiros pontos. Eventualmente os cuidados de saúde, garantia de habitação condigna, garantir que a pessoa está acompanhada ou pelo menos tem algum acompanhamento… se calhar depois aí é que vem a seguir, em quarto ou quinto lugar, o acesso que a pessoa tem, se está ou não está ligada (…). Tem a ver muito com a comunicação e com a ligação ao mundo dessas pessoas, que hoje em dia é cada vez mais

relevante. Mas claro que se pode fazer sempre mais, acho que todos nós podemos à nossa maneira contribuir para isso.

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

Por outro lado, também a promoção de competências digitais entre os jovens surge como um tema fulcral (que tem sido foco de grande parte das políticas e das medidas de responsabilidade social das empresas), já que se considera que o acesso universal às TIC deve ser garantido logo nas idades mais jovens, sendo a iliteracia digital o "analfabetismo deste século", como refere a responsável citada de seguida.

Nós [Microsoft] (…) tenderemos a reforçar a nossa mensagem nestas áreas, ainda que não vou negar que o nosso foco continuem a ser os mais jovens (…), mas obviamente sem descurar aquilo que é a garantia do acesso universal que todos têm direito. Para os jovens a literacia digital e as competências em tecnologia são algo equivalente a saber ler e escrever para as pessoas que hoje têm 80 anos. E portanto a iliteracia digital é o analfabetismo deste século.

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

Apesar das dificuldades e da existência em paralelo de outras prioridades políticas, os interlocutores são unânimes em considerar ser de extrema relevância promover a inclusão digital dos mais velhos, que têm direito a usufruir do que a sociedade em rede lhes pode oferecer. Além do mais, afirmam ser compensador em termos financeiros investir na educação sénior e em atividades TIC. As referências à evidência de que o envolvimento dos seniores em atividades educativas e a promoção entre eles da utilização de TIC melhora a sua qualidade de vida e diminui a despesa do Estado com saúde foram permanentes na variedade de depoimentos recolhidos.

Se houvesse maior informação sobre algumas evidências que têm vindo a aparecer na literatura, que mostram claramente que mais vale investir em educação, etc. do que… fica mais barato. (…) Diminui os períodos depressivos, diminui a ida à farmácia, diminui o consumo de antidepressivos, o número de consultas, etc. Se se começar a contabilizar tudo isto, bom, seguramente fica mais barato investir neste tipo de abordagens, porque as pessoas ficam mais felizes, ficam mais contentes e ainda por cima aliviam o sistema de saúde.

Maria Helena Antunes, gerente da AidLearn

Alguns programas políticos implementados em Portugal foram destacados pelos interlocutores privilegiados. É o caso do Plano Tecnológico, que na altura terá proporcionado massificação do acesso a equipamentos e promovido o alargamento dos Espaços Internet criados uns anos antes. Considera-se que atualmente o acesso já está bastante generalizado no nosso país, de qualquer forma os locais públicos de acesso continuam a ter uma grande importância. Refere-se também o papel fundamental das juntas de freguesia a nível local, enquanto promotoras de atividades de literacia digital entre os seniores e pelo apoio de proximidade concedido na realização de determinadas tarefas que implicam a utilização da internet.

O Plano Tecnológico era um projeto de acesso (…). (…). Nós somos ainda assim um país da Europa em que o acesso está já muito generalizado, nas casas portuguesas temos de facto muitas famílias onde há internet e hoje em dia muitos espaços com wifi, etc.

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

> A criação há uns anos atrás dos Espaços Internet foi um projeto fundamental, não só para o público sénior mas para todos.
>
> Luís Jacob, presidente fundador da RUTIS

> Muitos deles [seniores] vão aos sítios – por isso a minha insistência nas juntas de freguesia – onde sabem ou que há alguém que pode ajudar ou (..) porque há equipamento e ligação.
>
> Fernando Costa, investigador do UIDEF/Instituto de Educação da Universidade de Lisboa

No que concerne às medidas políticas mais recentes, a Rede TIC e Sociedade, gerida pela FCT, é considerada bastante importante por objetivar o combate à infoexclusão e centrar-se na promoção da inclusão e literacia digitais dos grupos mais vulneráveis como os seniores. São considerados aspetos positivos da integração na Rede a partilha de experiências e a agregação de esforços das instituições nesta área no sentido de conseguir chegar a mais pessoas e a visibilidade proporcionada ao trabalho desenvolvido pelas mesmas. Igualmente avaliados de forma positiva são os encontros promovidos pela Rede e o reconhecimento do trabalho desenvolvido através de atribuição de prémios. O Prémio Inclusão e Literacia Digital, instituído pela FCT no âmbito da Rede TIC e Sociedade, é evidenciado por interlocutores de algumas instituições distinguidas, no sentido de ter proporcionado um acréscimo de motivação e ter permitido dar continuidade aos projetos.

> [A integração na Rede TIC e Sociedade pode trazer de mais-valia] chegarmos a mais pessoas ainda. Por exemplo, não estarmos algumas entidades a fazer a mesma coisa cada um num virar de costas.
>
> Graça Rebocho, diretora da área de Cidadania Empresarial e Inclusão da Fundação PT

> Aquela atribuição do prémio em 2014 deu, digamos, uma nova alavancagem, uma motivação extra para a continuidade o projeto. (…) Foi, sobretudo para a equipa que está há muitos anos neste trabalho, uma motivação adicional, o facto de poder ter sido dada maior visibilidade a este trabalho, (…). (…) agora a ideia, que não nos parece muito difícil de concretizar com o apoio que vamos ter, é dar continuidade ao projeto.
>
> Hortênsia Menino, presidente do conselho intermunicipal, CIMAC

Uma maior sensibilização para a problemática e um maior contacto com a realidade no terreno, resultante da colaboração com outros projetos e entidades, são também descritos por parte de empresas mais dedicadas à componente de I&D tecnológico como uma mais-valia da integração na Rede TIC e Sociedade. Não obstante, alguns desafios também se colocam a esta iniciativa política e à sua missão. A necessidade de aumentar a escalabilidade parece ser um ponto fundamental evidenciado pelos entrevistados em relação aos projetos de promoção de literacia digital entre os seniores, nomeadamente aqueles desenvolvidos no âmbito da Rede. Pensa-se estar a abranger poucas pessoas na divulgação da mensagem e estar a funcionar numa lógica de "consumo interno" e de projetos piloto. O desenvolvimento recente no âmbito da Rede de MOOCs e conteúdos de eLearning são referidos como uma possibilidade de ultrapassar esta limitação, já que são passíveis de ser replicados por exemplo em diferentes instituições que trabalham com seniores, incentivando também a formação de formadores. Adicionalmente, o recurso aos meios de comunicação social é apontado como uma via possível para "passar a mensagem" e para alargar o espectro de pessoas abrangidas, nomeadamente os seniores que

não têm relação com instituições e aos quais é mais difícil chegar através dos métodos mais convencionais.

> Eu acho que a Rede TIC e Sociedade é muito relevante. (…) [Participar na Rede] para nós é bom porque temos um conhecimento maior do terreno (…). Mas também me parece que ainda há muito a fazer nestas áreas e que a Rede TIC e Sociedade terá que aumentar muito mais a cadência ou a escalabilidade. Portanto, eu não me parece que projetos como o projeto de Santarém [Pilotagem TICe… em Terras Ribatejanas] sejam escaláveis da forma que estão feitos (…). Eu diria que um processo de escalabilidade é o que neste momento falta, portanto garantir que chegamos a mais pessoas e que tentamos chegar ao máximo possível. (…) Eu acho que teríamos que aproveitar os meios ao dispor para escalar (…) esta formação, (…) esta mensagem da literacia digital, porque de outra forma, só numa lógica de consumo interno, de projetos piloto, nós nunca vamos escalar. Porque já fizemos quinhentos projetos piloto e depois não passa a barreira do projeto piloto. Nós neste momento estamos a fazer um novo projeto (…) e a ideia é (…) tentar produzir conteúdos (…) em formato de eLearning, de MOOC, (…) podemos fazer formação de formadores e a partir daí são replicáveis nas diferentes UTI desta vida, nos diferentes centros de dia ou noutro tipo de associações (…), indo um bocadinho onde eles estão (…). [Os seniores não institucionalizados] são ainda mais difíceis de apanhar (…) e portanto eu acho que é através dos mass media, da televisão, que eventualmente se pode conseguir escalar a mensagem. Nós sabemos que há uma série de portugueses que nunca usaram a internet mas mudar isto é que não é fácil, portanto também não é fácil a missão.
>
> Vânia Neto, diretora na área de Educação e Cidadania da Microsoft Portugal

A comparticipação de produtos TIC pelo Estado é também uma questão abordada. Refere-se que a lista de produtos de apoio aprovada como passíveis de serem financiados pela Segurança Social[21] podia ser revista e atualizada. Com a evolução da tecnologia, para além dos produtos mais tradicionais, parece cada vez mais fazer sentido abranger outros de cariz mais tecnológico e virados não apenas para o apoio a pessoas com incapacidade mas também para o incremento da autonomia dos seniores em casa, nomeadamente através de soluções de ambientes assistidos por tecnologia. A este respeito sugere-se que os sistemas de segurança social e saúde deveriam ter um maior foco na prevenção.

No sentido de promover a qualidade de vida das pessoas mais velhas, fica também claramente impresso nos registos das entrevistas a necessidade de a Segurança Social dotar as instituições que trabalham com seniores de mais equipamentos digitais e acesso à internet, de promover a formação de cuidadores e de investir na contratação de professores de informática dedicados à lecionação para as gerações mais velhas.

Mudança social e futuro

Apesar dos muitos desafios que a infoinclusão ainda representa, uma ideia é bastante veiculada pelos interlocutores: a ideia de mudança, de uma evolução positiva na relação seniores-TIC, que perspetivam ter continuidade no futuro.

[21] A Lista de Produtos de Apoio pode ser consultada em http://www.inr.pt/uploads/docs/noticias/2016/despacho_7197_2016.pdf e mais informações sobre o Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio encontram-se em http://www.seg-social.pt/documents/10152/14429740/N63_Sistema_Atribuicao_Produtos_Apoio_SAPA/ac2d7eac-1a73-4078-8a4c-31b37bc0c5a7

A perceção da adesão crescente dos seniores às novas TIC nos últimos anos está bastante presente nos depoimentos recolhidos. A interlocutora citada de seguida sublinha vários aspetos que manifestam aquilo que entende como uma mudança social neste domínio, como a posse, a utilização e os conhecimentos dos seniores relacionados com a internet e as plataformas e dispositivos digitais.

> Tivemos há cerca de quatro anos atrás um primeiro momento em que introduzimos os seniores no Internet Segura, mas nessa altura ainda com pouca abrangência e com poucos resultados (…). Comparando há quatro anos atrás a reação desses mais seniores com este ano, houve um salto gigante… (…) a diferença de awareness, de capacidade de resposta, de saber o que são as coisas, ou seja, se nós falarmos no tablet e todos sabem o que é, se nós falarmos de Facebook todos sabem o que é, todos sabem o que é o Skype… uma coisa engraçadíssima, porque em quatro anos a diferença… pelo menos foi a coisa que eu achei mais interessante (…). (…) cada vez mais existem mais dispositivos em casa das pessoas mais velhas (…). (…) uma senhora dizia que ia ver receitas, outra dizia que ia ver as flores porque gostava muito de jardinagem. Ou seja, é uma mudança… eu diria que é uma mudança social muito interessante.
>
> Vânia Neto, diretora na área de Educação e Cidadania da Microsoft Portugal

A respeito da relação com as TIC, é sentida uma inversão de papéis entre filhos e pais e uma extensão daquilo que era "normal" entre os mais jovens também para as gerações mais velhas.

> No Natal nós vemos muito isso, eles aparecerem com computadores novos porque foram os filhos que lhes deram. Isso de facto é totalmente verdade. Os netos, os filhos, dão computadores aos pais. (…) É um facto curioso, porque eu costumo dizer, a minha mãe deu-me um computador a mim e depois mais tarde é o filho que dá um computador a ela.
>
> Luís Jacob, presidente fundador da RUTIS

Relativamente ao futuro, os promotores de iniciativas entrevistados são unânimes em prever uma generalização progressiva do acesso e do uso das novas TIC, nomeadamente da internet, também pelas gerações mais velhas, com impactos sociais relevantes. É sublinhado o facto de no futuro os novos reformados já terem tido mais contacto com as TIC durante o seu percurso profissional.

> Eu diria que daqui a dez anos, acredito que serão talvez aí 10%, pessoas que nunca tenham usado a internet, e que o acesso estará verdadeiramente massificado. (…) As pessoas que agora começam a entrar na fase da reforma são pessoas que já todas conviveram pouco ou muito com computadores na sua vida ativa, portanto não acredito que agora vão para casa e pura e simplesmente se desliguem do mundo.
>
> Vânia Neto, diretora na área de Educação e Cidadania da Microsoft Portugal

O uso prévio à reforma favorece a existência de quadros mentais e a aquisição de conceitos favoráveis à utilização de dispositivos como computadores e smartphones. Não obstante, os interlocutores privilegiados referem que alterações nas capacidades psicomotoras e sensoriais relacionadas com o envelhecimento manter-se-ão e por isso a importância de soluções que adaptem e simplifiquem a utilização das TIC.

> Pelo menos aqui em Portugal, as pessoas que nunca tiveram contacto com um computador, neste momento existem várias, mas daqui a cinco, dez anos já não vai haver tanto. Mesmo até em termos profissionais tiveram que ter contacto com as tecnologias (…), o nível de familiaridade é diferente, vai mudar (…). Hoje em dia nós falamos com pessoas que não têm sequer os mapas mentais, não sabem o que é um menu, (…) há conceitos que são importantes na utilização de um computador, são importantes para interagir com um smartphone por exemplo (…), daqui a alguns anos já vão ter. Mas o que é que se vai manter? (…) Em termos de interação o mais provável é que existam dificuldades de visão, de memória, de audição, e nós tentamos

sempre pensar nessa interação muito simples para acompanhar as pessoas que podem ir perdendo algumas capacidades mas que não é por isso que vão deixar de conseguir utilizar as tecnologias.

Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

Os interlocutores das instituições promotoras de iniciativas relacionadas com as TIC e os seniores enfatizam também a ideia de que a tecnologia e a comunicação em rede vai tornar a vida das pessoas cada vez mais fácil. A saúde evidencia-se entre os domínios que se prevê terem um maior volume tecnológico nos próximos anos e que mais poderão mudar a vida dos seniores no futuro. A expansão das soluções de telemedicina e outras, como a monitorização e recolha massiva de dados em tempo real em doentes crónicos, são mencionadas.

A tecnologia vai tornar a vida das pessoas cada vez mais fácil (…). Eu acho que ao nível da saúde é onde a tecnologia pode de facto dar aqui saltos de gigante, o que pode permitir por um lado a teleassistência, evitar tantas idas aos hospitais, evitar custos acrescidos que hoje em dia existem (…) mas também em especial naqueles que têm doenças crónicas. Eu acho que nas pessoas que têm doenças crónicas a tecnologia pode melhorar em muito a sua qualidade de vida. (…) Eu acho que a área da saúde vai ser claramente a área de maior volume tecnológico nos próximos anos. (…) Daquilo que é a nossa área de research a nível mundial, eu diria que a área da saúde é aquela que mais impacto poderá ter nos mais velhos e na sua qualidade de vida.

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

A revolução que vem aí em todas as frentes (…) é também na medicina, porque a tendência atual hospitalar, digamos a estratégia hospitalar é a gestão do próprio doente em casa, no ambulatório, em casa, e é através das novas tecnologias, ter acesso às análises, (…) ter acesso à consulta médica…

Maria Helena Gonçalves, diretora da Associação Abraço Completo – Portugal Sénior

Quando se perspetiva o futuro, a questão da autonomia e de uma maior independência na velhice é fulcral no que respeita à sua potencialização através das TIC. As residências assistidas, equipadas com tecnologias de ambientes assistidos, são referidos como um importante passo para o investimento na vida independente. Também as "companions" poderão ter uma importância crescente, agregando múltiplas soluções num único dispositivo e ajudando as pessoas a melhorar a sua qualidade de vida.

Começamos a ver agora um bocadinho uma alteração, as pessoas não irem só para lares mas irem também para residências assistidas, (…) de forma mais independente (…) num ambiente de apartamento, de *ambient assisted living* (…). (…) pelo menos os argumentos são que é um investimento na vida independente (…). Nós agora estamos a tentar é também criar aquela ideia do *companion* (…), entendemos que esse conceito funciona muito bem, (…) ligar tudo (…), existe ligação entre a nutrição, a qualidade do sono, por exemplo, a atividade física, o tempo que eu passo fora de casa, e caminhamos um bocadinho para aí, tentar criar essas soluções de conjunto e dar essa informação de volta às pessoas.

Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

O comércio e o turismo são também referidos como domínios de expansão bastante relevante em termos de direcionamento e utilização de plataformas digitais para e pelos mais velhos. Os seniores são considerados clientes importantes, no futuro, de serviços online e aplicações nessas áreas. No caso das compras online, o conforto de evitar a deslocação quando há problemas de mobilidade pode ser um atrativo para os seniores. Relativamente ao turismo, a população sénior com mais rendimentos mostra-

se cada vez mais disponível para atividades lúdicas e para o turismo e as TIC podem fomentar esse interesse e apoiar a sua realização.

> Sem ser futurologista, eu acho que [as TIC] cada vez mais têm um papel predominante, em tudo. Nas compras, pode-se comprar tudo pela internet e as pessoas que têm mais dificuldade em se mobilizarem (…) ter tudo ali à mão é uma maravilha. (…) eu acho que vai ter um incremento avassalador, (…) então nestas idades seniores ainda mais. (…) É muito confortável, as pessoas (…) num clique compram tudo e vai-lhes tudo chegar a casa.
>
> Maria Helena Gonçalves, diretora da Associação Abraço Completo – Portugal Sénior

> A preocupação com o envelhecimento (…), por exemplo, no turismo (…), é claramente uma orientação, até para compensar a sazonalidade (…). A população sénior é uma população que pode andar em contra ciclo e muitos deles alimentam outro tipo de turismo que não o turismo sol e mar (…). E aí discute-se muito as acessibilidades, a criação de produtos adequados a este tipo de pessoas, que poderá andar mais devagar (…), como criar rotas turísticas através de uma aplicação de telemóvel, através da geolocalização, etc.
>
> Maria Helena Antunes, gerente da AidLearn

As iniciativas de instituições e empreendedores em torno da inclusão digital da população sénior parecem estar assim num crescendo. Adicionalmente, a assunção dos seniores como novos consumidores de TIC e públicos-alvo da I&D podem trazer importantes avanços e concretizações em áreas relacionadas com a melhoria da qualidade de vida na velhice.

Capítulo 5. Os seniores e as novas TIC: tendências e padrões de relação a partir de uma abordagem quantitativa

Neste capítulo procura-se explicitar tendências e padrões em torno da relação dos seniores portugueses com as novas TIC. O retrato extensivo centra-se em dados provenientes de inquéritos por questionário, principalmente na base de dados do inquérito do estudo A Sociedade em Rede em Portugal (Cardoso *et al.*, 2015), cujos características e procedimentos foram já referidos na metodologia. Importa contudo lembrar que, tendo sido o inquérito aplicado a uma amostra representativa da população com 15 e mais anos residente em Portugal, o processo de tratamento e análise dos dados no âmbito desta tese baseou-se numa seleção dos inquiridos com 55 ou mais anos. Trata-se de informação recolhida durante o ano de 2013, o que coincide com um período importante do alargamento do uso da internet entre as gerações mais velhas e marcado pelo crescente direcionamento de projetos de promoção de literacia digital e de desenvolvimento de produtos e serviços na área das TIC dirigidos a pessoas seniores. Por uma questão de atualização e de complementação dos dados, mas também de comparação com o panorama internacional, recorre-se também ocasionalmente a indicadores e dados estatísticos de outras fontes[22].

Antes de centrar a atenção nos cibernautas seniores e na sua relação com as novas TIC, analisam-se, no primeiro ponto do presente capítulo, alguns indicadores mais gerais sobre a população sénior, diferenciando-a em função da utilização da internet. Mais concretamente, analisam-se dados de caracterização sociográfica e sobre trajetórias, identidade, sociabilidade, quotidiano e cidadania. Num segundo ponto do capítulo apresentam-se dados relativos a usos, perceções e impactos das novas TIC, focando a análise nos seniores utilizadores de internet e adotando paralelamente uma perspetiva comparativa com outras gerações. Por fim, numa terceira parte do capítulo, exploram-se diferentes modos de utilização das novas TIC pelos cibernautas seniores.

5.1 A geração sénior: utilizadores e não utilizadores de internet. Caracterização sociográfica, trajetórias, identidade, sociabilidade, quotidiano e cidadania

Caracterização sociográfica

A análise dos perfis sociais dos seniores utilizadores e não utilizadores de internet constitui um guia útil para a compreensão de outros indicadores relativos a estes grupos que serão mais à frente apresentados.

Como se pode verificar no quadro 5.1, 40% dos indivíduos da amostra têm entre 55 e 64 anos e 60% têm 65 anos ou mais anos (a idade mais elevada são 85 anos), e 56% são mulheres. O nível de

[22] Quando tal acontece, para além de se especificar a fonte dos dados na legenda do quadro ou da figura correspondentes, menciona-se no título o ano da sua recolha.

escolaridade predominante é até ao ensino básico (84%), sendo que, ainda assim, perto de 17% dos seniores completou o ensino secundário ou mesmo o ensino superior. Como seria de esperar, a grande maioria destes indivíduos são inativos, destacando-se os reformados (59%), mas quase um terço são ainda profissionalmente ativos. As categorias socioprofissionais mais frequentes (atuais ou últimas) são os operários industriais e os empregados executantes (60%), mas uma percentagem considerável integra-se nas categorias de maior poder hierárquico e tecnicidade (27%). O casamento ou união de facto é a situação conjugal mais frequente na amostra (64%). Mais de 70% dos inquiridos com 55 ou mais anos vivem em agregados familiares de até 2 pessoas, sendo que 26% constituem famílias unipessoais. O rendimento mensal líquido do agregado é, segundo a maioria das respostas, de até 1000€ (36% dos que respondem afirmam ter um rendimento de até 500€).

À data da inquirição, os utilizadores de internet com 55 ou mais anos distinguiam-se dos não utilizadores por serem mais novos (maioritariamente no grupo dos 55-64 anos), integrarem mais homens do que mulheres e, apesar de a escolaridade mais comum ser em ambos os casos o ensino básico, integrarem comparativamente mais pessoas qualificadas do ensino secundário ou superior. Englobam também uma proporção mais elevada de ativos do que os não utilizadores, mais profissionais técnicos e de enquadramento e menos operários industriais. Os utilizadores de internet seniores diferenciam-se ainda dos não utilizadores do mesmo grupo etário por incluírem mais solteiros e divorciados (e menos viúvos), pessoas em agregados domésticos mais alargados (o que pode ser indicativo da influência e do apoio de outros membros do agregado na utilização da internet) e com rendimentos mais elevados. Esta diferenciação é incontornável, mas não absoluta, pelo que no quadro 5.1 podemos também constatar a existência de seniores utilizadores de internet com características menos típicas.

Quadro 5.1 Perfil dos indivíduos com 55 ou mais anos, segundo utilização da internet (% em coluna)

	55+		
	Utilizadores (n=111)	Não utilizadores (n=459)	Total (n=570)
Escalão etário			
55-64 anos	64,3	34,0	39,9
65 ou mais anos	35,7	66,0	60,1
65-74 anos	29,4	45,4	42,3
75-85 anos	6,3	20,6	17,8
Sexo			
Masculino	58,8	40,7	44,2
Feminino	41,2	59,3	55,8
Nível de escolaridade (completo)			
Superior	29,0	2,6	7,7
Secundário	28,4	4,0	8,8
Básico	42,7	93,4	83,6
2º ou 3º ciclo EB	29,0	20,4	22,1
Sem escolaridade ou 1º ciclo EB	13,7	73,0	61,5

(continua)

(continuação)

	55+		
	Utilizadores (n=111)	Não utilizadores (n=459)	Total (n=570)
Condição perante o trabalho			
Ativos	53,2	24,4	30,0
Empregados	43,3	20,7	25,1
Desempregados	9,8	3,7	4,9
Inativos	46,8	75,6	70,0
Reformados	44,0	62,0	58,5
Outros inativos (estudantes, domésticos, incapacitados)	2,8	13,6	11,5
Categoria socioprofissional			
Empresários, dirigentes e profissionais liberais	14,5	15,6	15,3
Profissionais técnicos e de enquadramento	28,0	7,4	11,7
Trabalhadores independentes	4,4	3,7	3,8
Empregados executantes	30,8	19,1	21,5
Operários industriais	20,3	43,2	38,4
Agricultores independentes/Assalariados agrícolas	0,0	7,6	6,0
Ns/nr	1,9	3,6	3,2
Estado civil			
Solteiros ou divorciados	23,6	12,8	14,9
Casados ou em união de facto	67,9	62,6	63,6
Viúvos	8,5	24,7	21,5
Agregado doméstico			
1 pessoa	19,7	27,9	26,3
2 pessoas	39,8	46,8	45,5
3 ou mais pessoas	40,5	25,3	28,2
Rendimento mensal líquido do agregado familiar			
Até 500 euros	6,8	29,2	24,9
De 501 a 1000 euros	14,1	28,5	25,7
De 1001 a 2000 euros	30,6	12,3	15,9
Mais de 2000 euros	11,3	1,0	3,0
Ns/nr	37,3	29,0	30,6

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,01 em todas as categorias).

A fraca escolaridade dos seniores em geral reflete-se na aptidão para o desenvolvimento de atividades com maiores exigências cognitivas, como o domínio de línguas estrangeiras (quadro 5.2). A compreensão de idiomas como o inglês é bastante débil, sendo que 73% dos indivíduos com 55 ou mais anos declara não ter nenhum domínio sobre esta língua (entre os mais jovens – 15-34 anos – metade declara falar e escrever com facilidade em inglês e apenas 12% não a compreendem). A utilização da internet está muito associada ao domínio da língua inglesa entre a geração sénior: 28% dos utilizadores não compreendem inglês, valor que é de 84% entre os não utilizadores. Ainda assim, as dificuldades são também manifestas entre os cibernautas, sublinhadas pelo facto de apenas 33% falarem e escreverem a língua inglesa com facilidade.

Quadro 5.2 Nível de conhecimento de inglês dos seniores, segundo utilização da internet (%)

	55+		
	Utilizadores	Não utilizadores	Total (n=570)
Fala e escreve com facilidade	33,1	2,7	8,6
Fala, mas não escreve	11,9	2,4	4,3
Não fala, mas compreende	26,4	6,2	10,2
Não compreende	27,6	84,0	73,0
Ns/Nr	1,0	4,7	3,9
Total	100,0	100,0	100,0

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,01).

A evolução da utilização de conhecimentos técnicos no trabalho é também mais relevante entre os seniores utilizadores de internet (a trabalhar): 52% dizem utilizar mais conhecimentos técnicos no momento da inquirição em comparação com o que acontecia dois anos antes. Entre os não utilizadores seniores, 29% afirmam o mesmo.

Apenas 7% dos seniores realizaram cursos ou ações de formação com o objetivo de melhorar as suas capacidades técnicas ou pessoais nos dois anos anteriores à inquirição. Essa frequência é bastante mais elevada entre os seniores utilizadores de internet (25%) do que entre os não utilizadores (3%). Quase 9% dos utilizadores de internet com 55 ou mais anos realizaram um curso ou ação de formação de internet/informática nesse período de tempo. A maior parte dos cursos realizados foram presenciais.

Numa perspetiva complementar, comparamos a escolaridade dos seniores utilizadores e não utilizadores de internet com a dos restantes grupos etários, procurando verificar como esta se enquadra no panorama qualificacional do conjunto da população portuguesa. Como se pode observar no quadro 5.3, entre os utilizadores de internet, a percentagem de diplomados do ensino superior é semelhante nos três grupos etários (15-34, 35-54 e 55 ou mais anos), sendo contudo a proporção de indivíduos com no máximo o ensino básico mais elevada entre os mais velhos. Por sua vez, os não utilizadores de internet seniores são caracterizados pela maior incidência (aqui quase total) de escolarizados com no máximo o ensino básico, em relação aos utilizadores e, de forma menos marcada, aos não utilizadores mais jovens.

Quadro 5.3 Nível de escolaridade dos utilizadores e dos não utilizadores de internet por idade (%)

	Utilizadores				Não utilizadores			
	15-34 (n=396)	35-54 (n=345)	55+ (n=111)	Total (n=852)	15-34 (n=46)	35-54 (n=185)	55+ (n=459)	Total (n=690)
Superior	30,3	28,1	29,0	29,2	8,0	2,3	2,6	2,9
Secundário	42,1	40,7	28,4	39,7	20,4	11,9	4,0	7,2
Básico	27,6	31,2	42,7	31,0	71,6	85,8	93,4	89,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (utilizadores: p<0,03; não utilizadores: p<0,01).

Continuando a análise dos perfis sociais dos seniores utilizadores e não utilizadores de internet, avançámos mais alguns passos. Com o intuito de obter uma perspetiva integrada da relação entre as múltiplas variáveis de caracterização sociográfica dos seniores e a utilização por estes da internet

procedeu-se a uma Análise de Correspondências Múltiplas (ACM). Este procedimento estatístico, desenvolvido e referido de forma mais detalhada mais à frente neste capítulo, permite analisar a interdependência entre os múltiplos indicadores, projetar em simultâneo todas as suas categorias num plano e observar a sua estrutura relacional (na medida em que aproxima as categorias que são tendencialmente partilhadas pelos mesmos objetos/indivíduos). Os indicadores utilizados foram: escolaridade; grupo etário; sexo; condição perante o trabalho; categoria socioprofissional; estado civil; dimensão do agregado doméstico; conhecimentos de inglês; capacidade de resolução de problemas (índice recodificado); e utilização da internet.

Uma análise por dimensões, tomando a variável utilização da internet como privilegiada, incide na dimensão 1 (onde existe uma maior diferenciação/discriminação)[23] [24]. Esta dimensão afasta os indivíduos sobretudo em função da utilização da internet, da escolaridade e dos conhecimentos de inglês. Em concreto, a mesma reflete uma tendência privilegiada de associação entre a utilização da internet, escolaridades mais elevadas (principalmente de nível secundário ou superior, com menor diferenciação os 2º e 3º ciclos do ensino básico), a compreensão da língua inglesa, e ainda a categoria socioprofissional dos profissionais técnicos e de enquadramento (PTE) (também dos empregados executantes [EE] e dos empresários, dirigentes e profissionais liberais [EDL]), uma situação profissional ativa, idade entre os 55 e os 64 anos e uma maior capacidade de resolução de problemas (embora esta última seja uma variável pouco diferenciadora). Em oposição, surge a não utilização de internet, a escolaridade até ao 1º ciclo do ensino básico, a não compreensão do inglês, as categorias socioprofissionais de operariado industrial (OI) e as relacionadas com a agricultura (AI/AA), a inatividade perante o trabalho, as faixas etárias de mais de 65 anos e a menor capacidade de resolução de problemas.

Através da observação do espaço bidimensional (figura 5.1), e pela análise das localizações topológicas e da proximidade entre categorias, identificamos a configuração de grupos com características distintas. Um deles é composto claramente por seniores utilizadores de internet, com escolaridade de nível secundário ou superior, que compreendem inglês (falam e escrevem ou não falam e/ou não escrevem mas compreendem) e com categoria profissional de PTE.

No quadrante oposto, tendem a aproximar-se os não utilizadores de internet, que não compreendem inglês, que não frequentaram a escola ou que completaram no máximo o 1º ciclo do ensino básico, com categoria socioprofissional de OI (e, um pouco mais afastado, de AI/AA), com idade superior a 65 anos, à data inativos perante o trabalho, com uma menor capacidade de resolução de problemas (o que indicia uma menor autonomia/pró-atividade) e do sexo feminino.

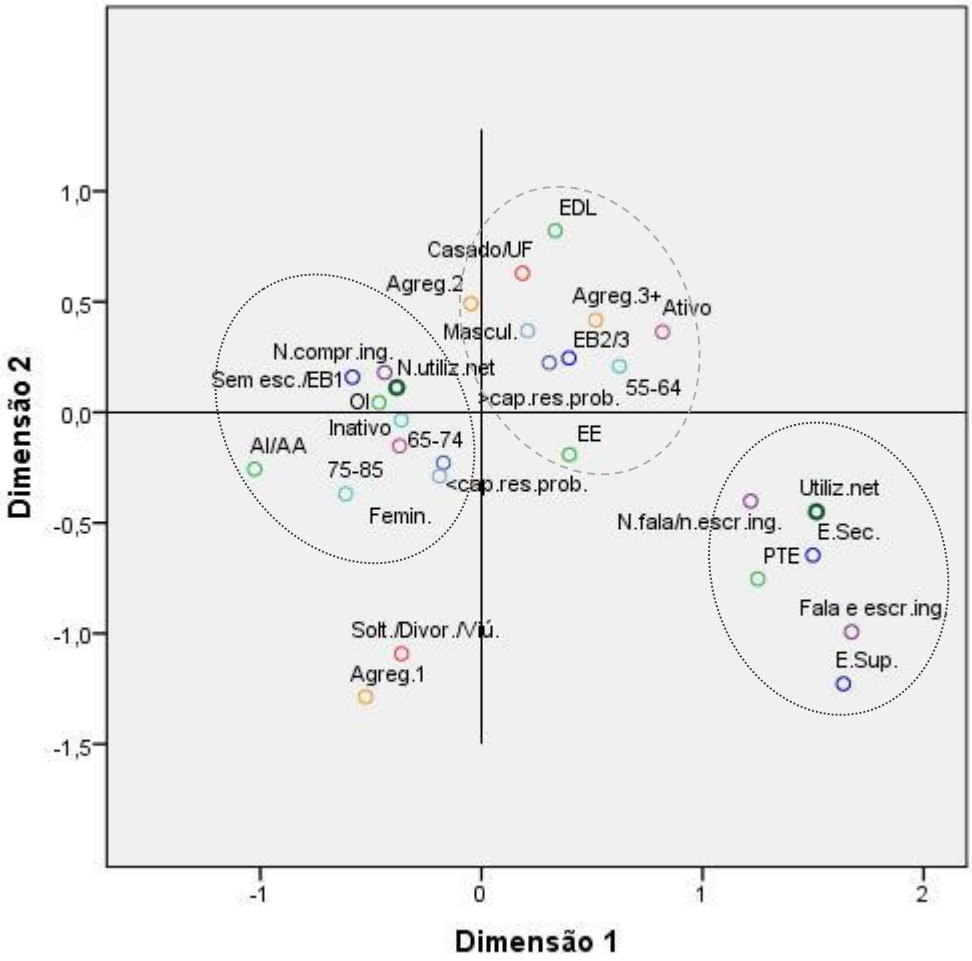
Nota ainda para outra "nuvem" de categorias, numa posição mais intermédia em relação à utilização da internet, que engloba os seniores com o 2º ou o 3º ciclos do ensino básico, com idade entre os 55 e

[23] Relativamente ao modelo, respetivamente na 1ª e na 2ª dimensões: alfa de Cronbach= 0,7 e 0,6; inércia= 0,3 e 0,2. Quanto à utilização da internet, medida de discriminação na dimensão 1= 0,6.

[24] Note-se que a dimensão 2 diferencia os indivíduos principalmente por estado civil, dimensão do agregado doméstico e, com menor relevância, por sexo, sendo que a utilização da internet não é aí muito discriminante.

os 64 anos, numa situação profissional ativa, a viver em agregados domésticos mais alargados, com uma maior capacidade de resolução de problemas, do sexo masculino, casados e com categoria socioprofissionais de EDL ou de EE.

Figura 5.1 Disposição de indicadores sociográficos dos seniores com a utilização da internet: espaço bidimensional



A análise empreendida permitiu assim perceber a associação privilegiada entre alguns atributos como capitais escolares mais elevados, competências linguísticas de inglês, profissões de maior tecnicidade e a utilização da internet. Apesar da tendência de alargamento da base social dos internautas, padrões de desigualdade social refletiam-se ainda claramente na adesão à rede digital da população sénior em 2013 em Portugal.

Satisfação com a vida e condicionantes da sua trajetória

Analisam-se agora alguns indicadores relacionados com as trajetórias de vida. O primeiro diz respeito à satisfação com a vida. Numa escala de zero a dez adotada para medir a satisfação com a vida em geral, em que dez significa a melhor vida possível, em média os portugueses com mais de 55 anos

percecionam-se perto da posição seis. É uma posição mediana, que se distingue suficientemente de uma situação negativa, mas que é também claramente demarcada de um grau elevado de felicidade.

Relativamente a outros grupos etários mais jovens, os seniores apresentam uma média um pouco inferior, mas a diferença não é estatisticamente significativa. Não é também significativa a diferença do índice de satisfação com a vida entre utilizadores e não utilizadores de internet seniores, que beneficia os últimos. Esta terá por trás características sociais[25] e perceções de satisfação e felicidade diferenciadas.

Entre os seniores, a dimensão do agregado doméstico e a categoria socioprofissional são as variáveis que introduzem diferenças mais relevantes quanto ao grau de satisfação com a vida (quadro 5.4). Os indivíduos que partilham o espaço doméstico com outra pessoa e aqueles que estão ou estiveram inseridos em categorias socioprofissionais de topo (mais bem remuneradas e que exigem uma maior mobilização de informação) são os mais felizes. Na continuidade do que foi referido, a tendência é também que a satisfação seja superior entre os qualificados do ensino superior.

Quadro 5.4 Satisfação com a vida entre os seniores, segundo utilização da internet e variáveis de caracterização sociográfica (média)

55+	Média (0 a 10)*
Utilização da internet	
Utilizadores	5,79
Não utilizadores	5,95
Escalões etários	
55-64 anos	5,89
65 ou mais anos	5,93
Sexo	
Masculino	5,98
Feminino	5,86
Nível de escolaridade (completo)	
Ensino superior	6,23
Ensino secundário	5,73
Ensino básico	5,91
Condição perante o trabalho	
Ativos	5,82
Inativos	5,96
Categoria socioprofissional ** (p<0,04)	
Empresários, dirigentes e profissionais liberais	6,20
Profissionais técnicos e de enquadramento	6,21
Empregados executantes	5,79
Operários industriais	5,80
Agricultores independentes / Assalariados agrícolas	5,83
Agregado doméstico (p<0,01)	
1 pessoa	5,80
2 pessoas	6,20
3 ou mais pessoas	5,59
Total (n=533)	5,92

* Escala de 0 a 10, onde 10 representa a melhor vida possível. ** Optou-se por excluir a categoria dos trabalhadores independentes, cujos valores absolutos eram inexpressivos.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

[25] Por exemplo, os inativos, tendencialmente mais felizes, compõem fortemente o grupo dos não utilizadores de internet. A utilização da internet é mais relevante para a felicidade entre os jovens dos 15 aos 34 anos, em que os cibernautas se destacam pela positiva.

O inquérito Sociedade em Rede em Portugal (SR2013) procurou também motivar a reflexividade em torno das trajetórias de vida dos indivíduos. O aspeto que é percecionado pelos seniores como sendo o que mais influenciou a sua trajetória e a situação de vida em que se encontram presentemente, quer seja positiva ou negativamente, é a escolha das relações pessoais (cônjuge, amigos, etc.) (quadro 5.5). É curioso constatar que é apenas entre esta geração que o nível de escolaridade atingido não é o primeiro fator referido. Cerca de 52% dos indivíduos com 55 ou mais anos acha que as escolhas das relações pessoais influenciou em parte ou totalmente a sua situação de vida. Os aspetos com mais de 43% de respostas que expressam a sua influência parcial ou total para a situação de vida atual, são o país onde nasceram ou vivem, o nível de escolaridade atingido, os pais/a família de origem e a maternidade/paternidade. Por fim, com percentagens análogas entre os 34% e os 20%, encontra-se a área de estudos que seguiram, o género, outras características físicas ou pessoais e, por fim, a raça que lhes atribuem.

Quadro 5.5 Perceção dos seniores acerca da influência de um conjunto de aspetos na sua trajetória de vida, segundo utilização da internet

	% de influenciou (4) ou influenciou totalmente (5)*			Média (1 a 5)**	
55+	Utilizadores	Não utilizadores	Total (n=570)	Utilizad.	Não utilizad.
A escolha das relações pessoais (cônjuge, amigos, …)	61,8	49,2	51,6	3,65	3,52
O país onde nasceu ou vive	56,5	42,5	45,2	3,60	3,47
O nível de escolaridade que atingiu (p<0,01)	55,3	41,8	44,5	3,72	3,42
As escolhas profissionais (p<0,01)	60,4	39,9	43,9	3,50	3,45
Os seus pais/a sua família de origem (p<0,03)	52,4	42,0	43,9	3,64	3,41
A maternidade/paternidade (p<0,01)	58,7	39,9	43,5	3,52	3,35
A área de estudos que seguiu (p<0,01)	47,9	31,0	34,3	3,40	3,19
O facto de ser homem ou mulher (p<0,01)	24,4	31,7	30,2	2,71	3,12
Outras características físicas ou pessoais	19,8	21,1	20,8	2,56	2,75
A raça que lhe atribuem	18,3	20,2	19,8	2,50	2,72

* Escala: 1-nada a 5-totalmente. Neste tipo de quadros, embora não se apresentem os valores relativos à percentagem de todas as categorias, o cálculo do "p" tem em consideração a distribuição das respostas por todas as categorias originais, incluindo o ns/nr.
** No cálculo da média não se tem em consideração o ns/nr.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Os utilizadores de internet seniores destacam-se face aos não utilizadores por tenderem a considerar a maior influência de aspetos escolares e profissionais, mas também outros como a parentalidade e a família de origem. Já os não utilizadores tendem a atribuir uma maior influência do que os internautas (embora, ainda assim, não muito elevada) aos fatores biológicos, físicos e raciais (principalmente ao facto de se ser homem ou mulher) (quadro 5.5). Esta variação na perceção dos aspetos que mais limitam ou favorecem a trajetória de vida própria e a situação de vida atual reflete os perfis sociais de cada grupo.

Autonomia e identidade

Como indicadores de autonomia, com particular interesse de análise em relação a uma geração com idades mais avançadas, recorremos a um conjunto de indicadores em torno da capacidade de resolução

de problemas e de realização de objetivos (quadro 5.6). Em geral, os itens apresentam valores de concordância (em parte ou totalmente), que expressam autonomia, entre os 60% e os 70%. Os seniores utilizadores da rede digital percecionam uma maior capacidade própria de resolução de problemas e de realização de objetivos do que os não utilizadores. Tal tendência é encontrada em relação a todas as afirmações em análise. Os seniores que mais declaram essa capacidade são também os dotados de um maior capital escolar. Embora no conjunto das afirmações não se destaquem de forma relevante, as gerações mais jovens (com menos de 55 anos) demonstram maior autoconfiança do que as mais velhas (com 55 anos ou mais) nos indicadores mais diretamente relacionados com a habilidade e discernimento próprios para encontrar soluções para problemas e situações imprevistas.

Quadro 5.6 Capacidade de resolução de problemas e realização de objetivos entre os seniores, segundo utilização da internet

% de "concorda em parte" (3) ou "concorda totalmente" (4)*	55+		
	Utilizadores	Não utilizadores	Total (n=570)
Se estou numa situação difícil, normalmente sei o que tenho que fazer (p<0,03)	78,4	68,4	70,4
Normalmente consigo obter o que desejo ainda que alguém esteja contra (p<0,05)	75,1	64,3	66,5
Acredito que posso resolver com eficácia acontecimentos inesperados (p<0,01)	77,3	63,4	66,0
Graças às minhas qualidades e recursos consigo superar bem as situações imprevistas (p<0,01)	76,3	63,2	65,8
Para mim é-me fácil não desistir até alcançar os meus objetivos (p<0,01)	78,6	62,1	65,4
Quando tenho que enfrentar um problema, normalmente, encontro várias formas de resolvê-lo (p<0,01)	75,0	59,0	62,1
Resolvo os problemas difíceis se me esforçar o suficiente (p<0,01)	73,1	59,3	62,0
Quando tenho dificuldades mantenho-me tranquilo porque possuo a habilidade necessária para resolvê-las (p<0,01)	69,1	60,3	62,0
Normalmente, sou capaz de solucionar um problema, seja ele qual for (p=0,05)	71,3	58,2	60,8
Consigo resolver a maior parte dos problemas se me esforçar o suficiente (p<0,01)	68,7	56,6	59,0
Índice recodificado			
Maior capacidade de resolução de problemas	56,9	47,9	49,8
Menor capacidade de resolução de problemas	43,1	52,1	50,2

* Escala: 1-Discorda totalmente a 4-Concorda totalmente.

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Centrando agora a atenção nas referências identitárias, os resultados do inquérito SR2013 mostram que mais de metade dos seniores (56%) elege como principal referência identitária a família[26]. A uma distância substancial surgem aqueles que afirmam identificar-se fundamentalmente consigo próprios e os que não se sentem identificados com nada em especial (ambos com um peso de 10%). O facto mais interessante aqui é constatar que, embora todos os grupos etários valorizem a família como primeira

[26] De entre uma lista de aspetos da vida social corrente com os quais se podem identificar de maneira mais ou menos acentuada: o trabalho, a família, a cultura, a língua, a religião, o país, o género, o grupo etário, a natureza, a humanidade, ou ainda eles próprios ou nada em especial.

referência identitária, é no grupo dos 55 ou mais anos que esta é assumida de forma mais unânime (por 56% dos seniores face a, por exemplo, 44% dos jovens com 15-34 anos).

No que refere às crenças religiosas, uma larga maioria dos seniores portugueses declara acreditar em Deus (87%, valor superior à média nacional de 77%). Os seniores que não utilizam a internet admitem mais generalizadamente a sua crença (90%) do que os que utilizam (74%).

Relações de sociabilidade

Analisando a composição das redes pessoais dos seniores portugueses (quadro 5.7), verificamos que estes mantêm relação, em média, com 14 familiares (cerca de 8 a residir no mesmo distrito), 10 amigos (7 dos quais a residir no mesmo distrito) e 3 vizinhos. A diferença mais significativa entre os seniores que utilizam internet e que os que não utilizam diz respeito ao número médio de amigos. Os primeiros registam uma média mais elevada de amigos (13,4) do que os segundos (9,6). Os dados parecem sugerir assim que a utilização da internet amplia as redes de sociabilidade, sobretudo as amicais.

As diferenças geracionais são também bastante evidentes, sendo que as redes de sociabilidade dos portugueses com 55 ou mais anos são mais reduzidas, com um menor número de familiares e amigos do que as gerações mais jovens. Em comparação com estas, os seniores mantêm, no entanto, relacionamento com um número um pouco maior de vizinhos, o que confirma que idades mais avançadas estarão associadas a modos de vida em que as relações de vizinhança estão mais enraizadas.

Quadro 5.7 Composição das redes pessoais dos seniores segundo utilização da internet (média de indivíduos)

	55+		
Média de indivíduos	Utilizadores	Não utilizadores	Total (n=570)
Familiares	15,4	13,5	13,9
Amigos (p<0,01)	13,4	9,6	10,4
Vizinhos	3,1	3,4	3,3

Fonte: CIES-IUL, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2013.

Procurou-se ainda perceber em que medida a família e os amigos são valorizados pelos seniores e se existem diferenças entre utilizadores e não utilizadores de internet. À semelhança do que já foi sugerido anteriormente, os resultados indicam que a família tem uma elevada importância na vida dos seniores (quadro 5.8). Cerca de 93% dos indivíduos com mais de 55 anos percecionam-na como importante (23%) ou muito importante (70%). Os amigos são também valorizados, embora de forma ligeiramente menos acentuada do que a família. Perto de 75% dos inquiridos seniores consideram os amigos e conhecidos importantes (45%) ou muito importantes (30%). Neste caso, os utilizadores evidenciam-se ligeiramente face aos não utilizadores, revelando a maior importância que os amigos têm na sua vida: 81% dos internautas seniores declaram que os amigos são importantes ou muito importantes, percentagem que é de 74% entre os não utilizadores.

Quadro 5.8 Importância atribuída à família e aos amigos entre os seniores, segundo utilização da internet

	% de importante (4) ou muito importante (5)*			Média (1 a 5)**	
55+	Utilizadores	Não utilizadores	Total (n=570)	Utilizad.	Não utilizad.
Família	91,7	92,8	92,6	4,71	4,62
Amigos e conhecidos	80,5	73,5	74,9	4,16	3,99

* Escala: 1-nada importante a 5-muito importante.
** No cálculo da média não se tem em consideração o ns/nr.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Em geral, as gerações mais velhas atribuem um pouco menos de importância aos amigos do que a geração mais jovem. Entre os seniores, os mais escolarizados tendem também a valorizar mais os amigos. Evidenciam-se ainda os seniores que vivem sozinhos, face aos restantes, por conferirem menor relevância à família na sua vida.

Práticas de lazer e vida quotidiana

Em 2013, ver televisão era a prática de lazer mais generalizada na vida quotidiana entre os seniores (quadro 5.9). Quase todos declaram ver televisão (96%). Passear e encontrar-se com familiares ou amigos (ambos na ordem dos 83%) são as práticas mais comuns a seguir ao visionamento televisivo. Surgem ainda, com valores bastante elevados, práticas comunicacionais como ler jornais ou revistas em papel e ouvir rádio (ambas com 68%) e atividades de convívio no contexto doméstico, como falar com as pessoas do agregado e brincar com as crianças (64%).

Entre as práticas que aparecem como menos preferidas estão as mais eruditas, como assistir a espetáculos de teatro, ópera ou concertos (10%), outras associadas ao jogo, como jogar no computador ou consola (7%), e as atividades que envolvem participação social e política, como assistir a manifestações ou reuniões de sindicatos, partidos políticos ou associações (6%).

A realização deste tipo de práticas varia consoante se é ou não utilizador de internet. Os resultados mostram que a navegação na internet não põe em causa, mas pelo contrário, estimula o desenvolvimento das atividades analisadas. Os seniores utilizadores de internet mantêm um leque bastante mais diversificado e intenso de hobbies e outras atividades quotidianas do que os não utilizadores. Na verdade, todas as atividades analisadas (desde as mais ligadas ao lazer e fruição cultural no espaço doméstico às mais vocacionadas para o convívio dentro ou fora de portas) são mais realizadas pelos internautas, exceto a prática religiosa (para além de ser mais relevante entre os seniores do que entre as gerações mais novas, a ida à igreja ou a lugar de culto religioso evidencia-se sobretudo entre os não utilizadores seniores). Não obstante, a prática com maior diferenciação entre utilizadores e não utilizadores seniores é a leitura de livros em papel, bastante mais realizada pelos primeiros, o que está em consonância com os maiores capitais escolares e culturais que os caracterizam.

No que respeita à idade, grande parte das atividades são mais desenvolvidas pelos inquiridos entre os 15 e os 34 anos, com especial destaque para as que envolvem as novas tecnologias ou as que se realizam fora de casa.

Quadro 5.9 Práticas de lazer e vida quotidiana entre os seniores, segundo utilização da internet (%)

		55+	
% de "sim" *	Utilizadores	Não utilizadores	Total (n=570)
Ver TV	100,0	95,5	96,4
Passear	93,2	80,9	83,3
Encontrar-se com familiares ou amigos	97,3	79,1	82,6
Ler jornais ou revistas em papel	86,1	63,5	67,9
Ouvir rádio	72,3	66,6	67,7
Falar com as pessoas da casa, brincar com as crianças, etc.	77,4	60,9	64,1
Não fazer nada de especial	59,7	57,9	58,3
Assistir a acontecimentos populares, festas ou feiras	64,2	46,9	50,2
Ir à igreja ou lugar de culto religioso	35,9	47,2	45,0
Ouvir música	71,2	33,1	40,6
Ler livros em papel	67,7	20,5	29,7
Ir a restaurantes, bares, discotecas	37,3	14,2	18,7
Assistir a espetáculos ou competições desportivas	44,4	11,8	18,1
Praticar algum *hobby*	38,7	9,3	15,0
Ver vídeos ou DVD na TV	38,8	8,5	14,4
Praticar algum desporto ou atividade física	37,7	7,0	12,9
Ir a museus, exposições ou conferências	31,5	8,1	12,7
Ir ao cinema	35,3	5,4	11,2
Ir ao teatro, ópera ou concertos	28,9	5,3	9,9
Jogar com o computador ou consola	23,0	2,9	6,8
Assistir a manifestações ou reuniões de sindicatos, partidos políticos ou associações	12,2	4,7	6,1

* Percentagens do número de indivíduos que indicaram realizar cada uma das atividades, em relação ao total de indivíduos em cada grupo. A pergunta remete para a realização habitual ou ocasional das atividades.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 ($p<0,01$ em todos os itens, exceto "Ver TV" em que $p<0,02$, "Ir à igreja" em que $p<0,04$, e, com $p>0,05$, "Ouvir rádio" e "Não fazer nada de especial").

Uma fatia importante dos tempos quotidianos no lar é votada também às atividades domésticas. O mais frequente entre os seniores é despender entre 13 a 25 horas semanais nas tarefas domésticas (29%), destacando-se também os que despendem 5 a 13 horas (26%). Os utilizadores de internet com mais de 55 anos tendem a dedicar um pouco menos do seu tempo às tarefas domésticas do que os não utilizadores do mesmo grupo etário.

Cidadania

Analisam-se ainda alguns indicadores relacionados com práticas de cidadania e ação coletiva, mais concretamente, relativos à pertença associativa, ao apoio a campanhas de solidariedade e de defesa de direitos, à subscrição de abaixo-assinados e contacto com órgãos do estado e da administração pública e à participação em ações de protesto.

Segundo os resultados do inquérito SR2013, 38% dos utilizadores de internet seniores pertencem a uma qualquer entidade associativa (associação, clube, organização não governamental, sindicato, partido político ou outra). Os não utilizadores seniores registam uma adesão menor a associações, com

um peso de apenas 16% de aderentes nessa população (quadro 5.10). Parece claro então que os internautas são bastante mais ativos do que os restantes seniores do ponto de vista da participação associativa. É também interessante constatar que, entre os cibernautas, a geração com 55 ou mais anos é a que mais declara a sua pertença associativa: nos escalões etários inferiores apenas 23% dos indivíduos têm essa condição (quadro 5.11). Importa considerar adicionalmente os 10% de utilizadores seniores que declaram pertencer a um grupo informal de caráter associativo; entre os não utilizadores seniores essa pertença é residual.

O tipo de associações a que os seniores mais declaram pertencer são as desportivas (29% dos que pertencem a alguma associação), religiosas (21%), culturais (20%) e de idosos (16%). As religiosas têm uma maior incidência entre os não utilizadores e as culturais entre os utilizadores. Note-se ainda que entre os cibernautas com 55 ou mais anos outras associações ganham também algum relevo, como as relacionadas com o apoio social (20%) ou a profissão (19%).

Quadro 5.10 Práticas de cidadania e ação coletiva entre os seniores, segundo utilização da internet (%)

	55+		
% de "sim"	Utilizadores	Não utilizadores	Total (n=570)
Pertença a entidades associativas	37,6	15,5	19,8
Apoio ou participação em campanhas cívicas e sociais	32,4	15,3	18,6
Subscrição de abaixo-assinados ou cartas de protesto ou reclamação a órgãos do Estado e da administração pública	29,6	7,1	11,5
Contacto com órgãos do poder local para obter informações sobre algo que afeta a sua cidade	31,5	24,3	25,7
Participação nos Protestos contra a Austeridade	18,2	4,9	7,5

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,01 em todos os itens).

Depois de analisar a relação dos portugueses com as entidades associativas, procurou-se perceber como decorre a sua participação ou apoio a campanhas de solidariedade ou ações de intervenção cívica e social.

Os resultados do inquérito SR2013 (quadro 5.10) mostram que 19% dos seniores apoiam ou participam em campanhas sobre temas como a defesa dos direitos humanos, a conservação da natureza, a luta contra a pobreza, a igualdade de género, a defesa das crianças, entre outras de carácter semelhante – 15% fá-lo ocasionalmente e 4% habitualmente.

Tal como no indicador anterior, é no grupo dos utilizadores de internet que surge uma adesão mais forte a campanhas de solidariedade e uma maior participação cívica e social. Cerca de 32% dos utilizadores de internet seniores apoiam ou participam nesse tipo de ações. Em contrapartida, só 15% dos não utilizadores de internet da mesma faixa etária o fazem. Adicionalmente, tendo em consideração os utilizadores de internet na sua globalidade, estas práticas são um pouco mais comuns entre os cibernautas no escalão etário dos 35 aos 54 anos e dos 55 anos ou mais (33% e 32%) do que entre os mais jovens (25%) (quadro 5.11).

Analisa-se ainda um indicador relativo à subscrição de abaixo-assinados, ao envio de cartas de protesto ou reclamação a órgãos do estado e da administração pública e ao apoio de causas neste âmbito

(quadro 5.10). Entre os seniores, os utilizadores de internet surgem como os mais ativos, sendo que 30% afirmam já ter efetuado em alguma ocasião uma destas ações, contra 7% de não utilizadores.

Embora no conjunto da população, os seniores não sejam aqueles que mais adotam formas de intervenção junto da administração pública ou dos órgãos de soberania, quando analisamos apenas os utilizadores de internet, a situação altera-se. Este tipo de ações é mais recorrente precisamente entre os utilizadores de internet com 55 ou mais anos (recorde-se, 30%), seguidos dos utilizadores com 35-54 anos (24%) e, por último, pelos utilizadores com 15-34 anos (15%) (quadro 5.11).

No que concerne particularmente ao contacto com a administração pública local, a taxa relativa ao contacto com a Câmara Municipal ou Junta de Freguesia pelos portugueses para obter informação sobre alguma coisa que afete a cidade em que vivem é de 32% entre os utilizadores de internet seniores e de 24% entre os não utilizadores (quadro 5.10). Aqui os seniores são à partida mais proativos do que os mais jovens, mas considerando apenas os utilizadores de internet essa diferença é ainda mais saliente: apenas 13% dos utilizadores com 15-34 anos e 26% dos utilizadores com 35-54 anos realizaram este tipo de ação (quadro 5.11).

A participação em ações de protesto é também uma componente da intervenção cidadã e da ação coletiva. Analisamos de seguida a participação dos seniores portugueses no movimento de contestação emblemático que foram os protestos globais contra a austeridade, que decorreram principalmente em 2012 e 2013, contra as políticas de austeridade implementadas em contexto de crise económica.

Segundo os dados do inquérito, os protestos contra a austeridade tiveram a adesão de 8% dos seniores, tendo sido a adesão bastante superior entre os utilizadores – atinge os 18% - do que entre os não utilizadores – de apenas 5% (quadro 5.10). Se considerarmos apenas os utilizadores de internet, os seniores são mesmo o grupo etário que mais participou nestes protestos: a taxa de adesão entre os restantes utilizadores ronda os 14% (quadro 5.11).

Quadro 5.11 Práticas de cidadania e ação coletiva entre os utilizadores de internet, segundo a idade (%)

	Utilizadores			
% de "sim"	15-34	35-54	55+	Total (n=852)
Pertença a entidades associativas (p<0,01)	22,9	23,1	37,6	24,9
Apoio ou participação em campanhas cívicas e sociais	25,4	32,7	32,4	29,2
Subscrição de abaixo-assinados ou cartas de protesto ou reclamação a órgãos do Estado e da administração pública (p<0,01)	15,0	24,1	29,6	20,6
Contacto com órgãos do poder local para obter informações sobre algo que afeta a sua cidade (p<0,01)	13,1	25,8	31,5	20,6
Participação nos Protestos contra a Austeridade	14,7	13,5	18,2	14,7

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Os dados sobre a cidadania mostram um grupo de seniores utilizadores de internet que contraria o que o senso comum associa a uma idade mais avançada – uma postura menos proactiva na defesa dos direitos ou uma menor intervenção e participação cidadã. Os dados sugerem que o acesso à internet e o desenvolvimento de competências informacionais entre os seniores pode ser muito relevante para

expressar e reforçar o seu espírito interventivo. Mas dados mais centrados na utilização da internet com este intuito serão analisados mais à frente.

5.2 Seniores na rede: usos, perceções e impactos. As particularidades de uma geração

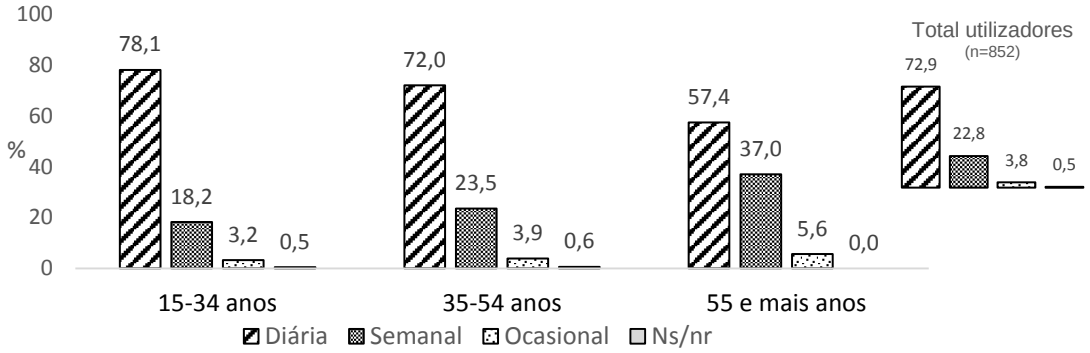
5.2.1 Padrões de uso das novas TIC

Uma vez caracterizadas as principais distinções entre a população sénior que aderiu ou não à internet, importa agora centrar a atenção nos cibernautas, procurando analisar as suas práticas efetivas de acesso e utilização da rede digital. A análise que se segue procura identificar e caracterizar de forma mais fina os modos de uso da internet pelos seniores em Portugal, mas também compará-los com os usos de outras gerações. Os tópicos abordados remetem para a regularidade, intensidade e espaços de acesso à internet, as atividades e domínios de uso, os dispositivos digitais móveis e meios de comunicação interpessoal, a utilização de redes sociais digitais, o acesso a recursos informativos e as práticas de cidadania e ação coletiva online.

Regularidade, intensidade e espaços de acesso à internet

Uma questão fundamental na caracterização dos usos da internet é a sua regularidade. Como se pode verificar na figura 5.2, a internet é uma prática diária para a maioria dos seniores utilizadores (57%). Não obstante, é nesse grupo etário que a frequência diária é mais reduzida e que a regularidade semanal é mais expressiva (37%). A percentagem de utilizadores ocasionais (com ligações de uma vez por mês ou menos) é quase residual (perto de 6% entre os seniores).

Figura 5.2 Periodicidade do uso da internet, segundo a idade (%)*



* Universo dos utilizadores de internet.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,01).

Entre os utilizadores seniores mais regulares (diários ou semanais), o tempo médio de ligação semanal à internet é variável (quadro 5.12). Cerca de 60% destes utilizadores contabilizam até 7 horas

semanais de navegação no espaço web; 29% estão ligados entre 8 e 21 horas; e os casos de maior intensidade de utilização, superior a 21 horas semanais, têm um peso de 11%. Em comparação com os utilizadores mais jovens, os utilizadores com 55 anos ou mais despendem, em média, menos tempo no espaço web, evidenciando-se a maior percentagem de utilização semanal até 3 horas e a menor percentagem de utilização semanal superior a 21 horas.

Quadro 5.12 Intensidade de utilização da internet segundo a idade (%)*

Nº de horas por semana na internet	15-34	35-54	55 +	Total
3 horas ou menos	16,5	29,3	30,5	23,5
Entre 4 e 7 horas	22,3	24,0	28,9	23,8
Entre 8 e 21 horas	35,6	27,4	29,2	31,5
22 horas ou mais	23,1	18,1	11,3	19,6
Ns/nr	2,6	1,3	-	1,7
Total (n=816)	100,0	100,0	100,0	100,0

* Universo dos utilizadores de internet.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2013 ($p<0,01$).

Um elemento central na compreensão dos padrões de utilização da internet em Portugal prende-se também com os locais privilegiados de acesso à rede. O acesso à internet em casa é bastante generalizado entre os utilizadores de internet de todas as idades: ronda os 90% nas faixas etárias dos 15-34 anos e dos 35-54 anos e quase atinge os 94% entre os maiores de 55 anos. Este dado confirma a relevância de possuir ligação à internet no lar para a sua utilização, nomeadamente entre os seniores. Importa ainda notar que 59% dos utilizadores desse grupo etário afirmam ter essa ligação há oito anos ou mais (o que não significa que os próprios a utilizem desde essa altura), 25% entre quatro a sete anos e 14% há três anos ou menos.

Uma vez disponibilizado o acesso à internet a partir de casa, vários membros do agregado familiar tendem a utilizá-lo. Excetuando os casos de agregados de uma única pessoa, cerca de 77% dos cibernautas seniores mencionam partilhar esta tecnologia com outros elementos do agregado. Refira-se ainda que, embora a maioria dos utilizadores com 55 ou mais anos não vivam com crianças/adolescentes até aos 15 anos (apenas acontece em 20% dos casos, face a 12% entre os não utilizadores), nos casos em que isso acontece, a quase totalidade destas utiliza a internet. Estes dados apontam para o considerável potencial dos contextos domésticos e da família na motivação para a utilização da internet pelos seniores e outros grupos que à partida podem estar mais afastados deste tipo de tecnologia.

O espaço doméstico surge como o principal ponto de acesso à internet e da sua utilização entre os cibernautas seniores portugueses (quadro 5.13). Cerca de 96% declaram práticas de uso da plataforma web a partir de casa. Os acessos a partir do local de trabalho têm também uma importância considerável, sendo que 32% dos utilizadores seniores declaram aceder à internet nesse contexto (valor que é de cerca de 70% entre os seniores que desempenham uma atividade profissional). A utilização na

escola/universidade[27] não tem uma representação expressiva entre as gerações mais velhas, pelo facto óbvio de a grande maioria não se encontrar a estudar. Já a utilização noutros locais é declarada por 23% dos cibernautas seniores. A disposição dos resultados por grupos etários mostra que os seniores acedem menos à internet em locais menos convencionais/fora de casa (ou do trabalho), como a rua, o café, outros espaços públicos ou a casa de amigos, do que os mais jovens, distinguindo-se principalmente dos indivíduos na faixa etária dos 15 aos 34 anos (que à data atingiam uma taxa de utilização nesses locais de 52%).

Quadro 5.13 Utilização da internet em casa, no trabalho, na escola/universidade e noutros locais, por idade (%)*

% de "utiliza"	15-34	35-54	55 +	Total
Em casa	95,0	95,2	95,5	95,1
No trabalho (p<0,01)	36,2	57,2	32,3	44,2
Na escola / universidade (p<0,01)	24,5	1,8	1,9	12,3
Noutros locais (rua, café, casa amigos, etc.) (p<0,01)	51,9	27,6	22,9	39,2

* Universo dos utilizadores de internet.

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

A utilização da internet era, assim, em 2013, uma prática realizada com bastante regularidade pelos cibernautas seniores portugueses, embora ainda não tão intensa e presente nos vários espaços da vida quotidiana comparativamente às gerações mais jovens. Entre os seniores, o uso da internet está bastante concentrado no espaço doméstico.

Atividades e domínios de uso da internet

No seguimento da análise, procurámos perceber que atividades os utilizadores com 55 ou mais anos efetivamente desenvolvem na internet. Para tal, analisámos os dados do inquérito que incidem sobre uma ampla bateria de atividades passíveis de serem realizadas na plataforma web, acerca das quais os indivíduos indicaram se costumavam ou não praticá-las. Essas atividades agrupam-se em seis grandes domínios de utilização – comunicação; informação diversa; informação sobre a atualidade; entretenimento; bens e serviços; e conteúdos gerados pelo utilizador. O quadro 5.14, que apresenta a listagem de todas as atividades realizadas na internet, organizadas por domínios de uso, segundo a idade, encontra-se, pelo seu caráter extenso, no Anexo C. No seguimento da análise, dispomos o quadro 5.15, com as atividades mais realizadas.

No top das atividades mais realizadas na internet pelos seniores encontramos maioritariamente atividades de comunicação e informação (diversa e sobre a atualidade) (quadros 5.14 e 5.15). A atividade

[27] Note-se que no inquérito SR2013 não se designa o exemplo de instituições de ensino não formal, como a universidade sénior, pelo que os inquiridos podem ter diferentes perceções a esse respeito na resposta a esta questão.

mais comum é o uso do correio eletrónico, como aliás acontece em todos os grupos etários[28]. A troca de emails era, em 2013, uma prática corrente para 77% dos cibernautas com mais de 55 anos. Com uma percentagem não muito distante (74%) surge, em segundo lugar, a utilização da internet para contactar com amigos. Assumem também lugar de destaque, com uma percentagem de utilizadores entre os 60% e os 67%, a procura de informação sobre produtos[29], a leitura dos títulos das notícias e a utilização de sites de redes sociais. Seguem-se, apontadas por 50% a 55% dos internautas seniores, a leitura de notícias, a pesquisa de informação sobre serviços públicos e a consulta de enciclopédias e outros recursos similares. Ainda com uma abrangência considerável (mais de 39%), encontram-se a utilização de programas de mensagens instantâneas, a navegação na internet sem objetivos concretos, os comentários em blogues ou no mural de outras pessoas e a pesquisa de informação sobre um conjunto de temas – saúde, viagens, receitas de cozinha e a sua cidade.

Por sua vez, nas atividades menos realizadas pelos seniores (quadro 5.14) evidenciam-se as atividades de entretenimento e de bens e serviços (fazer downloads de música pagos e fazer as compras do supermercado através da internet são as que obtêm os valores percentuais mais reduzidos). Algumas atividades de informação diversa também surgem nas atividades menos realizadas, como participar em cursos online ou utilizar o Twitter.

Quadro 5.14 Atividades realizadas na internet, organizadas por domínios de uso, segundo a idade (%) – ver Anexo C

Os seniores apresentam em geral percentagens mais reduzidas, comparativamente aos grupos mais jovens, nas atividades em análise (quadro 5.14). Relativamente à média, as maiores diferenças pela negativa (ou seja, as atividades que os seniores mais se evidenciam por desenvolverem menos face aos outros) são: fazer download de filmes; ver vídeos online; jogar jogos: procurar emprego; e fazer upload de fotografias, vídeos ou filmes.

Já as atividades em que os seniores obtêm valores mais elevados face à média (superiores ao total, conforme assinalado a bold no quadro 5.14, embora sendo em geral pouco significativa a diferença) são: pesquisar informação política, sindical ou associativa; ler o texto de uma notícia na íntegra; pesquisar informação sobre serviços públicos; e escrever um post num blogue sobre notícias que leram. E ainda (com uma diferença face à média mais reduzida, equiparando-se mais aos restantes grupos etários): ler os títulos de notícias, ver notícias em direto, comentar notícias no site de um órgão de comunicação social, ler um blogue noticioso, procurar informação sobre saúde e editar conteúdos da Wikipédia ou outras enciclopédias online.

[28] À data do inquérito, aplicações como o WhatsApp não estavam ainda tão difundidas como atualmente.
[29] Embora essa seja uma atividade relacionada com bens e serviços, ressalta-se a sua vertente informativa.

Quadro 5.15 Top 15 das atividades realizadas na internet, segundo a idade*

15-34	35-54	55 +
1. Enviar/receber emails (91,3%) 2. Utilizar sites de redes sociais (90,5%) 3. Contactar com amigos (88,8%) 4. Procurar informação sobre um produto (81,0%) 5. Utilizar programas de mensagens instantâneas (77,1%) 6. Fazer upload de fotografias, vídeos ou filmes (73,3%) 7. Ver vídeos online (73,1%) 8. Fazer atualizações do seu status em redes sociais (71,5%) 9. Navegar na internet sem objetivos concretos (71,4%) 10. Fazer comentários em blogues ou no mural de alguém (66,4%) 11. Ler os títulos de notícias (64,7%) 12. Consultar bibliot., enciclop., dicion., atlas (63,8%) 13. Ler notícias da imprensa no Facebook (59,7%) 14. Pesquisar informação sobre espetáculos programados (58,8%) 15. Jogar jogos (58,5%)	1. Enviar/receber emails (86,6%) 2. Procurar informação sobre um produto (79,1%) 3. Contactar com amigos (73,6%) 4. Utilizar sites de redes sociais (70,0%) 5. Ler os títulos de notícias (63,5%) 6. Navegar na internet sem objetivos concretos (58,5%) 7. Pesquisar informação sobre serviços públicos (53,9%) 8. Utilizar programas de mensagens instantâneas (52,1%) 9. Ler o texto de uma notícia na íntegra (51,1%) 10. Consultar bibliot., enciclop., dicion., atlas (50,6%) 11. Procurar informação sobre viagens (50,5%) 12. Pesquisar receitas de cozinha (48,7%) 13. Fazer atualizações do seu status em redes sociais (48,4%) 14. Pesquisar informação sobre a sua cidade (48,2%) 15. Procurar informação sobre saúde (48,1%)	1. Enviar/receber emails (76,6%) 2. Contactar com amigos (74,2%) 3. Procurar informação sobre um produto (67,3%) 4. Ler os títulos de notícias (65,1%) 5. Utilizar sites de redes sociais (60,1%) 6. Ler o texto de uma notícia na íntegra (54,6%) 7. Pesquisar informação sobre serviços públicos (52,2%) 8. Consultar bibliot., enciclop., dicion., atlas (49,6%) 9. Utilizar programas de mensagens instantâneas (47,6%) 10. Navegar na internet sem objetivos concretos (46,9%) 11. Procurar informação sobre saúde (46,4%) 12. Fazer comentários em blogues ou no mural de alguém (45,3%) 13. Procurar informação sobre viagens (41,1%) 14. Pesquisar receitas de cozinha (40,7%) 15. Pesquisar informação sobre a sua cidade (38,8%)

* Universo dos utilizadores de internet.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Perante os resultados mencionados, importa reforçar alguns aspetos. Um deles é que a vertente da comunicação e da sociabilidade marca os usos da internet. Entre os seniores evidencia-se a comunicação mediada de um para muitos (redes sociais: 60%) e a comunicação interpessoal multimédia (programas de mensagens instantâneas/chats ou VoIP: 54%, mas sobretudo o uso de emails: 77%) e, com menor adesão, a auto-comunicação de massa (blogues ou Twitter: 33%). Não obstante, em todas estas formas de comunicação online os utilizadores seniores são aqueles que menos generalizadamente as realizam.

Outro aspeto a salientar é a relevância da procura de informação sobre produtos, que manifesta a importância da internet como fonte informativa sobre bens e serviços. Apesar de ainda se mostrarem reticentes na aquisição de produtos online, os seniores têm o hábito de procurar informação sobre os mesmos na internet, possivelmente numa etapa prévia à sua aquisição fora da web. A pesquisa de informações diversas, de caráter prático, assume também grande relevância nos usos dos cibernautas seniores.

Os dados indiciam também que a geração com 55 ou mais anos apresenta um uso menos diversificado da web relativamente às gerações mais jovens. A menor realização, por exemplo, de atividades de entretenimento e de outras atividades mais específicas, podem estar relacionadas com falta de interesse por determinados assuntos/práticas culturais em torno das quais giram as atividades (devido à sua fase de vida, interesses e estilos de vida) ou dificuldade de realização de determinadas tarefas online que requerem competências mais avançadas. Já os baixos índices de atividades de aquisição de

bens e serviços online ou até da banca eletrónica poderá estar relacionada com uma menor confiança na plataforma web para esse efeito ou uma menor disposição para o consumo. No entanto, esta não é uma especificidade dos seniores, já que, à data, a reduzida adesão a este tipo de atividades era ainda generalizada. A religião parece não ser também ainda um tema muito central na internet, apesar da elevada proporção de crentes entre os seniores. Representam apenas 5% os seniores que declaram consultar sites religiosos, percentagem semelhante à que indica, numa outra questão, utilizar a internet para aspetos relacionados com as suas crenças religiosas.

Importa ainda sublinhar que alguma diferenciação pela positiva dos indivíduos com 55 ou mais anos face aos restantes é observada em relação ao desenvolvimento de atividades como as relacionadas com notícias/informação sobre a atualidade e pesquisa sobre assuntos de índole política e serviços públicos. É também curioso constatar que as atividades de criação de conteúdos não são, ao contrário do que se poderia esperar, exclusivas dos mais jovens, obtendo uma parte das atividades (principalmente as que estão relacionadas com a utilização de redes sociais) taxas consideráveis de adesão entre os seniores.

Aprofundamos de seguida a análise dos usos da internet a partir dos diferentes domínios de uso, onde se agrupam as diversas atividades consideradas. Verifica-se que, apesar de os seniores apresentarem um uso menos diversificado no que concerne às atividades individualmente consideradas, o seu uso não é específico de um domínio de uso. A ideia de que a internet é um espaço com várias vertentes de utilização e que é usada para múltiplos fins confirma-se também entre esta população (quadro 5.16).

A proporção de seniores que em cada domínio realiza pelo menos uma atividade ronda os 75%-85% (o que, apesar de tudo, é inferior aos valores dos mais jovens). Destacam-se a comunicação e a informação diversa como as mais transversais entre os seniores (cerca de 85%). Já as atividades de informação sobre a atualidade parecem estar mais concentradas, já que surgem entre as atividades mais realizadas mas são "apenas" 74% os que realizam pelo menos uma atividade neste domínio. Pelo contrário, as de entretenimento surgem pouco no top mas o peso relativo dos cibernautas que realizam pelo menos uma atividade deste género é de 81%.

O domínio de criação de conteúdos é aquele que exibe uma maior diferenciação etária quanto à proporção de indivíduos que realiza pelo menos uma atividade desse género: cerca de 95% dos internautas com idade entre os 15 e os 34 anos face a 75% entre os utilizadores com 55 ou mais anos. Desta perspetiva, uma parte dos seniores parece ter uma utilização mais passiva da internet do que os mais jovens, preferindo a consulta à criação ou partilha de conteúdos.

Quadro 5.16 Domínios de uso da internet (% de utilizadores que declararam pelo menos uma atividade no domínio), segundo a idade

	15-34	35-54	55 +	Total (n=852)
Comunicação (p<0,01)	96,4	91,6	85,2	93,0
Informação diversa (p=0,01)	94,4	92,3	85,7	92,4
Informação sobre a atualidade	82,5	76,9	74,1	79,1
Entretenimento (p<0,01)	96,3	90,0	81,3	91,8
Bens e serviços (p<0,05)	87,2	87,2	78,5	86,1
Conteúdos gerados pelo utilizador (p<0,01)	94,6	83,9	74,9	87,7

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

A análise do número de atividades realizadas na internet em cada domínio permite ainda complementar os dados apresentados (quadro 5.17). Os utilizadores seniores desenvolvem em média cerca de quatro atividades em cada domínio, o que é inferior ao que acontece com os mais jovens (principalmente os internautas com 15-34 anos, em que a média é de cinco atividades). Confirma-se assim que os jovens apresentam usos mais diversificados da internet.

O rácio do número médio de atividades realizadas pelos utilizadores seniores que declararam pelo menos uma atividade no domínio em relação ao número total de atividades previstas nesse domínio coloca a comunicação em primeiro lugar (quadro 5.17). Tal significa que, para além de este ser um dos domínios no âmbito do qual mais utilizadores seniores realizam atividades, estes realizam uma proporção maior dessas atividades. Por outro lado, confirma-se que embora haja menos utilizadores seniores a realizar atividades no domínio de informação sobre a atualidade relativamente aos restantes domínios, este grupo mais pequeno desenvolve uma proporção elevada de atividades. Pelo contrário, no campo do entretenimento por exemplo, há mais utilizadores seniores a desenvolver pelo menos uma atividade, mas estes declaram realizar uma menor proporção das atividades consideradas. Comparando a geração mais jovem (15-34 anos) com a mais velha (55 ou mais anos), verifica-se que o domínio de uso em que existe uma menor diferenciação entre as mesmas é o da informação sobre a atualidade e aquele em que essa diferenciação é maior é o do entretenimento (este último com um rácio mais elevado entre os mais jovens).

Quadro 5.17 Domínios de uso da internet (rácio do nº médio de atividades realizadas pelos utilizadores que declararam pelo menos uma atividade no domínio em relação ao nº total de atividades do domínio), segundo a idade

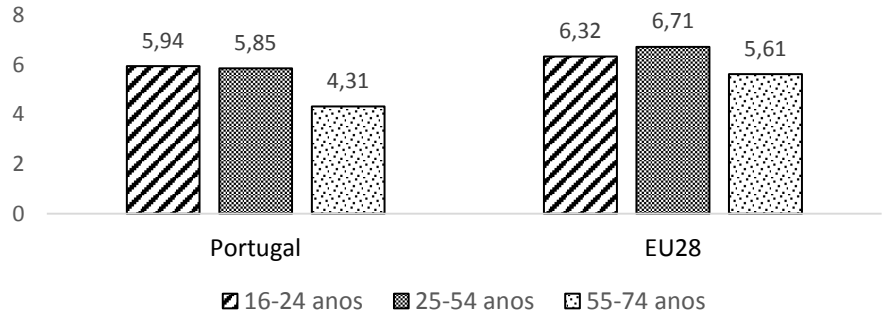
	Nº médio de atividades realizadas				Nº total de ativids. do domínio	Nº médio de atividades realizadas / nº total de atividades			
	15-34	35-54	55 +	Total		15-34	35-54	55 +	Total
Comunicação (p<0,01)	4,3	3,6	3,5	3,9	7	0,61	0,51	0,50	0,56
Informação diversa	5,1	5,0	4,4	5,0	13	0,39	0,38	0,34	0,38
Informação sobre a atualidade	3,3	3,4	3,4	3,3	8	0,41	0,43	0,43	0,41
Entretenimento (p<0,01)	6,5	4,6	3,6	5,4	16	0,41	0,29	0,23	0,34
Bens e serviços (p<0,02)	4,7	4,5	3,7	4,5	14	0,34	0,32	0,26	0,32
Conteúdos gerados pelo utilizador (p<0,01)	5,9	4,7	4,5	5,2	13	0,45	0,36	0,35	0,40

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Quando se ventilam os dados pelas características sociais dos seniores, verifica-se que, em todos os domínios de uso da internet, os indivíduos com 55-64 anos apresentam um maior número médio de atividades. O mesmo acontece com os homens, exceto no caso da comunicação. Os qualificados com o ensino secundário ou superior tendem também a realizar mais atividades de cada área. Não obstante, atividades como a leitura de notícias na íntegra não apresentam entre os seniores uma diferenciação qualificacional muito expressiva, alcançando mesmo entre esses a maior percentagem de realização pelos escolarizados com o ensino básico face aos grupos mais jovens (49% face a 27% entre os indivíduos com 15-34 anos e a 34% entre os indivíduos com 35-54 anos). Nota ainda para o facto de os seniores que vivem sozinhos se destacarem, face aos que vivem em agregados mais alargados, pela maior incidência de realização de pelo menos uma atividade de comunicação, embora não se evidenciem por um número mais elevado desse tipo de atividades.

Como dados já analisados mostram, a idade mais avançada e a ausência de qualificações médias ou superiores não se apresentam atualmente como uma barreira à difusão do uso da internet. No entanto, acabam por representar uma certa inibição ao desenvolvimento de usos mais diversificados. A este respeito, recorremos adicionalmente ao índice de diversificação das atividades realizadas online, disponibilizado pela Comissão Europeia. Este indicador mede a média do número de atividades realizadas na internet pelos seus utilizadores, de uma lista de doze[30], nos últimos três meses. Os últimos dados disponíveis são de 2014 (figura 5.3) e confirmam que os seniores (neste caso com 55-74 anos) realizam menos atividades na internet do que os mais jovens, o que é especialmente visível em Portugal (4,3 face a 5,9 nos restantes grupos etários). Os seniores portugueses realizam também menos atividades do que os seniores europeus (4,3 face a 5,6), apesar de estes últimos apresentarem igualmente um índice de diversificação (embora não muito vincadamente) inferior ao dos jovens europeus.

Figura 5.3 Índice de diversificação das atividades realizadas online pelos utilizadores de internet, segundo a idade, em Portugal e na UE28, 2014



Fonte: Comissão Europeia, Digital Agenda Scoreboard Indicators, https://digital-agenda-data.eu/datasets/digital_agenda_scoreboard_key_indicators/visualizations

[30] Envio/receção de emails, informação sobre produtos e serviços, leitura online de jornais/notícias, informação sobre serviços de viagem/alojamento, inserção de *posts* em redes sociais, interação com serviços públicos, banca eletrónica, chamadas audio ou vídeo, venda de produtos ou serviços, aquisição de conteúdos (filmes, música, software, etc.), aquisição de produtos, aquisição de serviços.

Analisamos ainda informação mais recente disponível para comparação internacional sobre algumas atividades realizadas na internet, consideradas individualmente. O quadro 5.18 apresenta dados disponibilizados pela Comissão Europeia no âmbito da *Digital Agenda*, relativos a 2017.

No conjunto das atividades consideradas, aquelas que mais se destacam por serem realizadas por uma menor proporção de seniores portugueses do que de seniores europeus são a utilização do comércio online e a utilização da banca eletrónica. O indicador relativo ao comércio eletrónico mostra que os seniores portugueses utilizadores de internet são dos que menos adquirem bens e serviços através da web, sendo em 2017 o peso relativo dos que o declararam ter feito no último ano de 24%, enquanto a média da UE ultrapassa os 55%. Tendo em consideração a totalidade da população portuguesa em 2017, são os mais jovens, os mais escolarizados e os estudantes e empregados quem mais utiliza o comércio online (INE, IUTIC 2017). Quanto à banca eletrónica, 33% dos cibernautas seniores portugueses declaram já utilizar este serviço, face a 56% na UE. No sentido oposto, os utilizadores portugueses com idade entre os 55 e os 74 anos evidenciam-se perante os europeus da mesma faixa etária no que respeita à participação em redes sociais – 59% face a 40%, respetivamente – e ao upload/partilha de conteúdos de criação própria – 37% face a 26%. Os restantes itens não apresentam diferenças tão expressivas: a interação com a administração pública/utilização de serviços públicos é semelhante (54% e 53%) e a participação em consultas/votações online sobre questões políticas ou cívicas (ex. planeamento urbano, assinatura de petições) é um pouco superior entre os seniores portugueses (13% face a 9%).

Quadro 5.18 Realização de atividades online* pelos utilizadores de internet seniores e pelos utilizadores em geral, em Portugal e na UE28, 2017 (%)

	Utilizadores de internet			
	55-74		Total (16-74)	
% de "sim"	PT	UE	PT	UE
Procurar informação sobre produtos ou serviços	69,2	75,5	82,0	78,3
Participar em redes sociais	59,2	39,8	76,1	64,9
Interagir com serviços públicos/organismos da administração pública	53,6	53,4	61,3	57,4
Fazer upload/partilhar conteúdo criado pelo próprio	36,6	25,5	59,7	39,6
Realizar telefonemas ou chamadas de vídeo	33,2	35,1	43,6	46,2
Utilizar a banca eletrónica	32,7	56,0	42,4	61,4
Utilizar comércio online	24,4	55,6	45,4	67,6
Participar em votações online sobre questões políticas ou cívicas	12,9	8,9	15,3	10,3

* Todas as atividades reportam-se aos últimos três meses, exceto a utilização de comércio online e a interação com serviços públicos, que têm por referência um período temporal de 12 meses.

Fonte: Comissão Europeia, Digital Agenda Scoreboard Indicators, https://digital-agenda-data.eu/datasets/digital_agenda_scoreboard_key_indicators/visualizations

Segundo os dados analisados, em 2017, todas as atividades referidas são menos desenvolvidas pelos seniores portugueses utilizadores de internet do que pelos mais jovens. Aquelas em que essa diferença é menor (de 2 e 8 pontos percentuais, respetivamente) são a participação em votações online e a interação com a administração pública. Estes dados tendem a mostrar padrões de relação semelhantes aos verificados no inquérito SR2013 quanto aos usos da plataforma web pelos seniores portugueses.

Dispositivos digitais móveis e meios de comunicação interpessoal

Sendo a mobilidade uma das características atualmente associadas ao uso da internet, possibilitada por um conjunto de novos dispositivos digitais, procuramos perceber neste ponto se os seniores têm aderido a esta nova forma de uso da web.

O quadro 5.19 apresenta alguns dados sobre a posse de equipamentos tecnológicos entre os utilizadores de internet à data do inquérito SR2013. Um pouco mais de metade dos utilizadores de internet seniores (54%) dispunha em casa de computador pessoal fixo e três quartos (75%) de computador pessoal portátil. Todos os utilizadores seniores tinham telemóvel (e, acrescente-se que 85% dos não utilizadores seniores também), mas apenas 44% declaravam ter um telemóvel que permitisse ligação à internet. A posse de tablet era mais restrita, sendo que 14% dos seniores que utilizavam internet afirmaram possuir este equipamento. Importa ainda referir que cerca de 40% dos seniores tinham acesso a internet por banda larga móvel. A posse de computador pessoal portátil, de tablet e de telemóvel que permite ligação à rede era menos comum entre a geração 55+ comparativamente às gerações mais jovens.

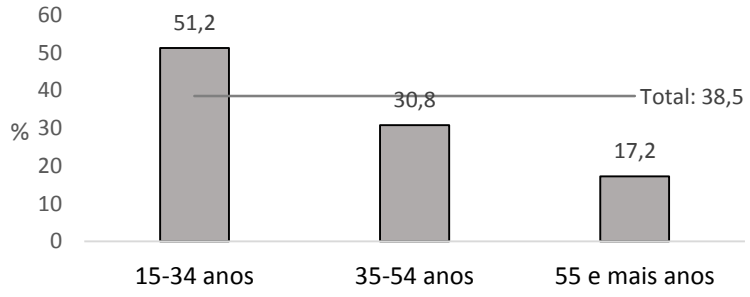
Quadro 5.19 Posse de equipamentos e serviços tecnológicos entre os utilizadores de internet, segundo a idade (%)

	Utilizadores de internet			
% de "sim"	15-34	35-54	55+	Total (n=852)
Computador pessoal fixo	52,8	53,9	54,1	53,4
Computador pessoal portátil (p<0,01)	90,9	87,0	75,0	87,3
Telemóvel	99,7	99,0	100,0	99,5
Telemóvel que permite ligação à internet (p<0,01)	69,4	57,5	43,5	61,2
Tablet (p<0,01)	19,0	24,2	13,5	20,4
Banda larga móvel	39,1	43,9	39,5	41,1

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

A maior resistência ao uso da internet a partir de dispositivos móveis, como o telemóvel e o tablet, é um dos principais aspetos que diferencia os usos da rede dos seniores e dos jovens. Em 2013, a penetração desse hábito entre os utilizadores com 55 ou mais anos era ainda reduzida (17%), principalmente quando em comparação com os cibernautas com idade entre os 15 e os 34 anos (51%) (figura 5.4).

Figura 5.4 Utilização da internet a partir de dispositivos móveis (tais como telemóvel, smartphone ou tablet), segundo a idade (%)*

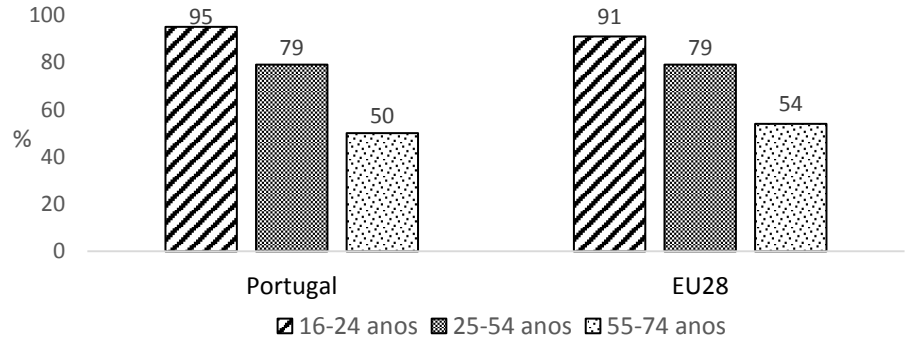


* Universo dos utilizadores de internet (n=852).
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,01).

Esta é contudo um aspeto que tem vindo a evoluir. Dados mais recentes, de 2017, mostram que, em Portugal, metade dos cibernautas seniores (entre os 55 e os 74 anos e utilizadores de internet nos últimos três meses) utilizam já a internet a partir do telemóvel ou smartphone (figura 5.5). Na UE a proporção de cibernautas seniores utilizadores de internet no telemóvel não é muito distante da registada em Portugal: 54%. A maior diferença é verificada quando considerada a população total de seniores e não apenas os utilizadores de internet (pela maior proporção destes últimos na Europa), embora ainda assim as proporções sejam modestas: os utilizadores de internet em mobilidade representam 22% dos seniores portugueses e 34% dos seniores europeus.

As diferenças etárias são bastante consideráveis a este respeito, tanto em Portugal como na UE (figura 5.5). Em Portugal 95% dos jovens entre os 16-24 anos que utilizam internet têm já o hábito de aceder à web no telemóvel, valor que é de 91% no conjunto de países da UE. Estes valores percentuais são aproximadamente 40% (45% em Portugal e 37% na Europa) mais elevados do que entre os seniores.

Figura 5.5 Utilização da internet a partir do telemóvel (ou smartphone), segundo a idade, em Portugal e na UE28, 2017 (%)*



* Universo dos utilizadores de internet.
Fonte: Eurostat, http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_ci_im_i&lang=en

O telemóvel, principalmente o smartphone, é atualmente um dispositivo através do qual se pode realizar um conjunto alargado de atividades e práticas comunicativas quotidianas, tendo as suas potencialidades aumentado com a adição da internet móvel. Para analisar os usos do telemóvel recorremos aos dados do inquérito SR2013.

Começando pelo uso da internet, já abordado anteriormente, importa notar que, apesar de 44% dos cibernautas seniores possuírem à data do inquérito um telemóvel que permitia ligação à internet, apenas 16% indicaram usar internet nesse dispositivo (quadro 5.20).

As funções para as quais os telemóveis foram originariamente concebidos, como falar ao telefone (100%) e enviar e receber mensagens de texto (93%), seguidas de tirar fotografias (53%), são as mais generalizadas entre os utilizadores de internet seniores, tal como acontece com os mais jovens. Não obstante, várias outras funcionalidades são também utilizadas pelos seniores, apesar de registarem taxas de adesão inferiores a 30% (quadro 5.20). Os internautas seniores apresentam uma utilização menos ampla das várias funcionalidades do telemóvel relativamente aos internautas mais jovens. Todas as

atividades identificadas, à exceção das obviamente generalizadas chamadas telefónicas, são mais realizadas pelos utilizadores jovens.

Quadro 5.20 Atividades realizadas no telemóvel pelos utilizadores de internet, segundo a idade (%)

	Utilizadores de internet			
% de "sim"	15-34	35-54	55 +	Total (n=852)
Falar ao telefone	99,5	99,6	100,0	99,6
Enviar/receber SMS	99,3	93,9	93,0	96,3
Tirar fotografias	84,8	70,2	53,4	74,8
Enviar/receber MMS	61,5	44,5	29,4	50,4
Enviar/receber correio eletrónico	38,3	27,6	18,5	31,4
Ouvir música	58,5	33,9	17,9	43,3
Navegar na internet	50,6	29,8	16,3	37,7
Ouvir rádio	32,3	25,6	13,7	27,2
Utilizar serviços de GPS/mapas	21,2	19,3	12,1	19,2
Usar redes sociais	44,1	23,0	8,9	31,0
Instalar aplicações e outro software	31,9	16,8	8,1	22,7
Utilizar programas de chat	24,7	9,7	4,5	16,0
Realizar videochamadas	13,7	8,0	4,3	10,2
Ver programas de TV e outros conteúdos audiovisuais	11,9	6,2	3,6	8,5

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,01 em todos os itens, exceto "Falar ao telefone" e "Utilizar serviços de GPS").

Procurou-se ainda aprofundar a análise do uso do telemóvel pelos seniores, enquanto dispositivo que possibilita modos de utilização diferenciados. Na tentativa de sistematizar empiricamente estas tendências procedeu-se a uma Análise em Componentes Principais (ACP). Este procedimento estatístico, que agrega variáveis, correlacionadas entre si, segundo a sua consistência temática, incidiu assim sobre o conjunto de variáveis relativas às atividades suscetíveis de serem realizadas através do telemóvel e cingiu-se às respostas do grupo populacional com 55 ou mais anos. Os resultados permitiram distinguir quatro fatores/componentes principais[31]. O primeiro reúne atividades mais básicas – falar ao telefone e enviar/receber mensagens de texto –; o segundo integra atividades relacionadas com a internet e utilitários – navegar na internet, instalar aplicações e outro software, enviar e receber emails, enviar/receber mensagens multimédia, tirar fotografias e utilizar serviços de GPS –; o terceiro inclui atividades associadas a modos de comunicação mais complexos – realização de videochamadas, utilização de programas de chat e redes sociais –; e o último remete para um uso mais virado para o audiovisual – audição de música ou de rádio, visionamento de programas de televisão e de outros conteúdos audiovisuais.

Observando o peso relativo dos seniores que realizam pelo menos uma atividade em cada componente de uso, para além de constatarmos que a primeira é a mais generalizada, verificamos que existe uma diferenciação muito expressiva entre seniores utilizadores e não utilizadores de internet (quadro 5.21). Estes últimos cingem a sua utilização às atividades mais básicas, sendo quase residual a

[31] KMO=0,85 (boa adequabilidade da amostragem). Variância explicada pelos 4 fatores: 70%.

seu peso nas outras componentes de uso (onde também se incluem algumas atividades que podem ser desenvolvidas sem recurso à internet). Já os utilizadores, para além das atividades básicas, realizam principalmente atividades relacionadas com a internet e utilitários (59%). Menos generalizada entre estes, mas com valores percentuais consideráveis, encontram-se o uso audiovisual (21%) e as atividades de comunicação mais complexas (9%). Em comparação com os seniores, os mais jovens apresentam taxas de adesão mais elevadas em todas estas componentes de uso, evidenciando-se a centrada no uso da internet, aplicações e utilitários (85%).

Quadro 5.21 Componentes de uso do telemóvel pelos seniores, segundo utilização da internet (%)

	55+		
	Utilizadores	Não utilizadores	Total (n=570)
Atividades mais básicas (tlf, sms)	100,0	85,4	88,3
Atividades relacionadas com a internet e utilitários (internet, aplic., email, fotog., mms, gps)	58,7	6,6	16,8
Atividades associadas a modos de comunicação mais complexos (videoch., chat, r.sociais)	8,9	0,7	2,3
Atividades audiovisuais (rádio, música, tv)	20,7	5,8	8,7

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 ($p<0,01$ em todos os itens).

Nestes primeiros pontos sobre a utilização das novas TIC, evidenciam-se os usos diferenciados dos seniores em relação aos cibernautas mais jovens. Para além da utilização menos diversificada em termos das atividades realizadas na internet, também os usos do telemóvel são menos amplos entre os seniores. Uma questão a reter é a maior resistência dos seniores ao uso da internet a partir de dispositivos móveis, como o telemóvel e o tablet. Pese embora a possível maior dificuldade de aquisição por uma parte dos seniores destes novos equipamentos tecnológicos, pelo seu custo relativamente elevado, ou a possível maior resistência ao uso da internet em dispositivos de menor tamanho físico e com uma outra lógica de funcionamento face ao tradicional computador, este indicador tem vindo a evoluir positivamente entre os utilizadores de internet das gerações mais velhas.

Centrando a atenção na vertente da comunicação interpessoal, procuramos ainda averiguar quais os meios utilizados mais frequentemente pelos cibernautas seniores para contacto com familiares, amigos e vizinhos, tendo em consideração as novas possibilidades de interação proporcionadas pelo uso da internet, para além do contacto pessoal e telefónico.

Como observado no quadro 5.22, o contacto pessoal ou por telemóvel é o mais comum em relação a familiares e amigos que moram no mesmo distrito (no caso do telemóvel, 67% e 50% de frequência semanal, respetivamente). Já com os vizinhos, naturalmente, prevalecem os contactos pessoais. Como seria também de esperar, à medida que a distância geográfica aumenta, a regularidade do contacto pessoal diminui, o mesmo acontecendo com o uso do telemóvel e também do telefone fixo.

Os sites de redes sociais obtêm valores que vão dos 30% ao 36% de contacto pelo menos semanal com familiares e amigos a residir no mesmo ou noutro distrito, sendo mesmo o meio preferencial de contacto com amigos que não vivem no mesmo distrito. No contacto com familiares e com amigos que

estão fora de Portugal, o email e as redes sociais são o principal meio utilizado. O uso do serviço VoIP[32] atinge algum significado quando está em causa o contacto com familiares no estrangeiro (atingindo taxas de utilização pelo menos semanal que rondam os 9%).

Quadro 5.22 Utilização de diferentes meios de comunicação para contacto pelo menos semanal com familiares, amigos e vizinhos, por local de residência, entre os seniores utilizadores de internet (%)*

Local de residência		Meios de comunicação utilizados para contacto					
		Pessoal-mente	Telefone		Email	Sites de redes sociais (Facebook, etc.)	VoIP (Skype, Viber, etc.)
			Fixo	Telemóvel			
Familiares	Mesmo distrito	78,5	46,3	66,6	17,3	30,4	4,9
	Noutro distrito	12,0	19,7	35,0	31,5	31,7	1,2
	Estrangeiro	1,3	4,7	12,7	33,0	26,5	9,2
Amigos	Mesmo distrito	74,3	31,6	50,2	23,0	31,9	3,6
	Noutro distrito	17,7	17,0	28,6	29,5	36,3	2,8
	Estrangeiro	2,1	2,1	0,0	18,2	30,1	0,0
Vizinhos		53,0	12,4		--	11,4	--

* Cada célula representa o somatório da % de inquiridos que responderam nas categorias "Todos os dias/Quase todos os dias" e "Pelo menos uma vez por semana" em cada uma das variáveis. O universo corresponde ao conjunto de seniores utilizadores de internet (que indicaram ter familiares, amigos e vizinhos com quem se relacionam em cada local de residência).
Fonte: CIES-IUL, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2013.

No cômputo geral, em comparação com os mais jovens, os seniores tendiam em 2013 a utilizar mais frequentemente o telefone fixo nos contactos de proximidade, menos o telemóvel no contacto com amigos e, em geral, menos as redes sociais e os programas VoIP. Não obstante, a internet parecia já significar para os seniores uma forma de relacionamento e uma ferramenta de contacto tanto localmente como globalmente.

Redes sociais online

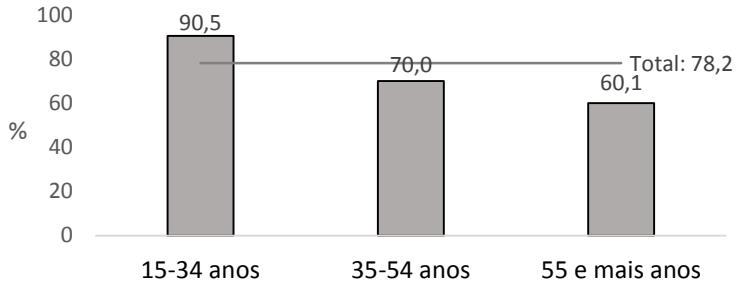
As redes sociais online constituem-se como plataformas para a construção ou desenvolvimento de relações sociais entre indivíduos que partilham interesses ou que estão ligados na vida real. Estas redes baseiam-se na elaboração de perfis pessoais, que representam cada utilizador, e na possibilidade de adicionar outros utilizadores como amigos, com os quais se pode contactar e partilhar conteúdos. O exemplo mais popular de uma rede social online é o Facebook, lançado em 2004 e que em 2017 contava com quase dois mil milhões de utilizadores ativos mensais em todo o mundo. Em Portugal, os utilizadores ativos mensais eram 5,8 milhões em 2017[33]. "Give people the power to build community and bring the world closer together" é a missão do Facebook, segundo se autodescreve[34].

Conforme já referido anteriormente, segundo os dados recolhidos no âmbito do inquérito SR2013, 60% dos utilizadores de internet seniores são também utilizadores de redes sociais online (figura 5.6), valor que, como mostram os dados mais recentes (Comissão Europeia, 2017, Digital Agenda Scoreboard Indicators) se parece manter sem grandes alterações. No cômputo geral, pode dizer-se que cerca de 12%

[32] Voice over Internet Protocol (conversação de voz/vídeo em tempo real através da internet).
[33] Fonte: https://www.futurebehind.com/numero-utilizadores-facebook-portugal-2017/
[34] Fonte: https://www.facebook.com/pg/facebook/about/?ref=page_internal

da população sénior portuguesa usa redes sociais. Recorde-se que as taxas de adesão dos internautas mais jovens são superiores às dos seniores: 91% e 70% entre o grupo dos 15-34 anos e dos 35-54 anos, respetivamente.

Figura 5.6 Utilização de redes sociais segundo a idade (universo dos utilizadores de internet*) (%)



*n=852
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Como pode ser observado no quadro 5.23, encontramos uma maior proporção de utilizadores de redes sociais entre os internautas seniores mais jovens (com 55-64 anos: 66%), mulheres (69%) e, principalmente, com o ensino secundário (78%). A mesma tendência seguem os dados para a população total (utilizadora de internet), excetuando o facto de que a taxa de adesão às redes sociais é nesse caso similar entre os qualificados do ensino secundário e os do ensino superior.

Quadro 5.23 Utilização de redes sociais entre os seniores utilizadores de internet, segundo idade, sexo e nível de escolaridade (%)

Utilizadores de internet 55+	Sim	Não	Total (n=111)
Escalões etários			
55-64 anos	65,7	34,3	100,0
65 ou mais anos	49,9	50,1	100,0
Sexo			
Masculino	54,1	45,9	100,0
Feminino	68,7	31,3	100,0
Nível de escolaridade (completo) (p<0,05)			
Ensino superior	57,7	42,3	100,0
Ensino secundário	77,5	22,5	100,0
Ensino básico	49,3	50,7	100,0
Total	60,1	39,9	100,0

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

O Facebook era, à data, o site de redes sociais preferido dos seniores portugueses (e também dos mais jovens). Praticamente todos os utilizadores de redes sociais seniores (97%) tinham um perfil criado nessa rede. Com valores mais reduzidos, mas digno de nota, surge o Google+, com 18% de adesão no grupo etário mais avançado, um pouco mais elevado do que entre os jovens.

A quantidade de informações de carácter pessoal disponibilizadas pelos utilizadores seniores no seu perfil nas redes sociais é variável. Segundo os dados do inquérito SR2013 (quadro 5.24), para além do nome, a informação sobre a sua localidade (83%), a fotografia pessoal (75%) e a data de nascimento

(70%) são os itens mais frequentemente adicionados ao perfil. O item menos frequentemente disponibilizado pelos utilizadores seniores nas redes sociais online é o contacto telefónico (1,6%).

Quadro 5.24 Itens preenchidos no perfil em sites de redes sociais, segundo a idade (%)*

% de "sim"	15-34	35-54	55 +	Total (n=657)
Nome	95,9	95,7	98,6	96,1
Localidade	75,7	74,6	82,7	76,0
Fotografia pessoal (p<0,01)	89,4	80,2	74,9	84,7
Data de nascimento	77,1	71,8	69,8	74,5
Interesses (p<0,01)	56,7	49,4	35,6	52,0
Música (p<0,01)	46,0	31,3	23,5	38,5
Endereço de email	17,5	21,3	17,2	18,8
Vídeos (p<0,01)	39,5	28,3	15,5	33,1
Telemóvel	3,0	4,3	1,6	3,3

* Universo dos utilizadores de redes sociais.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2013.

As diferenças mais significativas entre seniores e jovens a este respeito (quadro 5.24) são que a maior parte dos primeiros tendem a limitar-se à informação mais básica de identificação, enquanto uma maior proporção dos segundos tendem a colocar também informação sobre os seus gostos – vídeos, música, interesses. A colocação de fotografia pessoal é também relativamente menor entre os seniores (embora este seja o terceiro item mais preenchido).

O número médio de amigos que os seniores declaram ter no site da rede social que mais utilizam é 227, um número bastante superior ao indicado pelos mesmos em relação às pessoas com quem se relacionam na "vida real", o que reforça a conceção dos sites de redes sociais enquanto instrumentos que potenciam a multiplicação dos laços sociais. Não obstante, este número médio é bastante inferior ao declarado pelos indivíduos na faixa etária dos 15 aos 34 anos (423). Uma análise mais detalhada (quadro 5.25) permite destacar o grupo de utilizadores de redes sociais seniores que declara ter entre 200 a 499 amigos na sua rede de contactos (34%), seguido dos grupos de utilizadores integrados nas categorias que dão conta de redes de contactos mais restritas – de até 49 amigos (22%) e de 50 a 99 (18%). Denota-se assim algum contraste entre os seniores quanto ao número de amigos associados aos seus perfis nas redes sociais.

Quadro 5.25 Número de amigos na rede social mais utilizada e em que tem perfil criado, segundo a idade (%)*

	15-34	35-54	55 +	Total
Até 49	6,6	11,5	22,2	9,9
De 50 a 99	4,9	8,9	18,0	7,6
De 100 a 199	13,8	19,8	13,8	16,0
De 200 a 499	36,1	35,5	34,1	35,7
500 ou mais	30,5	14,9	10,6	23,0
Ns/nr	8,0	9,4	1,4	7,8
Total (n=657)	100,0	100,0	100,0	100,0
Média	423	330	227	369

* Universo dos utilizadores de redes sociais.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,01).

Na resposta ao inquérito, 88% dos utilizadores seniores declaram que a sua área de amigos nos sites de redes sociais é maioritariamente composta por pessoas que conhecem pessoalmente. O facto de as redes de sociabilidade no mundo virtual serem na generalidade mais alargadas indicia a possibilidade de incluírem não apenas familiares e bons amigos, mas também outras pessoas que normalmente não se reconhece como pertencendo às redes de sociabilidade mais próximas (os "conhecidos").

Os principais motivos de adesão às redes sociais online pelos seus utilizadores seniores (quadro 5.26) são o aumento da proximidade e do contacto, quer com pessoas que estão longe (82%) ou que não se veem há muito tempo (79%), quer com pessoas com quem se relacionam no quotidiano, procurando fortalecer os laços sociais existentes offline (64%). A inscrição motivada pelo facto de a maioria das pessoas que conhecem estar neste tipo de sites é também muito referida (76%), o que remete para um efeito de "bola de neve", a par de uma possível necessidade de reconhecimento social. Comparativamente aos utilizadores mais jovens, os seniores declaram menos ter aderido às redes sociais para conhecer pessoas novas e para partilhar pensamentos, comentários, vídeos ou fotos.

Quadro 5.26 Motivos de adesão às redes sociais, segundo a idade (%)*

% de "sim"	15-34	35-54	55 +	Total (n=657)
Para poder manter contacto com pessoas que estão longe	79,8	82,4	81,5	80,9
Para encontrar e manter contacto com pessoas que já não vejo há muito tempo	78,7	79,8	79,4	79,2
Porque a maioria das pessoas que conheço está nesse tipo de sites	78,1	72,9	76,2	76,0
Fortalecer os laços sociais que já existem offline	73,2	66,8	63,8	70,0
Para poder partilhar pensamentos/comentários/vídeos/fotos (p<0,01)	60,8	52,9	40,1	55,9
Porque me convidaram	40,3	41,5	39,7	40,7
Conhecer pessoas novas (p<0,01)	54,3	38,6	34,0	46,7
Motivos profissionais	31,3	35,4	20,3	31,7
Para não me sentir excluído	21,8	15,2	19,7	19,2
Para promover causas ou posições	20,8	18,2	17,3	19,5
Para promover o meu trabalho	14,8	17,1	11,3	15,3
Para promover eventos	22,6	22,8	10,1	21,4
Iniciar/potenciar uma relação amorosa (p<0,01)	12,6	4,1	8,2	9,1
Outro	0,7	0,9	3,1	1,0

* Universo dos utilizadores de redes sociais.

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Mas os motivos são múltiplos e não são mutuamente exclusivos. Com o objetivo de agregar os motivos de adesão às redes sociais, com base nos dados empíricos, procedeu-se a uma Análise em Componentes Principais. Os resultados permitiram identificar três fatores/componentes[35], ou seja, três ordens principais de razões de inscrição nestas plataformas digitais entre os seus utilizadores. As duas primeiras componentes reúnem motivos associados mais diretamente à sociabilidade online. A primeira diz respeito principalmente ao reforço de laços sociais offline (com pessoas com quem se tem contacto habitual ou com pessoas que estão longe ou que não se veem há muito tempo) e à possibilidade de partilha de conteúdos com outras pessoas. A segunda integra motivos relacionados com a oportunidade de construir novas relações de sociabilidade (conhecer pessoas novas) mas também evitar a sensação de

[35] KMO=0,76 (adequabilidade da amostragem média). Variância explicada pelos 3 fatores: 50%.

exclusão social e corresponder a um convite. Por sua vez, a terceira componente está mais virada para a intervenção e divulgação e para os motivos profissionais, incluindo a intenção de promover causas, eventos ou trabalho[36].

Observando a distribuição dos utilizadores seniores e de outros grupos etários pelas principais componentes motivacionais de adesão às redes sociais (quadro 5.27), concluímos que o reforço dos laços sociais já existentes fora do mundo virtual, ou seja, o contacto com pessoas que se conhece e a possibilidade de interagir com elas partilhando pensamentos e outros conteúdos, é a principal ordem motivacional de todas as gerações. Esta é seguida da criação de novas relações de sociabilidade/fomento da inclusão e da promoção de causas, eventos ou trabalho.

Embora não se registem diferenças na ordenação das componentes por grupo etário, constata-se que a inscrição dos seniores nas redes sociais é significativamente menos motivada, do que no caso dos mais jovens, pelas razões associadas às novas relações de sociabilidade (embora a necessidade de não se sentirem excluídos e de responder a um convite seja semelhante, os seniores afirmam menos querer conhecer pessoas novas e querer iniciar ou potenciar relações amorosas). Este é um exemplo da transposição para as redes digitais da intensa sociabilidade dos jovens e da sua maior procura de alargamento da rede de amigos, que não acontece tanto entre os mais velhos. Também as razões associadas a motivos profissionais ou a um maior ativismo são um pouco menos relevantes entre as gerações mais velhas (embora, numa análise mais fina, essa diferença tenha que ver com a promoção de trabalho e de eventos e não tanto com a promoção de causas).

Quadro 5.27 Componentes motivacionais de adesão às redes sociais, segundo a idade (%)*

	Utilizadores de redes sociais			
	15-34	35-54	55+	Total (n=657)
Reforço de laços sociais offline/ partilha	95,5	95,4	93,8	95,3
Criação de novas relações de sociabilidade/ inclusão (p<0,04)	71,3	64,8	59,3	67,8
Promoção de causas, eventos, trabalho	45,9	48,7	31,1	45,4

* Universo dos utilizadores de redes sociais.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Analisam-se também as funcionalidades utilizadas nos sites de redes sociais, procurando aumentar a compreensão dos usos que os seniores portugueses fazem desse recurso. O envio de mensagens é a funcionalidade a que mais recorrem, sendo uma prática de 87% dos seniores utilizadores de redes sociais. Fazer "gosto" (*like*) nas publicações de outros é a segunda atividade mais realizada (74%). Com percentagens a rondar os 60%, surgem o comentário de publicações, o uso da funcionalidade de alerta

[36] Fator 1: Fortalecer os laços sociais que já existem offline; Para poder manter contacto com pessoas que estão longe; Para encontrar e manter contacto com pessoas que já não vejo há muito tempo; Porque a maioria das pessoas que conheço está nesse tipo de sites; Para poder partilhar pensamentos/comentários/vídeos/fotos. Fator 2: Conhecer pessoas novas; Iniciar/potenciar uma relação amorosa; Para não me sentir excluído; Porque me convidaram. Fator 3: Para promover causas ou posições; Para promover eventos; Para promover o meu trabalho; Motivos profissionais.

de aniversários de amigos e a utilização do serviço de chat. Referência ainda para a criação de álbuns fotográficos (48%) e uma prática relacionada com o desenvolvimento das redes de sociabilidade virtuais: procurar e fazer amigos ou sugerir amigos a outros (46%). Certas funcionalidades evidenciam-se por serem menos usadas pela geração mais velha em relação à mais jovem: fazer post de músicas/vídeos, utilizar o serviço de chat, escrever comentários na Wall e jogar.

Continuando ainda a aprofundar o conhecimento acerca dos usos que os seniores fazem das redes sociais, constatou-se que, segundo os resultados do inquérito SR2013, mais de 80% dos utilizadores de redes sociais seniores falam ou partilham ideias nesse contexto sobre assuntos pessoais, emoções, sentimentos ou preocupações (principalmente com a família e os amigos íntimos). Percentagem semelhante representa os que falam ou partilham ideias sobre hobbies ou interesses menos íntimos. A este nível não se registam diferenças relevantes por idade.

Quase 65% dos utilizadores de redes sociais seniores indicaram aceder a essas plataformas (com uma regularidade maior ou menor, mas diferente de "nunca") com o objetivo de partilhar uma novidade. Da mesma forma, 55% afirmaram ligar-se para apoiar causas, 50% para saber da vida dos seus conhecidos sem ter que perguntar diretamente, 42% para seguir a trajetória artística ou profissional de uma pessoa que admiram. A diferença menos significativa entre gerações é a que respeita ao apoio a causas, sendo que nos restantes itens se observam valores percentuais mais reduzidos entre os mais velhos.

Numa outra questão, 54% dos seniores utilizadores de redes sociais admitiram de forma clara gostar de tirar fotos e partilhar com outras pessoas, percentagem ainda assim inferior aos quase 70% de jovens com 15-34 anos que declaram o mesmo.

Em suma, os dados apresentados reforçam a relevância da dimensão social e da partilha no uso de redes sociais online entre os seniores. Estas plataformas constituem um instrumento da vida quotidiana e da sociabilidade dos seniores que as usam, sendo também um importante espaço de proximidade a questões sociais e políticas.

Acesso a recursos informativos na internet

Para além da comunicação e da sociabilidade, a vertente informativa da internet é também muito relevante. Com uma rede digital cheia de potencialidades, o acesso a conteúdos noticiosos e à informação em geral modificou-se. As fontes e os recursos informativos multiplicaram-se. Os tradicionais meios de comunicação de massas aderiram ao universo web e surgiram com novos suportes tecnológicos. Neste contexto, procura-se de seguida aprofundar as práticas relacionadas com o acesso a conteúdos noticiosos e com a pesquisa e consulta de informação em geral na internet pelos seniores.

A informação noticiosa é um dos principais conteúdos comunicacionais disponíveis através dos media. A hegemonia mediática da televisão confirma-se no que refere ao acesso a informação noticiosa pelos portugueses, independentemente do uso de outros meios com esse intuito.

Uma outra forma de obter informação noticiosa que se destaca é a leitura de jornais, não apenas em papel como online. No inquérito SR2013, a leitura de jornais online surge como uma declaração de resposta de 41% dos seniores utilizadores de internet. Paralelamente, a taxa de leitura de jornais em papel na semana anterior à aplicação do questionário é de 72%. Estes dados evidenciam já uma adesão considerável dos mais velhos ao suporte digital, mostrando contudo que a leitura nesse contexto não substitui a leitura em papel. A leitura no suporte tradicional é mais comum entre os indivíduos mais velhos do que entre os mais jovens, enquanto a consulta de jornais no contexto web não regista diferenças estatisticamente significativas por idade (quadro 5.28).

Representam 64% dos seniores não utilizadores de internet aqueles que se manifestam leitores de jornais em papel, o que mostra que, apesar de essa percentagem ser superior entre os seniores utilizadores, a leitura da imprensa escrita no suporte tradicional é uma prática enraizada entre uma parte importante dos indivíduos da geração mais velha.

Quadro 5.28 Leitura de jornais em papel durante a última semana e consulta online entre os utilizadores de internet, segundo a idade (%)

	Utilizadores de internet			
% de "sim"	15-34	35-54	55+	Total (n=852)
Leitura de jornais em papel (durante a semana passada) (p<0,05)	60,0	68,6	72,3	65,1
Leitura de jornais através da internet	46,4	39,5	41,1	42,9

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Os dados do inquérito mostram ainda que as notícias que mais interessam aos seniores utilizadores de internet são as notícias nacionais (90%), seguidas das notícias internacionais (56%) e das notícias de desporto (42%). Seguem-se as notícias locais e sobre política, que em ambos os casos despertam o interesse de 37% da amostra em causa. As notícias de política e as notícias locais e regionais são aquelas em que se verifica uma maior diferença relativamente aos internautas mais jovens, com os seniores a evidenciarem um maior interesse em torno das mesmas. Importa também notar que os utilizadores de internet seniores destacam-se face aos não utilizadores pelo maior interesse demonstrado por grande parte das temáticas noticiosas (ex. finanças, arte e cultura, política, ciência e tecnologia), à exceção das notícias nacionais, locais e regionais em que a diferença não é significativa.

Descentrando o foco da informação sobre a atualidade, analisam-se alguns indicadores sobre os recursos informativos e o processo de pesquisa e consulta de informação em geral na internet. Para se obter informação através da internet pode fazer-se uso de um conjunto alargado de recursos online, mais ou menos oficiais ou formais. Procurou-se perceber quais os mais valorizados e utilizados com maior frequência pelos internautas seniores para se manterem informados.

Os motores de busca (como o Google) são o recurso a que os seniores atribuem mais importância quando pretendem consultar informação sobre algum assunto online (quadro 5.29). Cerca de 66% dos utilizadores de internet seniores avaliam tais plataformas como importantes ou muito importantes para o fim em causa. Os sites em geral, os sites oficiais de instituições públicas e a imprensa são os recursos

mais valorizados de seguida, com respetivamente 50%, 46% e 45% de utilizadores a destacar a sua importância. As redes sociais surgem em quinto lugar, com um valor análogo de 30%. Os blogues, a televisão online e a rádio online são aquelas a que menos utilizadores de internet seniores (menos de 20%) atribuem relevância para se informarem sobre um assunto em geral.

Quando se observam os resultados das representações sociais sobre os vários recursos informativos online por escalões de idade, tendo em consideração as médias (quadro 5.29), percebe-se que as redes sociais são aqueles em que existe uma maior diferenciação valorativa entre seniores e jovens, com os primeiros a atribuir-lhes menos importância do que os segundos. Contrariamente aos mais jovens, os dados indicam uma preferência clara dos mais velhos pela imprensa (plataforma de informação de origem oficial e jornalística) relativamente às redes sociais (recurso online caracterizado por uma maior informalidade, em que a divulgação da informação se baseia geralmente na partilha de conteúdos por pessoas anónimas ou amigos). Ao contrário do que é habitual, este é um dos casos em que a idade mais avançada, apesar de tendencialmente menos escolarizada, se associa a uma representação que é também partilhada de forma mais alargada pelos mais escolarizados.

Quadro 5.29 Perceção da importância de diferentes recursos online para obter informação em geral, segundo a idade (universo dos utilizadores de internet)

	% de importante (4) ou muito importante (5)*				Média (1 a 5)**		
	15-34	35-54	55 +	Total (n=852)	15-34	35-54	55 +
Motores de busca (Google, etc.)	74,8	71,1	65,8	72,1	4,08	4,07	3,96
Sites	67,5	61,2	49,9	62,7	3,88	3,79	3,57
Sites oficiais de instituições públicas (Governo, etc.)	47,4	53,0	45,9	49,4	3,43	3,62	3,43
Imprensa online	42,6	38,9	45,1	41,4	3,28	3,19	3,39
Redes sociais (Facebook, etc) (p<0,01)	46,6	31,5	29,9	38,3	3,41	2,96	2,88
Blogues (p<0,01)	32,3	23,1	19,2	26,8	3,06	2,72	2,77
Rádio online	21,9	16,6	11,4	18,4	2,80	2,64	2,50
Televisão online (p=0,02)	21,8	17,9	11,3	18,8	2,76	2,65	2,41

* Escala: 1-nada importante a 5-muito importante.
** No cálculo da média não se tem em consideração o ns/nr.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Quanto à regularidade de utilização pelos cibernautas de várias fontes informativas que não a televisão, os resultados confirmam a importância da imprensa em papel para os mais velhos. Essa é destacadamente a fonte a que recorrem com mais frequência para se manterem informados (75% fazem-no pelo menos semanalmente). Já entre os jovens com idade entre os 15 e os 34 anos o motor de busca é o recurso mais utilizado. Para os seniores, esse recurso surge em segundo lugar (58%), seguido do passa-palavra entre as pessoas com quem se relacionam (54%) e dos sites de jornais (40%). Os indivíduos com 55 ou mais anos destacam-se também face aos mais jovens pela menor assiduidade com que utilizam recursos como blogues e sites de redes sociais (por via de pessoas ou entidades que seguem nesse contexto) para obterem informações diversas.

Em relação a itens de âmbito local, o meio preferido, de entre os jornais em diferentes suportes e as redes sociais, para encontrar informação sobre política, campanhas e eleições locais pelos utilizadores de internet seniores é o jornal em papel (70% elegem esse meio). Essa preferência é também notada em relação a eventos artísticos e culturais locais, embora menos alargada (49%), com percentagens relevantes de seniores a indicar procurar informação sobre esse assunto em jornais online (25%) e em sites de redes sociais (20%). Já no que refere às notícias locais de última hora, o jornal em papel divide as preferências com o suporte digital (36% em ambos os casos). Na pesquisa de eventos locais os mais jovens destacam-se face aos mais velhos por preferirem os sites de redes sociais.

No seguimento da análise, procura-se ainda examinar as práticas de pesquisa de informação sobre saúde, que, como já observado anteriormente, é uma atividade relevante entre os seniores.

Questionados sobre se, quando o próprio ou uma pessoa próxima contrai uma doença grave, têm o hábito de, para além de consultar um médico, procurar informar-se por outros meios sobre a doença, 56% dos utilizadores de internet seniores respondem positivamente, percentagem semelhante às restantes faixas etárias. A utilização da internet, com todas as características sociais que tem associadas, exerce uma influência clara sobre esta questão, já que os não utilizadores seniores respondem maioritariamente no sentido oposto: 58% não procuram informar-se sobre a doença, limitando-se a consultar a ajuda especializada do profissional de saúde.

Adicionalmente, quanto à forma principal de informação sobre o problema de saúde (entre os que o fazem para além de consultar o médico), os não utilizadores de internet seniores recorrem esmagadoramente a conhecidos, amigos ou familiares (80%). Já os utilizadores da mesma idade recorrem de forma mais generalizada à internet (45%), embora também, com um peso muito próximo, às pessoas com quem se relacionam (42%) (quadro 5.30).

Quadro 5.30 Forma principal de informação sobre doenças graves contraídas pelo próprio ou por uma pessoa próxima entre os seniores que declaram procurar informar-se por si próprios sobre a doença (para além de consultar um médico), segundo utilização da internet (%)

	55+		
	Utilizadores	Não utilizadores	Total
Através da internet	45,1	-	12,4
Fala com conhecidos, amigos ou familiares	41,9	80,4	69,8
Lê livros ou revistas especializadas	8,4	5,1	6,0
Vai à farmácia	4,6	10,7	9,0
Outro meio / ns/nr	0,0	3,9	2,9
Total (n=227)	100,0	100,0	100,0

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,01).

Entre os utilizadores não existem diferenças muito relevantes por grupo etário, evidenciando-se contudo uma maior tendência dos mais jovens do que dos mais velhos para recorrer à internet.

Mas o recurso à internet para procurar informação sobre saúde não se limita à pesquisa sobre uma doença contraída pelo próprio ou por alguém próximo. Recorde-se que 46% dos cibernautas seniores indicaram utilizar a internet para procurar informação sobre saúde em geral. Convidados a especificar

os motivos que os levam a procurar informação nessa área na internet, através de uma pergunta de escolha múltipla (quadro 5.31), os seniores apontam duas razões principais: aumentar o conhecimento geral sobre saúde e obter informações especializadas sobre um problema de saúde. Perto de 70% dos seniores que acedem à web indicam esses motivos de pesquisa. A uma distância considerável, com 29% e 26% de respostas respetivamente, surgem a procura de profissionais de saúde e a procura de tratamentos de saúde.

Nos restantes grupos etários, a procura de informação centrada num problema de saúde ultrapassa a vontade de aumentar o conhecimento sobre saúde, o que não acontece entre os seniores. Mas a diferença mais saliente remete para o recurso à internet com o objetivo de autodiagnóstico. Observa-se uma disposição inversamente proporcional entre a idade e a procura de um autodiagnóstico de saúde na internet: 39% dos internautas mais jovens que procuram informação sobre saúde na internet indicam fazê-lo, enquanto apenas 15% dos mais velhos declaram o mesmo.

Quadro 5.31 Motivos de procura de informação sobre saúde na internet entre os utilizadores que o fazem, segundo a idade (%)

% de "sim"	15-34	35-54	55 +	Total
Aumentar o conhecimento geral sobre saúde	71,3	68,8	69,9	70,0
Obter informações especializadas sobre um problema de saúde	80,4	76,0	68,0	76,9
Procurar um profissional de saúde (médico, enfermeiro, farmacêutico)	28,6	22,9	29,2	26,2
Procurar um tratamento de saúde	41,1	36,2	26,1	37,0
Partilhar experiências sobre problemas de saúde	27,5	22,9	18,6	24,4
Para se autodiagnosticar ($p<0,01$)	38,5	24,7	15,3	29,5
Comparar preços de produtos de beleza e bem-estar	21,9	16,2	11,1	18,0
Procurar um profissional/terapeuta de medicinas alternativas	12,4	13,1	9,6	12,3
Comparar preços de medicamentos receitados entre diversos laboratórios	12,6	15,2	8,4	13,2

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Como estes resultados evidenciam, as novas TIC são um veículo informativo por excelência. A internet é usada recorrentemente pelos seniores como um meio de informação adicional, combinando as formas mais recentes de contacto com a informação com os modos mais tradicionais (de que não prescindem). Importa também reter que os seniores valorizam mais a imprensa online do que as fontes informativas menos convencionais como as redes sociais.

Práticas de cidadania e ação coletiva na internet

Na sociedade em rede, os modos de participação cívica, social e política e os meios disponíveis para serem utilizados alteraram-se significativamente. As novas TIC, com as suas potencialidades comunicativas, permitem aos cidadãos uma maior proximidade às estruturas do poder democrático, associativo, etc., bem como uma maior facilidade de contacto, interação e manifestação de opinião. Já

percebemos anteriormente que os seniores utilizadores de internet são mais interventivos e participativos do que os não utilizadores. Mas será que a população sénior está a fazer uso das novas tecnologias nesse âmbito? Para responder a esta questão, analisam-se de seguida as práticas de cidadania e ação coletiva realizadas na internet pelas gerações mais velhas.

Começando por analisar o uso da internet no domínio do associativismo, verificamos que 59% dos utilizadores de redes sociais seniores com pertença associativa fazem uso desse mesmo recurso social digital em rede no âmbito da associação (o que perfaz cerca de 15% do total de seniores com pertença associativa). Os mais jovens usam mais as redes nesse âmbito.

Mas o uso de redes sociais relacionado com associações pode assumir outros contornos e implicar também quem não tem pertença associativa. Procurou-se assim perceber se as redes sociais são utilizadas, mesmo por quem não integra nenhuma associação, para apoiar causas relacionadas com entidades associativas (quadro 5.32). Os resultados indicam que 33% da população sénior utilizadora de redes sociais apoiou causas na rede relacionadas com associações durante o ano anterior à inquirição (o que corresponde a 4% dos seniores em geral). A este respeito, a idade não introduz alterações substanciais.

Quadro 5.32 Apoio a causas nas redes sociais de entidades associativas, segundo idade (universo dos utilizadores de redes sociais) (%)

Nº total de associações em relação às quais apoiou causas nas redes sociais durante o último ano	15-34	35-54	55+	Total (n=667)
Pelo menos uma associação	30,1	29,8	32,7	30,3
Nenhuma	69,9	70,2	67,3	69,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Apesar do significado ainda inexpressivo, em 2013, do apoio a causas relacionadas com associações na internet tendo em consideração a globalidade dos seniores, o facto de um terço da população sénior utilizadora de redes sociais o fazer confirma as potencialidades da internet e particularmente das redes sociais na divulgação de causas e também enquanto novo espaço para expressar opiniões e participar de uma espécie de associativismo informal.

Procurou-se também perceber como decorre a participação ou apoio a campanhas de solidariedade ou ações de intervenção cívica e social (sobre temas como os direitos humanos, a luta contra a pobreza, a conservação da natureza, etc.) no contexto da internet e das redes sociais, entre quem o faz e tem acesso a esses recursos tecnológicos.

Evidenciam-se os 53% de seniores utilizadores de redes sociais que declaram utilizar essas mesmas redes para receber informação relacionada com as campanhas que apoiam ou em que participam e os 40% que declaram utilizá-las para divulgar causas a serem apoiadas. Também em relação a outras ferramentas da internet, destacam-se os 45% de seniores utilizadores de internet, apoiantes ou participantes em campanhas de solidariedade ou participação cívica, que as utilizam para receber

informação a esse respeito. No caso das redes sociais, a vertente de divulgação de causas e a componente comunicativa, de contacto com pessoas interessadas nos mesmos temas, assumem contudo mais expressão entre os mais jovens.

Outro indicador a considerar neste âmbito é o que remete para o apoio a causas, sem estarem especificamente relacionadas com entidades associativas, através desse media social (quadro 5.33). Os resultados mostram que apoiar uma causa nacional ou internacional através de um *like* ou de um comentário é uma ação relativamente comum entre os seniores utilizadores de redes sociais: 45% declaram ter utilizado sites de redes sociais com esse intuito ao longo do último ano. Cerca de metade dos indivíduos dos grupos etários mais jovens declaram ter feito o mesmo.

Quadro 5.33 Utilização das redes sociais para apoiar causas nacionais e internacionais através de um like ou de um comentário (universo dos utilizadores de redes sociais) (%)

Utilização de redes sociais para: (% de "sim")	15-34	35-54	55 +	Total (n=657)
Apoiar causa nacional	44,2	44,9	42,3	44,3
Apoiar causa internacional	37,8	38,3	40,6	38,2
Apoiar causa nacional ou internacional	50,8	48,9	45,3	49,6

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

A internet pode favorecer o contacto entre os cidadãos e a administração pública ou os órgãos de soberania. No que respeita a ações de reivindicação (quadro 5.34), 44% dos seniores utilizadores de redes sociais (ou seja, 15% do total de seniores) que afirmam já ter realizado em alguma ocasião esse tipo de ações (como a subscrição de abaixo-assinados ou o envio de cartas de protesto ou reclamação a órgãos do estado e da administração pública), já o fizeram pelo menos uma vez através dessa plataforma, por exemplo, através do apoio a causas. Também através de outras ferramentas da internet, como petições, se podem tomar iniciativas de contestação a órgãos do estado e da administração pública: 55% dos seniores utilizadores de internet (ou seja, 28% dos seniores) que tomaram este tipo de iniciativa fizeram-no através dessas ferramentas digitais.

A idade parece provocar algumas alterações no uso das redes sociais para realizar o tipo de ações em causa, sendo que, entre os indivíduos que as realizam, os jovens com 15-34 anos são os que mais recorrem ao contexto digital das redes sociais (54%). Aqueles que menos o fazem são os indivíduos com idade entre os 35 e os 54 anos (35%).

Quadro 5.34 Utilização das redes sociais e de outras ferramentas da internet em ações que desenvolveram – subscrição de abaixo-assinados ou cartas de protesto ou reclamação a órgãos do estado e da administração pública –, segundo a idade (redes sociais: universo dos utilizadores de redes sociais; internet: universo dos utilizadores de internet) (%)

% de "sim"	15-34	35-54	55+	Total	
Redes sociais (causas) (p<0,05)	53,5	34,6	44,4	43,9	n=134
Internet (petições)	56,9	45,6	55,0	51,2	n=175

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

No que refere à utilização das redes sociais e de outras ferramentas da internet para contactar com os órgãos do poder local, no sentido de obter informações sobre alguma coisa que afeta a sua cidade, o primeiro recurso foi mobilizado por 19% dos seniores utilizadores de redes sociais que já tomaram essa iniciativa, e o segundo por 17% dos utilizadores de internet na mesma situação. Os mais jovens tendem a usar mais os recursos digitais do que os mais velhos quando querem contactar com o poder local.

Nota ainda para a consulta de sítios na internet de serviços governamentais, muitos deles tendo associados um conjunto de funcionalidades para os cidadãos. Segundo dados do inquérito SR2013, o site do Ministério das Finanças e o da Segurança Social eram claramente os mais visitados pelos seniores, seguidos dos sites das Câmaras Municipais. Respetivamente, 65%, 53% e 41% dos internautas seniores visitavam estes websites com alguma regularidade.

Os "novos" movimentos sociais de contestação, como os protestos contra a austeridade, que decorreram nos primeiros anos da segunda década do século XXI, foram também objeto de análise, por surgirem num contexto onde as redes sociais online já estavam largamente difundidas, tendo estas sido apropriadas enquanto instrumento de mobilização social.

Analisando a abrangência da divulgação através deste meio entre os seniores, verificamos que, segundo o inquérito SR2013, cerca de 40% dos seniores portugueses que utilizam redes sociais (i.e. quase um quarto dos seniores utilizadores de internet ou 5% dos seniores em geral) tomaram conhecimento dos protestos contra a austeridade ou foram convidados a participar neles através das redes sociais online (quadro 5.35). Esta abrangência é mais elevada entre a população mais jovem: 57% no grupo dos utilizadores de redes sociais com 15-34 anos e 54% no grupo correspondente com 35-54 anos.

As redes sociais constituem-se também como espaços informais de partilha de ideias e opiniões. Cerca de 18% dos seniores utilizadores de redes sociais dizem ter expressado a sua opinião a respeito dos protestos e das suas reivindicações nesse contexto. A idade não provoca alterações significativas nesta prática.

Quadro 5.35 Divulgação dos protestos contra a austeridade e manifestação de opinião através das redes sociais (universo dos utilizadores de redes sociais) (%)

% de "sim"	15-34	35-54	55+	Total (n=667)
Foram convidados ou tomaram conhecimento através das redes sociais (p<0,05)	57,2	53,7	40,8	54,3
Manifestaram a sua opinião através das redes sociais	22,5	22,8	17,8	22,1

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Em geral, apesar de desenvolverem mais práticas de cidadania e ação coletiva do que os mais jovens, os seniores utilizadores de internet recorrem menos ou igualmente às plataformas digitais, em relação a estes, para realizar ações desse âmbito. Não obstante, parecem ser evidentes as potencialidades das novas plataformas tecnológicas na divulgação e no apoio a causas, na reivindicação de direitos, no

contacto com as instituições de poder, entre uma fatia da população com 55 ou mais anos bastante participativa enquanto cidadã.

5.2.2 Competências e representações sobre as novas TIC

Após analisadas as práticas e os padrões de uso, centramos a análise nas competências e representações em torno das novas tecnologias em rede. O apoio na utilização da internet e a capacidade de pesquisa, a confiança na informação lá disponibilizada, as perceções sobre os perigos e a privacidade online, as atitudes e perceções sobre a partilha de conteúdos na rede e as representações em torno da inovação, aceleração e mudança são objeto de análise neste ponto.

Apoio no uso da internet e capacidade de pesquisa

Todos os seniores inquiridos admitem já ter, em alguma ocasião, necessitado de ajuda no uso da internet (quadro 5.36). Questionados sobre a quem recorrem quando não sabem fazer alguma coisa ou necessitam de apoio, a maior parte dos seniores indica os familiares (que, em muitos casos, não vivem em sua casa) (34%) e os amigos (27%). Seguem-se as pessoas do seu agregado doméstico (que serão também, maioritariamente, familiares) (12%) e, com um pouco menos de relevância, os colegas de trabalho ou de estudo (7%). Importa também notar que perto de 10% dos seniores (por terem capacidade ou talvez por não terem a quem pedir ajuda) afirmam resolver os problemas sozinhos ou pesquisar online a solução.

Quando se observa a disposição dos resultados por idade, surgem conclusões interessantes (quadro 5.36). Primeiro, os grupos mais jovens afirmam mais do que os seniores não necessitar de ajuda, resolver os problemas sozinhos ou pesquisar online a solução (cerca de 20%). Adicionalmente, existe uma inversão na resposta mais escolhida pelos grupos mais jovens em relação aos seniores: os segundos recorrem mais do que qualquer outro grupo à ajuda dos familiares e bastante menos do que o grupo mais jovem aos amigos. Na verdade é apenas entre os indivíduos com 55 ou mais anos que os familiares, onde se podem incluir as pessoas que vivem no agregado doméstico, surgem em primeiro lugar (com 47% de seniores a darem essa resposta), sendo que nos restantes grupos os amigos ou colegas são a primeira escolha (com 53% e 42% de resposta pelos grupos de 15-34 e 35-54 anos, respetivamente).

Importa ainda notar algumas nuances entre os utilizadores de internet seniores. São claramente os mais velhos, com 65 ou mais anos, quem mais se socorre da ajuda informática dos familiares e das pessoas que vivem consigo (chegando aos 64% de declaração de resposta), mas também os menos qualificados. Já a resolução de problemas pelo próprio é mais comum entre os seniores mais escolarizados, do sexo masculino e com idade menos avançada, entre os 55 e os 64 anos.

Quadro 5.36 Pessoa a quem os utilizadores de internet recorrem quando não sabem fazer alguma coisa ou necessitam de ajuda na internet, segundo a idade (%)

	15-34	35-54	55 +	Total
Nunca necessita de ajuda	3,6	4,8	0,0	3,6
Resolve os problemas sozinho	9,2	11,2	5,5	9,5
Pesquisa online a solução	7,8	4,3	4,6	5,9
Uma ou várias pessoas de sua casa	7,7	9,7	12,3	9,1
Outro familiar	13,8	21,9	34,2	19,7
Um amigo	49,6	33,6	27,1	40,2
Um companheiro de trabalho ou de estudo	3,7	8,1	7,2	5,9
Um professor da sua escola	0,7	0,0	1,0	0,5
Um técnico da empresa que instalou a internet	1,8	4,4	5,5	3,3
Outra pessoa	0,0	0,9	0,8	0,5
Ns/nr	2,2	1,1	1,7	1,7
Total (n=852)	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,01).

Uma das dificuldades sentidas pelos seniores pode ser a pesquisa de informação na internet (quadro 5.37). Cerca de 30% destes concorda de forma clara que na internet há muita informação mas não sabem onde a encontrar e 26% declaram ficar confusos com tanta informação disponível. Não obstante, é expressiva também a percentagem dos que não tomam uma posição a este respeito, não concordando nem discordando com as afirmações em causa (cerca de 22% em ambos os casos). Os seniores que mais perentoriamente discordam, querendo expressar uma relação mais facilitada com a informação, representam, nos dois casos, cerca de 46% da amostra.

A população mais jovem é a que mais tende a expressar a sua capacidade de pesquisa na web. Os seniores com idades mais avançadas e menos qualificados, pelo contrário, são os que, comparativamente aos restantes, menos manifestam essa capacidade.

Quadro 5.37 Indicadores da capacidade de pesquisa de informação na internet, segundo a idade (%)[a]

	15-34	35-54	55 +	Total (n=852)
	% de concorda (4) ou concorda totalmente (5)*			
Na internet há muita informação mas não sei onde a encontrar (p<0,03)	18,7	29,1	29,1	24,2
Fico confuso com tanta informação disponível	20,8	30,0	26,2	25,3
	% de discorda (2) ou discorda totalmente (1)*			
Na internet há muita informação mas não sei onde a encontrar (p<0,03)	58,6	51,3	45,7	54,0
Fico confuso com tanta informação disponível	47,5	45,2	46,4	46,5
	Média (1 a 5)**			
Na internet há muita informação mas não sei onde a encontrar	2,53	2,74	2,81	2,65
Fico confuso com tanta informação disponível	2,70	2,83	2,81	2,77

[a] Universo dos utilizadores de internet.

* Escala: 1-discorda totalmente e a 5-concorda totalmente. ** No cálculo da média não se tem em consideração o ns/nr.

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Uma outra questão remete também para a capacidade de pesquisa na internet, pretendendo saber se os indivíduos encontram ou não a informação que procuram (quadro 5.38). Os resultados mostram que 62% dos seniores utilizadores de internet procuram até encontrarem a informação exata que pretendem, mas 26%, pelo contrário, admitem escolher o que encontrarem e que for mais próximo do que pretendem. Esta opção, que aponta para uma menor familiarização com os processos de pesquisa, é mais frequente entre a geração com 55 ou mais anos do que entre a população mais jovem (13% entre os jovens com 15-34 anos).

Quadro 5.38 Capacidade de encontrar exatamente a informação que se pretende na internet, segundo a idade (%)*

Quando quer encontrar algo que necessita na Internet:	15-34	35-54	55 +	Total
Procura até encontrar exatamente o que pretende	83,3	78,3	61,6	78,4
Escolhe o que encontrar e que for mais próximo do que pretende	13,4	15,6	26,3	16,0
Ns/nr	3,3	6,1	12,1	5,6
Total (n=852)	100,0	100,0	100,0	100,0

* Universo dos utilizadores de internet.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,01).

Na sua globalidade, estes dados demonstram a importância da família, e também dos amigos mais chegados, no apoio ao uso das novas TIC pela população sénior, principalmente entre aqueles que apresentam competências digitais mais débeis. A pesquisa de informação apresenta-se como uma dificuldade para alguns destes seniores, que nem sempre conseguem encontrar exatamente o que procuram na internet.

Confiança na informação online

Num contexto em que a informação está acessível livremente na internet, em grande quantidade, e em que a sua produção e difusão está aberta a todos, a questão da confiança é um elemento central na análise das representações sobre a internet.

O quadro 5.39 permite ilustrar as opiniões que os portugueses têm sobre este assunto. Para os seniores, tal como para os restantes grupos etários, a televisão e a rádio continuam a ser os canais com maior credibilidade noticiosa. Comparativamente com estes media, e também com a imprensa, a informação divulgada através da internet é percecionada como menos fidedigna. Quase 70% dos seniores utilizadores de internet confiam em parte ou totalmente na informação veiculada através da televisão (o meio em que mais confiam); o mesmo acontece com 41% em relação à internet. Não obstante, esta avaliação não significa uma total ausência de confiança na informação disponibilizada na internet, já que 43% dos seniores adotam uma categoria intermédia de confiança.

Quadro 5.39 Níveis de confiança na informação disponibilizada pelos media entre os utilizadores de internet, segundo a idade

	% de confia (4) ou confia totalmente (5)*				Média (1 a 5)**		
Utilizadores de internet	15-34	35-54	55 +	Total (n=852)	15-34	35-54	55 +
Na televisão	62,9	60,3	69,2	62,7	3,71	3,69	3,79
Na rádio	60,0	58,4	59,7	59,3	3,65	3,62	3,71
Na imprensa	51,5	49,8	50,7	50,7	3,51	3,48	3,52
Na internet	44,1	43,6	40,7	43,6	3,42	3,34	3,29

* Escala: 1-não confia nada a 5-confia totalmente.
** No cálculo da média não se tem em consideração o ns/nr.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Num outro conjunto de questões sobre a informação disponibilizada na internet (quadro 5.40), 47% dos cibernautas seniores admitem preocupar-se com a qualidade da informação que encontram na web (e 24% adotam uma posição intermédia, optando por não demonstrar preocupação nem falta dela). Adicionalmente, 46% dos seniores expressam a sua concordância com a afirmação que dava conta que a internet em geral é um meio de acesso a informação de confiança. Cerca de 30% mostraram-se mais reticentes a este respeito, não concordando nem discordando, demonstrando assim alguma dificuldade em refletir sobre este tema ou alguma dificuldade em generalizar uma avaliação para as diferentes fontes de informação presentes na internet, umas de maior confiança do que outras. Em ambas as questões não se verificam diferenças estatisticamente significativas por idade (embora na segunda o valor de concordância seja superior entre os mais jovens).

Quadro 5.40 Perceções acerca da qualidade de informação online entre os utilizadores de internet, segundo a idade

	% de concorda (4) ou concorda totalmente (5)*				Média (1 a 5)**		
Utilizadores de internet	15-34	35-54	55 +	Total (n=852)	15-34	35-54	55 +
Preocupa-me a qualidade da informação que encontro	47,3	49,1	46,5	47,9	3,21	3,27	3,31
A internet em geral é um meio de acesso a informação de confiança	53,1	52,7	46,4	52,1	3,41	3,38	3,31

* Escala: 1-discordo totalmente a 5-concordo totalmente.
** No cálculo da média não se tem em consideração o ns/nr.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

A internet era assim, à data da aplicação do inquérito, um dos meios que os seniores menos associavam a informação de confiança, expressando alguma preocupação quanto à qualidade da informação encontrada. Uma análise mais esmiuçada do segundo item do quadro 5.40 mostra, contudo, que os seniores menos escolarizados confiam um pouco mais do que os restantes na informação presente na internet. Este dado vai de encontro a dados mais recentes, do Eurobarómetro de 2018[37], que apontam que os indivíduos com mais de 55 anos e os menos escolarizados são os que menos frequentemente se afirmam capazes de identificar informação falsa online.

[37] Fonte: Comissão Europeia, Eurobarómetro St.90: Opinião Pública na UE, Portugal, Outono 2018, https://ec.europa.eu/portugal/sites/portugal/files/eb90-portugal-outono2018_pt.pdf

Privacidade e perigos na internet

Continuam atuais (presentemente até mais do que em 2013) os debates em torno dos perigos associados à utilização da internet, nomeadamente das redes sociais, relacionados designadamente com a própria definição da barreira entre o público e o privado no que respeita à informação ou à usurpação de dados pessoais com múltiplos fins. Utilizadores com menores índices de literacia digital poderão ser particularmente vulneráveis a estes perigos.

Questionados no inquérito SR2013 sobre os perigos associados à utilização de redes sociais, numa pergunta com possibilidade de resposta múltipla (quadro 5.41), os seniores que as utilizam reconhecem como principal ameaça o roubo ou acesso a informação privada (58%). Segue-se a predação sexual (41%) e, com percentagens a rondar os 30%, o acesso a aplicações que possam danificar o computador ou outro dispositivo digital, o cyberbullying, os furtos financeiros (associados à disponibilização de dados pessoais) e a perda de propriedade intelectual. Os seniores tendem a evidenciar mais do que os restantes grupos etários o perigo da violação dos direitos associados à propriedade intelectual e o assédio virtual (cyberbullying).

Quadro 5.41 Perigos associados à utilização de redes sociais, segundo a idade (universo dos utilizadores de redes sociais) (%)

% de "sim"	15-34	35-54	55 +	Total (n=667)
Roubo / acesso a informação privada	53,5	56,0	57,6	54,8
Predação sexual	48,9	49,5	40,8	48,3
Acesso a aplicações que possam danificar o computador / tablet / smartphone	33,0	34,4	30,8	33,3
Cyberbullying ($p<0,03$)	19,3	15,2	30,0	18,9
Furtos financeiros (associados à disponibilização de dados pessoais)	25,7	24,3	29,5	25,6
Perda de propriedade intelectual (no caso de empresas, organizações) ($p<0,02$)	13,6	17,4	27,1	16,3

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Procura-se ainda perceber como os seniores gerem a partilha da informação e conteúdos pessoais nas redes sociais (quadro 5.42). Os dados revelam que quase metade dos seniores utilizadores de redes sociais usam as opções de privacidade pré-definidas, enquanto 41% editam essas opções. Este panorama, a que acrescem os 10% de seniores que não respondem a esta questão (sugerindo algum desconhecimento sobre o assunto), diferencia-se do maior cuidado demonstrado pela população mais jovem. No grupo dos 15 aos 34 anos, mais de 60% dos jovens editam as opções que permitem restringir o acesso a conteúdos pessoais.

Quadro 5.42 Edição das opções de privacidade do perfil de redes sociais, segundo a idade (universo dos utilizadores de redes sociais) (%)

	15-34	35-54	55 +	Total
Uso as opções pré-definidas	36,0	44,4	48,2	40,3
Edito as opções disponíveis	60,6	50,1	41,4	54,9
Ns/Nr	3,4	5,5	10,4	4,9
Total (n=667)	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,01).

Os resultados mostram assim um significativo índice de preocupação com a exposição por parte dos cibernautas seniores, mas que nem sempre se concretiza em práticas mais seguras, como fica demonstrado pelo facto de a maioria dos seniores não editarem as opções de privacidade do seu perfil nas redes sociais ou demonstrarem algum desconhecimento a esse respeito.

Atitudes e perceções sobre a partilha de conteúdos na internet

Analisaram-se também as atitudes e perceções sobre a partilha de conteúdos digitais na internet, tendo em consideração os conteúdos audiovisuais com direitos de autor.

Este assunto revela diferenças etárias relevantes (quadro 5.43). Desde logo, um maior desconhecimento sobre o assunto pelos mais velhos, manifestado por uma taxa elevada de não resposta (27%). Por outro lado, os inquiridos com 55 ou mais ou anos que respondem exprimem uma maior cautela na partilha de conteúdos, sendo que 41% se questiona sobre se é legal utilizá-los antes de o fazer. Pelo contrário, os jovens com idade compreendida entre os 15 e os 34 anos referem maioritariamente (53%) partilhá-los com os seus amigos sem terem previamente esse cuidado.

Quadro 5.43 Utilização e partilha de ficheiros na internet, segundo a idade (universo dos utilizadores de internet) (%)

Quando encontra um ficheiro na internet o que é que faz:	15-34	35-54	55 +	Total
Antes de o utilizar questiona-se sobre se é legal fazê-lo	27,1	36,7	41,2	32,8
Se gostar dele usa-o e partilha-o com os seus amigos	53,2	32,3	24,4	40,9
Se gostar dele usa-o e só quando o for partilhar é que se certifica se é legal fazê-lo	9,2	8,4	7,4	8,6
Ns/Nr	10,5	22,7	27,0	17,6
Total (n=852)	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,01).

Numa outra questão, os mais velhos mostram-se divididos na sua opinião sobre a liberdade de partilha na internet, enquanto os mais jovens tendem a defender a liberdade de expressão e partilha no contexto da web. Estas perspetivas estão em consonância com o facto de, como referido anteriormente,

a perda de propriedade intelectual ter sido considerada um perigo da internet por uma maior proporção de seniores do que de jovens.

A este respeito, importa ainda considerar o uso de sites de partilha de conteúdos audiovisuais, tais como o YouTube. Cerca de 56% dos utilizadores de internet seniores declaram aceder a este tipo de plataformas web (quadro 5.44). A utilização deste tipo de sites tem uma maior incidência entre os internautas com idade entre os 15 e os 34 anos (93%) e entre os 35 e os 54 anos (74%).

Quadro 5.44 Utilização de sites de partilha de conteúdos audiovisuais (ex. YouTube), segundo a idade (universo dos utilizadores de internet) (%)

	15-34	35-54	55 +	Total
Sim	92,8	74,1	56,2	80,5
Não	5,8	21,5	39,1	16,5
Ns/nr	1,4	4,4	4,8	3,1
Total (n=852)	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,01).

A música é o conteúdo mais procurado nos sites de partilha de material audiovisual pelos seniores que acedem a eles (73%), seguida dos conteúdos de entretenimento (47%) e humorísticos (45%). Nota para os conteúdos políticos e noticiosos, que obtêm valores mais elevados de visionamento entre os seniores comparativamente à população mais jovem.

Representações em torno da inovação, aceleração e mudança

A inovação e a mudança são conceitos que caracterizam a sociedade em rede e as novas TIC. A concordância ou discordância expressa a respeito de um conjunto de afirmações sobre este assunto no inquérito SR2013 permite avaliar as representações dos seniores (quadro 5.45).

A grande maioria dos utilizadores de internet com 55 ou mais anos (80%) concorda em parte ou totalmente que é positivo que as empresas de tecnologia estejam sempre a inovar. Este é o item que recolhe maior consensualidade entre a geração mais velha, mas também entre as restantes. A outra afirmação que remete para a ação das empresas e não para o comportamento dos indivíduos, assumindo como normal todos os anos existirem novos modelos de telemóvel no mercado, recolhe 50% da concordância dos seniores utilizadores de internet.

Menor adesão é encontrada em relação à ideia de que é normal as pessoas mudarem de telemóvel todos os anos e de que é positivo estarem sempre a atualizar o software dos seus telemóveis para estarem atualizados: apenas 32% e 44% dos cibernautas seniores, respetivamente, expressam uma concordância clara com estas afirmações. Já o item que dava como positivo as pessoas estarem sempre a atualizar o software dos seus computadores para estarem protegidas, reportando aqui para a questão da proteção e não para a atualização por si só, conquista a concordância de uma maior proporção de seniores utilizadores de internet: 64%.

Importa, contudo, ter em consideração que percentagens mais reduzidas nos níveis de concordância parcial ou total não significam maiores taxas de discordância, já que a categoria intermédia recolhe nesses casos grande parte das restantes respostas. Não obstante, em geral, tendo em consideração a população utilizadora de internet, os seniores demonstram representações menos positivas de inovação e mudança do que os mais jovens (quadro 5.45). As principais diferenças são encontradas em relação à ideia de frequente atualização do software e mudança de telemóvel e da saída sucessiva de novos modelos desse tipo de dispositivos digitais móveis para o mercado. A mudança de telemóvel é, ainda assim, a ideia que recolhe menor adesão por todos os inquiridos.

Entre os seniores, os não utilizadores de internet evidenciam-se pela maior resistência a ideias de inovação e mudança, sendo especialmente discordantes com o facto de todos os anos existirem novos modelos de telemóvel no mercado (apenas 33% concordam) e de haver quem muda de telemóvel anualmente (22% de concordância).

Quadro 5.45 Perceções acerca da inovação e da mudança entre os utilizadores de internet, segundo a idade

	% de "concorda" (4) ou "concorda totalmente" (5)*				Média (1 a 5)**		
Utilizadores de internet	15-34	35-54	55 +	Total (n=852)	15-34	35-54	55 +
É positivo que as empresas de tecnologia estejam sempre a inovar	84,6	83,5	79,7	83,5	4,09	4,04	3,94
É normal termos todos os anos novos modelos de telemóvel no mercado (p=0,05)	68,1	57,1	50,0	61,4	3,72	3,51	3,43
É normal todos os anos haver quem muda de telemóvel (p<0,05)	44,5	37,8	32,3	40,2	3,34	3,14	2,98
É positivo que estejamos sempre a atualizar o software dos nossos telemóveis para estarmos atualizados (p<0,01)	63,8	53,4	43,8	57,0	3,77	3,59	3,43
É positivo que estejamos sempre a atualizar o software dos nossos computadores para estarmos protegidos	73,4	66,1	63,6	69,2	3,91	3,81	3,72

* Escala: 1-discorda totalmente a 5-concorda totalmente.
** No cálculo da média não se tem em consideração o ns/nr.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Numa outra pergunta do inquérito SR2013, questionaram-se os indivíduos sobre se alguma vez se sentiram desconfortáveis por se sentirem desatualizados face ao ritmo de evolução tecnológica. Os seniores são o grupo etário que mais admite ter essa sensação, principalmente os utilizadores de internet: 19% dos utilizadores com 55 ou mais anos respondem "sim" face a 16% dos não utilizadores da mesma faixa etária. Os cibernautas seniores destacam-se também perante os utilizadores de outras faixas etárias (quadro 5.46), sendo que apenas 8% dos jovens com 15-34 anos e 13% dos adultos com 35-54 anos referem já se terem sentido desatualizados perante a velocidade do desenvolvimento tecnológico.

Quadro 5.46 Desconforto por sensação de desatualização face ao ritmo de evolução tecnológica, entre os utilizadores de internet, segundo a idade (%)

Alguma vez se sentiu desconfortável por se sentir desatualizado face ao ritmo da evolução tecnológica?	Utilizadores de internet			
	15-34	35-54	55 +	Total
Sim	8,0	12,5	19,4	11,3
Não	90,6	85,4	79,6	87,1
Ns/nr	1,4	2,1	1,0	1,6
Total (n=814)	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,02).

Na continuidade do que foi referido, é pertinente apresentar os resultados de duas questões centradas nas perceções dos indivíduos sobre a aceleração da vida pessoal perante as novas "exigências" tecnológicas e a "dependência" em relação a estas (quadro 5.47). Apesar de os valores percentuais representantes de uma sensação negativa serem em geral reduzidos, alguma diferenciação é visível entre grupos. O desconforto pela dificuldade em conseguir acompanhar as atualizações de todos os amigos nas redes sociais é expressa por uma maior proporção de utilizadores de internet seniores do que jovens: 15% dos primeiros face a 4% dos segundos. Já no que respeita à relação com o telemóvel, apenas 6% dos cibernautas seniores assume já se ter sentido desconfortável por não se conseguir "desligar" do seu dispositivo móvel, percentagem que é de 13% entre os utilizadores com idade entre os 15 e os 34 anos.

Quadro 5.47 Desconforto por dificuldade em acompanhar as atualizações dos amigos nas redes sociais e por dificuldade em conseguir "desligar-se" do telemóvel, entre os utilizadores de internet, segundo a idade (%)

	Utilizadores de internet			
Alguma vez se sentiu desconfortável por… (% de "sim")	15-34	35-54	55 +	Total
Não conseguir acompanhar as atualizações de todos os seus amigos nas redes sociais (p<0,02)	4,0	6,1	14,9	5,9
Não se conseguir "desligar" do seu telemóvel	13,1	11,1	5,9	11,4

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Estes dados sugerem que os seniores percecionam a inovação como algo positivo mas que tendem a sentir uma maior dificuldade do que os mais jovens em acompanhar o ritmo da evolução e atualização constantes que caracteriza o digital. Praticamente todos os seniores sentem, contudo, facilidade em se "desligar" do telemóvel ou não percecionam essa questão como preocupante.

5.2.3 Impactos da utilização das novas TIC

Nesta parte final do ponto 5.2 apresentam-se alguns indicadores que remetem de forma mais direta para os efeitos e impactos da utilização da internet. Importa relembrar que alguns dados que sugerem efeitos dessa prática foram já sendo mencionados ao longo da análise do inquérito SR2013.

Relembre-se as diferenças significativas registadas entre os seniores em função da sua condição de utilizadores/não utilizadores de internet. Os utilizadores tendem a relacionar-se com um maior número de amigos e a valorizar mais a importância destes na sua vida, realizam um leque mais diversificado de atividades de lazer e culturais, apresentam uma postura mais proactiva de participação cidadã, demonstram maior interesse por grande parte das temáticas noticiosas, procuram mais informação sobre questões que os afetam, como a saúde, e são mais adeptos de ideias de inovação e mudança. Claro está, esta diferenciação está também associada às características sociais de cada grupo, em termos de capitais escolares, por exemplo. No entanto, a internet parece reforçar as condições e capacidades a priori dos seniores, empoderando-os a diferentes níveis.

A análise que se segue centra-se nos efeitos do uso da internet nas práticas comunicativas e de lazer e na sua valorização, e também em outros impactos, relativos nomeadamente às relações de sociabilidade, às perceções de integração social e à participação cidadã.

Alterações nas práticas comunicativas e de lazer

Procurando aprofundar as possíveis alterações, após o início do uso da internet, na disponibilidade dos internautas para práticas comunicacionais e de lazer (incluindo atividades quotidianas que implicam a utilização de outros media), analisa-se a perceção dos indivíduos acerca da evolução do tempo por eles despendido nessas atividades (quadro 5.48). Uma ampla maioria dos cibernautas seniores portugueses que referiram desenvolver cada uma das atividades analisadas, afirmou que a sua dedicação se manteve igual após a entrada da web nas suas vidas. Apesar disso, manifestam-se alterações relevantes.

Analisando, em cada uma das atividades listadas, o balanço entre a proporção dos seniores utilizadores de internet que indicam dedicar-lhes mais ou menos tempo em consequência do uso desse recurso, duas atividades destacam-se na primeira categoria. Essas atividades são: jogar com o computador ou consola e ouvir música. Respetivamente, 23% e 20% dos seniores demonstram ser essas práticas favorecidas pelo uso da internet.

Por outro lado, as práticas que mais se evidenciam pela redução da dedicação dos internautas são essencialmente práticas comunicacionais que implicam a utilização de equipamentos ou suportes tecnológicos mais tradicionais e também algumas atividades culturais *outdoor*. Quase um quarto dos seniores utilizadores de internet indica ter reduzido o tempo ocupado com o visionamento de vídeos ou DVD na televisão, 15% declara o mesmo em relação ao visionamento televisivo em geral e 14% em relação à leitura de jornais ou revistas em papel. No entanto, a ida ao cinema e a espetáculos musicais ou teatrais são as atividades listadas que mais viram diminuir o tempo dedicado a elas pelos seniores após início do uso da internet (46% e 36%).

Quadro 5.48 Evolução da dedicação pelos seniores a práticas comunicativas e de lazer após início do uso da internet (universo dos seniores utilizadores de internet que realizam cada uma das atividades) (%)

Desde que utiliza a internet dedica mais, o mesmo ou menos tempo às seguintes atividades:	Mais	Igual	Menos	Total	
Ver TV	7,9	77,7	14,5	100,0	n=111
Ver vídeos ou DVD na TV	7,9	68,8	23,3	100,0	n=43
Ouvir rádio	11,0	79,2	9,8	100,0	n=80
Ouvir música	20,3	68,2	11,4	100,0	n=79
Ler jornais ou revistas em papel	8,7	77,3	14,0	100,0	n=96
Ler livros em papel	10,1	81,1	8,7	100,0	n=75
Ir ao cinema	5,5	48,1	46,4	100,0	n=39
Ir ao teatro, ópera ou concertos	3,4	60,7	35,9	100,0	n=32
Passear	12,9	77,3	9,9	100,0	n=103
Encontrar-se com familiares ou amigos	11,0	77,2	11,8	100,0	n=108
Falar com as pessoas da casa, brincar com as crianças, etc.	12,8	81,1	6,0	100,0	n=86
Jogar com o computador ou consola	23,3	61,2	15,5	100,0	n=26
Praticar algum desporto ou atividade física	8,3	82,0	9,7	100,0	n=42
Praticar algum *hobby*	9,2	81,7	9,1	100,0	n=43

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Praticar uma atividade física ou um hobby, ler livros em papel e conviver com as pessoas do agregado doméstico são as atividades que se mantêm mais inalteradas com o uso da internet entre os mais velhos. No caso da leitura de livros, é curioso constatar que é entre os seniores que esta prática menos diminui: enquanto cerca de 25% dos utilizadores com menos de 55 anos afirmam ter diminuído o tempo dedicado à leitura de livros em papel, apenas 9% dos seniores referem o mesmo. Em termos etários, outras diferenças sobressaem, como a maior redução do visionamento televisivo entre os mais jovens comparativamente aos seniores, mas também a maior redução da leitura de jornais e revistas, da audição de rádio e das saídas para passear.

Nota também para a atividade de convívio com as pessoas do agregado doméstico (falar com as pessoas da casa, brincar com as crianças, etc.) pelos seniores, que obtendo uma percentagem elevada de manutenção (81%), é a que menos diminui com o uso da internet (6%), tendo até algum significado na categoria que expressa o aumento do tempo dedicado à sua realização (13%).

Os resultados obtidos confirmam assim a ausência de alterações muito relevantes no tempo dedicado a grande parte das práticas comunicativas e de lazer com o uso da internet, como as relacionadas com hobbies e sociabilidades. São contudo percebidas algumas alterações no sentido de estimular atividades que podem ser realizadas online, como jogar ou ouvir música, não sendo também descabido pensar que o uso da internet pode promover para alguns a interação no contexto doméstico. Apesar da tendência de alguns seniores para realizar através dos suportes, contextos e canais tradicionais de comunicação menos atividades que podem ser realizadas no meio digital (como se constata pela diminuição do visionamento de vídeos na TV ou das idas ao cinema), tal tendência não tem tanto significado entre os seniores como tem entre os mais jovens (de que é exemplo a mais expressiva manutenção de práticas como a leitura de livros em papel).

Relativamente ao visionamento televisivo, outros dados demonstram a relevância desta prática para as gerações mais velhas. Apesar de, relembre-se, 15% dos cibernautas seniores terem diminuído o tempo

dedicado a ver televisão, estes despendem mais tempo, comparativamente aos mais jovens, a esse visionamento (na televisão). Mais de metade dos seniores utilizadores de internet, 55%, dedicam mais de 15 horas semanais a esta prática, enquanto 66% dos jovens com 15-34 anos dedicam-lhe um tempo inferior. A este respeito, não se verificam diferenças muito relevantes entre os seniores utilizadores e não utilizadores de internet.

Um outro indicador mede a importância de um conjunto de práticas na vida quotidiana dos portugueses, tais como ver televisão, ouvir rádio, usar o telemóvel, usar a internet, ler jornais e revistas, jogar videojogos, ouvir música e ler livros. Como pode ser visualizado no quadro 5.49, contrariamente aos cibernautas dos restantes grupos etários, os seniores elegem o visionamento televisivo como a atividade que seria para eles mais difícil deixar de fazer (com uma adesão de 43%). Seguem-se usar o telemóvel (indicada por 25% dos seniores) e aceder à internet (referida por 14%). Estas três atividades abrangem quatro quintos da amostra.

Para a população utilizadora de internet com menos de 55 anos, o uso do telemóvel é a atividade mais valorizada (considerada mais difícil de deixar de fazer por 37% dos jovens com 15-34 anos e por 28% dos adultos com 35-54 anos). A utilização da internet ocupa o segundo lugar das preferências para os mais jovens, com 15-34 anos, à frente do visionamento televisivo, enquanto para os adultos com 35-54 anos a posição dessas duas atividades inverte-se. É entre os seniores que a internet é menos valorizada, escolhida como a atividade mais difícil de deixar de fazer por uma menor proporção de indivíduos (14%, face a 34% entre os mais jovens e 25% entre os adultos com 35-54 anos). Pelo contrário, é entre os seniores que a televisão mais se destaca (43%, face a 14% entre os mais jovens e a 27% entre o grupo etário intermédio).

Quadro 5.49 Top 3 das atividades consideradas mais difíceis de deixar de fazer pelos utilizadores de internet, segundo a idade*

Utilizadores de internet			
15-34	35-54	55 +	Total (n=852)
Usar o telemóvel (37,3%)	Usar o telemóvel (27,8%)	Ver televisão (42,6%)	Usar o telemóvel (31,8%)
Usar a Internet (33,9%)	Ver televisão (27,2%)	Usar o telemóvel (24,9%)	Usar a Internet (27,6%)
Ver televisão (13,7%)	Usar a Internet (24,6%)	Usar a Internet (14,2%)	Ver televisão (22,9%)

* As atividades apresentadas para escolha eram: ver televisão, ouvir rádio, usar o telemóvel, usar a internet, ler jornais e revistas, jogar videojogos, ouvir música e ler livros.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 ($p<0,01$).

Importa ainda considerar as preferências dos não utilizadores de internet (quadro 5.50), que, de entre as sete atividades que poderiam escolher, consideram na sua esmagadora maioria (74%) ver televisão como a atividade que mais difícil seria para eles deixar de fazer. Usar o telemóvel é apenas escolhido por 9% destes seniores, seguido da audição de rádio por 4%. É assim também visível uma clara diferença quanto às práticas comunicativas mais valorizadas entre estes dois grupos de seniores, utilizadores e não utilizadores de internet. Os primeiros dispersam mais a preferência pelo visionamento

televisivo, atividade mais passiva, e as restantes, valorizando mais o uso do telemóvel e da internet (que neste caso, os segundos não usam), atividades de caráter mais interativo.

Quadro 5.50 Top 3 das atividades consideradas mais difíceis de deixar de fazer pelos seniores, segundo a utilização da internet*

55+		
Utilizadores	Não utilizadores	Total (n=570)
Ver televisão (42,6%)	Ver televisão (74,0%)	Ver televisão (67,9%)
Usar o telemóvel (24,9%)	Usar o telemóvel (8,9%)	Usar o telemóvel (12,0%)
Usar a Internet (14,2%)	Ouvir rádio (4,2%)	Ouvir rádio (3,8%)

* As atividades apresentadas para escolha eram: ver televisão, ouvir rádio, usar o telemóvel, usar a internet, ler jornais e revistas, jogar videojogos, ouvir música e ler livros.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,01).

Este cenário sugere uma certa "descentralização" das práticas comunicativas e de lazer dos seniores como efeito do uso da internet. Mas a diferenciação na resposta à pergunta em análise percorre diversas condições sociais dos seniores. À medida que a idade avança, aumenta a preferência pela televisão e diminui a valorização do telemóvel e da internet. Por outro lado, melhores níveis de qualificação favorecem a atribuição de valor pessoal ao telemóvel, à internet e mesmo a outras práticas como ouvir música e ler livros, e diminuem a prevalência da televisão. Verifica-se ainda uma maior representação entre as mulheres das respostas que remetem para a maior dificuldade em deixar de ver televisão.

Outros impactos

O inquérito SR2013 integra alguns indicadores que possibilitam a análise de outras ordens de impactos da utilização da internet entre os seniores, designadamente relacionados com a sociabilidade, a integração social e a cidadania.

Um deles diz respeito às perceções dos utilizadores sobre a evolução da proximidade a amigos e a causas políticas e sociais desde que usam redes sociais (quadro 5.51). Todos os itens que avaliam o desenvolvimento dessa proximidade têm taxas de adesão não menosprezáveis. É em relação aos amigos que a perceção do impacto do uso de redes sociais é mais evidente. Cerca de 76% dos seniores utilizadores de redes sociais concordam, em parte ou totalmente, que desde que usam redes sociais têm maior conhecimento das atividades desenvolvidas pelos seus amigos. Este é o item que reúne um consenso mais alargado entre os seniores, mas não é o único. Assim, ronda os 70% o peso dos indivíduos com 55 ou mais anos que concordam ou concordam totalmente que desde que usam redes sociais têm maior conhecimento das opiniões e/ou dos gostos dos seus amigos. Ainda 58% declaram sentir-se mais próximos dos amigos. Mais de metade dos utilizadores (54%) assumem também sentir-se mais próximos de pessoas com quem partilham interesses, opiniões ou situações (políticos, culturais, religiosos, profissionais, etc.) desde que usam essas plataformas digitais.

Um pouco menos expressiva, mas ainda assim bastante relevante, é a perceção quanto ao efeito da utilização de redes sociais na evolução da proximidade a causas políticas e sociais. Cerca de 40% dos seniores utilizadores de redes sociais concordam, em parte ou totalmente, que se sentem mais participantes/intervenientes em causas políticas e sociais. Proporção semelhante de seniores (38%) admite uma maior predisposição para expressar opiniões ou apoiar causas políticas e sociais desde que usa redes sociais. Por fim, encontramos dois itens que remetem para a transposição dos efeitos da participação nas redes sociais online para atividades fora do contexto digital. Respetivamente, 33% e 29% dos utilizadores concordam de alguma forma que desde que usam redes sociais têm estado presentes mais frequentemente em eventos relacionados com a defesa de causas políticas e sociais e em eventos sociais e culturais. Neste conjunto de itens relacionados com a proximidade a causas políticas e sociais, cerca de 30% dos seniores não conseguem, porém, definir a sua opinião, não concordando nem discordando com as afirmações.

Quadro 5.51 Perceções dos seniores sobre a evolução da proximidade a amigos e a causas políticas e sociais desde que usam redes sociais (%)

Utilizadores de redes sociais 55+	Discorda totalmente/ discorda	Não concorda nem discorda	Concorda/ concorda totalmente	Ns/Nr	Total (n=67)
Tem maior conhecimento das atividades desenvolvidas pelos seus amigos	10,9	9,7	76,3	3,1	100,0
Tem maior conhecimento das opiniões dos seus amigos	13,7	13,1	70,1	3,1	100,0
Tem maior conhecimento dos gostos dos seus amigos	13,6	14,3	69,0	3,1	100,0
Sente-se mais próximo dos seus amigos	13,5	25,3	58,1	3,1	100,0
Sente-se mais próximo de pessoas com quem partilha interesses, opiniões, situações (políticos, culturais, religiosos, profissionais …)	15,2	27,5	54,2	3,1	100,0
Sente-se mais participante/interveniente em causas políticas e sociais	21,4	33,6	40,3	4,7	100,0
Sente-se mais predisposto a expressar a sua opinião ou a apoiar causas políticas e sociais	25,2	32,2	37,8	4,7	100,0
Tem estado presente mais frequentemente em eventos relacionados com a defesa de causas políticas e sociais	31,8	31,9	33,2	3,1	100,0
Tem estado presente mais frequentemente em eventos sociais e culturais	35,0	29,4	29,2	6,4	100,0

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Quando se dispõem os dados por grupo etário (quadro 5.52 e figuras 5.7 e 5.8), tendo em consideração a percentagem de inquiridos que expressam concordância com cada item, constata-se que os efeitos em que existe uma maior diferenciação entre os seniores e o grupo dos jovens com 15-34 anos são, a favor dos segundos, a perceção de maior proximidade aos amigos e, a favor dos primeiros, a sensação de maior participação em causas políticas e sociais e a presença mais frequente em eventos relacionados com a defesa desse tipo de causas. É assim na faixa etária dos 55 ou mais anos que as perceções relativas a estes dois últimos itens são mais vincadas, com uma diferença de cerca de 12% relativamente ao grupo etário dos 15-34 anos. Essa diferença é também da ordem dos 12% face ao grupo dos 35-54 anos no caso da presença em eventos relacionados com a defesa de causas.

Estes dados vão de encontro a outros apresentados anteriormente, como a maior proporção de utilizadores seniores do que jovens a subscrever abaixo-assinados ou cartas de protesto ou reclamação a órgãos do estado e da administração pública. Recorde-se que metade dos seniores que o fizeram declaram ter utilizado ferramentas da internet como petições. A importância da internet na realização destas ações entre os seniores está também transparecida na percentagem mais elevada de utilizadores do que de não utilizadores que as realizam.

Quadro 5.52 Perceções dos utilizadores sobre a evolução da proximidade a amigos e a causas políticas e sociais desde que usam redes sociais, segundo a idade

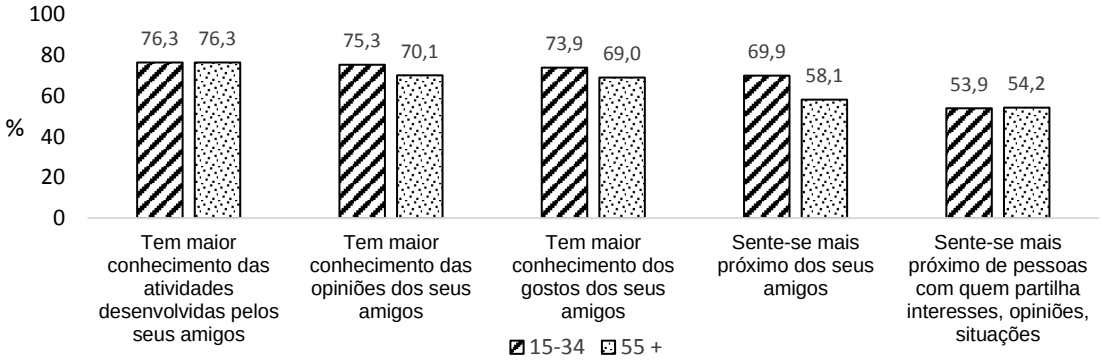
	% de concorda (4) ou concorda totalmente (5)*				Média (1 a 5)**		
Utilizadores de redes sociais	15-34	35-54	55 +	Total (n=667)	15-34	35-54	55 +
Tem maior conhecimento das atividades desenvolvidas pelos seus amigos	76,3	77,2	76,3	76,7	3,83	3,86	3,79
Tem maior conhecimento das opiniões dos seus amigos	75,3	72,2	70,1	73,6	3,81	3,80	3,70
Tem maior conhecimento dos gostos dos seus amigos	73,9	72,2	69,0	72,8	3,80	3,80	3,67
Sente-se mais próximo dos seus amigos	69,9	68,2	58,1	68,1	3,74	3,77	3,65
Sente-se mais próximo de pessoas com quem partilha interesses, opiniões, situações (políticos, culturais, religiosos, profissionais…)	53,9	54,4	54,2	54,1	3,50	3,50	3,49
Sente-se mais participante/interveniente em causas políticas e sociais (p=0,03; média; p<0,01)	28,3	38,8	40,3	33,3	2,92	3,13	3,25
Sente-se mais predisposto a expressar a sua opinião ou a apoiar causas políticas e sociais	32,6	41,3	37,8	36,3	2,97	3,14	3,18
Tem estado presente mais frequentemente em eventos relacionados com a defesa de causas políticas e sociais (média: p<0,05)	21,6	20,8	33,2	22,4	2,66	2,68	2,99
Tem estado presente mais frequentemente em eventos sociais e culturais	26,2	24,7	29,2	25,9	2,83	2,80	2,90

* Escala: 1-discorda totalmente a 5-concorda totalmente.

** No cálculo da média não se tem em consideração o ns/nr.

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

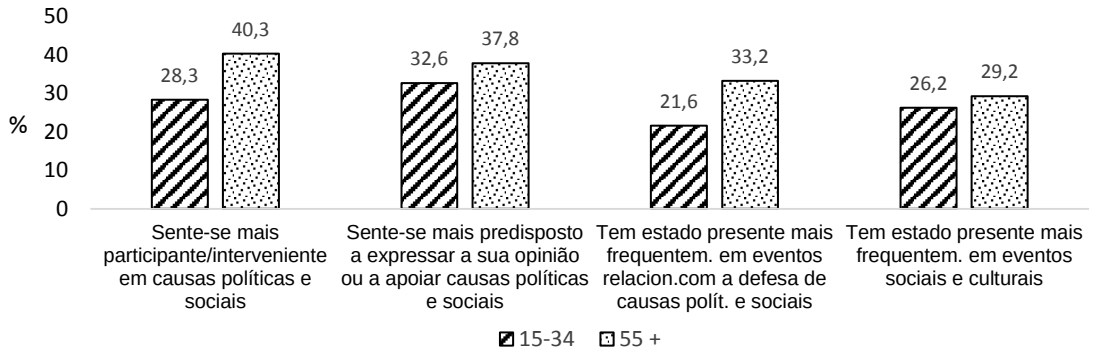
Figura 5.7 Perceções de jovens e seniores sobre a evolução da proximidade a amigos desde que usam redes sociais (% de concorda [4] ou concorda totalmente [5])*



* Universo dos utilizadores de redes sociais com 15-34 anos e com 55+ anos.

Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Figura 5.8 Perceções de jovens e seniores sobre a evolução da proximidade a causas políticas e sociais desde que usam redes sociais (% de concorda [4] ou concorda totalmente [5])*



* Universo dos utilizadores de redes sociais com 15-34 anos e com 55+ anos.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Na globalidade dos utilizadores de redes sociais, para além dos menos jovens, são os escolarizados com pelo menos o ensino secundário e os ativos quem mais declara a sensação de maior participação em causas políticas e sociais decorrente do uso de redes sociais. Entre os seniores destacam-se os ativos entre os 55-64 anos como os mais presentes em eventos relacionados com o tipo de causas referido. As redes sociais parecem refletir e reforçar a maior predisposição desses grupos para a participação política e social. Assim, para além da relevância da utilização dessas plataformas digitais na sensação de maior proximidade aos amigos e às suas atividades, opiniões e gostos, mais transversal entre grupos sociais, também a perceção da proximidade a causas políticas e sociais é reforçada entre uma boa parte dos seniores por essa utilização.

A vertente da sociabilidade é aprofundada com a análise de alguns dados suplementares, referentes à evolução da sensação de isolamento social e de depressão e das atividades com os filhos, e a sua comparação entre a população sénior utilizadora e não utilizadora de internet. Estes dados têm por referência o ano anterior à inquirição e dizem respeito a todos os indivíduos com 55 ou mais anos excetuando aqueles que indicaram não se aplicar a situação (cerca de 30% dos seniores no caso da sensação de isolamento e de depressão).

A maioria dos seniores (65%) declara estabilidade relativamente à evolução da sensação de isolamento (quadro 5.53 e figura 5.9). No entanto, entre os seniores utilizadores de internet essa sensação diminui mais (19%) do que entre os não utilizadores (6%). Esta variação de mais de 10% da redução da sensação de isolamento, com vantagem para os utilizadores, propõe que o uso da internet apareça como um fator propiciador da diminuição da perceção de estar sozinho e afastado dos outros.

Situação semelhante acontece em relação à sensação de estar deprimido (quadro 5.53). Cerca de 60% dos seniores manteve esse sentimento e, neste caso, chegam aos 20% os que declaram que o mesmo aumentou. Não obstante, tal como no caso da sensação de isolamento, é entre os internautas seniores que a sensação de estar deprimido mais reduz (18% face a 5% entre os não utilizadores).

Outras variáveis provocam alterações significativas na perceção da evolução das sensações de isolamento e depressão entre os seniores, como a escolaridade e o número de pessoas do agregado

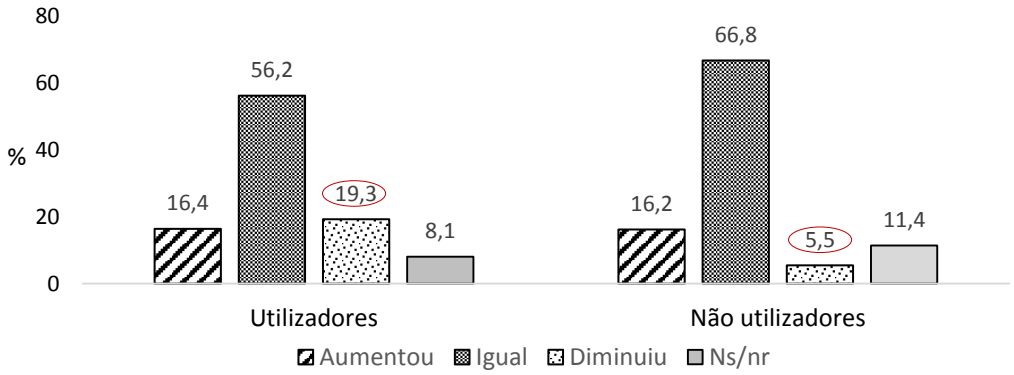
doméstico, no sentido de serem os mais escolarizados e os que vivem "a dois" os que mais declaram terem diminuído. No caso da depressão destacam-se também os ativos desempregados por assumirem mais ter aumentado essa sensação.

Quadro 5.53 Evolução de sensações de isolamento e depressão entre os seniores, segundo a utilização da internet (%)

		55+		
		Utilizadores	Não utilizadores	Total
Sensação de estar isolado do resto das pessoas (p<0,01)	Aumentou	16,4	16,2	16,3
	Igual	56,2	66,8	64,7
	Diminuiu	19,3	5,5	8,3
	Ns/nr	8,1	11,4	10,8
Total (n=400)*		100,0	100,0	100,0
Sensação de estar deprimido (p<0,01)	Aumentou	24,8	19,0	20,1
	Igual	51,6	64,6	62,0
	Diminuiu	18,3	4,7	7,4
	Ns/nr	5,3	11,8	10,5
Total (n=396)*		100,0	100,0	100,0

* Indivíduos com 55+ anos excluindo aqueles que indicam nunca ter acontecido a situação.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Figura 5.9 Evolução da sensação de isolamento entre os seniores*, segundo a utilização da internet (%)



* Indivíduos com 55+ anos excluindo aqueles que indicam nunca ter acontecido a situação.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Alargando a análise a todos os portugueses (quadro 5.54), verificamos que a idade não introduz diferenças relevantes na evolução dessas sensações entre os utilizadores de internet. Já entre os não utilizadores são os seniores quem menos diminui a sensação de estar isolado e quem, juntamente com os jovens de 15-34 anos, menos diminui a sensação de estar deprimido. Na verdade, são os não utilizadores seniores quem menos vê diminuída a sensação de isolamento no conjunto da população. Adicionalmente, é entre os seniores (seguidos dos jovens com 15-34 anos) que se verifica uma maior diferença na proporção de utilizadores e não utilizadores que expressam redução da sensação de estar isolado do resto das pessoas.

Quadro 5.54 Evolução da sensação de isolamento, segundo utilização da internet e idade (%)

		15-34	35-54	55+	Total (n=999)*
Utilizadores	Aumentou	9,8	9,1	16,4	10,5
	Igual	60,3	58,3	56,2	58,8
	Diminuiu	19,1	19,2	19,3	19,2
	Ns/nr	10,8	13,5	8,1	11,5
Total		100,0	100,0	100,0	100,0
Não utilizadores (p<0,01)	Aumentou	21,4	4,8	16,2	13,5
	Igual	55,0	69,9	66,8	67,1
	Diminuiu	10,7	18,2	5,5	9,0
	Ns/nr	12,8	7,0	11,4	10,4
Total		100,0	100,0	100,0	100,0

* Total de utilizadores e não utilizadores de internet excluindo aqueles que indicam nunca ter acontecido a situação.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Quanto às atividades realizadas com os filhos (quadro 5.55 e figura 5.10), a maioria dos seniores, em que essa situação se aplica, demonstra estabilidade (70%). Contudo, cerca de 20% dos seniores indicam terem diminuído essas atividades durante o último ano e 7% afirmam terem aumentado. São os seniores utilizadores de internet que mais referem que as atividades com os filhos aumentaram – 15% face a 5% entre os não utilizadores – e que menos referem que as mesmas diminuíram – 9% face a 23% entre os não utilizadores. Assim, a perceção de estar com os filhos diminui mais entre os não utilizadores e aumenta mais entre os utilizadores.

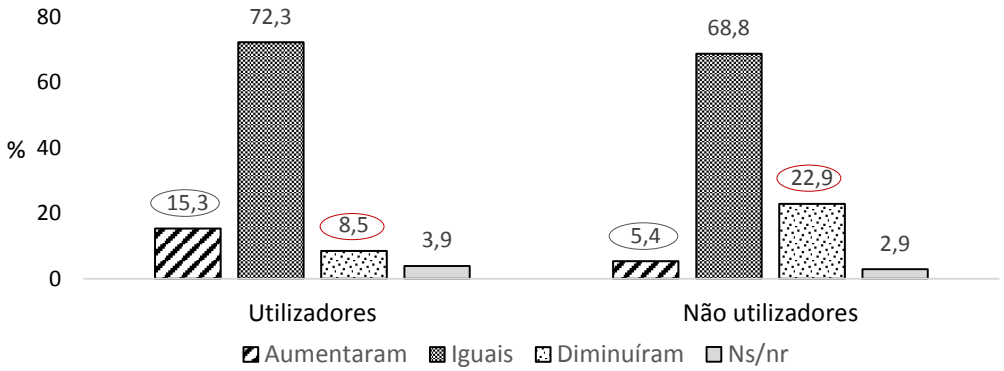
Entre a generalidade dos seniores, são as mulheres quem mais tem a perceção de usufruir menos da companhia dos filhos. Outras variáveis, como a escolaridade ou a idade, não introduzem diferenças estatisticamente significativas. Numa comparação da resposta dos seniores e dos restantes grupos etários a esta questão, verificamos que entre os adultos mais jovens é mais comum a perceção de ter aumentado as atividades com os filhos e menos comum a de ter diminuído (o que estará relacionado com a idade mais reduzida dos filhos destes indivíduos).

Quadro 5.55 Evolução das atividades com os filhos entre os seniores, segundo utilização da internet (%)

	55+		
	Utilizadores	Não utilizadores	Total
Aumentaram	15,3	5,4	7,4
Iguais	72,3	68,8	69,5
Diminuíram	8,5	22,9	20,0
Ns/nr	3,9	2,9	3,1
Total (n=411)*	100,0	100,0	100,0

* Indivíduos com 55+ anos excluindo aqueles que indicam não se aplicar a situação.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013 (p<0,01).

Figura 5.10 Evolução das atividades com os filhos entre os seniores*, segundo utilização da internet (%)



* Indivíduos com 55+ anos excluindo aqueles que indicam não se aplicar a situação.
Fonte: CIES-IUL, Inquérito *Sociedade em Rede em Portugal*, 2013.

Os dados apresentados neste ponto apontam assim para relevantes benefícios da utilização da internet e das redes sociais entre os seniores, destacando-se a perceção de maior proximidade a amigos e familiares, o esbatimento da sensação de isolamento e até o sentimento relativamente comum de maior participação em causas políticas e sociais. Parecem ser também favorecidos pelo uso das novas redes comunicacionais a diminuição da sensação de depressão e o convívio intergeracional, efeitos particularmente importantes entre as pessoas mais velhas.

A ideia de que as relações de sociabilidade tendem a reforçar-se entre os utilizadores da internet seniores é bastante evidente. Também se já tinha constatado em pontos anteriores, que a internet, nomeadamente as redes sociais, surgem como uma nova forma de relacionamento e uma ferramenta de contacto local e global. Constituem-se como potenciadores dos contactos à distância, intensificando a comunicação com família e amigos que vivem ou se encontram longe do sénior. O desejo de manter contacto com pessoas que estão distantes é, aliás, o principal motivo de adesão às redes sociais, seguido do desejo de "reencontrar" pessoas que já não se veem há muito tempo. Tal como para os outros indivíduos, os novos mecanismos de comunicação em rede acrescentam novas formas de sociabilidade e de contacto entre os seniores, o que pode ser particularmente relevante em idades mais avançadas.

A internet parece ter também para a população sénior uma importante vertente de promoção do contacto com a informação, que se coaduna com o estímulo da expressão da cidadania. A web e as redes sociais constituem-se como um instrumento de participação cívica e responsabilidade social, sobretudo entre os seniores que à partida já têm maior apetência para tal.

Embora seja evidente que a relação entre estas perceções e práticas e a utilização da internet é também explicada por outros fatores sociais que caracterizam os utilizadores e os não utilizadores, bem delineados no início do capítulo, parece claro que a promoção da sociabilidade, da perceção de integração social e de participação cidadã serão potenciais impactos da utilização de tecnologias de comunicação em rede entre as gerações mais velhas.

5.3 Seniores na rede: modos de utilização das novas TIC. A diferenciação dentro da homogeneidade

Nos pontos anteriores do capítulo analisaram-se os vários domínios da sociedade em rede em Portugal, tomando como foco os seniores, muito especialmente os protagonistas dessa forma de organização social, os internautas. Procedeu-se à caracterização da sua composição social e de outros aspetos relativos ao seu quotidiano e identidade, analisaram-se os seus padrões de uso das novas TIC e as suas representações e impactos. Até aqui a distinção baseou-se essencialmente entre utilizadores e não utilizadores de internet seniores e entre utilizadores seniores e utilizadores de outros grupos etários. Mas será que os seniores utilizadores de internet são um grupo totalmente homogéneo? Este ponto vem complementar a análise efetuada até aqui, procurando investigar se os internautas se subdividem em segmentos diferenciados, configurados multidimensionalmente, correspondentes a diferentes modos de apropriação e utilização das novas TIC.

Tal como noutras pesquisas (Costa, Ávila e Mateus, 2002), as formas possíveis de relação dos indivíduos com as dimensões do social, neste caso dos internautas seniores com a rede, são entendidas, analiticamente, como sendo o resultado de uma combinação complexa de múltiplas vertentes, as quais podem assumir configurações diferenciadas. Convocou-se assim em simultâneo um conjunto de dimensões, procurando, através de uma análise estatística de carácter multivariado, uma Análise de Correspondências Múltiplas (ACM), visualizar a sua disposição no espaço e apreender as principais configurações emergentes. Segundo Helena Carvalho (Carvalho, 2004a), três vetores são decisivos na seleção desta técnica: a multidimensionalidade do espaço de análise, a abordagem estrutural dessa multidimensionalidade e a operacionalização de indicadores categoriais. A representação gráfica disponibilizada pela ACM "contribui para fazer a aproximação à complexidade de configurações relacionais e multifacetadas" (Carvalho, 2004b), neste caso do espaço de utilização das novas TIC pelos seniores.

A análise multivariada teve por base um conjunto de dimensões e de indicadores fundamentais, selecionados de acordo com as linhas de investigação. A recodificação/junção das categorias foi também suportada pelos procedimentos estatísticos adequados e pelos resultados da análise uni/bivariada. Em concreto, a identificação e caracterização do espaço dos modos de utilização das novas TIC pelos seniores assentou no tratamento integrado dos resultados obtidos através do inquérito a respeito de um conjunto nuclear de dimensões/indicadores, que se especificam de seguida.

a) Frequência de uso da internet

Este indicador divide os utilizadores que recorrem à internet diariamente e os que o fazem com uma regularidade menos frequente, seja semanal, mensal ou mais ocasional.

b) Utilização da internet em dispositivos móveis e fora de casa

A este respeito considerou-se dois indicadores: a utilização de internet a partir de dispositivos móveis, tais como telemóvel/smartphone ou tablet; e a utilização da internet noutros locais que não a casa ou o trabalho.

c) Utilização de diferentes modelos comunicacionais na internet

Esta dimensão tem em consideração a utilização de diferentes lógicas de comunicação no contexto da internet. Assim, distinguiu-se: a utilização de redes sociais (ex. Facebook, Google+); a utilização de emails; a utilização de programas de mensagens instantâneas/chats (ex. Messenger, iChat) ou VoIP/conversação de voz e vídeo (ex. Skype); e a utilização de blogues ou do Twitter.

d) Atividades realizadas na internet

Relativamente a esta dimensão procurou-se, em primeiro lugar, contabilizar o número de atividades em cada domínio de uso. Assim, dividiu-se os utilizadores que realizam menos de três atividades e os que realizam três ou mais atividades, em cada domínio – comunicação, informação diversa, informação sobre a atualidade, entretenimento, bens e serviços, e conteúdos gerados pelo utilizador. Em segundo lugar, isolaram-se algumas atividades, que considerámos ter mais significado do ponto de vista substantivo e da diferenciação no seio da população em causa, e identificámos a sua realização ou não. Essas atividades são: procurar informação sobre saúde; utilizar serviços de homebanking; jogar jogos; pesquisar informação política, sindical ou associativa; pesquisar informação sobre serviços públicos; pesquisar informação sobre viagens; ler notícias; ver vídeos online; dar opinião ou avaliar produtos e serviços; fazer atualizações do seu status em redes sociais; comentar notícias numa rede social; e consultar bibliotecas, enciclopédias, dicionários ou atlas.

e) Usos do telemóvel

Considerou-se a realização de atividades para além da realização de chamadas e do envio de SMS. Assim, integrou-se nesta dimensão: atividades relacionadas com a internet e utilitários – navegar na internet, instalar aplicações e outro software, enviar e receber emails, enviar/receber mensagens multimédia, tirar fotografias e utilizar serviços de GPS –; atividades associadas a modos de comunicação mais complexos – realização de videochamadas, utilização de programas de chat e redes sociais –; e ainda um uso mais audiovisual – audição de música ou de rádio, visionamento de programas de televisão e de outros conteúdos audiovisuais. Para cada um destes três domínios de uso contabilizou-se a realização de pelo menos uma atividade.

f) Confiança na informação e capacidade de pesquisa na internet

Este domínio compreende um indicador sobre a perceção da credibilidade da informação disponível na internet, em que se dividiu os utilizadores entre os que menos confiam e os que mais confiam[38]. Integra ainda um indicador que remete para a facilidade de encontrar informação na internet, em que se se distingue entre os indivíduos que mais ou menos concordam com a afirmação "Na internet há muita informação mas não sei onde a encontrar"[39].

g) Motivos de uso de redes sociais e número de amigos

Quanto aos motivos de inscrição nas redes sociais, face à distribuição das respostas dos utilizadores seniores, distinguiu-se entre aqueles que se inscreveram por motivos associados à sociabilidade online – contactar com pessoas que já conhecem, conhecer pessoas novas, etc. – e aqueles que também tiveram a intenção de promover causas, eventos ou o seu trabalho. Um outro indicador diz respeito ao número de pessoas na área de amigos do site de rede social mais utilizado. Uma categoria corresponde a até 200 amigos e outra a 200 amigos ou mais.

h) Apoio a causas nas redes sociais

A análise da intervenção social no contexto das redes sociais tem por referência temporal o ano anterior à inquirição e compreende o apoio a causas nacionais ou internacionais através de um like ou de um comentário e o apoio a causas relacionadas com entidades associativas de campos temáticos diversos. Em ambos os casos considerou-se o apoio a pelo menos uma causa.

Através do procedimento estatístico referido, foi possível constatar que o espaço dos modos de utilização dos cibernautas seniores com as novas TIC é estruturado segundo dois eixos/dimensões fundamentais. A dimensão 1 é a mais relevante, aquela em cujas variáveis mais diferenciam os indivíduos, explicando mais variância da sua heterogeneidade quanto à relação com as TIC e internet[40]. No conjunto, as variáveis "utilização de redes sociais", "realização de atividades na internet de informação diversa" e "conteúdos gerados pelo utilizador" são aquelas que em termos médios mais discriminam no conjunto das duas dimensões, diferenciando mais os utilizadores de internet seniores. Já as variáveis "facilidade de encontrar informação na internet", "confiança na informação disponível na internet" e "utilização de internet noutros locais que não a casa ou o trabalho" são as que apresentam medidas de descriminação mais reduzidas.

[38] Numa escala de 1-não confia nada a 5-confia totalmente, considerou-se os inquiridos que responderam 4 ou 5 como os que mais confiam.
[39] Numa escala de 1-concorda totalmente a 5-discorda totalmente, considerou-se os inquiridos que responderam 4 ou 5 como os que têm mais facilidade.
[40] O modelo revelou-se estatisticamente consistente nas duas dimensões, principalmente na primeira (alfa de Cronbach = 0,9 e 0,7, respetivamente). A dimensão 1 destaca-se também face à dimensão 2 no que respeita à variância (inércia = 0,3 e 0,1, respetivamente).

O primeiro eixo estruturante (dimensão 1) distingue uma utilização mais intensa/diversificada/avançada da internet de uma utilização mais incipiente/desvinculada/básica; enquanto o segundo eixo (dimensão 2) diferencia o que se pode entender ser uma utilização mais relacional/social e uma utilização mais utilitária/informativa (figura 5.11).

Incorporando o maior número de variáveis, a dimensão 1 destaca a associação entre categorias que apontam para uma utilização mais frequente da internet, o recurso à rede para desenvolver as várias atividades consideradas e a realização de um maior número de atividades nas várias dimensões de uso, um uso plural do telemóvel, a utilização da internet a partir de dispositivos móveis e, embora com menor evidência, uma maior facilidade em encontrar informação na internet, uma maior confiança nessa informação e o acesso à internet noutros locais que não a casa ou o trabalho. Em oposição, aparecem as categorias que apontam para um uso menos regular da internet, para a não realização de várias atividades, para um uso menos diversificado da internet e do telemóvel, para a utilização da internet apenas em dispositivos não móveis e, ainda, para uma menor facilidade em encontrar informação na internet, uma menor confiança nessa informação e o acesso à internet apenas em casa ou no trabalho. O número de atividades realizadas na internet de produção (conteúdos gerados pelo utilizador) e de comunicação e a utilização ou não de redes sociais são os aspetos que mais afastam os utilizadores de internet seniores neste eixo.

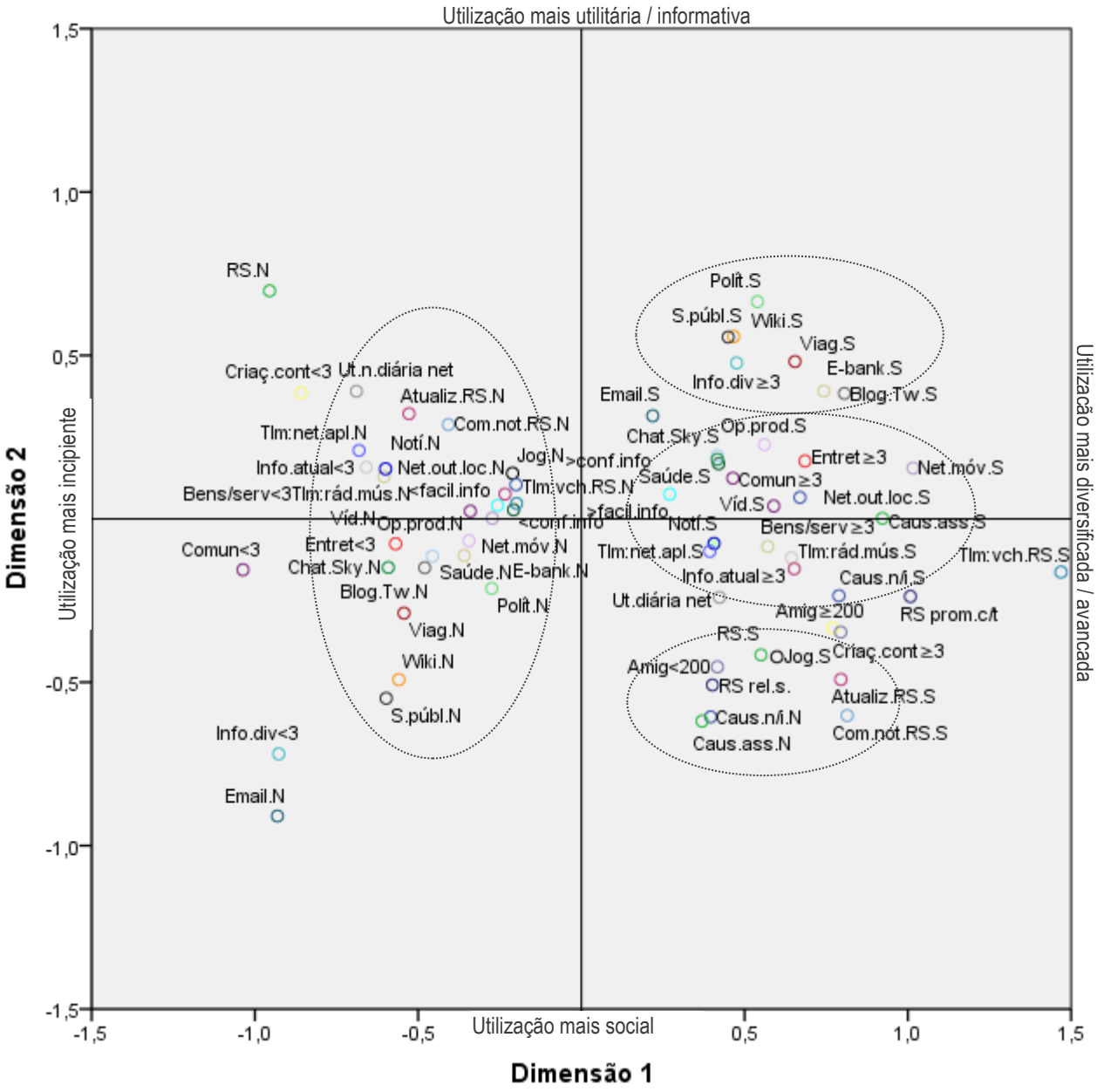
Por sua vez, a dimensão 2 incorpora um número mais restrito de variáveis. A distinção mais acentuada está relacionada com as atividades na internet de informação diversa, a pesquisa de informação sobre serviços públicos e a utilização de redes sociais, e ainda a consulta de enciclopédias online e o envio de emails. De um lado dispõem-se os seniores que utilizam redes sociais, fazem atualizações do seu status e comentam notícias nas redes sociais, apresentando mais hábitos de criação de conteúdos do que de pesquisa de informação. Em contraposição, encontram-se aqueles que não vão às redes sociais, mas pesquisam informação na internet (sobre política, serviços públicos, viagens), desenvolvendo um maior número de atividades de informação diversa do que de criação de conteúdos, consultam recursos informativos como enciclopédias (ou bibliotecas, dicionários, atlas) online e utilizam o email.

O procedimento estatístico realizado possibilitou a representação gráfica, num espaço bidimensional, das categorias das variáveis. A partir da leitura topológica da figura 5.11, da disposição das categorias das múltiplas variáveis pelos vários quadrantes e da interpretação do significado das associações entre grupos de categorias (privilegiando a leitura da proximidade entre as categorias e procurando núcleos de homogeneidade (Carvalho, 2004a)[41]), é possível associar ao plano diferentes

[41] Trata-se de associações privilegiadas, o que evidentemente não significa que todos os indivíduos em cada grupo apresentam todas as características de cada perfil.

configurações de utilização das novas TIC entre os seniores utilizadores de internet que integravam a sociedade portuguesa em 2013, permitindo esboçar perfis a este respeito.

Figura 5.11 Espaço bidimensional dos modos de utilização das novas TIC pelos cibernautas seniores



Um primeiro perfil remete para uma utilização retraída. Este grupo demarca-se por usos menos diversificados da internet e do telemóvel (mais focado em atividades básicas que são mais transversais, como, no caso do telemóvel, telefonar e enviar SMS). Os seniores que a integram têm maior dificuldade em encontrar a informação que pretendem, concordando que na internet há muita informação mas não sabem onde a encontrar. Tendem também a não utilizar internet em dispositivos móveis e a não aceder à rede noutros locais que não a casa ou o trabalho. Apresentam também um uso não diário da internet.

Não procuram informação sobre saúde, não utilizam serviços de homebanking, nem usam os modelos de comunicação online como a auto-comunicação de massa (ex. blogues, Twitter) e a comunicação interpessoal multimédia (ex. Skype, chats). Entre as atividades menos realizadas por este grupo destacam-se as relacionadas com bens e serviços, informação sobre a atualidade e entretenimento. Os dois quadrantes onde se configura este grupo distinguem um uso que apesar de, em geral, incipiente, básico e pouco diversificado, pode ser mais familiarizado com as redes sociais ou mais próximo da pesquisa de informação e do uso utilitário da rede.

Em relativa oposição, identificamos um outro perfil que assenta numa utilização relacional. O uso de redes sociais é aqui o traço mais marcante. A comunicação mediada de um para muitos é o principal modelo comunicativo utilizado por estes seniores. Tendem a aceder à internet mais regularmente que o perfil anterior e as atividades que realizam passam em grande medida pelo contexto das redes sociais: atualizam o seu status, comentam notícias, jogam. Observa-se neste grupo alguma desvinculação em relação a causas sociais, não tendo estes seniores o hábito de apoiá-las online. A inscrição nas redes sociais é originada por motivos relacionados com a sociabilidade, o que mostra que o contacto interpessoal assume aqui uma particular relevância. O número de amigos é variável, mas tende a ser inferior a 200, o que pode evidenciar a presença neste grupo de seniores com redes sociais offline menos amplas do que em outros perfis.

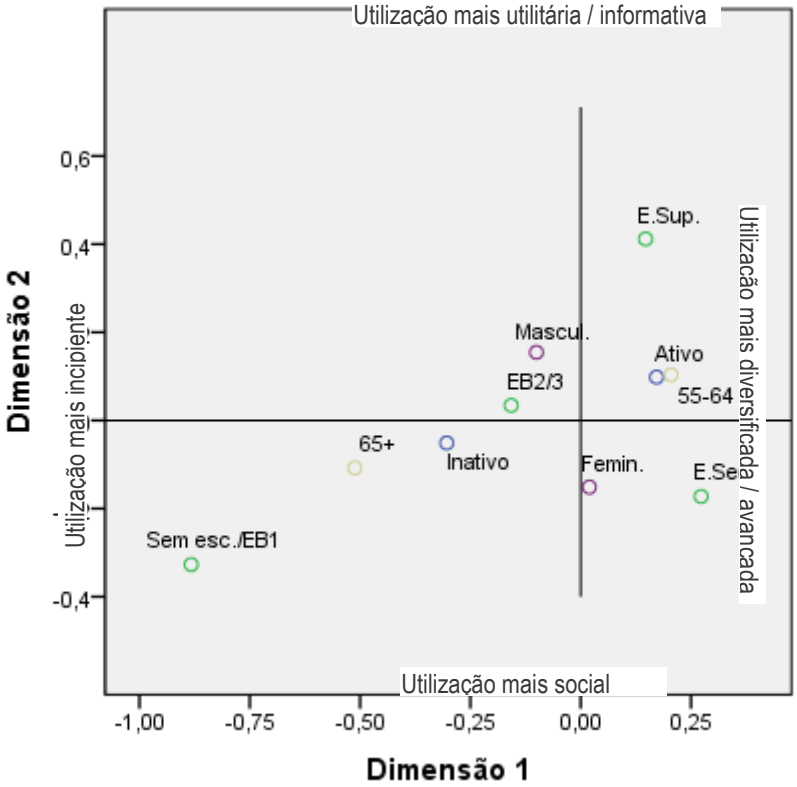
Em contraposição aos perfis-tipo anteriores (ao primeiro por ter uma utilização menos incipiente e ao segundo por ter uma utilização menos social), encontramos um grupo fundamentalmente identificado pelo seu uso mais instrumental (utilitário, informativo) do ciberespaço. Neste modo de relação encontramos os seniores que se evidenciam pela utilização da internet para pesquisa de informação diversa, como informação sobre serviços públicos ou sobre viagens, informação política ou associativa, ou ainda a consulta de bibliotecas, enciclopédias ou dicionários. Serviços como o homebanking são também utilizados por este grupo. Estes seniores tendem ainda a aceder a blogues e, embora não seja um traço distintivo, a usar o email.

Um último modo de utilização das novas TIC surge entre os dois anteriores, sem se distinguir no eixo relacionado com a vertente de utilização mas diferenciando-se no eixo da complexidade. Este perfil prefigura uma utilização mais integral das novas TIC, no sentido de ser mais diversificada, ter um pendor tanto social como informativo, e incluir atividades com maior grau de complexidade. Evidencia-se a maior incidência de atividades de comunicação, como a utilização de programas de mensagens instantâneas e VoIP (conversação de voz/vídeo em tempo real através da internet, ex. Skype) e até mesmo do email; e de atividades de informação sobre a atualidade, como ler notícias. Este grupo pesquisa também outro tipo de informação, nomeadamente sobre saúde, e dá opinião ou avalia produtos e serviços. Os utilizadores integrais são os que mais realizam online atividades relacionadas com bens e serviços e também de entretenimento (como o visionamento de vídeos online). Destacam-se também pelo uso da internet fora de casa e por utilizarem diversas funcionalidades do telemóvel. Os seniores deste perfil apoiam causas online (quer de associações quer nacionais e internacionais), pelo que se

compreende o facto de o seu uso de redes sociais estar mais próximo de motivações não exclusivamente de relacionamento social mas associadas também à promoção de causas, eventos ou trabalho[42]. A criação de conteúdos aproxima-os dos utilizadores relacionais, mas, assente nas premissas anteriores, sugere-se o tipo de conteúdos ser diferenciado. De notar ainda a utilização diária da internet por estes seniores e alguma tendência para os mesmos terem maior facilidade em encontrar a informação que pretendem online e terem mais confiança nessa informação.

Procurou-se ainda perceber quais são ao atores mais típicos destes modos de utilização das novas TIC. A fim de averiguar sobre a relação das variáveis identificadas com outras de caracterização sociodemográfica, projetaram-se estas últimas (passivas/suplementares) no espaço estruturado pelas primeiras (ativas) (figura 5.12). Como variáveis suplementares, para caracterização da composição social do espaço de relação com as novas TIC, foram utilizadas o sexo, a escolaridade, a condição perante o trabalho e o grupo etário.

Figura 5.12 Configuração social do espaço bidimensional dos modos de utilização das novas TIC pelos cibernautas seniores



[42] Algumas variáveis relacionadas com as redes sociais, por se aplicarem aos seus utilizadores, mostram-se discriminantes dentro da dimensão em que se localizam mas revelam-se relativamente homogéneas em termos da disposição das suas categorias no plano face a outros quadrantes (as diferentes categorias localizam-se no mesmo quadrante). É o caso do número de amigos nas redes sociais, dos motivos de inscrição nas redes sociais e do apoio a causas nas redes sociais. A sua disposição não deixa, contudo, de sugerir tendências em termos da proximidade aos perfis identificados.

Observando os planos e incidindo sobre a localização das categorias dos indicadores sociais no espaço bidimensional da utilização das novas TIC, é interessante constatar que uma utilização mais retraída/incipiente está associada a níveis de escolaridade mais reduzidos – até ao ensino básico (sendo que os seniores sem escolaridade ou com o 1º ciclo do ensino básico são os que mais se distanciam de utilizações mais avançadas da internet, associando-se também a um uso de menor pendor informativo). Evidenciam-se também neste tipo de utilização os seniores com 65 ou mais anos e os inativos. Utilizações mais avançadas estão mais próximas de qualificações ao nível do ensino secundário e superior (este último nível associa-se mais à utilização instrumental), de uma situação profissional ativa e da faixa etária dos 55-64 anos (estes aspetos estão mais associados a uma utilização integral). O sexo é o aspeto que menos diferencia a utilização da internet, sendo contudo notada uma ligeira associação das mulheres a usos mais relacionais/sociais e dos homens a usos mais utilitários/informativos (independentemente de esses usos serem mais avançados ou menos – conforme leitura da dimensão 2).

A análise conduzida neste ponto, mais do que definir perfis, contribui para detetar tendências, aproximações e distâncias entre variáveis – em alguns casos bastante proeminentes –, refletindo o posicionamento de diferentes grupos de seniores em relação à utilização das novas TIC.

Importa considerar que a análise quantitativa incidiu em dados de 2013, e que apesar de recair sobre relações entre práticas e perceções, que não se alteram de forma muito célere, a internet está recentemente mais difundida entre os seniores. Adicionalmente, o número não muito elevado de indivíduos da amostra em que incidiu a análise multivariada (indivíduos com mais de 55 anos utilizadores de internet, n=111) exige alguma precaução na generalização dos resultados.

Não obstante, esta análise serve de base para a componente qualitativa do estudo, orientando-a e procurando ser complementada por esta. Dos dados quantitativos sai reforçada a perspetiva de que a vivência do online, e dos processos informativos, comunicativos, de sociabilidade que lhe são inerentes, pelos seniores, refletem os padrões de desigualdade que estruturam a sociedade portuguesa. Para além de distinções entre grupos etários, entre utilizadores e não utilizadores, encontrámos também heterogeneidade na apropriação e uso das novas TIC dentro do conjunto dos utilizadores seniores – podendo ser mais incipiente ou avançada, com uma componente mais social ou informativa. Importa assim aprofundar ainda mais os modos de relação dos seniores com as novas TIC, alimentando os dados até agora apresentados com outros de caráter mais subjetivo, e explorar também casos menos típicos no que respeita às características sociais dos seus protagonistas, o que é matéria para o capítulo seguinte.

Capítulo 6. Seniores na internet: experiências, singularidades e modos de relação a partir de uma abordagem qualitativa

Neste capítulo são objeto de análise as entrevistas a seniores realizadas no âmbito desta tese, as quais se centram nas experiências de vinte pessoas com mais de 60 anos relativamente à utilização da internet e outras TIC. Como explicitado na metodologia, as entrevistas decorreram entre o final do ano de 2017 e o início do ano de 2018 (exceto em um dos casos, em que, convenientemente, se realizou ainda em 2016) e tiveram por base um guião semiestruturado, com uma vertente biográfica, que foi usado de forma bastante flexível.

No primeiro ponto deste capítulo procede-se a uma análise transversal da informação recolhida, pretendendo-se dar uma visão panorâmica das trajetórias, práticas, competências, significados e impactos associados à utilização das novas TIC, especialmente da internet, e das perspetivas de futuro em torno de temas associados à evolução tecnológica e à inclusão digital. Sintetizam-se os principais denominadores comuns e os traços mais salientes encontrados nos depoimentos dos seniores, sem deixar de exemplificar, evidenciar as singularidades e os aspetos improváveis mais relevantes.

Numa segunda parte do capítulo adota-se uma perspetiva que destaca a pluralidade das formas de relacionamento dos seniores com as novas TIC, apresentando-se uma tipologia (produzida com base na informação multidimensional recolhida) e desenvolvendo-se a caracterização de cada perfil (com recurso sistemático a casos concretos que personificam a análise efetuada).

Complementam esta informação um conjunto de quatro breves retratos, ilustrativos de trajetórias e modos de relação com as novas TIC, presentes nos anexos desta tese (Anexo E).

6.1 Trajetórias, práticas e significados na relação com as novas TIC: análise transversal

6.1.1 Trajetórias

Com o intuito de perceber como as novas TIC foram entrando na vida destes seniores, até se tornarem utilizadores de internet, exploramos a componente biográfica das entrevistas. Aborda-se, assim, de seguida, a caracterização social dos entrevistados, as suas trajetórias de vida e de contacto com as novas TIC e as motivações para começarem a usar internet. Este ponto é particularmente rico em aspetos subjetivos, narrativa de experiências pessoais, dando conta da transição para a sociedade em rede, pelo que nele recorremos particularmente a exemplos de casos concretos que personalizam a identificação de diferentes tipos de trajetos de contacto com as novas TIC.

Caracterização social dos entrevistados

O quadro 6.1 apresenta a caracterização das pessoas entrevistadas, identificadas por um nome fictício, segundo algumas variáveis sociodemográficas e socioeconómicas. Nele pode constatar-se a diversidade de perfis sociais dos entrevistados, todos eles utilizadores de internet.

Como se pode verificar, as pessoas que participaram no estudo distribuem-se de forma idêntica em termos de sexo: dez mulheres e dez homens. Realizámos entrevistas com utilizadores com mais de 60 anos e esmagadoramente com mais de 65 anos, procurando beneficiar de testemunhos de trajetórias de vida mais longas e de diferentes fases da vida. Concretamente, as idades dos seniores entrevistados variam entre os 61 e os 82 anos: dois deles encontram-se no grupo dos 60-64 anos; sete têm entre 65 e 69 anos; outros sete apresentam idades entre os 70 e os 74 anos; o grupo dos 75-79 anos integra dois seniores; e os últimos dois entrevistados ultrapassam os 80 anos de idade. No que diz respeito à escolaridade, e segundo as equivalências aos atuais níveis, sete pessoas entrevistadas completaram apenas o 1º ciclo, nove pessoas concluíram o 3º ciclo, duas detêm o nível de ensino secundário e outras duas o superior.

A quase totalidade dos entrevistados encontram-se reformados, embora um deles exercendo ainda paralelamente atividade profissional. Contabilizam-se duas pessoas ainda ativas perante o trabalho, uma delas empregada (por conta própria) e outra em situação de desemprego. A atual ou última atividade profissional dos entrevistados é bastante diversificada em termos do grupo e da categoria socioprofissional, cobrindo-se também profissões mais e menos qualificadas (desde a atividade de empregado doméstico até à de dirigente de departamento governativo).

Quanto à residência (segundo a NUTS2), embora a maior parte das pessoas entrevistadas resida na Área Metropolitana de Lisboa, estão também representadas as regiões do Alentejo, Algarve, Norte e a Região Autónoma dos Açores. Importa notar que todos os indivíduos nasceram em Portugal, à exceção de uma entrevistada de origem africana, que nasceu em Angola, mas que já vive no nosso país há mais de três décadas. Os agregados domésticos são compostos maioritariamente por duas pessoas, situações em que vivem com o/a cônjuge. Porém, três pessoas vivem sozinhas, sendo duas viúvas e uma divorciada, e duas vivem em agregados de três pessoas, situações em que vivem com o/a cônjuge e um filho.

Quadro 6.1 Entrevistas a seniores utilizadores de internet: caracterização social dos entrevistados

	Nome	Sexo	Idade	Nível de escolaridade (equivalente)	Condição perante o trabalho	Atividade profissional (atual ou última)	Residência (concelho)	Agregado doméstico	Contacto com inst./iniciativa de inclus. digit. sén.
1	Alice	F	73	1º ciclo EB	Reformada	Porteira	Lisboa	2	Sim
2	Beatriz	F	70	3º ciclo EB	Reformada	Empregada de escritório	Matosinhos	2	Sim
3	Conceição	F	72	3º ciclo EB	Reformada	Técnica de secretariado	Almada	2	Não
4	Gracinda	F	79	1º ciclo EB	Reformada	Auxiliar de ação educativa	Viana do Alentejo	1	Sim
5	Júlia	F	61	3º ciclo EB (N.Oport.)	Desempregada	Operadora de lavandaria hospitalar / artesã	Seixal	2	Não
6	Maria	F	72	3º ciclo EB	Reformada	Empregada administrativa de contabilidade e escrituração	Setúbal	2	Não
7	Matilde	F	70	ESec	Reformada	Produtora de conteúdos culturais em rádio e televisão	Lisboa	2	Sim
8	Madalena	F	69	ESup (lic+pós-grad)	Reformada	Dirigente da administração local em áreas sociais	Lisboa	1	Não
9	Ana	F	81	1º ciclo EB	Reformada	Empregada doméstica	Viana do Alentejo	1	Sim
10	Rosa	F	65	1º ciclo EB	Reformada	Operária	Ponte de Sor	2	Não
11	Alfredo	M	79	3º ciclo EB (ESec incomp.)	Reformado	Diretor fabril	Lisboa	2	Sim
12	António	M	68	3º ciclo EB	Reformado	Técnico de eletricidade e eletrónica	Viana do Alentejo	2	Sim
13	César	M	69	ESec	Reformado	Administrativo/empresário (loja de gestão de condomínios)	Lisboa	3	Sim
14	Eugénio	M	65	3º ciclo EB	Reformado e a trabalhar	Operador de máquina de trabalhar madeira (orlador) / reparador de equipamentos eletrónicos	Seixal	2	Não
15	Fernando	M	62	1º ciclo EB	A trabalhar	Comerciante/empresário (café/restaurante)	Benavente	2	Não
16	Henrique	M	70	3º ciclo EB	Reformado	Formador profissional na área do CNC	Setúbal	2	Não
17	Joaquim	M	82	1º ciclo EB	Reformado	Empresário (lojas de informática e artigos de pesca e mar)	Portimão	2	Não
18	Mário	M	67	1º ciclo EB	Reformado	Motorista de autocarros	Lisboa	2	Não
19	Marcos	M	66	3º ciclo EB (ESec incomp.)	Reformado	Técnico de manutenção de aeronaves	Loures	3	Não
20	João	M	70	ESup (lic+mestr)	Reformado	Diretor regional de departamento governativo	Ponta Delgada (Açores)	2	Não

A diversidade de perfis sociais, não sendo representativa, permite explorar aspetos transversais e diferenciais. Um outro aspeto tomado em consideração desde o início na seleção dos entrevistados foi o contato com instituições ou iniciativas de inclusão digital de seniores. Entre os vinte entrevistados, oito protagonizam trajetórias de relacionamento com essas instituições ou iniciativas. É o caso da participação em universidades seniores, em contextos geográficos diferenciados, mas também da já referida colaboração de uma entrevistada em testes de usabilidade de produtos TIC para seniores num centro de investigação aplicada (com informação mais detalhada no capítulo das iniciativas).

Importa ainda fazer um breve apontamento ao facto de a maior parte dos seniores entrevistados manter uma vida ativa, desenvolvendo atividades fora de casa e participando na vida social, embora com diferentes gradações (no sentido da tipologia de seniores por relação às atividades que desenvolvem apresentada em Colombo, Aroldi e Carlo, 2015). Contabilizamos cerca de quatro pessoas que mantêm, de forma mais destacada face a outros, um maior apego ao lar e à vida doméstica, seja por opção, por serem menos sociáveis ou por questões de saúde e mobilidade.

Trajetórias de vida

Encontramos entre os seniores entrevistados trajetórias de vida diversificadas, com marcos relevantes que espelham a realidade do país nas últimas oito décadas e a sua evolução social e económica.

É transversal a uma grande parte das pessoas entrevistadas o sentimento de mágoa por não terem conseguido desenvolver trajetos escolares mais longos, pelas condições de vida quando crianças e jovens, pelas dificuldades financeiras, pela ideia generalizada de que as raparigas tinham de tomar conta dos irmãos ou, tal como os rapazes, tinham de ir trabalhar com uma idade ainda muito reduzida. Entre as pessoas do interior do país, vivendo em contexto mais rural, são comuns os discursos que refletem uma vida de trabalho físico duro, associado ao trabalho do campo.

> Agora estava eu a dizer a eles [aos netos]: "Olha, a avó com 10 anos já trabalhava". Éramos obrigados a trabalhar, não é? (…) Acabei por ficar com este dedo com o osso aqui a ver-se, do cabo da enxada. A vida dantes era assim e as raparigas não tinham oportunidade, de maneira nenhuma, para estudar. E os rapazes, só algum, de alguém mais abonado, não é?! (…) Era uma vida muito difícil (…). O meu sonho de criança era estudar para aprender a falar como devia ser, saber pegar num livro, num jornal e saber o que as palavras diziam - eu sabia ler, mas não sabia o significado das palavras e eu tinha muita pena disso - e era fazer os bordados. Mas enquanto estive lá, foi o meu pai que mandou em mim e nunca aprendi nada disso, que ele nunca permitiu.
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

> A escolaridade é o quarto ano, a quarta classe, porque naquela altura... (…) Comecei a trabalhar aos 14 anos, mas só comecei a descontar aos 34. (…) o meu pai era agricultor, andei à ceifa com ele, (…) e depois o meu pai teve também um telheiro, de fazer tijolos (…), foi um bocadinho trabalho custoso (…). Depois às vezes nos intervais (sic) ia à monda ou à azeitona. E depois ficava em casa a ajudar a minha mãe. (…) andei também em doméstica. (…) Depois concorri para auxiliar [educativa]. De uma primeira vez não consegui, mas à segunda foi, tinha 34 anos.
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

> Eu não sei o que é a adolescência. Não fui um jovem normal, fui um jovem trabalhador sempre. Trabalhava de manhã e chegava a casa à noite, portanto no meu tempo não havia benesses.
>
> Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

Os excertos seguintes ilustram como o ingresso numa fase mais avançada da vida em instituições como as universidades seniores pode significar valorização pessoal, em contrassenso ao curto percurso escolar trilhado na juventude.

> Eu só tenho a quarta classe, não tive hipótese de estudar, embora gostasse muito (…). Não me deixaram seguir o meu sonho (…). E mais tarde venho parar à universidade. Acho que a pessoa lá por estar velha não está, como um trapo velho, arrumada a um canto! É ou não é?
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

> Na universidade gostava eu de ter andado quando me mandaram para o campo. (…) agora venho para aqui [para a universidade sénior] (…) ensinar renda, costura, arraiolos, o que as pessoas quiserem aprender, do que sei. (…). Quer dizer que eu em pequenina tiraram-me da universidade e agora estou aqui...
>
> Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

Por outro lado, para esta geração, a escolaridade não é o único fator relevante e diferenciador. Se para uma parte dos seniores era difícil "no seu tempo" fazerem escolaridades prolongadas, ao longo da vida eles foram substituindo essa "lacuna" por experiências. Referimo-nos à denominada aprendizagem informal, que difere consoante os ambientes em que cada indivíduo se move, a sua rede de sociabilidade, o seu percurso e experiência profissional ou a riqueza das vivências pessoais. Com um cariz mais formal, também as formações realizadas por via profissional são significativas para complementar percursos escolares não suficientemente longos ou adaptados às funções e cargos profissionais que cada um foi exercendo ao longo da vida.

> A escolaridade é o liceu antigo, o ensino secundário. Mas depois fiz vários cursos porque (…) estive ali na área da comunicação social, televisão e rádio, e, portanto, para entrar para aí tive que fazer os cursos, não é?
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

Alguns seniores assinalam as diferenças em termos das perspetivas e condições de vida entre a sua geração e as gerações mais jovens, que demarcam tipos de sociedade distintas. Nos depoimentos que se seguem, dois seniores recordam as dificuldades que passaram no passado, mostrando, em contraponto, uma representação positiva da atual sociedade baseada no conhecimento e no desenvolvimento tecnológico, que percecionam como geradora de maiores oportunidades.

> Eu sou da província e quando vim para Lisboa tinha a quarta classe. Portanto, estudei de noite e trabalhei de dia, claro. Portanto, tive uma vida com dificuldades. É evidente que hoje, sem todos estes conhecimentos, era andar quarenta anos para trás, era voltar ao antigamente. E eu não quero, não gosto. Porque sei o que era o antigamente (…) e o antigamente era muito mau.
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

> Isto é tudo coisas que têm vindo boas. Porque já não há gente a trabalhar no campo como havia. Porquê? Há os escritórios, as pessoas aprendem estas coisas... Tudo mais fácil.
>
> Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

Os entrevistados referem que a existência das tecnologias atuais quando eram mais jovens teria sido positiva. Mas, recordando a juventude, narram também de forma satisfatória as brincadeiras ao ar livre, com o pião, sem telemóveis ou computadores por perto (confrontando com a realidade dos mais novos atualmente). Algumas pessoas relembram também que a rádio e a televisão (com um número de canais muito reduzido) eram os meios de comunicação privilegiados e quase exclusivos antes da difusão da internet.

> Hoje em dia vejo que os jovens não desfrutam. (…) Não adquirem as autodefesas. (…) Fui criado numa quinta aqui no Seixal e era subir árvores, chafurdar, jogar à bola descalço (…), desafiar as vacas, ir à fruta. (…) Eu quando queria brincar tinha que fazer o meu brinquedo (…). Não imagina, aquelas pilhas retangulares de 9 volts, agarra numa pilha velha e põe um arame num dos pernes, levantava aquilo e falava. Era um telemóvel! Com 12 anos não havia nada disto.
>
> Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.

> Há muitas diferenças, muitas. Mesmo para brincar… Eu nasci há 67 anos, nem bolas havia, nós jogávamos ao pião, (…) à malha também. (…) brincávamos muito mais. Agora as crianças fecham-se em casa (…) e nem com a família se comunicam. (…) fixam-se muito nisso [na internet].
>
> Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

> Não havia internet…os computadores eram a televisão. Era o rádio e a televisão, era o que existia. Ouvia muita rádio. Hoje raramente ouço (…).
>
> Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

Também o surgimento do telemóvel, como meio de comunicação interpessoal móvel (ainda sem as funcionalidades que hoje existem, apenas com comunicação por voz ou texto), em contraste com o telefone fixo, é bastante mencionado. Recorda-se a sua maior dimensão, o preço mais elevado das chamadas telefónicas e a forma como esse aparelho veio revolucionar a comunicação e a vida das pessoas, causando estranheza para alguns mas rapidamente se alastrando o seu uso.

> Fui talvez um dos primeiros em Portugal que tive um telemóvel, que era um calhamaço deste tamanho… Porque fui para uma fábrica em Oeiras que não tínhamos telefone, então tivemos de comprar (…). Fiquei encantado com isto. Hoje não quero outra coisa.
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

> Nessa altura foi muito útil, o primeiro telemóvel, (…) porque antes disso eu chegava ao escritório: "Há este problema assim assim.", um problema qualquer que eu tinha que me deslocar, por exemplo, a Cascais, e eu tinha acabado de chegar de Cascais! Quer dizer, isso facilitou a nossa vida. Nós é que não damos valor ao que isto é... (…) porque é o nosso dia-a-dia, mas quem não teve é que pode dar valor, de facto, ao quanto foi esta evolução, e o quanto veio melhorar a vida das pessoas em todos os níveis.
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

> Eu comprei logo dos primeiros telemóveis. (…) Ainda era um tijolo grande (…). Eu era motorista da Carris e trabalhava num biscatezito na Feira Popular, num restaurante, (…) e então, os "gajos" gozavam-me, os indivíduos gozavam-me: "Telemóvel para quê? (…)" e passado pouco tempo, tudo cheio deles! (…) Custou

> 50 contos na altura, 250€. (…) Depois era bom, a gente escusava de sair do autocarro e a gente ligava, mas já se pagava muito e então quando era para a rede fixa, ui. Hoje não, este não paga nada, não é! (…) Mudou muita coisa (…). A gente está contactável sem problemas nenhuns. (…) Para mim foi das maiores revoluções que podiam ter existido.
>
> Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

Na continuidade da análise das trajetórias de vida, importa ainda referir que acontecimentos como a Guerra do Ultramar ou a Revolução do 25 de Abril de 1974 são eventos de vida marcantes para esta geração que foram assinalados no discurso de alguns seniores entrevistados. Também a reforma, que marca a passagem para a inatividade perante o trabalho e representa o início de uma outra fase da vida, e o aparecimento de problemas de saúde são mencionados ao longo das entrevistas como eventos que implicaram mudanças significativas na vida de alguns seniores.

> Eu era uma pessoa muito ativa. (…) eu há uns anos para cá (…) a minha vida levou uma volta muito grande, e eu estranho. O que eu fazia e o que eu não consigo fazer. É muito complicado. (…) A gente depois de me acontecer aquilo que me sucedeu, a gente pensa assim: (…) cada dia é um dia.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

Trajetórias de contacto com as novas TIC

A maioria dos entrevistados (12) começou a utilizar internet já na década de 2010. Contudo, uma parte (5) utiliza internet desde a década de 2000 e um número mais restrito (3) afirma mesmo aceder desde a fase inicial do seu surgimento no país, nos anos 90.

Dos 18 entrevistados que já estão reformados, metade começou a usar o ciberespaço ainda antes de entrar nessa situação de inatividade perante o trabalho. Quanto ao uso de computador, contabilizam-se 11 dos 20 entrevistados a usá-lo no contexto laboral.

Sete entrevistados frequentam ou frequentaram atividades promovidas por universidades seniores. Essas entidades (referidas em mais pormenor na metodologia) são a UNISBEN, universidade sénior localizada no centro de Lisboa, que oferece um amplo leque de disciplinas relacionadas com as TIC e a internet, e a Universidade Popular Túlio Espanca/Universidade de Évora, que no âmbito do Polo de Viana do Alentejo, promove aulas de informática na Biblioteca Pública de Alcáçovas.

Para além do trabalho ou da universidade sénior, o contacto com a internet surgiu entre alguns entrevistados (também) por via dos filhos e/ou outros familiares (netos, cônjuges), sendo que em alguns casos a autodeterminação (associada ao autodidatismo) também é relevante.

Com base na análise das trajetórias de contacto com as novas TIC entre os seniores, identificamos três tipos principais de trajetos, explicitados na figura 6.1.

O trajeto mais tendencial é aquele em que o contacto com a internet é mais inicial, protagonizado por pessoas que exerciam uma atividade profissional que implicava um contacto relevante com as novas TIC, conjugada com formação, contacto com TIC no quotidiano ou através dos grupos de pares, ou

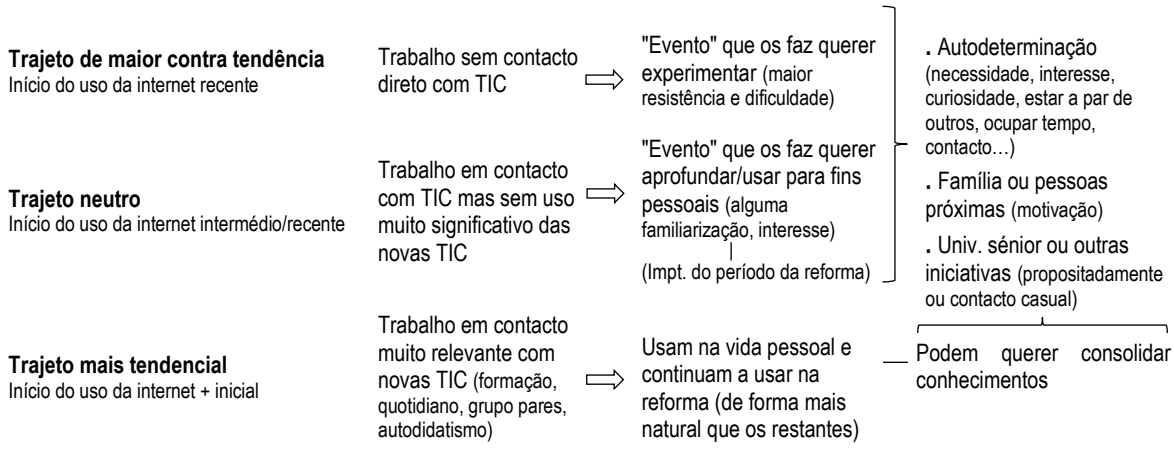
mesmo esforço autodidata. Usavam antes da reforma na vida profissional e também pessoal e continuam a usar na reforma (de forma mais natural que os restantes), podendo querer consolidar conhecimentos nessa fase da vida, nomeadamente no contexto das universidades seniores.

Já no trajeto de maior contra tendência, o início do uso da internet é mais recente, configurando situações em que não se tinha contacto direto com TIC no contexto laboral e em que há um "evento" (enquanto um motivo que despoleta a ação) que os faz querer experimentar. Nesta situação há maior resistência e dificuldade no uso.

Por sua vez, encontramos um trajeto que denominámos de neutro, por se situar num espaço intermédio entre os anteriores. Nesse trajeto existe contacto com TIC no trabalho mas sem um uso muito significativo das novas TIC (por exemplo, usa-se computador, mas não se usa internet), sendo que algo os vai fazer querer aprofundar ou passar a usar para fins pessoais. Aqui existe já previamente alguma familiarização e interesse.

Nestes últimos dois casos a reforma constitui um período favorável ao desenvolvimento do interesse pelo uso da internet, pelo maior tempo disponível. A vontade de experimentar ou aprofundar o uso poderá ter que ver com autodeterminação (por necessidade, interesse, curiosidade, querer estar a par de outros, ocupar o tempo, estar em contacto, etc.), com a motivação conferida pela família ou pessoas próximas ou pela participação em universidades seniores ou outras iniciativas de promoção da literacia digital. No caso da universidade sénior, a inscrição na universidade pode ser motivada pela vontade de aprender TIC ou as aulas de TIC podem surgir de forma casual como uma das disciplinas que encontram no seguimento da inscrição na universidade.

Figura 6.1 Trajetórias de contacto com as novas TIC entre os seniores



Trajeto tendencial

O caso de João exemplifica bem o percurso tendencial. Exercendo atividade profissional no contexto universitário, é referido o contacto inicial com a internet quando esta não estava ainda muito divulgada. Este entrevistado lembra histórias caricatas que mostram como a internet, quando ainda não se sabia muito bem o que era, veio revolucionar o trabalho nesse contexto ("era um mundo novo"). A continuidade do uso da internet em casa é assumido com naturalidade.

> Eu acho que nunca tive um Spectrum, mas tive uma coisa parecida. (…) A internet efetivamente acontece, eu já estava [a trabalhar] na Universidade dos Açores, e acontece em 90 e... em 1992, 91. Aliás, porque a internet foi introduzida, mas eles queriam... não sei se queriam disciplinar o acesso, mas eu comecei a mexer e achei que aquilo estava esquisito! E, por conseguinte, de certa maneira, foi assim que eu descobri (…) e disse: "Ah, mas já tenho, já estou na internet!". (…) eu não sei a razão, ou porque estavam ainda na fase de ensaio... Mas entro sem dar cavaco, estava lá e fiz, entro! E era um mundo novo, eu recordo-me... Também há uma pequena história divertida. (…) Os Açores não primava e não prima pela riqueza de dados estatísticos (…). O certo é que eu, efetivamente, estava preocupado com a inflação e decidi fazer uma pesquisa: "inflação" (risos). E sai uma coisa, 4 milhões de referências, 4 milhões, naquela coisa de… E dei conta disso aos meus colegas: "Eh, pá, a nossa inflação, 4 milhões!", uma coisa assim. Isso é nos tempos novos, nos tempos novos da internet! Asseguro-lhe que depois durante uma semana corria na universidade que o João tinha ido à coisa e tinha 4 milhões! (…) Há uma outra história que (…) tem a ver com aquele período inicial. (…) uma senhora estudiosa do grego antigo (…), a tese era isto, era quantificar as vezes que a palavra "ordenado" (…) apareceu no conjunto que nós herdámos da literatura grega antiga. E então ela fez o trabalho, estava o trabalho praticamente feito... e chegou a internet! (riso) E ela faz a pesquisa e (…) tinha faltado ainda umas 50 referências e tal, é uma história... Mas isso é daquelas histórias que corria na altura. (…) Foi nessa altura que comecei a trabalhar com a internet, não é? (…) E também de forma sistemática os sistemas de pesquisa, que na altura não era ainda o Google, era uma coisa chamada Altavista. (…) E desde cedo, efetivamente, tive internet em casa. (…) Mas a coisa aconteceu naturalmente. (…) E pronto, e o email também desde o início, desde o início, basicamente.
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

Também outros entrevistados, como Matilde ou Madalena, começaram a usar computador, programas informáticos e internet por via do percurso profissional, tendo tido formações nesse contexto, e esse uso estendeu-se também desde cedo para o contexto doméstico. Recorda-se a substituição da máquina de escrever pelo computador e os nomes "bizarros" do software mais antigo.

> Há muito tempo porque… agora não lhe sei dizer exatamente, mas eu na RTP já usava internet. (…) No contexto profissional, há muito tempo. (…) nós em vez de trabalharmos, de fazermos os relatórios, os nossos textos, na máquina de escrever, puseram-nos um computador à frente. Tivemos formação, claro, mas sempre que havia complicações era só ligar lá para um número e vinha logo um técnico ajudar-nos. (…) Sempre tivemos [computador e internet em casa]. Porque o meu marido é jornalista e portanto sempre teve, não é? (…) E ele então tem desde...1990.
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

> Boa parte da minha vida profissional, após a licenciatura, foi ser dirigente na administração local (…). (…) em termos profissionais tínhamos internet no serviço. (…) Quando estava no INE, na estatística, tivemos o curso, o primeiro curso que surgiu na altura, nos anos 80, era o Lotus 123. Eram assim uns cursos que hoje em dia têm uns nomes bizarros. (…) íamos tendo sempre alguma formação, em trabalho, no *in job*, e depois na Câmara tivemos formações várias para saber usar coisas básicas. (…) Internet em casa, foi praticamente há 20 anos (…).
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

Enquanto alguns seniores foram tendo formações relacionadas com a informática (frequentemente "on job"), outros afirmam não lhes ter sido disponibilizada na época formação de TIC adequada às suas funções ou objetivos profissionais, sendo o esforço autodidata muito relevante. A vontade de aprender a utilizar as novas TIC, nomeadamente aplicadas a trabalhos de caráter mais técnico, com programas específicos (por ex. na área do desenho e controlo de máquinas por computador), para ascender na carreira e ter novas oportunidades de trabalho, é comum a Henrique e Eugénio. Os desafios profissionais que emergiram com o surgimento das TIC é bem retratado nestes casos. Em ambos houve um esforço de aprendizagem autodidata, complementado num deles por formações de iniciativa própria.

> Comecei a dar os primeiros passos no mundo do trabalho (…) como torneiro mecânico (…). Entretanto abriu uma vaga para uma profissão nova, que na altura era uma coisa nova, que era o CNC, máquinas ferramentas por computador, em que eu (…) consegui entrar. (…) Foi no CNC que eu me consegui formar (…) e dar muito daquilo que eu tinha relativamente à profissão (…). (…) a programação era manual, e só depois dessa altura é que começou a aparecer os computadores, e nessa altura tive que me inteirar dentro das novas tecnologias e começar a aprender, por conseguinte, a programação computorizada. (…) nós tínhamos que tentar, portanto, descobrir, e tentar valorizar-nos a nós próprios. (…) Entretanto fui convidado para (…) a formação profissional (…), para dar CNC, lá está. (…) fui muito considerado, ganhei o melhor dinheiro da minha vida. (…) [A internet] usava para descobrir novas metodologias de programação, de ensino, de materiais, de novas tecnologias.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

> Fiz tudo e mais alguma coisa como encarregado de alumínios e fazia preparações no papel à escala, com ângulos, tudo. E os meus filhos tinham computador e o meu sonho era ter o Autocad no computador e aquilo…eu não percebia nada de computadores. (…) era demais para mim. Entretanto fui para uma firma também de alumínios e puseram-me à frente um computador e um Autocad, "e agora vais ter que te desenrascar". E então comprei o livro do Autocad e vai de queimar pestana e desenrasquei-me (…), e pronto, a partir daí é sempre a cavalgar. Depois apareceu a internet como deve ser (…), sempre que precisava de alguma coisa ia à internet e ao YouTube e começava a procurar por tudo e mais alguma coisa, até chegar aos pontos que queria. E é o que faço atualmente.
>
> Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.

Alguns entrevistados recordam os primeiros computadores que tiveram, os velhinhos Spectrum. Uma vez que o contacto com computadores por via profissional numa fase inicial do seu aparecimento conduziu à sua presença também no espaço doméstico, foram por vezes as gerações mais velhas a incentivar o primeiro uso de computadores pelas gerações mais novas. O excerto seguinte exemplifica isso mesmo.

> Ainda me lembro que uma das coisas, por eu ter gostado… Portanto, o primeiro computador que eu dei ao meu filho foi um Spectrum, em que ele, se calhar, a partir daí, dei-lhe o gosto pela informática e ele hoje é engenheiro informático (…), nos primórdios dos computadores.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

Trajeto neutro

Já noutros casos, que ilustram trajetos neutros, o trabalho gera o contacto com as TIC, mas sem grande desenvolvimento de competências, como no caso de César, pequeno empresário, que incumbia outros funcionários do trabalho informático e que só depois de reformado aprofundou conhecimentos na área.

> Tive um período em que tive uma empresa, e foi aí que vi que havia necessidade de alguém trabalhar em informática. (…) foi quando eu vi que havia necessidade dos primeiros contactos com a informática, mais propriamente com o Excel. Era através de uma pessoa que estava lá no escritório, era minha empregada (…). Não era por mim, que eu não sabia, mas levei alguém que... Foi aí a primeira aproximação que eu tive da informática. Já sou um bocadinho mais antigo, tudo se fazia sem informática, porque ainda não existia, nos tempos em que eu era trabalhador por conta de outrem. E, portanto, foram aí os meus primeiros passos de informática. (…) E foi depois de reformado que comecei de facto… eu estou aqui na universidade há três anos (…).
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

No caso de trabalhos de caráter administrativo, como o de Conceição ou Maria, trabalhava-se com computador, intranet ou programas de contabilidade e faturação, mas só depois da reforma surgiu o uso da internet. Em alguns casos foi proporcionada formação mais formal, mas em outros a aprendizagem foi sendo desenvolvida quotidianamente com a orientação dos chefes.

> Eu, quando trabalhava, já trabalhava com computador. (…) Eu trabalhava, como lhe disse, nos serviços administrativos ali na escola, depois fui para a tesouraria e tive que ir fazer um curso para trabalhar no programa de contabilidade. Mas era especificamente aquilo e daquilo não passava. Depois quando me reformei vim para casa, era a internet.
>
> Conceição, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-técnica de secretariado

> Entrei para a empresa e os computadores eram enormes, nem sei se poderei chamar computadores… uma máquina muito grande, muito estranha. Depois passámos para os computadores normais, onde nós inseríamos os dados. (…) Formações não faziam. Fomo-nos adaptando por nós próprios [aos programas que iam surgindo na empresa]… Os chefes transmitiam-nos os dados, nós íamos fazendo, emendando consoante estava mal, mostravam como se fazia e íamos evoluindo um pouco.
>
> Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

Trajeto de contra tendência

Por sua vez, exemplificando um trajeto de contra tendência, Gracinda, cuja última profissão foi auxiliar de ação educativa, revela que apesar de não utilizar computador nas funções que exercia, a presença desse equipamento era notada no local de trabalho, "falava-se dos computadores", mas havia receio em experimentar. Porém, ficou a curiosidade e depois de reformada quis ter um.

> Quando estava na escola [como auxiliar], praticamente ali a um ano ou dois de ser reformada, até tinha um computador ali (…). Então havia ali um coiso, um computador ali ao pé, que puseram ali à entrada não sei para o quê. E às vezes elas diziam assim: "Venha cá experimentar!", "Ai, não!". Mas depois, olhe eu não sei! Se quer que lhe diga, eu não sei. Eu sei que falava-se dos computadores, e eu fiquei assim: "Vou. Vou experimentar.". (…) E eu depois disse assim ao meu filho: "Não me arranjas lá um computador?", (…) E depois ele arranjou-me. (…) E então foi quando meti a internet. E depois comecei a usar aquilo (…).
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

Também Rosa, ex-operária, refere a distância e falta de interesse face aos computadores no contexto laboral, os quais eram para "as pessoas que tinham cursos".

> Quando eu fui trabalhar para aquela multinacional…(…) comecei a ouvir falar em computadores e a ver computadores, quando eram uns grandes caixotes (…). E só as pessoas que tinham cursos é que sabiam trabalhar com eles. (…) Eu, por exemplo, estava lá, na cozinha e sala e tudo onde os americanos estavam lá a ver vídeos, (…) e eles tinham computadores, e eu não achava piada nenhuma àquilo. Naquela altura acho que era diferente.
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

Ana, com o 1º ciclo do ensino básico, vivendo numa localidade alentejana e cuja última profissão foi empregada doméstica, é também um exemplo de um percurso altamente improvável de contacto com as novas TIC (ver retrato no Anexo E). Depois de uma vida de trabalho duro, de uma vida familiar opressiva, a internet (integrada num pack de atividades que Ana realiza atualmente, no contexto da universidade sénior) surge para ela como um instrumento que ajuda a concretizar (ou está em consonância com) o desejo de "libertação" e independência.

> Em solteira mandou a mãe, em casada mandou o marido, agora estou viúva, mando eu. Nunca mandei nem fiz o que quis. Tinha de andar a fazer o que os outros queriam. (…) tinha uma reata ali a segurar-me, nem eu era. A minha médica diz-me: "A Dona Ana deu uma volta à sua vida que nem parece a senhora!". Porque eu vivi toda a vida assim, está a perceber? E agora que estou solta, faço o que quero.
>
> Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

Ana é um exemplo de resiliência e exemplifica uma certa contradição com a origem (mostrando que os indivíduos se relacionam diferentemente com as normas e recursos transmitidos nos seus meios de origem [Archer, 2003; Caetano, 2013] [43]). Existe um desejo de rutura: Ana quer fazer tudo o que não teve oportunidade antes. Foi por ver a neta a usar o computador (quando ainda morava com ela) que ganhou interesse e pensou "porque não eu?". Foi tirando as dúvidas mais básicas com a família, mas logo foi viver sozinha e aí foi aprendendo por si própria, numa lógica de tentativa-erro. Habilidades metacognitivas, como autonomia e vontade de aprender, parecem neste caso favorecer o uso das novas TIC. O apoio de pessoas da comunidade local também tem sido importante para Ana. Apesar de ter um capital económico e cultural reduzido, o capital social assume aqui uma grande relevância no uso. A pertença a uma comunidade/localidade pequena, onde se vai à pastelaria ou à biblioteca e se sabe que se pode contar com pequenas orientações e esclarecimento de dúvidas quotidianas relacionadas com a utilização do computador ou da internet, é significativo quando se vive afastado da família.

Motivações para começar a usar internet

Na continuidade do que já foi referido anteriormente, as motivações para começar a usar internet podem assumir contornos bastante diversificados entre os seniores.

Para os mais escolarizados ou com profissões mais técnicas, o trabalho é geralmente o fator que gera o contacto e a necessidade de usar. O local de trabalho é um ponto de acesso e de relação com as

[43] Como Caetano (2013: 97-98) refere, "a resposta aos factores estruturais é filtrada pelas preocupações, prioridades e objectivos de cada indivíduo. Nalguns casos, esses factores actuam como constrangimento à concretização de projectos, noutros como capacitação para realizarem os seus objectivos.". Para além disso, se a apetência para concretizar determinada prática é indissociável das competências reflexivas dos indivíduos, dos contextos de constituição e atualização das disposições (Lahire, 2002), nem sempre os indivíduos têm de ativar estratégias assentes na racionalidade (Bourdieu, 2008) (Caetano, idem).

novas TIC. Também a educação não formal de adultos, como as universidades seniores e outros projetos de literacia digital, mostram ser de extrema relevância para estimular o uso da internet.

> Depois como andávamos aqui no curso, e depois: "Há este curso assim assim. Não querem? (…) Então puxaram, e "Olha, eu vou.". (…) "Olha, dos computadores, isso é dos seniores"… Então se é dos seniores eu vou frequentando e vou aprendendo, olha agora! E então fui.
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

Mas o papel da família ou a influência de pessoas próximas é fulcral no primeiro uso entre os seniores. Os familiares, principalmente os descendentes, propiciam o contacto "físico" com as novas TIC por eles próprios as usarem, mostram os benefícios, incentivam o uso, disponibilizam equipamentos ou apoiam a sua aquisição, promovem aprendizagens iniciais e até constituem muitas vezes a própria razão para utilizar. De facto, o contacto dos seniores com a internet ocorre em grande parte dos casos por via dos filhos ou dos netos, que adquirem competências por via formal, contactam mais precocemente com as TIC nas várias esferas da vida social, interagem com outros jovens utilizadores das mesmas. Esta influência acontece em ordem inversa ao habitual "mecanismo de reprodução social" – de filhos para pais.

As citações seguintes são demonstradoras da curiosidade suscitada aos seniores por verem os filhos a usar computador e internet (quando se partilha com eles o espaço doméstico esse fator é ainda mais relevante), e também do incentivo e apoio inicial de filhos e netos ao uso do ciberespaço (por exemplo, sendo amigos nas redes sociais ou preparando os dispositivos digitais para uma utilização mais customizada).

> [Comecei a usar internet] por causa da minha filha, sim, por causa da minha filha. "ó pai, não sei quê", depois comecei. (…) Eu via-a falar com os amigos e então... (…) A minha filha quando vivia aqui connosco, eu ia lá, ela tinha o Face dela e eu tinha o meu, no computador.
>
> Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

> [Sobre os amigos do Facebook] As duas, tenho as duas netas! (…) foram logo das primeiras! (…) Quando eu comprei [o computador], elas é que me prepararam logo (…) aquelas coisas, elas é que, mesmo no telemóvel, elas é que me prepararam isso.
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

Os motivos propriamente ditos que os impelem a querer experimentar e usar são variados, relacionados com as trajetórias de vida e as singularidades de cada pessoa. O uso surge para responder a uma necessidade ou retirar uma vantagem para a sua vida: passar o tempo, distrair-se, comunicar mais facilmente, contactar com a família que está longe, manter-se próximo de outros, recordar e mostrar aos outros um pouco da sua vida, manter-se informado e ter acesso facilitado a informação/conteúdos culturais, realizar tarefas quotidianas e fiscais de forma mais rápida e eficaz, arranjar emprego ou melhorar a prática profissional, explorar um hobby, divulgar uma atividade que realiza ou mostrar uma vocação, partilhar um interesse ou ideias, etc. A maior disponibilidade de tempo na reforma incentiva o

uso. Mas também o impacto de outros eventos da vida são significativos na decisão de adoção da tecnologia, como a ida de um filho para o estrangeiro, por exemplo.

Na motivação para usar e para aprender a usar, as entrevistas sugerem ser claramente decisivo o facto de o próprio ter a perceção do que as TIC lhe podem oferecer, de acordo com os seus interesses e necessidades. Ou seja, estar consciente dos benefícios (e também dos aspetos mais negativos, como abordaremos mais à frente) que o uso da tecnologia pode trazer para si e para a sua vida. A família desempenha nesse aspeto um papel muito relevante. Os excertos seguintes ilustram isso mesmo. No primeiro caso, após se ter suscitado na entrevistada o interesse em descobrir a internet por ver e ouvir o marido e os filhos a usarem e a falarem no assunto, os filhos da entrevistada ajudaram-na a aperceber as atividades que poderia desenvolver online, explorando o seu interesse por poesia.

> Utilizo a internet já depois de reformada. (…) Eu até essa altura não tinha muito interesse, não tinha mesmo interesse. Depois os meus filhos e o meu marido incentivaram-me, ou talvez também por ver o interesse deles (…). (…) eu fui vendo, descobrindo por ouvi-los falarem sobre os mesmos assuntos e despertou em mim… pois eles viram isto e eu também vou ver, vou saber, e nasceu em mim um interesse em saber. (…) Eu passei a interessar-me mais pela internet (…) foi pela poesia. (…) sempre adorei poesia. (…) Os meus filhos foram-me ajudando (…). Eles ajudaram-me principalmente no Facebook a perceber o que eu podia fazer. E eu estou satisfeita, foi muito bom para mim…fui-me inteirando e hoje é o meu hobby.
>
> Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

O segundo caso exemplifica também de forma clara a importância da família e das gerações mais novas na motivação do uso, conjugando ou ajustando um interesse pessoal – neste caso, bordar – às potencialidades da internet – como divulgar e partilhar com outras pessoas o que se faz. Na verdade, este caso espelha o papel da família no uso das novas TIC em várias vertentes: o neto ensinou a avó a usar internet, incentivou a compra de um computador, deu a ideia à avó de publicar os seus bordados na internet e produziu vídeos tutoriais onde a avó ensina a sua arte (que publicaram num canal criado no YouTube). A partir daí o interesse da entrevistada pela internet foi crescendo e o seu uso tornou-se mais independente.

> Já tive três telemóveis com internet, mas quem me ensinou primeiro a trabalhar com isso foi o meu neto. (…) um dia ele disse-me: "Ó avó, porque é que tu não publicas os teus bordados?"; "É uma boa ideia, tu publicares os teus bordados!" e eu, nessa altura (…), há uns 6, 7 anos, ou 10 (…) ainda não tinha computador. Quando era preciso ele trazia o dele e eu já ia usando (…), mas depois andavam sempre de volta do avô: "a avó precisa de um computador, a avó precisa de um computador!". (…) O meu marido lá comprou o computador! (…) O meu neto (…) fez a primeira filmagem dos bordados comigo a ensinar os pontos e fui descobrindo, fui avançando (…). (…) eu comecei a publicar os bordados, comecei a partilhar com outras pessoas. (…) ao fim de um tempo o meu neto diz: "Ó avó, é tempo de fazermos outro vídeo (…) e de ensinares outro ponto!"; "Vamos a isso!"; (…) "Ó avó, devíamos até fazer uns vídeos mais fáceis, mas que ensine coisas práticas." Respondi: "É o que tu quiseres." Primeiro foi o botão (…), como pregar botões (…). (…) fizemos também um nas férias, no ano passado, foi o ponto canutilho. (…) E no nome [dos vídeos/tutoriais] também foi assim, pusemos "da avó…", então o orgulho que eu tenho maior é ser avó dos meus netos.
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

Antes de finalizar este ponto do capítulo, importa ainda fazer uma nota à questão do acesso. Por um lado, os entrevistados assinalam a melhoria das condições de acesso na atualidade face ao passado, com uma maior velocidade da internet e a redução do seu custo.

> Era mais fraquita a internet e agora está mais rápida. Agora está melhor. (…) Quando começou era bem mais cara! Antigamente era a minha filha que vivia cá em casa, ainda era solteira e eu pagava, e já era caríssimo. Custava mais do que o resto todo da televisão, agora já não!
>
> Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

Por outro lado, alguns seniores com menor capacidade financeira expressam alguma dificuldade em fazer o investimento necessário para a aquisição do hardware e o custeamento do acesso à internet. Adicionalmente, na compra de equipamento informático (à semelhança de outros bens), a idade é um fator dificultador do pagamento a prestações. Também aí, como no caso citado de seguida, a família pode ser um apoio.

> Comprei o computador] para aí há 5 anos. (…) estavam em promoção, (…) "Pode pagar em 10 meses.", "E a idade?", "Ah, assim já não pode, já não pode, já não podemos fazer a facilidade dos 10 meses", (…) ficou o computador em nome da minha filha. (…) Não tinha internet não tinha nada. (…) Era muito dinheiro e eu não podia.
>
> Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

6.1.2 Práticas/usos

No seguimento da análise, pretende-se neste ponto caracterizar os usos das novas TIC, particularmente da internet, pelos seniores, aprofundando os aspetos mais subjetivos. São objeto de análise a regularidade do uso e os seus diferente domínios – comunicação e redes sociais, pesquisas e informação, entretenimento, bens e serviços, e produção –; evidenciam-se também os usos improváveis e diferenciados e os interesses e eventos de vida marcados no uso da internet; e termina-se com a abordagem dos dispositivos de acesso à internet utilizados.

Regularidade e domínios de uso

A maior disponibilidade de tempo na reforma incentiva um uso mais intenso da internet, mas dependendo dos estilos de vida de cada um vai-se conciliando o online e o offline. Grande parte dos entrevistados indica, na atualidade, aceder à internet diariamente: alguns têm um período preferencial, como a seguir ao jantar, mas outros usam de forma mais permanente ao longo do dia. Não obstante, uma pequena parte usa a internet com menor regularidade, não acedendo todos os dias.

Os domínios de usos são diferenciados, mas a comunicação e a informação diversa evidenciam-se como os mais comuns. Independentemente da diversidade e tipo de atividades que mais realizam, todos

os entrevistados já utilizaram uma plataforma de comunicação ou pesquisaram num motor de busca para obter uma informação por mais básica que seja.

Entre os menos qualificados, as pesquisas passam muito pelo objetivo de saber fazer uma determinada tarefa ou obter alguma informação para o seu quotidiano. Entre os mais qualificados, tem bastante ênfase a informação sobre a atualidade. As redes sociais tendem a ser usadas com mais regularidade por mulheres.

Importa notar o uso frequente de videochamada quando se tem família a viver longe. O email também é usado para partilha de conteúdos. Plataformas de partilha de vídeos são também um recurso bastante acedido pelos seniores entrevistados para diferentes fins, como ver vídeos tutoriais, ver vídeos humorísticos ou assistir a conferências.

Comunicação e redes sociais

O contacto com pessoas que estão longe ou com quem não se está quotidianamente é central no uso da internet pelos seniores. Não apenas as redes sociais permitem esse contacto, como outro tipo de programas. O Messenger, o Skype ou o WhatsApp permitem uma comunicação interpessoal direta, por texto, mas também por voz e vídeo. O uso de programas de videochamada via internet são bastante usados para contacto dos seniores com familiares que estão noutros países, ou mesmo para contacto mais próximo ou frequente com familiares com quem não contactam pessoalmente de forma tão regular quanto desejado, quer por distância geográfica quer por falta de disponibilidade.

> Tenho grande parte da minha família no Brasil e eu falo com eles todos os dias. Messenger, com videochamada (…). E a gente vê-se, a gente vê-se!
>
> Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

A vertente de interação social com pessoas de diferentes "grupos de amizade" (familiares, amigos, ex-colegas, etc.) das redes sociais é muito relevante e cativa de diferentes modos seniores com diferentes enquadramentos sociais. Ver o perfil de outros, acompanhar e comentar publicações, partilhar conteúdos pessoais, informativos ou sobre uma área de interesse, mostrar um talento ou uma atividade que se desenvolve, são ações comuns nesse contexto. O contacto intergeracional nas redes sociais é também frequente, sendo bastante motivador para estes seniores a "amizade virtual" de filhos e netos. O uso destas plataformas sociais pode constituir um complemento a um contacto até relativamente regular, pela sensação de proximidade conferida.

Procurar pelos antepassados da família ou reencontrar pessoas que marcaram a infância, juventude ou mesmo a vida adulta são importantes possibilidades conferidas pela internet. Alguns seniores usam também as redes sociais para reencontrar e manter contacto com pessoas das várias fases da sua vida, nomeadamente, após a reforma, com as pessoas com quem havia ligação por via profissional.

Conhecem-se também pessoas, principalmente por via da adesão a grupos com interesses em comum, e trocam-se impressões sobre esses temas.

Apesar da relevância das redes sociais, alguns utilizadores referem não apreciar o facto de esse ser um espaço em que a vida privada se torna pública e em que os conceitos de esfera pública e privada se confundem. Alguns também percecionam aspetos menos positivos, que remetem para um uso menos próprio por parte de algumas pessoas ou para a má interpretação gerada pelo discurso escrito, que gera por vezes conflitualidade.

> Principalmente o Facebook, às vezes em vez de ser mais para trocarmos impressões agradáveis e, vá lá, conversarmos, não. (…) É usado de uma forma negativa (…). Há pessoas que interpretam mal o comentário que a pessoa faz, penso eu, e são assim um bocado incorretos. (…) E às vezes a falar, pessoalmente: "Não, olhe, eu estou a fazer a pergunta por isto assim assim", não é?!
>
> Conceição, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-técnica de secretariado

Pesquisas e informação

O "fascínio" pela quantidade e diversidade de informação online e pela facilidade com que se lhe consegue aceder é praticamente geral entre os entrevistados. Os assuntos de pesquisa podem ser dos mais variados e a internet pode prefigurar uma nova forma de ir sem sair de casa ou de "matar a curiosidade" sobre determinada realidade.

> Acho que não há melhores informações que a internet. Uma pessoa quer saber uma coisa qualquer, vai à internet, escolhe aquilo que quer e obtém uma resposta (…)! Por exemplo, há certos assuntos que são descritos, uma vila, tem isto, tem aquilo, (…) tem tudo o que a pessoa quer saber.
>
> Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

> Temos por cá coisas muito bonitas, que a gente pode ir ali ver, a gente pode ir ali pesquisar tudo. Pode não ir, mas saber que aquilo é bonito. (…) há casamentos lindos, gosto de ver, vou pesquisar.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

Os temas de pesquisa são variados, mas a procura de informação sobre saúde é transversal à grande maioria dos entrevistados seniores. A procura de informação sobre doenças, sobre sintomas (ex. pesquisar sobre uma dor que aparece), sobre diagnósticos (ex. para confirmar o diagnóstico feito pelo médico), sobre medicamentos (ex. para esclarecer dúvidas sobre a forma de tomar, para confirmar para que é que servem, quais os efeitos secundários), incluindo a leitura de bulas, ou a pesquisa sobre as propriedades e indicações terapêuticas de determinados produtos alimentares são frequentes. Alguns entrevistados têm doenças crónicas, o que adensa o interesse e a necessidade de contacto com informação sobre saúde, constituindo a internet uma ferramenta para a obter de forma facilitada.

> Sobre saúde, também de vez em quando vou lá [à internet]. Por exemplo, a minha mulher anda agora com um problema (…), a velocidade de sedimentação aumentou em relação aos parâmetros. Vou logo analisar o que é aquilo (…). Ela traz umas análises, vou ver, eu faço umas análises, vou ver. Eu tenho um bocado a tensão alta, também vou ver, o que é que o médico disse, o que é que ele receitou, se está bem, isso analiso.
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

(J) Eu pesquiso sim, às vezes para tirar dúvidas, para ver os medicamentos, para confirmar para o que é que servem, alguma coisa. De vez em quando pesquiso.

(E) Sim, normalmente pesquisamos pela bula. (…) É mesmo pela bula do medicamento.

Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria
Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.

Tenho um sintoma… para ver assim uma doença, o efeito de um medicamento. Vou para ver se realmente se deve tomar isto ou aquilo. (…) Eu sou uma pessoa que preciso dessa informação e então é ali [na internet] que eu primeiramente vou obter essa informação. Em vez de telefonar para a farmácia. E depois talvez telefone para a farmácia se achar que o resultado não é muito à minha vontade. (…) eu tenho atualmente anemia, pronto, um bocadinho de anemia. Eu sirvo-me da internet também para saber os produtos alimentares que têm mais ferro.

Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

Se, por um lado, os seniores encaram a possibilidade de recorrer à web como uma mais-valia, como algo que é útil para si, alguns também revelam medos e receios por maior conhecimento dos problemas de saúde (principalmente quando o que se pesquisa tem que ver com doenças, do próprio ou de entes queridos, menos comuns ou com um maior grau de complexidade e gravidade). Muitas vezes o recurso à internet também afeta a perceção que se tem da gravidade das doenças, no sentido do seu agravamento, por informação ou interpretação incorretas.

Depois, quando foi das doenças, já comecei a ir bisbilhotando [na internet] (…) e a minha filha ralhava comigo: "Isso não se vai ver!". (…) Pois, porque o que eu tenho não é nada bom, e depois eu desmoralizo. (…) Só vou para ver as doenças, para ver se é verdade.

Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

Isso não vale a pena pesquisar, não vale a pena, pesquisar sobre saúde. Porquê pesquisar coisas que ainda me podem fazer mal à cuca, não é?

Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

Procurei muito, muito, procurei muito e depois desisti. Porque se nós somos doentes, ainda ficamos mais doentes com a informação que se obtém na internet. (…) Porque entendi que vai a um determinado ponto em que nós já nos sentimos doentes e mais doentes.

César, 69 anos, ESec, ex-empresário

Começamos a ler aquilo e ficamos alarmados, depois aquilo resume-se a uma coisinha pequenina.

Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

No que concerne à leitura de notícias na internet, esta prática divide os seniores. Uma parte não negligenciável destes, principalmente os menos escolarizados, referem não ter grande interesse nesse tipo de informação. Entre os seniores entrevistados que têm interesse por informação sobre a atualidade, a internet complementa a informação recebida por outras vias, nalguns casos substitui essas vias, noutros apenas se recorre aos meios/suportes tradicionais. Alguns entrevistados revelam alguma descredibilização em relação a determinadas fontes informativas e pouco interesse em determinadas matérias demasiado mediatizadas. O acesso facilitado e sem custo a informação de várias fontes e não exclusiva de um jornal são considerados vantajosos no recurso ao ciberespaço.

Desisti de comprar jornais, porque acho que hoje os jornais, para mim, são todos da mesma "laia", desculpe o termo. (…) Eu fui sempre fã de leitura, (…) comecei a ler jornais. (…) Depois comecei a verificar há alguns anos a esta parte, isto ao fim e ao cabo desde que apareceu o Correio da Manhã estragou isto tudo. (…) De maneira que atrás disso deixei de ler jornais. Então comecei a dedicar-me à net. E às notícias dos telejornais.

Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

Leio, aproveito as notícias todas através da internet... (…) Se eu tenho as notícias praticamente todas através da internet e vejo à hora que me apetecer, porque é que eu hei-de estar a gastar dinheiro em jornais que nem sempre são fidedignos?

Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

(J) Recebo as notícias, mas é mais no telemóvel que se recebe aquelas mensagens e algumas coisas que acontecem no dia.
(E) As notícias não, eu não vejo na internet.

Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria
Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.

Alguns utilizadores acedem à informação através de agregadores de notícias online, mas outros preferem selecionar as fontes. Algumas das vantagens referidas da internet no acesso a informação é também poder armazenar artigos de interesse sem ocupar espaço físico e poder partilhá-los de forma facilitada com outras pessoas.

Há muito tempo a esta parte, não compro jornais! (…) A internet tem hoje tudo isso, não é? Assuntos importante que passam pelo Diário de Notícias, pelo Jornal de Notícias, pelo Expresso, pelo Público, ok, vamos beber, vamos lá ler (…) e eventualmente compartilho. Eu já não tenho grande apetência para ver os telejornais como a minha mulher, porque eu tenho melhor informação através da internet, enfim, selecionada por pessoas da minha confiança, não é?!

Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. Aeronaves

A internet permite-nos isso. (…) alguns artigos que eu vejo que têm interesse na internet, eu copio-os e guardo-os no computador.

César, 69 anos, ESec, ex-empresário

No acesso a recursos informativos e conteúdos noticiosos, denota-se uma gradação de opções entre o suporte digital e o suporte papel. Apesar de uma parte dos seniores, em geral mais e há mais tempo envolvidos com as novas TIC, mostrarem maior apetência nesse domínio pelo digital, alguns não abdicam da leitura de jornais em papel. Mesmo no que respeita a informação diversa, há por vezes a necessidade de imprimir. Para além do hábito do contacto tátil com o papel, expressam-se as vantagens desse suporte face a dispositivos como o telemóvel, pela dificuldade de leitura de textos mais longos em ecrãs pequenos.

Eu compro o *Público* (…). Gosto mais de ler em papel. Sou da Idade da Pedra, da idade do papel neste caso! O papel tem a grande vantagem, para mim, de ser uma leitura para os olhos mais fácil, porque neste ecrã só posso ler coisas pequeninas, porque sinto-me cansada se são textos enormes. Por exemplo, um amigo meu mandou-me agora um artigo dele (…). Só o vou ler em papel. Já o fui imprimir e pronto. (…) E há um contacto com o papel que é táctil, que também acho agradável, porque é uma coisa que eu faço desde criança. Se eu nascesse no digital, provavelmente ia ser condicionada de outra maneira.

Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

> Por exemplo esta técnica descobri na internet (…) e agora já tenho prá aí fotocópias, depois guardo, depois imprimo e ele [o cônjuge] é: "Olha os tinteiros! É só gastar tinteiros!"
>
> Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria

Por vezes há também uma complementaridade no contacto com informação entre o digital/online e o físico/offline, que funciona nos dois sentidos. Por exemplo, pesquisa-se determinado assunto na internet porque se viu na televisão e se quer esclarecer melhor, ou ficou-se curioso com o que se viu na internet e vai-se ler um livro sobre isso.

A internet constitui também um recurso informativo sobre eventos e espetáculos programados. É considerado por alguns seniores um meio facilitado de ficar a conhecer os eventos que decorrem perto de si, principalmente entre quem à partida já tem maior tendência para saídas outdoor.

Entretenimento

No domínio do entretenimento, para além da visualização de vídeos, muitos seniores referem ouvir música online.

> Olhe o YouTube. Vou ao YouTube, está a ver? Vou às canções que também gosto. Gosto de ouvir os meus blues e o jazz, o tango e não sei quê.
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

Alguns acedem também a outros conteúdos, como livros. Não sendo tão comum a leitura de ebooks, quem o faz refere a facilidade de acesso e de leitura.

Embora alguns seniores já se tenham convertido ao digital, evidencia-se ainda entre outros alguma resistência ao acesso a conteúdos culturais online. É o caso da entrevistada citada de seguida, que mostra preferência pelo contacto físico com o livro e com o CD.

> [Conteúdos culturais] Eu não vou, não vou ao YouTube, em geral. Não faço, não, não gosto de perder tempo. (…) Gosto de ver nas lojas. Gosto do contacto físico, com o papel e com o disco, com o CD.
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

Alguns entrevistados do sexo masculino indicam também ver desporto através da internet. Jogar jogos online é uma prática não muito frequente mas expressiva, e quem o faz considera-a uma forma de passar o tempo e de "puxar pela cabeça".

Atividades relacionadas com bens e serviços

As compras online são prática de um grupo restrito de entrevistados. Apenas quatro referem fazê-lo, alguns de forma pontual. As razões para esta "não prática" estão relacionadas principalmente com temas

como as competências e a segurança online, que serão abordados mais à frente. Algumas desvantagens são também referidas face aos meios tradicionais de compra, em relação por exemplo a determinados produtos mais pessoais, como vestuário, e remetem para a impossibilidade de "ver ao vivo" ou experimentar antes de comprar ou para a maior dificuldade de troca. Outro tipo de produtos são mais facilmente adquiridos, como bilhetes para eventos.

> Não, não faço [compras na internet]. A minha filha, o meu filho, o meu genro fazem, eu não. O meu marido é um XXL grande e eu sou um XXL mais pequenino, portanto não é fácil… não posso trocar… e também não compro assim tanta coisa, eles é que compram coisas específicas…
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

> Às vezes faço pesquisas das lojas de roupa, calçado, dessas coisas assim, e a minha neta é que vê tudo. Eu gosto de fazer compras e mexer e ver as coisas e comprar. Assim online não sou assim muito adepta (…).
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

Não obstante, alguns seniores tendem a mostrar um interesse crescente na aquisição de produtos online, pela diversidade, originalidade, custo, acesso facilitado ou para evitar deslocações ou carregar sacos muito pesados (no caso de compras de supermercado).

> Já fizemos algumas [compras online], mas eu não gosto muito. Os tinteiros para a impressora. (…) [A vantagem] é a comodidade das coisas chegarem a casa e o preço. Porque consegue-se procurar preços acessíveis.
>
> Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.

> Não faço compras na internet (…), porque não estou para facultar os meus dados bancários dessa maneira. (…) Não quer dizer que esteja fechada essa hipótese. Por exemplo, os supermercados é uma hipótese que eu estou a pôr agora de começar a fazer compras *online*, porque evito andar carregada. (…) Já me custa pegar em alguns pesos, lá na própria loja, não é? Muito menos trazê-los aqui a subir estas escadas. (…) É preciso reconhecer as nossas dificuldades e não prejudicar problemas que as pessoas já têm, de saúde.
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

> Não [faço compras online], mas, olhe, há dias tentei. (…) É uma marca que vende por catálogo roupa maravilhosa. É mesmo o meu estilo! Gosto imenso daquela roupa! E então eu ando há que tempos a olhar para aquilo, parece que eles adivinham o que eu gosto! Atiram-me com cada coisa, é mesmo aquilo, ai, ai, ai! E então há dias perdi a cabeça e encomendei um vestido. E então lá preenchi os formulários todos, aquilo tudo, ao fim pedem-me um cartão de crédito. (…) Então, aquilo é um site, ou é inglês ou é americano. Bom, parei ali, acabou. (…) O que eu compro são bilhetes, bilhetes para a Gulbenkian, para o CCB, até para o cinema às vezes (…). (…) [Mas em outros sites] tenho receio que usem o meu cartão. (…) Tenho medo, mas já pensei ir ao meu banco pedir um cartão, acho que há para aí uns cartões onde se pode pôr um limite de dinheiro. (…) E eu tenho que resolver isso porque eu quero aquele vestido!
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

A realização de operações bancárias online é, apesar de tudo, mais comum entre os seniores entrevistados, embora muitas vezes centrada na consulta do saldo da conta. Esse uso mais frequente justifica-se pela maior confiança na proteção de dados associada a esse tipo de instituição e pelo seu uso ser cómodo e prático (dispensando idas ao banco ou ao multibanco) e a concretização de operações ter até um menor custo associado face aos meios tradicionais.

> [Operações bancárias] às vezes faço (…), porque ainda admito que os códigos de acesso devem ser de alguma forma reservados dentro das instituições bancárias, porque eles, de alguma forma, também estão sujeitos a que, se não tiverem uma grande segurança nos seus sistemas, prejudicarem os clientes, e os clientes poderem vir reclamar (…).
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

> [Operações bancárias] faz muito jeito, uma vez que tenho que me deslocar uns quilometrozitos para ir ao banco e é aborrecido porque os bancos estão a cobrar até as transferências. (…) Tenho muito receio, mas dá jeito! E tenho muita preocupação nessa questão em expor os meus dados assim, desta forma. Mas é por necessidade (…).
>
> Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. aeronaves

Algumas pessoas preferem, ainda assim, o contacto com o gestor de conta ou a ida ao banco. Também a respeito dos extratos bancários se encontram casos de preferência pelos meios mais tradicionais, neste caso pelo suporte papel.

> Não [costumo usar a internet para operações bancárias] e podia. E podia porque tenho tudo, tenho os códigos, tenho aquelas coisas todas seguras. Mas tenho um gestor de conta tão simpático! (…) recebe-me sempre que eu preciso.
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

> Faturas, em papel está a pagar um euro. Mas há faturas de que a minha mulher não abdica. Extratos dos bancos têm de ser em papel.
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

Em termos de atividades relacionadas com bens e serviços, evidencia-se a procura de informação online sobre produtos para posterior aquisição offline. Para além de se pesquisar as características dos produtos ou a sua disponibilidade nas lojas, a internet é igualmente utilizada como uma ferramenta para comparação de preços, auxiliando a decisão de compra.

> Agora ultimamente comprei uma televisão já com um nível grande e fui à internet tentar saber características dessa televisão a nível geral para poder tomar uma decisão. (…) Fui comparar. Nesse aspeto talvez até exagero um bocado na pesquisa para tentar saber o que é melhor, o que é mais barato, onde há mais barato.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

Recorre-se à internet para procurar informação também sobre serviços relacionados com viagens. Neste caso, o uso da internet é também prévio à aquisição, a qual geralmente não é efetivada no contexto web. Algumas pessoas fazem reservas de hotéis online, por ser mais prático, sem necessidade de pagamento, e outros preferem recorrer à agência de viagens, por considerarem mais cómodo e já terem esse hábito.

> Para marcar as férias, essas coisas, sim, já fiz pela internet. (…) Reserva de hotel. (…) Os dados que eles me pediram não eram a conta bancária (…). É rapidez, menos perda de tempo.
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

> É mais agência de viagens…O meu marido não quer [reservar pela internet], tem uma agência especial há muitos anos.
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

Alguns entrevistados usam também serviços eletrónicos da administração pública, embora para algumas tarefas, como a marcação de consultas médicas, a modalidade presencial ainda pareça ser a opção mais óbvia.

Produção

No que concerne à produção online, distinguem-se os seniores que protagonizam um uso mais passivo da internet e aqueles que desempenham um papel mais ativo, com criação de conteúdos, comentários, expressão de opinião, etc. Cerca de metade dos entrevistados não produzem, tendo um papel de maior passividade. Outra metade mostra-se mais envolvida na publicação. Entre estes, encontramos, inspirando-nos na tipologia identificada em Lapa (2014), com base nos dados do inquérito do projeto "A Leitura Digital: Transformação do incentivo à leitura e das instituições do livro" (do CIES-IUL, 2013), a tendência para diferentes tipos de publicações. No caso do presente estudo, tendo como principal cenário as redes sociais, mas também um conjunto de outros espaços online, diferenciamos essencialmente as publicações guiadas por amizades/relações pessoais, as guiadas por interesses (artísticos, literários, lúdicos, profissionais), as que remetem para o conhecimento e a informação e as que se relacionam com a intervenção social ou crítica política.

A criação ou comentário de conteúdos pelos seniores menos qualificados, quando acontece, é sobretudo realizada em contexto de redes sociais e versa sobre relações pessoais ou interesses. Mas são os mais escolarizados ou com maior capital cultural que se mostram mais ativos e mais propensos a dar a sua opinião sobre assuntos variados, da atualidade, de política, etc., seja através de blogues, jornais online ou redes sociais.

São também os seniores mais escolarizados e que já tinham o hábito de assinar petições offline quem mais indica fazê-lo em linha. Contudo, encontramos seniores a apoiar causas de forma menos formal, através de *likes* ou comentários, mesmo sem terem esse hábito previamente.

O envio de elogios, sugestões ou reclamações através da internet é também mencionada por alguns seniores, embora por um grupo não muito alargado. A este respeito é mencionada a comunicação com o governo local, mas também restaurantes, empresas ou marcas.

Usos improváveis e diferenciados

As entrevistas a pessoas seniores com escolaridade mais reduzida possibilitaram captar trajetórias de contra tendência (como já referido anteriormente), que nos mostram usos improváveis das redes digitais. Mas não só o facto de usarem internet os distingue. Também, em alguns casos, as atividades que desenvolvem no espaço virtual são criativas e diferenciadas relativamente aos padrões da sua geração.

É exemplo disso mesmo a "avó youtuber" (ver Anexo E). Rosa, de 65 anos, com o 1º ciclo do ensino básico, tem um canal no YouTube, onde partilha vídeos, mais propriamente tutoriais, onde a própria ensina a bordar. Este é um exemplo de conjugação de um saber tradicional com o mundo digital. Rosa acede que não é muito comum encontrar *youtubers* entre as pessoas mais velhas e faz também questão de se distinguir dos jovens na forma como ensina a sua arte.

> Não vejo muitas pessoas [seniores a criar conteúdos no YouTube], vejo pessoas mais jovens que mostram, mas é aquele mostrar muito de repente e ninguém fica a saber como se faz.
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

Tem interesse assinalar também pessoas relativamente mais escolarizadas que protagonizam usos menos comuns entre a sua geração. É o caso de Eugénio e Júlia, de 65 e 61 anos, ambos com o 3º ciclo do ensino básico. Evidenciamos este casal, em primeiro lugar, porque se conheceram através de plataformas de encontros online. No excerto seguinte, os entrevistados relatam essa situação, referindo também o receio da família face àquele meio para desenvolvimento de relacionamentos amorosos.

> (E) Foi um filme! (…) Eu divorciei-me (…). Ao fim de dois anos eu andava a bater com a cabeça nas paredes, (…) "eu dou em maluco", e inscrevi-me num site de encontros… Mas aparecia tudo, aparecia tudo! E a minha filha era: "Pai, tu vê lá o que andas a fazer!", "Tem lá calma, achas que eu não tenho cabeça? Está descansada!". Entretanto metia-me com algumas senhoras e elas às vezes metiam-se, mas às vezes com propostas… não sei, eu não acredito nisto! E um dia estava lá e aparece-me esta senhora (...). E começámos a teclar (…). Um mês e tal depois é que ela me deu o número de telefone. (…) E marcámos um encontro! (…) e não foi um café, foi um jantar… até hoje! (…) Há dez anos.
> (J) (…) E depois foi dar a saber à família, e o meu sogro, coitadinho, na altura ainda era vivo, muito zangado com o filho: "quem seria que ele tinha conhecido na internet?".
>
> Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.
> Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria

Em segundo lugar, Eugénio e Júlia distinguem-se porque ambos mantêm páginas relacionadas com o seu trabalho ou vocação na internet. Eugénio, perante uma situação de desemprego, concebeu uma garagem de reparação de eletrodomésticos e remodelações, que divulgou numa página que criou no Facebook (com a ajuda da filha), onde coloca vídeos das reparações que vai fazendo. Nessa página encontramos, à data da sua criação, uma citação do escritor Paulo Coelho: "Imagine uma nova história para a sua vida e acredite nela". Neste caso a internet ajudou a construir essa nova história. Também Júlia contruiu com a filha uma página no Facebook e um blogue onde divulga os seus trabalhos de artesanato.

> Naquela altura estava desemprego, com rendimentos mínimos. (…) Fiquei desempregado em 2010. (…) E eu assim: "mas eu tenho de procurar rentabilizar isto". Esta cabeça não pode estar parada, eu não consigo estar parado. (…) Então arranjei uma garagem. (…) E comecei a divulgar… (…) A minha filha é que criou a página [no Facebook]. (…) Eles criam e depois somos nós que vamos mantendo… (…) [A motivação] foi estar desempregado e ter ocupação.
>
> Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.

> Já fiz de tudo. Já tomei conta de crianças, já trabalhei em limpezas, já trabalhei em hospitais (…). Fiz o 9º ano nas Novas Oportunidades. (…) Já tive uma pequenina loja que tinha artesanato, e então formámos a página nessa altura e depois mantive (…). Foi quando estava desempregada. (…) Também já estou a ser

> convidada para fazer feirinhas de artesanato e a página, parece que não, mas também ajuda a divulgar o trabalho. (…) Lá está, ele é na área dele e eu na minha. Depois passamos os serões, ele ali e eu aqui no computador.
>
> Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria

Interesses e eventos de vida marcados no uso da internet

Os usos da internet de cada pessoa entrevistada espelham a sua trajetória de vida e os seus interesses e necessidades. A "pegada digital" projeta um self, uma identidade pessoal (Giddens, 1997), uma história de vida, um perfil social. Os temas de pesquisa, conteúdos partilhados nas redes sociais, as aplicações utilizadas, tudo isso diferencia cada indivíduo. Relativamente à forma como se usam as redes sociais e ao perfil de cada um nesse contexto, podemos fazer uma analogia com o que Mauritti refere em relação à casa como "apresentação de si" (Mauritti, 2009). Da mesma forma, as redes sociais, como o Facebook, constituem em certa medida um lugar de intermediação das relações que os sujeitos estabelecem com os outros. É um espaço virtual "reflexivamente construído tendo como primado a imagem que se quer representar de si em face de terceiros significativos" (idem: 168; Goffman, 1993).

Encontramos vários tipos de interesses pessoais refletidos nos usos da internet. São disso exemplo a poesia, o artesanato, a culinária, o voluntariado animal, a fotografia, as viagens, a política, a economia. Pesquisa-se sobre esses assuntos, integram-se grupos sobre esses temas, partilham-se conteúdos sobre eles, comentam-se textos, etc.

Eventos de vida significativos estão também presentes na apropriação do online, embora alguns os expressem de forma mais pública do que outros. A passagem pela tropa e a participação na Guerra do Ultramar, por exemplo, que, como já referido, são um marco para alguns homens entrevistados, refletem-se nos seus usos e personalização do espaço virtual. Os amigos dessa fase da vida que se recupera ou mantém contacto através das redes sociais, o recurso a ferramentas de imagem por satélite (como o Google Earth) para revisitar desse modo os locais onde se esteve em África, ou as fotografias desse tempo que se colocam no perfil das redes sociais, exemplificam isso mesmo.

> [No Facebook] tenho fotografias da tropa, tenho do Ultramar. Tenho algumas. Tenho boas recordações (…). Foram dois anos lá fora no Ultramar (…). Foi o melhor tempo que eu passei até hoje, acredite ou não! Não dei um tiro com a minha arma!
>
> Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

> No Ultramar fui para a guerra mesmo a sério, (…) tive situações muito más (…). (…) de vez em quando vou lá ao Google Earth, e vejo lá sítios onde passei, que embora já estejam transformados, mas lembro-me de muitas coisas... (…). O Google Earth é um espetáculo nesse aspeto.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

Também a passagem para a reforma é um marco para muitas pessoas, por isso procura-se manter contacto com ex-colegas através das redes sociais ou integrar grupos constituídos por antigos trabalhadores da empresa a que se pertenceu. Também outras fases da vida, como a infância e a

juventude se destacam, mantendo-se por exemplo antigos colegas de escola como amigos nas redes sociais.

> Utilizo o Facebook, (…) ainda são 300 e tal amigos. (…) **S**ão pessoas que eu encontrei ao longo da minha vida de trabalho, de formação, amigos de infância, portanto, amigos de escola. Da tropa também, tenho muita gente da tropa (…), que eu já não via há muito tempo e que (…) fiquei como amigo (…). E (…) por conseguinte, ter os contactos e conviver com essas pessoas. (…) Às vezes ver a forma de estar das pessoas, o que as pessoas eram e como são, portanto, é engraçado, é muito giro.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

Mas nem sempre os recontros são fáceis. A entrevistada citada de seguida, com 73 anos e o 1º ciclo EB, refere não encontrar muitos amigos nas redes sociais da sua geração, o que traduz a ainda desigual participação das gerações mais velhas no mundo digital.

> Dá-me ideia que as pessoas da minha idade, pronto da minha geração, onde fui criada, que não éramos assim muitos, alguns já faleceram, e dá-me ideia que alguns também não devem ter [Facebook]. (…) Por exemplo, a minha irmã que tem 87 anos não tem nada dessas coisas. Mas tenho já a filha e tenho as netas.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

As recordações estão bastante presentes nos usos da internet destes seniores. A fotografia é um elemento que ilustra as memórias, estando muitas vezes associada ao passado, às histórias de vida. Encontram-se nas redes sociais (ex. fotos com pessoas próximas, fotos quando jovens, fotos de viagens, fotos da tropa) e espelham muito do que cada sénior quer refletir de si próprio para os outros naquele espaço online. Podem também estar arquivadas em formato digital nos computadores para recordar momentos passados.

> [Sobre fotografias] Tenho tudo isso digitalizado no computador e em pen. Quando quero ver alguma fotografia abro a pasta e estou lá a memorizar. (…) tenho lá algumas da juventude.
>
> Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.

As memórias estão também manifestas na frequentemente referida procura e audição de música antiga online. A música traz recordações dos tempos passados e de quando eram mais jovens.

> Aqui há tempo estava até a pesquisar e fui ver o Trio Odemira. É tão antigo! O meu marido estava no sofá lá dentro e ouviu e veio à cozinha, e disse, "O que tu estás a ver? Ena pá, já estão tão velhotes!" (…) " Ena pá, belos tempos!". Pois era, também nós éramos mais novos!
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

Com frequência se encontram também na cronologia do Facebook dos entrevistados, principalmente das mulheres, narrativas que expressam saudade por entes queridos falecidos, sendo este também um espaço onde se exprimem emoções.

Dispositivos de acesso à internet

Catorze das vinte pessoas entrevistadas acedem à internet no telemóvel: três fazem-no exclusivamente por esse meio (uma delas tem também um tablet) e as restantes acedem também através de computadores. O uso de computadores portáteis é bastante comum, mas o telemóvel parece estar a surgir como um dispositivo cada vez mais relevante também entre as gerações mais velhas e, em alguns casos, como referido, constituindo mesmo o único ponto de acesso à internet (quando os usos não são muito diversificados, não se se sabe usar computadores e o telemóvel responde à necessidade; note-se que nos três casos referenciados o telemóvel é usado para um acesso doméstico). Entre algumas pessoas, a necessidade ou vontade de uso da internet no telemóvel surge na sequência de uma utilização já habitual no computador, para poder aceder fora de casa ou mesmo em casa fazer consultas rápidas (por ser mais prático).

> Já tenho [internet no telemóvel] talvez há dez anos. (…) Hoje em dia uso muito mais aqui do que no fixo, do que no computador. Mas muito mais! Porque este está sempre comigo e eu saio bastante. Estou reformada mas saio muito. Então, escuso de ir para o fixo fazer, mesmo em casa, este é muito mais fácil, não é?!
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

> Tenho internet no telemóvel. Quando fiz, quando contratei o operador para a televisão, contratei já com internet para o telemóvel. (…) Já foi mais recente [depois de usar no computador]. (…) Dá jeito. Quando a gente vai para qualquer lado, é fácil utilizar e procurar…
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

Mas em outros casos ainda existe alguma resistência ao uso do telemóvel para acesso à internet. Os seis entrevistados que não utilizam internet no telemóvel justificam-no por ausência de necessidade, por acharem confuso ou por terem um telemóvel menos recente que não permite essa ligação. Alguns mostram vontade em ter essa ligação móvel de futuro.

> O meu telemóvel também é antigo como eu. (…) Ele é mesmo antigo, é mesmo velho, nem tem internet. (…) um dia destes também tenho que optar por isso, que ele é tão velhinho que qualquer dia já não funciona.
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

Em alguns casos, um uso pouco frequente da internet no telemóvel é justificado pelo tamanho reduzido do ecrã do telemóvel ou pelo facto de a ligação móvel à internet ter pouca velocidade (geralmente em telemóveis mais antigos). Quando se pretende fazer um uso mais prolongado ou uma leitura mais desenvolvida, o telemóvel pode ser preterido também por dificuldades de visão. Por outro lado, os entrevistados enfatizam a vantagem da mobilidade, o facto de através do smartphone poderem utilizar internet em qualquer lugar.

(E) Também [uso internet a partir do telemóvel], pouco. É mais dados móveis porque estar com a internet em casa no telemóvel não… (…) A internet no telemóvel é muito pequena, muito lenta. Eu gosto das coisas mais rápidas. O telemóvel também não é nada de especial. (…) [Fora de casa] só para consultar, (…) preciso de ir consultar alguma coisa no banco também abro o telemóvel.

(J) E às vezes mando fotografias de coisas que quero que ele compre!

Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.
Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria

O computador vê-se melhor… (…) mas eu gosto do telemóvel, pode ser utilizado em casa ou noutro lado qualquer.

Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

Nota ainda para um entrevistado que tem um equipamento (Chromecast) que permite ver conteúdos da internet na televisão através do smartphone, o que lhe possibilita a visualização, nomeadamente de fotografia, num maior formato.

6.1.3 Competências, significados e impactos

Este ponto agrega dimensões muito relevantes de análise da relação dos seniores com as TIC. Nele explicitam-se competências, dificuldades e aprendizagens, evidenciando o apoio da família e dos contactos informais e o papel da universidade sénior; abordam-se ainda as representações de segurança e confiança por referência à internet, e os significados associados à sua apropriação; finalmente, centra-se a atenção nos impactos da utilização das novas TIC entre os seniores, aprofundando-se os resultados que alcançaram desde que se tornaram utilizadores de internet.

Competências digitais

As competências digitais dos seniores entrevistados foram sendo percecionadas ao longo da sua narrativa, expressando-se mais ou menos dificuldade na relação com o digital, resistência ou facilidade no desenvolvimento de novas atividades online, aprendizagens relacionadas com os usos da internet e outras TIC.

Alguns aspetos são assinalados de forma relativamente transversal, mesmo pelos seniores mais "próximos" das novas TIC. É o caso do ritmo muito acelerado da evolução tecnológica – a frequente mudança e inovação no hardware e no software, a saída sucessiva de novos equipamentos móveis, as aplicações que se sucedem… –, que gera uma sensação de desatualização constante. Refere-se a dificuldade de acompanhar a evolução e o surgimento constante de novas dificuldades ou desafios. Alguns procuram fazer uma seleção do que é importante para eles, mas também se refere que o uso de novas ferramentas digitais vai criando novas necessidades.

> [No início] vim a ter um computador já daqueles fraquinhos (…), porque isto no fundo a evolução da tecnologia e dos computadores é uma coisa tão rápida que sinceramente às vezes é difícil acompanhar. (…) já tenho 70 anos e gosto às vezes de descobrir coisas novas, mas já não tanto como quando tinha necessidade de. (…) vão aparecendo com mais intensidade termos novos e formas de...
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

> A tecnologia é difícil de acompanhar. Sou da área da eletricidade, da eletrónica. A evolução é muito rápida.
>
> Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. Aeronaves

> Ah, dificuldades sim! Porque vão sempre aparecendo coisas novas e às vezes a pessoa: "O que é isto? Isto é importante para mim ou não? Faz sentido ou não?". Eu até ter o WhatsApp não tinha necessidade de usar, não é?!
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

A diferença no contacto com as novas tecnologias dos próprios relativamente às gerações dos filhos e dos netos é bastante referida pelos cibernautas seniores entrevistados. Estes referem não ter nascido com as TIC e expressam alguma dificuldade em habituar-se a uma "linguagem nova" e a uma sucessão de tecnologias que foram surgindo. As referências à perceção de que para as gerações mais jovens o uso das novas TIC é mais natural e a manipulação do digital é mais instintiva foram permanentes na variedade de depoimentos recolhidos.

> Sim, dificuldades porque é uma linguagem toda nova. Eu vejo a minha sobrinha-neta pegar no telemóvel, melhorar a qualidade da fotografia, tirar aqui, tirar acolá, (…) e a fotografia fica fantástica. Eu não tenho essa sensibilidade imediata, não é? Só se tiver que pensar que é preciso tirar brilho... Quer dizer, há um conjunto de manipulações que não são instintivas, isso eu sinto, sinto que não é instintivo...
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

> Se na minha juventude eu tivesse aprendido internet, hoje em dia já seria totalmente diferente. Assim como estes jovens de hoje, um dia mais tarde, mexem na internet e utilizam a internet de uma forma que eu nunca irei mexer, com certeza.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

> Os meus netos como eles usam, enfim, eu uso até onde consigo chegar, e deixam-me um pouco invejoso…
>
> Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. aeronaves

A entrevista citada de seguida assinala a "sabedoria da prática" das gerações mais velhas face à "sabedoria das novas tecnologias" das gerações mais novas.

> Os novos têm mais sabedoria por causa das novas tecnologias, mas nós temos a sabedoria da prática. Podemos não ter nisto mas temos noutras coisas. É ou não é?
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

Alguns seniores realçam de forma particular terem passado grande parte da sua vida sem terem contacto com a internet e com computadores ou smartphones ("nós já estávamos a cambalear quando viemos a aprender isso"), exprimindo a dificuldade que uma pessoa de idade pode sentir ao "ter um objeto desses na mão". Em contraste, referem que atualmente as crianças já têm esse contacto desde que nascem ("estão a aprender a caminhar com os telefones na mão") ou outras pessoas mais jovens tiveram-

no ainda na juventude ("estão familiarizadas com a internet"). Os excertos seguintes fazem alusão de forma clara a este tema.

> Eu e outros colegas que andam aí [na universidade sénior], já com esta idade que andamos ainda nesta aprendizagem, somos uns meninos ao pé de qualquer criança com 8 anos a pegar num telemóvel ou num computador! Eles parece que já nasceram a mexer nos computadores e nos telemóveis (…). A tal grande diferença entre os jovens e os antigos no que se refere a toda esta parte das novas tecnologias. (…) Eu, com 70 anos, tive o primeiro contacto com a internet há 25 anos! Então e os outros 50, e os outros 45? Eu tenho 70, mas há quem tenha 80s! Há pessoas com 80 anos! Tem que haver uma progressão. Ora, o que é que acontece? É essa progressão, os velhos vão para o fim, mas os novos aprendem essa linguagem! Tenho visto criancinhas com 3 anos, e até ao colo dos pais, já estão de volta dos jogos! (…) [O obstáculo] é a idade e foi a falta de conhecimento inicial. Nós não aprendemos a caminhar. Eles estão a aprender a caminhar com os telefones na mão, com os jogos na mão. Nós não! Nós já estávamos a cambalear quando viemos a aprender isso.
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

> Vocês com os estudos que têm, com as vossas capacidades, nem se apercebem bem da dificuldade que uma pessoa de idade possa ter em relação a uma coisa dessas, da nova tecnologia, está a perceber? (…) Você, desde pequenina, está familiarizada à internet e a essas coisas todas. De ouvir em casa, as amigas, de andar na escola, de falar aqui e acolá. É uma coisa completamente diferente. (…) A malta nova não percebe que uma pessoa de idade não trabalha, não tem um computador, um telefone ou uma coisa qualquer, nem se apercebe da dificuldade que uma pessoa terá ao ter um objeto desses nas mãos. (…) A maior parte dos jovens, o meu neto é a mesma coisa, são pessoas que trabalham com o computador, com o telemóvel, fazem aquilo que querem, aquilo que não querem, quer dizer, sabem exatamente o que estão a fazer.
>
> Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

Apesar de começarem a contactar diretamente com as novas TIC numa fase avançada da sua vida, estes seniores a pouco e pouco foram "entrando, gostando e aprendendo".

> Então diga lá, aos 70 anos! (…) Foi depois de reformada, eu com 70 anos é que entrei nisso. Por isso, vamos vendo. (…) queria aprender, e às vezes precisava que me dissessem como era, como é que não é, mas eu cheguei aí, (…) ia fazendo, não é? (…) Pronto, e fui entrando e gostando! E aprendi!
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

A mudança de capacidades relacionada com a idade é, contudo, referida por algumas pessoas entrevistadas como um obstáculo para o desenvolvimento de conhecimentos muito aprofundados. É referida uma maior dificuldade na aprendizagem de matérias novas e problemas de memorização.

> Nós, quando somos novos encaixamos as coisas mais facilmente, agora já temos que ouvir uma ou duas vezes.
>
> António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

Escrever para não esquecer como se faz determinada tarefa, ter um computador em casa para praticar e aplicar aquilo que se vai aprendendo (por exemplo, numa universidade sénior) e não estar muito tempo sem o usar, são aspetos que segundo os utilizadores favorecem a consolidação de aprendizagens.

> Tenho a informática (…), mas não tinha computador. Só aprendia o que era aqui na aula. Só mais tarde depois é que comprei o computador e depois… (…) voltava outra vez ao início porque a cabeça já não assimila certas coisas. A gente têm que dizer as coisas como são! E depois o ano passado vim, tive iniciação à informática e à internet. (…) Eu trago sempre um livro para as aulas para escrever tudo o que o professor… para não esquecer, e depois em casa é ir tentando fazer. (…) Eu quando não tinha computador, ora como é que eu na aula seguinte sabia alguma coisa? A gente chegava lá, já não sabia nada.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

Percorrendo os principais pontos de dificuldade mencionados pelos seniores, identificamos numa fase de aprendizagem mais inicial, e para os que mais tardiamente contactam com as novas TIC, a questão da manipulação. Alguns seniores expressam dificuldades de contacto físico com o hardware, como por exemplo, com o rato.

Também a dificuldade em usar internet no telemóvel e a habituação ao smartphone são mencionadas. Vários entrevistados adquiriram nos últimos tempos (ou "herdaram" de familiares) smartphones, por uma questão de substituição natural de telemóveis que já não funcionavam corretamente ou que não correspondiam às necessidades. No caso da compra, existe uma pulsão na ida à loja para optarem por smartphones (quer pela menor variedade de outro tipo de telemóveis, pela insistência de familiares ou pela vontade de querer usar novas funcionalidades e estar a par do que é considerado mais comum na atualidade). Para os seniores com uma literacia digital não muito avançada, o ecrã tátil gera desde logo alguma dificuldade de adaptação. Expressam-se também dificuldades em realizar determinadas tarefas na internet por essa via, mas com o tempo, a prática e a ajuda das pessoas próximas, vão-se adaptando e percecionando mais-valias no uso.

> O meu marido agora deu-me um telemóvel destes de passar o dedo, destes mais modernos, ele comprou um novo e deu-me aquele, e eu ando ali um bocado ainda aflita com aquilo.
>
> Conceição, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-técnica de secretariado

> Agora tenho um telemóvel com o dedo e tem-me custado a entrar mas já vou. (…) vou indo a pouco e pouco! (…) o outro já estava muito velhote, e então tive que comprar um novo. (…) E depois a mulher disse assim: "Então, mas que tipo...?", (…) "Se vou comprar agora, se vou comprar agora, eu quero um moderno.", disse-lhe eu, (…) Então se ando com um destes há tanto tempo…". E então assim foi. (…) Tenho-me habituado. Eu digo assim: "Ai, que coisa! Com o dedo, com o dedo...", mas olha, (…) ainda é um bocado assim à rasca, mas já... (…) já utilizo, às vezes se estou fora ou se vou… às vezes utilizo, às vezes normalmente vou assim, ponho o dedo, vou bisbilhotar (…). (…) já tenho o Messenger aqui no telefone e tatata, e depois ensinaram-me, até já falei com a minha sobrinha e tudo (…). Mas no telemóvel ainda não sou capaz de partilhar [no Facebook], custa-me ali ainda a entrar, não tenho ainda aquela prática.
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

A língua inglesa é uma barreira para a grande maioria dos entrevistados. O forte pendor anglo-saxónico do mundo web, o inglês presente no software informático, a necessidade de o dominar para um uso mais proficiente do espaço virtual ou mesmo para comunicar online com pessoas de outros países, são aspetos que fragilizam grande parte dos seniores (mesmo os mais escolarizados). Praticamente todos referem ter algum tipo de dificuldade com a língua inglesa, nem que seja apenas em

escrever um texto de forma independente, quer porque não tiveram formação adequada desse ponto de vista, quer por falta de uso ou esquecimento. A este respeito, recorre-se muitas vezes a tradutores online.

> Eu o inglês lido alguma coisa mas não estou para estar… às vezes é a preguiça, eu quero escrever uma frase, não sei como é, não me apetece ir pegar no dicionário. Então tenho muitos [amigos] brasileiros [nas redes sociais].
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

> Esse indivíduo, (…) estive muito tempo a pensar seriamente se não lhe devia escrever, (…) mas era uma trabalheira! Eu leio bem inglês, mas não escrevo bem inglês, obviamente era uma trabalheira monstruosa, por conseguinte... E enfim, desisti.
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

> O inglês foi uma dificuldade grande que hoje tem influência séria, razão porque eu disse que talvez o inglês vá ser uma disciplina em que eu me vou inscrever, porque é indispensável a quem anda de volta da internet, porque praticamente tudo passa pelo inglês. E eu inglês sei zero.
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

> Eu não sei muito inglês, e como tal há muitos termos que se usam na internet ou no Google, ou em determinados sites, que tenho por vezes dificuldade em fazer a tradução (…). Tenho muita pena de não ter aprendido inglês como deve de ser. (…) acho que o inglês é essencial para toda e qualquer pessoa poder evoluir mais rapidamente e mais aprofundadamente.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

A fotografia digital é também uma área muito frequentemente referida de dificuldade entre os seniores. A digitalização de fotos antigas que estão em papel, a passagem de fotos do telemóvel ou da máquina fotográfica para o computador, a partilha nas redes sociais, são exemplo de ações que suscitam dúvidas a uma parte das pessoas entrevistadas e que estas gostavam de saber fazer.

> A gente tirar fotografias ou outras coisas e depois meter na internet, ou onde for, não é? (…) isso é que não sou capaz (…). eles ensinaram-me ali onde é que havia de coiso, de clicar e mandar [no telemóvel], assim, vou. Tirar e depois meter ali de coiso [no computador], isso não, não. (…) Eu tenho a minha fotografia [no perfil do Facebook], isso tenho. (…) um dia fui e digo assim: "Olha, vou experimentar.", e foi aí que já pus eu, já mudei, isso aprendi e fui. Mas depois pronto...
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

Um ponto ainda a destacar relaciona-se com a capacidade crítica de análise da informação online. Nem todos os seniores mostram ter as competências necessárias para interpretar a informação da forma mais correta e para selecionar as fontes mais adequadas e credíveis. Alguns seniores, com maior capital cultural e escolar, são mais criteriosos do que outros em relação às fontes onde recolhem a informação e críticos ao avaliá-la, percebendo a existência de informação contraditória. Mesmo que não se dê tanta relevância à seleção das fontes, a perceção da maior ou menor veracidade da informação surge dos conhecimentos prévios que se tem na área que se pesquisa.

> Há dois ou três laboratórios que têm informações (…), já tenho consultado. (…) Ando à procura e depois aparece o laboratório, e aí acredito e entro na informação. (…) porque há muito lixo…
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

De saúde vou ver (….), mas ponho sempre um ponto de interrogação. (…) Não quer dizer que seja tudo, mas quer dizer, ou há informação a mais, ou há informação a menos, ou há informação que não condiz uma coisa com a outra. Quer dizer, há ali uns iatos.

Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

Mesmo nos sites ou no YouTube, a informação que aparece sobre o que eu estou a pesquisar, às vezes, não é certa. Portanto, aquilo não me convence. Saio daquele, vou à procura de outro, até encontrar um parâmetro que eu acho que está correto.

Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.

As dificuldades passam também por pequenos aspetos mais gerais de concretização de tarefas online, realização de atividades mais complexas, utilização de aplicações e websites, gestão e manutenção do hardware e do software. Entre os menos qualificados, por vezes a dificuldade parece ser mesmo o conseguir transpor as soluções de uns casos para outros.

Não obstante, é consensual entre as pessoas entrevistadas que, desde que começaram a usar internet, as dificuldades têm vindo a diminuir e o uso tem vindo a ser mais regular. O centramento em determinadas atividades, definidas tendo em consideração a relação *investimento-ganho* ou, mais concretamente, a tríade *benefício/utilidade para o próprio-tempo que se quer despender-conhecimento necessário para as executar*, também restringe as dificuldades, pela experiência/rotina (mas pode também ser um indicador da não abertura a outras atividades ou funcionalidades que surgem e de que às vezes nem se tem conhecimento).

As dificuldades vão diminuindo, a gente vai ganhando uma tarimba.

Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.

Uso mais e estou mais à vontade. Uma pessoa também tenta aprender (…), desenvolver mais.

Conceição, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-técnica de secretariado

Eu acho que cada vez estou melhor, porque cada vez estou mais ligeira naquilo, e também eu nunca... Eu faço sempre as mesmas coisas, percebe? Não vou para sítios novos. Também, se calhar, porque como são novos, não conheço, não tenho necessidade. Aquilo que eu tenho chega-me, não preciso de mais. E já me chega demais porque já perco tempo demais com aquilo!

Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

Eu tenho evoluído! Ao princípio não sabia, pedia à minha filha ou ao meu filho ou ao meu marido, e a partir daí, por mim própria, vou evoluindo mais um bocadinho. (…) Ainda tenho dificuldades, mas já não fazem muita falta…eu não sinto necessidade de muito mais.

Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

Por outro lado, para alguns seniores, quanto mais se avança mais além se quer ir e, desse ponto de vista, as dificuldades não deixam de existir.

As dificuldades aumentam sempre porque a gente quer ir sempre mais além, não é? (…) A gente chega aqui, mas ao menos eu quero chegar ali! (…) Queremos ir mais à frente. Há sempre coisas novas para aprender.

António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

O caráter progressivo e cumulativo das aprendizagens no domínio digital é assinalado na citação seguinte, em que se refere que a aprendizagem vai sendo feita "por simpatia", vai-se evoluindo de forma progressiva e quando se falha numa etapa é difícil passar para a próxima, pois os conceitos estão relacionados.

> A utilização acaba por ser por simpatia. A gente aprende uma coisinha que serve para outra coisinha, e essa coisinha vai servir para outra coisinha, e assim sucessivamente. E assim aprende-se com mais facilidade. Quando há dificuldade em entrar nessa primeira coisinha, nesse primeiro tema, nessa primeira dificuldade, quando não se passa daí, acaba-se por ter dificuldade em continuar.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

Apesar de alguns aspetos transversais no que respeita às competências, estas são variáveis entre os seniores. Alguns fatores parecem assumir um papel relevante para explicar diferenças de aprendizagem por parte das gerações mais velhas. Entre os entrevistados, um maior capital escolar e cultural, trajetórias de contacto menos tardias com as TIC, com mais experiências de socialização em contacto com elas e com mais competências passíveis de serem transponíveis para a informática, são aspetos favoráveis a uma utilização mais proficiente da internet e de dispositivos digitais.

A aprendizagem informal e não-formal nestes domínios assume bastante relevância, o que inclui a participação em contextos de aprendizagem como as universidades seniores e outros, como a formação profissional. Mas compreende também o contacto com as TIC e com essa nova linguagem por via das redes de sociabilidade e, de forma óbvia, através dos filhos ou dos netos. Importa também considerar o desenvolvimento de competências não adquiridas em cursos de informática e até não diretamente relacionadas com essa área mas fomentadas a partir da transposição ou acionamento de disposições e competências mais gerais e suscitadas em contextos diversos, o que está muito relacionado com as origens sociais (na linha de conceitos encontrados na teoria de Bourdieu e Lahire, aludidos em Costa, 2007: 26 e Caetano, 2013: 89).

O apoio da família e dos contactos informais

Como já abordado a respeito das motivações para usar as novas TIC, o contacto dos seniores com a internet ocorre em grande parte dos casos por via das gerações familiares mais jovens. Mas estes familiares não se limitam a incentivar a primeira utilização: promovem também o desenvolvimento de competências e disponibilizam apoio técnico.

A maioria dos entrevistados recorre aos filhos e/ou outros familiares (genros, netos, cônjuges, primos) quando tem alguma dificuldade no uso do computador e da internet. Tanto o esclarecimento das dúvidas mais quotidianas como o conhecimento de novas funcionalidades que podem ser úteis para o próprio são propiciados muitas vezes pela interação com estes familiares.

[E como é que tem conhecimento desse tipo de produtos, dessas aplicações…?] É através dos filhos. Os filhos têm sido os meus professores, sem dúvida. (…) o Flickr foi a minha filha quando comprei o computador a primeira vez (…). (…) Quando tenho alguma dificuldade, é mais o meu filho, o que cá está, é o meu braço direito, tem mais paciência.

Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

(…) eu quando não sei fazer, peço ajuda à minha filha mais nova… (…) porque ela sabe melhor do que eu (…). Não tenho grande dificuldade, mais ou menos, mas há coisas que não mexo! (…) Eu mostro à minha filha e ela faz coisas que eu depois também podia ter feito, e digo: "isso também eu podia fazer!" e ela: "Então e porque não fizeste?"!

Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

É mais ajuda no sentido da máquina, porque a máquina às vezes é muito estranha (…). "Filho, como é que se faz isto?", "Filha, como é que se faz isto?"

Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.

Por causa dos vírus, não é? Houve uma altura que tive aí um problema, e o meu primo veio-me aí resolver isso. Resolveu ao longe, aliás.

Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

Mas encontramos também referências, nomeadamente entre as pessoas mais afastadas geograficamente da família, ao apoio de vizinhos (por uma questão de proximidade) ou de amigos.

Eu, por exemplo, apareceu-me lá uma coisa que era para regularizar não sei o quê do computador. E eu assim, "não sei mexer nisto nem vou fazer". Fui a um senhor no quinto andar, e ele diz assim: "Oh senhora Alice, a senhora têm de aceitar isto, se não fica sem o Facebook". (…) Foi como agora, eu apanhei um susto, ai meu Deus! O professor já tinha avisado que ia haver uma atualização no Windows (…). Desliguei o computador e isto ficou tudo calado. À noite fui ao outro senhor e eles não estavam, fui ao do segundo ele também não sabia. Um trabalha nas finanças, mexe muito em computadores. O outro senhor tem um filho que tem uma coisa de informática. Eu estava na esperança de lá estar o filho (…).

Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

(…) tinha o computador e ia perguntar a este e àquele amigo como é que a coisa funcionava, porque é evidente, já faço a minha declaração de IRS através do computador há 8 ou 9 anos. No princípio ainda tinha ajuda das pessoas, diziam: "fazes assim, fazes assado".

César, 69 anos, ESec, ex-empresário

O suporte técnico dos contactos informais é efetivo e decisivo na manutenção do acesso. Por vezes uma simples questão técnica do hardware ou do software que não se sabe resolver pode bloquear o uso. Se não houver esse contacto informal a quem se pede ajuda quando não se sabe resolver esse problema, fica em risco o uso futuro. As gerações mais novas e as pessoas mais competentes digitalmente têm assim um papel determinante no apoio de proximidade.

Agora, por acaso, [o computador] está avariado, que eu ainda pedi ao meu marido para ver (…), ele disse logo: "Pois, carregaste para ali em alguma coisa que não devias ter carregado e que não percebeste e não sei quê!", "Eu não! Eu é só aquilo e é aquilo mesmo!" Se carreguei foi sem querer... (…) [Para a videochamada] eu também tenho isso ali desligado. (…) Mas já estou farta de dizer: "Liguem-me ali aquelas coisas!" (…), para eu poder falar, pelo menos com o meu primo. (…) ainda vou pedir à minha filha, (…) para ver o que é que tem.

Conceição, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-técnica de secretariado

A universidade sénior

Nos depoimentos recolhidos é inequívoca a referência ao contributo da universidade sénior para aumentar a compreensão e o uso de ferramentas informáticas e da internet. Foi na universidade sénior que alguns entrevistados desenvolveram as primeiras aprendizagens na área. Para um deles, aprender a usar a internet e programas informáticos foi mesmo o objetivo principal de inscrição. Importa também assinalar a participação de uma entrevistada em iniciativas de itinerância de postos móveis de acesso à internet, enquanto extensão das aulas de informática para zonas mais isoladas.

> Até agora só tenho andado na parte da informática. (…) Tudo o que sei de informática foi aqui aprendido na escola [na Universidade Sénior de Benfica]. (…) Foi muito útil, porque me dá a oportunidade de eu poder explorar este campo de informação.
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

> [Utilizo internet] para aí há uns 6 ou 7 anos. (…) abriu este coiso dos seniores, pronto, da universidade sénior (…), que até fui das primeiras também. Aquilo era em Viana, (…) depois é que passou assim tudo para cá [Alcáçovas]. Então fiz hidroginástica, teatro, (…) depois entrei nos computadores... (…) Depois outro ano ainda veio uma carrinha, essas carrinhas [móveis] que andam aí – você não vê? –, também vieram e ainda fui assim algumas vezes, e depois aqui [na Biblioteca Pública de Alcáçovas] o ano passado. (…) Nessa altura (…) ainda andei e fiz, recebi o diploma. (…) Foi aí é que eu aprendi. Depois as outras coisas que não ensinavam lá, a minha neta ou outras pessoas davam-me a dica (…).
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

Para alguns seniores, com mais competências digitais prévias, as aulas de TIC contribuem para relembrar e aprofundar conhecimentos, evitando sobretudo esquecer e deixar de praticar o que se sabe fazer.

> [Vim para a universidade] para reforçar, para reforçar conhecimentos, sim. (…) E sempre se aprende mais alguma coisa, não é? (…) Se calhar, se eu não andasse aqui, não frequentasse estas disciplinas, não recorria tanto à internet, não é? E quando não se recorre muito, esquece-se. (…) Há coisas que vão esquecendo, e é isso que eu combato. Eu quero combater o esquecimento.
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

A universidade, através dos professores de informática, representa também um ponto de ajuda para as dificuldades que vão surgindo na relação com as TIC e tem um papel ainda mais importante para aqueles que, por razões diversas, não têm (tanto) apoio nesse campo por parte de familiares ou outros contactos informais.

> Entretanto, depois vim para casa [reformou-se] e comecei também a ter problemas lá em casa com o computador (…). E aqui [na universidade sénior] (…) há uma manhã por semana em que nos tiram problemas. É muito bom, é muito bom. (…) Porque nós, da terceira idade, temos muitas vezes problemas, está, não é?! (risos)
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

Para além de serem perspetivados, pelos alunos entrevistados, importantes benefícios da participação nas atividades de TIC, a vertente de contributo da universidade sénior para o

envelhecimento ativo é também sublinhada. Perceciona-se a universidade como um instrumento para tornar a vida na reforma mais ativa, com mais convívio e com maior estimulação cognitiva. A aprendizagem em contacto com outros é um aspeto valorizado. Este tipo de instituições são representadas de forma positiva pelo seu papel na inclusão social e digital dos seniores.

> [Estas iniciativas] são ótimas. Tem que se tirar as pessoas de casa.
>
> António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

> E vim para aqui também porque sempre é um bocadinho que a gente sai e pronto. (…) E vim para aqui olhe… para aprender, porque a gente a toda a altura é idade de aprender as coisas. Gosto… foi uma coisa que me despertou muito foi a informática. (…) Gosto muito de cá andar, gosto.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

> Eu acho que isto foi uma boa coisa que eu fiz. (…) Há professores muito interessantes, há pessoas muito giras. (…) E portanto estas coisas são muito boas para puxar pelas pessoas, não é?!
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

Por vezes a aprendizagem em TIC parte mesmo do zero, como diz uma entrevistada, "como quando a gente vai para a primeira classe na escola". Aprende-se a usar o teclado, o rato, programas de processamento de texto, etc., para só depois passar para as aprendizagens relacionadas com o uso da internet.

> A gente começa aqui numa iniciação, a começar a aprender a escrever, a fazer letras grandes, letras pequenas, a mudar o tamanho das letras, (…) a aprender a ir ao Google a pesquisar imagens de boas festas, aprender a mandar (…). É uma aprendizagem. Como quando a gente vai para a primeira classe na escola. É mesmo assim.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

Nas aulas de informática para seniores encontram-se pessoas com diferentes níveis de competências digitais, ritmos de aprendizagem e áreas de interesse. Esta heterogeneidade, enfatizada por alguns, parece constituir um importante desafio à gestão das aulas e à tarefa de responder às necessidades e de manter o interesse de todos os alunos. As narrativas revelam, de forma mais ou menos subtil, e com variações entre universidades[44], algumas frustrações no que a este aspeto diz respeito e sugerem-nos a necessidade de promover "ambientes personalizados de aprendizagem" (Gil, 2013). Diferenciar níveis de aprendizagem, incidir em conhecimentos virados para uma componente prática, para os interesses e necessidades reais das pessoas que se tem à frente, tentar ir além do que parece mais óbvio e abarcar áreas diferenciadas são aspetos que nos parece ser importante valorizar em atividades de promoção de literacia digital para a população sénior.

[44] Importa relembrar o contexto bastante diferenciado das duas universidades com alunos abrangidos nas entrevistas. Os alunos têm perfis sociais diferentes, as ofertas disciplinares não são iguais e enquanto em Lisboa as aulas de informática têm lugar na própria universidade, no caso de Alcáçovas, no Alentejo, as aulas são realizadas no âmbito da universidade mas têm lugar no espaço da biblioteca pública.

> Por exemplo, já andam aqui pessoas pelo primeiro ano, há outros que vêm aqui há uns três anos. Há diferentes ritmos e é uma tarefa difícil para o monitor porque tem uns que já estão ali e outros que ainda estão aqui, não é? Tentar conciliar isto não é fácil!
>
> António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

> O ano passado ainda andei mas depois deixei. Aquilo já não... pronto, dá-me ideia, já não me dizia muito e então... (…) Mas havia umas quantas coisas (…) que eu gostava de aprender e aí é que eu ainda, ainda não chegou. Porque depois aqui assim é sempre a mesma coisa, já é o escrever, isso já eu sei (…). Eu gostava era de saber, de aprender, mas isso foi uma vez que falaram aí e depois nunca mais deram, por exemplo, fotografia (…), meter na internet (…). Porque, pronto, aquilo era sempre a mesma coisa, (…) [Facebook] também aprendi, depois eles também ensinaram... (…) mas aquilo praticamente era mais trabalhos de utilizar a internet. Para quem precisa, por exemplo, e havia aqui pessoas mais novas e esses pediam, depois os da minha idade deixavam de vir: "A gente está muito velhos para isto, já não dá.". Pronto, para pessoas que utilizam, não é, para contas, para mandar impressos (…). Pronto, por isso é que eu deixei, para mim já não dava… (…) o professor depois tinha dito: "Agora vamos aqui, e depois lá mais para diante, (…) cada um põe a sua... o que querem, não é?". (…) mas eu depois vi que ia ser a mesma coisa. (…) Depois era só, os não sei quê, os comerciantes, os sapateiros, as casas antigas (…). Isso aí não me deu interesse, não me deu interesse. (…) E então gostava de saber outras coisas, aprender outras coisas que não soubesse! É isso. (…) É só isso é que eu digo, pronto, também já a minha idade e coiso também não avançaria muito, mas sempre aprendia mais qualquer coisinha, conforme aprendi...
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

> E depois estou numa outra [disciplina], que não interessa muito, porque... (…) O Excel não me interessa nada. Só que eu estou ali e tal, sempre vou ouvindo alguma coisa (…). Depois fazemos aquela coisa dos cartõezinhos, com as florinhas, com os não sei quê, não me interessa nada, acho que é muito mais fácil ir à loja comprar e enviar! (…) Por exemplo, a professora agora está a ensinar uma coisa que me interessa, finalmente. Eu também lhe disse: "Finalmente!", (…) que é aquilo das fotografias. (…) Coisas práticas é o que me interessa. (…) [Em Internet e Redes Sociais] já andamos há que tempos com o Facebook. (…) como há pessoas que estão mais atrasadas, as aulas têm que se prolongar. (…) Há diferentes ritmos. E portanto, para quem já sabe um bocadinho, pode parecer maçador. Mas acaba por ser bom, porque assim ficamos mesmo a saber melhor, não é?!
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

Segurança e confiança

No seguimento do tema das competências e entrando no tópico da segurança e confiança, importa referir que as dificuldades conduzem a receios relacionados com a segurança online e isso limita de forma muito significativa os usos. Os seniores frequentemente expressam ter medo de fazer algo errado que tenha consequências, como ter um vírus e avariar o equipamento ou facilitar o acesso a dados pessoais e ver ser retirado dinheiro da sua conta bancária. Se por um lado quem tem mais dificuldades mostra também mais medo em "arriscar" fazer algo diferente do habitual, também a questão da confiança é central, e muitos seniores, mesmo os mais competentes digitalmente (também mais informados a respeito da problemática da segurança online), mostram não confiar totalmente na internet para realizar determinadas atividades.

O não recurso da internet para a realização de compras, mesmo com consciência das vantagens que isso poderia ter para si, é um exemplo disso mesmo. Na verdade, o medo de fazer compras pela internet é um pouco transversal aos vários perfis sociais, fundamentado quer na falta de conhecimento para tal (entre os menos literados digitalmente) quer na falta de confiança para disponibilizar dados pessoais e

financeiros naquele contexto (que atravessa diferentes perfis de seniores), justificando-se nas fraudes que vão ocorrendo e na sensação de falta de segurança. Muitos associam as compras online ao uso de cartões de crédito e não estão familiarizados com meios alternativos de pagamento.

> Não [faço compras na internet]. (…) Tenho receio porque não sou capaz, e acho que não, já não tenho assim... não tenho idade já para isso.
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

> Eu não compro pela internet. (…) Não tenho a perceção se realmente os dados que eu vou dar na internet, se podem ser protegidos ou não protegidos. Dizem que você pode pagar por não sei quê e não sei quê (…) que não é preciso dados. (…) Mas eu nunca… a minha mulher tem muito medo (…).
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

> Nunca fiz [compras online]. (…) Não me sinto seguro a fazer compras pela internet e então não arrisco.
>
> António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

Quando a necessidade ou a vontade de ter determinado produto são imperiosas, relacionadas nomeadamente com questões de saúde, são por vezes os filhos que fazem as encomendas na internet para os pais (nomeadamente as compras de supermercado, incidindo em produtos mais pesados).

> [E já fez alguma vez compras pela internet?] Faz-me o meu filho. Não consigo fazer isso, faz medo. (…) É com as compras do Continente. E depois vêm-mas trazer a casa. É o que eu digo, os velhotes se viessem cá agora até se passavam da cabeça! Receber e pagar as compras com um bocado de plástico... É ou não é? (…) mas eu geralmente compro (…) coisas assim mais pesadas.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

> Não tenho o hábito de fazer isso [compras online], mas ultimamente… foi a minha filha que fez. Eu gostei de uns sapatos que vi, que pareciam práticos para os meus problemas dos pés, e foi a única coisa... porque eu não gosto de fazer, não. (…) Tenho medo dessas… cartões, pôr cartões, não, não!
>
> Conceição, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-técnica de secretariado

O alerta para os perigos de um uso desinformado da internet vão sendo transmitidos pela família e pelos contactos informais, também no contexto da universidade sénior e de iniciativas de promoção de segurança online. Na citação seguinte, uma entrevistada conta já ter participado numa ação promovida pela GNR sobre segurança na terceira idade, em que se alertava para os perigos da internet.

> Tivemos uma aula que veio aqui a GNR. Andávamos aqui nos computadores, (…) a GNR veio aqui e veio alertar por causa desses perigos todos, que há que ter muito cuidado, portanto, páginas na internet, ou de aparecerem à porta…
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

A respeito da cibersegurança, algumas pessoas entrevistadas referem o problema do uso indevido de dados pessoais e de manipulação da opinião pública (com o caso Cambridge Analytica a dominar a atualidade aquando da realização das entrevistas). A invasão da privacidade e a divulgação e uso de informação pessoal para efeitos comerciais ou de manipulação política são questões que preocupam sobretudo os seniores mais informados. Refere-se ser esta uma nova forma de controlo. Algumas pessoas

sentem-se particularmente desconfortáveis com o rasto deixado no espaço virtual, pelo que procuram ter alguns cuidados ao nível da disponibilização de dados e colocação de conteúdos pessoais, como fotografias, online. A publicidade segmentada, gerada em função dos dados pessoais e dos comportamentos online de cada utilizador, aumenta a sensação de falta de privacidade. Em um dos casos essa perceção justifica mesmo o não uso de redes sociais.

> Há certas coisas que eu não faço. A net uso bastante, dados pessoais não gosto de dar. (…) Fomos para o Irão, e passado um mês apareceram fotografias… A minha cunhada (…), ela é fã do Facebook e do Instagram (…,) recebeu fotos da Google, de onde ela e nós estivemos. Está a ver? Isto acho uma coisa anormal. (…) fico espantado com isto.
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

> Quando faço viagens, ou ponho depois [as fotografias nas redes sociais] ou não ponho… Tenho receio (…). Tenho imensas das viagens que eu fiz que ainda praticamente não pus nada… (…) evito fotografias com pessoas (…), quer dizer, crianças, eu condeno isso!
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

> Tenho cuidados especiais. Estou atento a esse problema. (…) É grave, uma instituição como a Cambridge… mas nada me admira nesta nossa sociedade. (…) esta questão dos dados pessoais, para mim, é uma coisa complicada. (…) Eles sabem da nossa vida. (…) Tenho muita preocupação, estou sempre com o pé atrás.
>
> Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. Aeronaves

> Não uso [redes sociais], porque acho que há falta de privacidade, e então no Facebook desconfiei desde o início e agora comprovou-se com o uso da Cambridge Analytica dos nossos dados. Os nossos não, que os meus nunca mais tiveram. (…) Não, porque eu tenho 69 anos e vivi no tempo do fascismo e sei o uso que se fazia dos meios, na altura, dos meios de controlo que as polícias tinham. Agora não são polícias, são outras coisas quaisquer, não me interessa. (…) acho que não devo facilitar.
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

Para a generalidade dos seniores, os perigos da internet estão também bastante associados a vírus. Várias vezes se refere ter receio em realizar determinadas tarefas na internet, como abrir determinados websites e ligações por poderem ser perigosos ou emails de pessoas que não se conhece. Ser vítima de vírus faz aumentar os cuidados a este nível entre as pessoas que tinham um uso mais "descontraído".

> Quando não conheço [os remetentes dos emails], não clico. Está o caixote do lixo logo ao lado, mete-se no caixote do lixo. Nem os abro sequer. Porque as pessoas que me mandam são pessoas do meu dia-a-dia, não é?!
>
> António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

> Ai, quando não conheço as coisas, não abro! (…) Isso foi uma das coisas que a professora aqui avisou.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

> Eu já tive um problema grande (…), que eu não sei como, apareceram-me uns vírus. E um deles era pornográfico. Não foi no Facebook, foi no Messenger. Eu abri aquilo, era um *link*, e apareceram-me coisas, e depois comecei a receber mensagens dos meus amigos a dizer: "Matilde, atenção, que está não sei quê! Matilde, não sei quê!". Vim logo aqui, e tinha um vírus, uma coisa pornográfica! (…) Nunca mais abri coisa nenhuma que eu não soubesse o que era. Mas isso aí foi muito complicado. (…) mas agora já tenho mais cuidado, agora já não abro... (…) Coisas desconhecidas não. Já, já me curei. Antes não, ia para a frente, tipo turbilhão!
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

A publicidade e até a pornografia que muitas vezes surge durante a visualização de páginas na web e a intromissão de pessoas mal intencionadas via redes sociais aumentam a sensação de falta de segurança. Alguns seniores referem a necessidade de bloquear outros utilizadores nas plataformas sociais.

> Por exemplo, o Instagram a cada passo aparece propaganda, ou até pornografia, pronto, entre aspas. Eu limpo logo, é logo, já não me incomoda mais. E por acaso vírus também não tenho tido, porque há pessoas que se queixam muito, porque eu também não vou buscar… (…) "Qual é a sua cor preferida?" ou "Qual o seu melhor amigo?", aqueles disparates, eu não entro em nada disso.
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

> Às vezes estamos a fazer ali qualquer coisita e aparece logo aqueles anúncios manhosos, aquelas subscrições, aquelas… e eu fico sempre de pé atrás com essas coisas.
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

> Pedem muito coisas porque as crianças não sei quê, precisam de ajuda. (…) Então isso assim, essas coisas, não sou assim muito... (…) penso que também não é muito bom, para não apanhar... (…) Até houve uma pessoa (…), "A senhora como está, não sei quê?", (…) Vendia-lhe, coiso, se a senhora quiser investir, (…) é só dar o e-mail ou o número...", "O quê?!". Zzt, abalou logo, não é?!
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

> Já fui obrigada a bloquear duas pessoas! (…) Um foi um rapaz, que tem epilepsia, mas quando começou a falar comigo, (…) começou por me perguntar coisas íntimas (…) e outro que me pediu amizade, mas começou logo por me chamar "minha linda" e não sei quê. (…) Burlas, às vezes há aquelas pessoas que oferecem dinheiro para empréstimos, (…) nunca respondo a essas pessoas (…)!
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

Um dos cuidados de muitas das pessoas seniores entrevistadas que usam redes como o Facebook é só aceitarem pedidos de amizade de pessoas que conhecem, ou eventualmente de quem têm referências por frequentarem grupos em comum no contexto virtual. Um uso mais centrado em pessoas com quem se tem uma maior proximidade offline dá uma maior sensação de segurança online.

> Tenho perto de 60 pedidos de amizade, mas não me dá jeito eliminar, mas também não aceito amizade de pessoas que tenho dúvidas. Aceito apenas a pessoas que conheço.
>
> Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

> Houve gente a pedir amizade que já nem vou... Já tenho tantas, e depois não sei quem são, e ainda me "lixam", não…
>
> Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

> Estou também no Facebook, (…) não me venham dizer que aquilo é perigoso, não acho nada! (…) Não tenho amigos desconhecidos. Quando me aparece algum que é amigo de amigo de amigo, e que eu não sei quem é, eu faço-o "desaparecer".
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

A questão da privacidade nas redes sociais online nem sempre é entendida ou percecionada da mesma forma. Em grande parte dos casos, o acesso aos conteúdos que os seniores colocam nas redes sociais (por vezes até fotografias com menores) são públicos, podendo ser vistos por qualquer pessoa, e nem sempre eles têm noção disso ou percecionam isso como um fator de insegurança. A primeira

entrevistada citada de seguida publica fotografias dos netos e o segundo entrevistado citado, apesar do cuidado de limitar as pessoas que aceita como amigos, tem as suas publicações visíveis para os utilizadores em geral.

> Costumo [pôr fotografias no Facebook], principalmente dos netos, se bem que dizem que não é muito bom, mas pronto, também não são crianças que andem assim muito à solta, são pequenos acompanhados, mas por acaso já tenho recebido das amigas: "não leves a mal, mas não devias pôr, e tal…". Uma pessoa nunca sabe muito bem! Mas, de vez em quando, ponho.
>
> Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria

> Se há alguém a pedir-me amizade não vou logo aceitar a amizade dessa pessoa só porque me pede. Vou ver o perfil da pessoa. (…) Eu não caio no conto do vigário! (…) [E tem as opções de privacidade do seu perfil limitadas? Quem pode ver o seu perfil?] Qualquer pessoa pode ver, não tenho limitações! Para já não tenho segredos.
>
> Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

As regras de segurança relacionadas com as passwords (ex. não utilização de passwords óbvias e não seguras, mudança regular, confidencialidade e ausência de registos da mesma) nem sempre são respeitadas pelos seniores, principalmente devido à dificuldade de memorização.

> O que o professor me diz por exemplo, "mudem as passwords todos os meses". (…) E eu, normalmente não faço isso. Acho que devo fazer. (…) É escrever ou pôr numa pen as passwords, porque pôr no computador também é chato.
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

Quanto à confiança na informação presente na internet, esta está muito relacionada com a já anteriormente referida capacidade crítica de análise da informação e de seleção de fontes informativas. Para os seniores mais escolarizados a confiança na informação surge perante fontes de que têm referência e até com reputação internacional. Consideram que há muita informação falsa a circular na internet e é preciso espírito crítico, um background cultural diversificado e hábitos de pesquisa e confrontação de informação para avaliar a sua qualidade e não contribuir para disseminar as chamadas "fake news".

> Não [confio]! Há muita [informação] falsa, errada! Acho que é preciso termos uma grelha de seleção.
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

> Faço a minha leitura, (…) faço a minha apreciação da informação, e se merece credibilidade, tudo bem lê-se e fixa-se aquilo que é mais importante (…). (…) Muitos não têm essa capacidade crítica.
>
> Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. Aeronaves

> A mim aconteceu-me amigos meus terem-me enviado informação que eu olhei para aquilo e disse assim: "Isto não pode ser verdade!". Por exemplo, eu da última disse assim: "Oh, pá, toma atenção que isto não é verdade!". (…) Os tempos que correm exigem uma cultura diversificada e depois cuidados elementares. (…) é tão simples como isto: *Google it*! Quer dizer, a gente vê uma coisa que é tão simples, põe, faz uma pesquisa, imediatamente e tal… E a mente, a maior parte das vezes apanha, e já me aconteceu uma série de vezes: isto não é verdade (…). As pessoas têm que adquirir hábitos de higiene na utilização da internet. (…) as pessoas ainda não lhes foi ensinado como devem… os cuidados mínimos. Devia ser possível fazer os dez mandamentos da televisão e da internet.
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

A seleção ou a confrontação de fontes/autores, quando se tem essa capacidade, é uma possibilidade da internet referida por alguns no que diz respeito à informação, nomeadamente sobre a atualidade.

> Ainda continuo a ler jornais, e por vezes até a fazer a confrontação depois do que é a realidade. (…) Não tenho absoluta segurança sobre as notícias que estão na internet. Desconfio muito sobre essa realidade, razão por que faço o intercâmbio da informação. Há informações nos jornais da internet que contradizem essas mesmas informações em outros jornais!
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

> Eu confio naquela [informação] que eu conheço minimamente, não é? Portanto, fala-se de qualquer coisa que eu sei, vou ver como é que eles tratam. Por exemplo, eu sei perfeitamente que uma informação que venha do *Expresso* e igual que venha do *Observador*, são duas observações diferentes, não é? Depende de quem escreve! (…) Confio mais nuns, confio menos noutros, estou de acordo mais com uns, estou em desacordo com outros. (…) e eu gosto de ver as diferenças.
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

Outros seniores, por sua vez, mostram-se mais confiantes e menos críticos face à informação online ou sem muito conhecimento sobre a sua qualidade.

> Confio [na informação que encontro na internet]. Eu confio em todas as fontes. Eu confio. (…) É ela por ela [com os jornais]!
>
> António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

> [Em geral, confia na informação que encontra na internet?] Eeh... nalguma. Nalguma, quer dizer… em termos de notícias confio, não é?!
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

> Confio. Não vou ter com uma empresa, vou ter com a informação de pessoas que escrevem.
>
> Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

> Não tenho assim muito... há coisas que pode, pode-se ter confiança, penso eu! Mas há outras que também... não sei, sei lá! (…) Também não sei se é da minha idade, não estou atualizada.
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

Significados

A internet assume diferentes significados para os seniores. Eles apropriam-se do ciberespaço de acordo com as suas necessidades, tempo disponível, quadros mentais, referências culturais e sociais, interesses, competências. A internet pode significar informação e conhecimento, comunicação, interação e proximidade a outros, pode ser um calmante ou uma companhia, uma forma de autonomia, um instrumento de gestão do quotidiano, uma forma de partilhar interesses ou expressar opinião.

Um aspeto relativamente transversal entre os seniores, principalmente os reformados, é o usufruto daquele recurso com o propósito de ocuparem o tempo e de se distraírem, podendo isso significar coisas diferentes entre eles (por exemplo, uns vocacionam-se mais para a vertente social da internet, outros para a vertente informativa).

Os seniores entrevistados têm em geral uma representação positiva da tecnologia e especificamente da internet. Todos a encaram como positiva, aludindo às múltiplas vantagens para os próprios e para a sociedade em geral, e muitos afirmam que fazia falta se deixassem de usar.

> Claro que fazia [falta se deixasse de usar]. Ia notar uma grande diferença, porque a gente habitua-se às tecnologias e depois não volta atrás, não é?!
>
> Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

> [A internet] significa, digamos, um dado excecional, digamos, um serviço prestado à comunidade a nível mundial fora de série.
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

Não obstante, a representação da importância da internet na vida de cada um é variável. Enquanto para alguns, utilizadores há mais tempo, a internet já faz praticamente parte do seu modo de vida e existe uma maior dependência, para outros, utilizadores há menos tempo e com maiores dificuldades de uso, a internet é encarada de uma forma um pouco mais distante, associada às gerações mais jovens e com benefícios mais pontuais.

Nas atitudes face à internet entra também o balanço que cada um faz entre as vantagens/benefícios e os perigos/aspetos negativos. Uns mostram-se mais entusiastas, outros mais céticos, o que tem que ver com formas de pensar, com trajetórias e competências, com a informação que têm disponível sobre os perigos, com o lugar que a internet ocupa na vida de cada um. Mas, em geral, os seniores entrevistados tendem a referir que os benefícios superam os aspetos menos positivos da internet.

Procurando aprofundar as representações sobre a internet, pedimos aos seniores no final da entrevista que nos dissessem a primeira palavra que lhes vem à cabeça quando se fala em internet. Os resultados, apresentados sob a forma de nuvem de palavras na figura 6.2, evidenciam a associação da internet a "mundo" e a "conhecimento" (cada palavra referida por três pessoas). A internet é também representada pelas palavras "comunicação", "Facebook", "informação", "evolução" e "bom" (cada palavra referida por 2 pessoas). Foram ainda associadas a internet as palavras "novidade", "aprendizagem", "inimaginável" e "facilidade" (cada palavra referida por 1 pessoa).

Figura 6.2 Palavras associadas a *internet* pelos seniores entrevistados (respostas à pergunta "Quando se fala em internet qual é a primeira palavra que lhe vem à cabeça?)

Este exercício manifesta alguns aspetos interessantes: o realce das vertentes informativa e comunicativa da internet; a perceção da internet como uma realidade quase infinita, que abarca todo o tipo de temas e coloca inúmeras possibilidades, como algo inimaginável e que é um mundo; a internet como fonte de conhecimento e aprendizagem; a relevância de redes sociais como o Facebook; a perceção da internet como algo positivo e associado à evolução; o seu caráter prático, pela facilidade que traz à realização de tarefas; e o caráter de novidade que a internet pode representar para alguns seniores.

Impactos

As novas TIC foram responsáveis por mudanças sociais relevantes. Alguns seniores percecionam de forma mais clara as mudanças que esta revolução tecnológica implicou.

> A invenção da internet, a invenção de tudo o que é informática, veio revolucionar, por conseguinte, não só a nossa forma de estar, como a evolução das coisas e de tudo.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

> Eu até já nem me lembro da minha vida antes da internet! Já foi há tanto tempo, não é? (…) antes do telemóvel, nós tínhamos um telefone fixo e tínhamos de estar às vezes em casa à espera de um telefonema. Que raio! Deus me livre! (…) Era tudo pelos livros, pelos livros, pelas enciclopédias, pelas bibliotecas, mais nada. Agora vocês carregam no botão e têm tudo! (…) Pelo Messenger, por exemplo, ainda ontem, estava a falar com uma amiga minha da Alemanha (…). Isto é impossível, era impossível antigamente. Mesmo pelo telefone, ficava caro, não é? (…) Realmente, foi uma grande invenção! Se não fosse assim, o mundo era completamente diferente.
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

As entrevistas sugerem que os impactos do uso das novas TIC na vida de cada pessoa podem ser mais ou menos abrangentes e significativos, dependendo das suas práticas online, as quais estão relacionadas com trajetórias e competências. Os impactos da utilização das novas TIC nem sempre são objeto de reflexividade fácil e direta pelos seniores entrevistados. Mas, ao longo do seu discurso, estes vão referindo ganhos em várias esferas da sua vida.

Alguns impactos mais transversais passam pelo prazer que se tem em "navegar" e por ficar focado na concretização de tarefas online, numa espécie de "bolha", não pensando em problemas ou sentindo dores. A internet distrai, ocupa o tempo, as horas mais vazias de uma fase da vida em que existem menos ocupações formais. Os benefícios do uso da internet no bem estar emocional de pessoas com doenças depressivas são também enfatizados.

> A internet é um mundo e eu começo numa página e noutra e noutra (…) e passo o dia assim, entretida. (…) Às vezes estou com o meu sistema nervoso completamente alterado e venho para aqui e parece que crio uma bolha, e eu estou aqui dentro e esqueço o resto. É uma coisa que eu noto.
>
> Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria

> Há certos programas, jogos ou coisa do género, isso absorve-me o tempo e nem me lembro sequer que existo. Não tenho dores, não tenho nada. É uma coisa engraçada. É engraçado, um jogo que jogo muito é o Solitário. É um escape e eu gosto imenso de jogar porque me absorve e quero ganhar…
>
> Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

> Olhe, eu sinto-me liberto quando vejo essas coisas [sobre viagens na internet]. Sinto que realmente tenho prazer em fazê-lo.
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

> É evidente que tem impacto, porque se nós temos problemas, e todas as pessoas têm problemas, enquanto estou duas horas aqui numa aula [da universidade sénior], esses problemas desapareceram, não penso neles (…). A internet também. Enquanto estou a pensar como é que vou fazer isto ou aquilo, como é que se deve fazer, estou focado numa matéria que me alivia de outros problemas.
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

A internet ocupa o tempo de uma forma que se tende a considerar ser mais útil, interativa e enriquecedora face a outras atividades. O exercício mental é destacado nas narrativas, referindo-se que a internet contribui para manter o cérebro ativo e lúcido.

> [A internet] faz mais falta do que a televisão! Para mim, é! (...) É o que me mantém com a cabeça lúcida é a internet. Se não acho que estaria muito pior. (…) Até a minha própria psicóloga diz que, estando preocupada, não está tão preocupada porque eu consigo mexer com a internet, pronto… pesquisar e o cérebro está a trabalhar. Não é estar só a olhar para a televisão ou para o computador, não! (…) E os [jogos] de paciência, mesmo os de quebra-cabeças, para mim é o ideal. Tenho que puxar pela cabeça. Isto tem de funcionar mesmo a 100%.
>
> Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria

> Se calhar [se não fosse a internet] passava o dia sentado no sofá a ver televisão ou no café. (…) Isto parece que não, a mente também desenvolve (…). A pessoa não estar sempre a fazer croché ou a andar de um lado para o outro…
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

Várias pessoas referem mudança de práticas de lazer com o uso da internet ou redução do tempo despendido com certas atividades (mais passivas). É o caso do menor interesse pela televisão em consequência do uso da internet (ou repartição do tempo do "serão", que dantes era maioritariamente dedicado ao visionamento televisivo), embora variando consoante o uso da internet é mais ou menos regular e mais ou menos recente (já que a televisão ocupa um lugar importante para grande parte dos seniores). E também, para alguns, a dedicação de menos tempo à leitura "tradicional" ou mesmo a substituição da leitura em formato papel pela leitura em formato digital.

> Tirei tempo da televisão para a internet. (…) Antigamente via mais televisão, agora não.
>
> António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

> Deixei de bordar tanto, vejo pouca televisão porque são coisas que não interessa muito. (…) Ocupo o meu tempo mais com o computador.
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

> Hoje em dia os livros estão a ficar obsoletos, porque a gente na internet tem tudo o que quer e pretende saber de forma rápida. (…) ultimamente não tenho muito o hábito de ler em papel (…). (…) [Relativamente ao visionamento televisivo] Mudei em favor da internet (…). É assim, ao longo da vida, os anos vão passando, os gostos vão-se mudando, e muita coisa tem mudado. Portanto, eu dantes via televisão de uma forma diferente que vejo hoje. Hoje já reparto o tempo do serão, por exemplo, entre a internet, ou seja, entre o computador, e a televisão.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

> Eu sempre gostei de ler, aliás escondida, debaixo do lençol, ficava à noite assim que me deitava… e mesmo depois de casada ia para a casa de banho… (risos). Agora já leio menos… Lá está, deixei um bocado a leitura a favor da internet. Mas gosto (…). De tudo um bocadinho…
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

A televisão e a rádio ainda representam uma companhia para quem está sozinho, mas acrescenta-se através do online novas formas de ver e ouvir conteúdos escolhidos pelos próprios de acordo com os seus gostos. O acesso a conteúdos musicais tornou-se mais fácil com a utilização do ciberespaço.

> À noite ao serão, (…) vou ver televisão, gosto de ver novelas, (…) é uma companhia (…), mas estou sempre a fazer uma rendinha, sempre a fazer qualquer coisa… Mas agora utilizo o computador mais. (…) e às vezes ligo o rádio (…), mas às vezes não dá nada de jeito, e lá está, ligo o computador e ali ouço música, fados, eu gosto de ouvir fados. (..) e até houve uma que já partilhei, que até está no meu perfil. E às vezes vou ali (…), no YouTube, (…) e vou ouvindo o que gosto.
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

Os benefícios da internet como fonte informativa são também bastante mencionados. A aquisição de conhecimentos é descrita como um processo natural no decorrer do uso da internet. Tanto estas aprendizagens online como, no sentido oposto, a partilha de conhecimentos próprios, talentos ou atividades que se desenvolve contribuem para aumentar a autoestima.

> Eu acho que a internet é benéfica. (…) ainda mais porque, por exemplo, pessoas que estejam sozinhas, e que ainda tenham capacidade de poderem aprender alguma coisa… (…) é bom para elas porque estão distraídas e vão adquirindo conhecimentos, (…) que é o que acontece às vezes comigo também.
>
> Conceição, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-técnica de secretariado

A internet representa uma forma facilitada de estarem atualizados e de se sentirem mais informados. Contudo, a este respeito, também se referem outros aspetos. A entrevistada citada de seguida evidencia o impacto positivo da facilidade de acesso à informação e da variedade de informação disponibilizada na internet, mas, remetendo para a informação noticiosa, alerta também para o risco, entre pessoas menos atentas, da desinformação ou da superficialidade da informação, pela rapidez com que se "passa os olhos" pelas notícias online, muitas vezes sem a já referida confrontação de fontes.

> Aquilo que eu me apercebo é que as pessoas em geral pensam que estão mais informadas. Portanto, isso é um potencial para essas pessoas, não é? E também para mim. Aumentou a variedade da informação. Mas penso que, como é tudo super rápido, não é? As notícias também não são muito grandes para não serem muito pesadas (…). Penso que algumas pessoas não aprofundam (…). Portanto, eu acho que tem esse potencial, o acesso mais fácil à informação. Também tem o potencial de fazer circular notícias falsas, não é? E se a pessoa se circunscrever apenas a uma forma de consulta, de acesso, se calhar fica mais limitada.
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

A aplicação nas práticas quotidianas de informações diversas consultadas na internet é um ponto de grande relevância, que reflete um empoderamento dos seniores com o seu uso. No domínio da saúde e bem-estar, o acesso a informação online pode fomentar, por exemplo, práticas alimentares mais saudáveis.

> [Pesquiso] situações de saúde, de bem-estar. Ou seja, o que é que devemos comer, o que é que devemos evitar de comer, os benefícios para a saúde que determinado alimento pode trazer ou não… (…) e tenho tido bons resultados. (…) [Procuro] aplicar em coisas que são úteis para mim próprio.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

O desenvolvimento de atividades offline de uma forma mais informada pela aquisição de informação sobre elas online é comum. Na citação seguinte refere-se ter realizado uma pesquisa sobre as propriedades e a forma de cultivo de uma planta, obtendo-se dados de que não se tinha conhecimento.

> Agora não há muito tempo fui pesquisar da alfazema, que a minha neta tinha-me falado da alfazema (…), e depois fui ver onde é que se dava também, (…) para ver onde é que havia de a dispor no quintal, e vi que aquilo dá mais para o calor (…), e depois dizia que até fazem chás. Não sabia, está a ver?
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

Também no domínio do consumo a consulta de informação sobre bens e serviços online muda as práticas de compra offline. A simplificação do dia-a-dia é também evidente, sendo que a realização de operações na internet evita muitas vezes deslocações desnecessárias.

> Isso é uma outra vantagem que a internet trouxe nesse aspeto. (…) de vez em quando andava a caminho do banco, hoje em dia já praticamente não vou ao banco.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

Impactos importantes no campo da comunicação e das sociabilidades são também descritos. A sensação de maior proximidade à família e amigos está bastante presente no discurso dos seniores entrevistados. As redes sociais online promovem também reencontros e proporcionam o encontro offline (em momentos de confraternização) com pessoas que marcaram a vida destas pessoas (ex. grupos da tropa, colegas de trabalho e da escola, etc.).

> Ah, e depois o Facebook tem uma coisa fabulosa, que é reencontrar pessoas que eu não vejo há anos, não é? E eu, no ano passado, fui almoçar a Leiria, com colegas minhas que eu não via desde a escola. Tão engraçado! (…) Organizámos lá um almoço. Não nos víamos há... 50 anos! (…) Mas isso é muito engraçado, para reencontrar pessoas, não é? Mesmo a família, porque a família está dispersa por todo o país, e vamos sabendo uns dos outros por ali. (…) É mais fácil o contacto (…). (…) são as maneiras de eu estar em contacto com os meus filhos. Carregando num botão, eles estão do outro lado, está a ver? Sempre! E isto para mim é importantíssimo!
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

A integração de grupos nas redes sociais com interesses em comum e o contacto com amigos dos amigos proporciona também o alargamento das redes de sociabilidade. Esses relacionamentos chegam a ultrapassar o espaço virtual.

> Houve uma coisa muito interessante. Através do Flickr comecei por causa das flores e de um grupo que é o Quinta Flower, e era a irmã, a prima, a tia, e o grupo começa a fazer-se e depois (…) há muita gente que conheço daqui (…). E já aconteceu, por exemplo, ficarem em minha casa. (…) gosto de mostrar-lhes a cidade, o meu marido alinha muito nisso, o meu marido é o cicerone (…). É engraçado (…,) passámos a ser amigos e ainda falamos no WhatsApp!
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

Quem tem maior resistência ao contacto social offline reconhece que a internet tem um impacto particularmente relevante nas suas vidas. Entre as pessoas, sobretudo mulheres, que saem menos de casa e que acabam por estar mais isoladas, a vertente relacional da internet é muito valorizada. A diminuição da sensação de isolamento e depressão, o fomento de relações de sociabilidade, o ânimo e a perceção de aceitação social são identificados pela generalidade das pessoas como resultados do uso da internet mesmo por referência a outros.

> Uma pessoa, que seja normal do ponto de vista psicológico (…), tem hoje em dia muito mais meios para não estar em solidão. Pode estar sozinha mas, portanto, para não se sentir só ou abandonada, digamos (…). (…) [Para uma pessoa com depressão, a internet] é um instrumento da terapia.
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

> O Facebook possibilita efetivamente uma socialização diferente, e isso corresponde a necessidades que as pessoas têm. Eu ponho-me um bocado ao lado, por conseguinte, mas é indiscutível que... Por exemplo, a minha mulher costuma frequentar o Facebook, e é indiscutível que ela tem prazer nisso. Tem prazer, efetivamente, em aceder a informação sobre pessoas conhecidas. Tem prazer nisso porque acede a informação que de outra maneira não acederia, e a informação pode ser desde o vídeo engraçado a... E introduz um aspeto de diversidade, de animação, de distração, cujos resultados serão capazes de não ser despiciendos, por conseguinte. (…) é indiscutível que há ganhos aí.
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

Adicionalmente, e embora se sublinhe a promoção e o acréscimo de novas formas de contacto social com a internet, encontramos reflexões sobre as alterações das relações de sociabilidade nas sociedades atuais no sentido de alguma substituição do contacto pessoal pelas relações tecnologicamente mediadas em determinadas situações. Pontualmente é-nos referida a sensação de que há menos visitas presenciais, porque agora sabe-se das pessoas via internet. Também se enfatiza o menor significado das relações pessoais com os vizinhos.

> Antigamente era mais os vizinhos que se apoiavam, havia uma ligação mais pessoal, e agora acaba-se por estar um bocado dependente das tecnologias, não é?
>
> Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria

Melhorar a prática profissional e arranjar soluções alternativas para trabalhar num mundo que é agora "mais aberto" por via das novas TIC, onde as pessoas já não trabalham limitadas ao seu espaço, é também um benefício aproveitado por alguns seniores que ainda exercem atividade profissional.

> Antigamente as pessoas trabalhavam mais limitadas ao espaço de tinham. Trabalhavam na zona, era um ambiente mais fechado.
>
> Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.

As narrativas dos seniores são também bastante ilustrativas do impacto do uso da internet no domínio da cidadania. A promoção da participação cidadã resulta, nomeadamente, da maior proximidade e facilidade de apoio a causas políticas e sociais e subscrição de petições.

> Já tenho subscrito algumas petições através da internet, é verdade.(…) foi a internet que me suscitou a abertura dos olhos, chamemos-lhe assim, para algumas situações políticas que atravessamos, e que, de facto, conforme o meu sentimento, subscrevo ou não, às vezes algumas petições. (…) Em defesa dos animais, por exemplo. (…) [Essas causas] já me diziam alguma coisa, e a internet foi uma maneira de eu poder expressar essa minha indignação ou apoio.
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

O mesmo acontece em relação a conteúdos relacionados com reclamações ou contacto com a administração local.

> [Já fez alguma reclamação ou sugestão através da internet?] Sim, já fiz [no site do município]! (…) por falta da iluminação atrás da minha residência (…) e fui atendida. (…) com a internet é que passei a ter essa possibilidade. (…). Dantes não fazia, assim faço. Não tinha tempo para perder para ir lá.
>
> Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

A expressão de opinião é sem dúvida favorecida neste contexto, embora principalmente entre aqueles com uma maior pré-disposição para tal. Mas não exclusivamente. A citação a seguir apresentada é flagrante desse favorecimento. A mesma retrata a situação de uma sénior, com usos restritos e poucas competências, e sem hábito de apoio a causas ou expressão de opinião sobre assuntos sociais ou políticos, que se sentiu impelida a fazer um comentário nas redes sociais sobre o tema da eutanásia, por ser uma tema em que se sente implicada e por sentir que dessa forma se pode fazer ouvir. O uso da internet mostra ter também efeitos no autoconceito, na perceção que o indivíduo tem de si próprio e como se coloca face aos outros.

> Agora há essa coisa que está a ser discutida na Assembleia da República, a eutanásia. Acho que quem já passou por isso com familiares… (…) Eu pus um comentário no Facebook (…). Costumava-se dizer, antigamente falava-se, a gente não podia falar, no outro regime a gente não podia falar, e agora que se pode falar ninguém nos ouve. Mas é mesmo assim. E eu ali pus (…) a minha opinião.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

A internet dá também a conhecer eventos de várias índoles, nomeadamente relacionados com a intervenção social, potenciando a participação nos mesmos.

> Não tive hipótese de vir a Lisboa pelo 25 de Abril e foi através da internet que eu fui ver: "Onde é que eu aqui tenho um lugar onde eu possa…?". Olha, fui a Coimbra (…). Passámos o dia em Coimbra e depois à tarde fizemos a manifestação (…). E foi através da internet.
>
> Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. aeronaves

6.1.4 Perspetivas de futuro e inclusão digital

No seguimento da análise do passado e do presente na relação com as novas TIC, abordamos também o futuro. No presente ponto, aprofundam-se perspetivas sobre a evolução tecnológica e sobre o papel das

TIC para o envelhecimento, explicitando-se o conhecimento dos seniores sobre soluções a eles dirigidas e os benefícios do recurso a TIC na sua vida futura. Também o discurso das pessoas seniores entrevistadas sobre a problemática da inclusão digital é analisado, abordando-se fatores relevantes para a promoção do uso das novas TIC entre as gerações mais velhas e apresentando-se uma listagem dos aspetos que os seniores consideram diferenciá-los de outras pessoas da sua faixa etária que não usam internet.

Evolução tecnológica

Quando se fala em futuro e tecnologia, os cibernautas entrevistados abordam espontaneamente temas como a aceleração, a inteligência artificial, o emprego, as potencialidades e os riscos da evolução tecnológica.

A rapidez da evolução tecnológica que constatou ao longo da sua vida e as enormes mudanças que foi acompanhado ao longo dos anos impelem este entrevistado a questionar-se sobre o futuro. Sendo a aceleração cada vez maior, o que se pode alcançar e como será a vida daqui a umas décadas?

> A evolução é tão grande a nível de informática (…). Eu nem sei como é que será, o movimento tem sido tão uniformemente acelerado e tão rápido (…)! Se eu apanhei o primeiro computador, estou a apanhar agora uma evolução destas, daqui por mais vinte ou trinta anos como é que será? É uma questão que se põe na minha mente, como é que as coisas se vão proceder. Foi uma mudança tão grande, tão grande, que eu apanhei na minha vida, desde os meus 20 e tal anos, 30 anos até à atualidade, aos 70 que tenho, que sinceramente não sei como é que vai ser.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

Em geral, a tecnologia é perspetivada de forma positiva, denotando-se o caráter amigável e positivo do seu desenvolvimento. Desde que a tecnologia seja utilizada da forma correta e positiva para a humanidade, os ganhos de futuro podem ser muito relevantes.

> Eu acho que estamos a evoluir tão rapidamente hoje em dia que, se for de uma forma positiva, é muito bom. Se os nossos futuros homens de amanhã, conseguissem dar utilidade, dar boas utilidades às novas tecnologias e à parte da informática… que, no fundo, até agora, está provado que nos tem ajudado bastante.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

> Se não houvesse tecnologia não se chegava tão longe (…). Eu posso não saber explicar, mas sei entender e reconheço que é assim. (…) a tecnologia (…) é uma coisa que acho que ajuda muito a humanidade, desde que seja utilizada para o bem.
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

Mas importa também tomar em consideração os aspetos menos positivos, os maus usos da tecnologia, e a aceleração (manifesta numa "sociedade que parece viver tudo num só dia") pode dificultar isso.

> Eu penso que as redes sociais, a internet, as tecnologias, têm uma evolução de tal ordem grande, isto de um momento para o outro, parece que já… é como os computadores, ao fim de pouco tempo tudo vai para o lixo. Isto tudo, enfim, é benéfico. Mas tudo isto tem ser pesado e o problema está é na pesagem. (…) só a posteriori

> é que nos apercebemos dos malefícios. Temos uma sociedade que parece viver tudo num só dia e depois traz consequências. Mas acho que é importante...
>
> Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. aeronaves

As interrogações relativamente ao futuro sucedem-se, nomeadamente com referência à inteligência artificial. Diferentes perspetivas emergem em relação à problemática do emprego. Nas citações seguintes patenteia-se o perigo iminente do aumento do desemprego associado ao desenvolvimento tecnológico.

> Daqui talvez a trinta anos, já não estou cá nessa altura, talvez nós tenhamos mais "Sofias" do que aquela que aparece na televisão. (…) E os humanos, não sei o que vai ser disto, com o desemprego. (…) No Japão, por exemplo, têm determinados serviços automatizados, até casas de banho e isto e aquilo e aqueloutro, que não precisam de ninguém. E pergunta-se: "Mas estes milhares de pessoas o que é que irão fazer no futuro?".
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

> Tudo isto está a evoluir, a evoluir positivamente para os utilizadores, mas com um perigo iminente para as pessoas jovens. (…) o emprego. (…) É um perigo porque qualquer dia só temos máquinas, não temos pessoas a trabalhar. (…) Como é que sobrevive um país sem pessoas a trabalhar?
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

Outros entrevistados lembram os mitos que no passado se associavam ao surgimento das TIC e que afinal não se concretizaram e, ao invés de uma simples substituição do emprego humano, perspetivam sim alterações na forma como o emprego é concebido e na forma de trabalhar, referindo que esta será potenciada.

> Diziam-me, na altura (…): "Ah, a internet, os computadores, vão tirar muitos empregos às pessoas!". Afinal, não foi bem assim. A internet, os computadores vieram, continuaram, facilitaram e não há menos emprego por isso.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

> A história da inteligência artificial e tudo isso, e o debate que há é um debate, e atenção, é um debate sério. (…) vão empregos desaparecer, mas muitos dos empregos vão ser potenciados, isto é, vão ser obrigados… os médicos vão ter de trabalhar de uma forma diferente, os advogados de uma forma diferente, e assim... (…) se uma pessoa é boa profissional numa área, vai ser potenciada, é potenciada pela internet.
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

TIC para o envelhecimento

As pessoas seniores entrevistadas entendem que as novas TIC podem contribuir para melhorar a vida na velhice, e a sua própria vida no futuro. Porém, é percetível nos depoimentos da grande maioria das pessoas que estas não têm uma noção clara dos produtos e serviços desenvolvidos para a população sénior, como a variedade de tecnologias e aplicações de monitorização de saúde ou de ambientes assistidos. Os mecanismos básicos de SOS e as consultas médicas à distância são os serviços mais conhecidos.

> Nos sítios onde há pessoas mais isoladas já há aquela ligação com a autoridade. É só levantar e liga para a autoridade. Isso é um apoio que as pessoas têm e que faz falta, faz bastante falta.
>
> António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

> O que eu já ouvi é, por exemplo, fazerem consultas através da internet, portanto falar com o médico. E há os telemóveis próprios que têm aquelas teclas em caso de SOS para contactar.
>
> Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria

> Eu acho que é muito bom, por exemplo, a monitorização das pessoas que têm incapacidades para se movimentarem, ou que estão sozinhas em casa, (…) porque é um meio de auxílio rápido. Portanto, a pessoa tem um botão, carrega e o sinal aparece num lado qualquer, não é?
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

Todavia, encontramos pessoas com uma noção relativamente mais alargada do conceito de TIC para o envelhecimento, como esta sénior, com elevada escolarização e formação na área das ciências humanas – embora, neste caso, tendo por referência outros países.

> Eu já há bastantes anos (…), na primeira década do ano 2000, vi aquilo que era feito em Inglaterra e noutros países. Vi através de filmes, de intervenções em conferências que as pessoas mostraram. Por exemplo, as tecnologias postas ao serviço de idosos (…), para facilitar a comunicação, para facilitar o convívio e isso. Depois entretanto já, mais recentemente, as novas tecnologias estão incorporadas nos tecidos, não é? (…) Fazem o diagnóstico. (…) Sim, eu penso que até haja países que fazem monitorização, (…) atendimento médico através da internet. Isso é interessante.
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

Os seniores mostram-se em geral abertos a experimentar soluções TIC na velhice caso delas venham a ter necessidade. A pessoa que participou em testes de usabilidade de produtos TIC para seniores num centro de investigação aplicada acha positivo o desenvolvimento de produtos TIC para as gerações mais velhas. Repara que algumas funcionalidades já existem mas desagregadas, pelo que estarem todas – "as que interessam para aquela pessoa" – previamente incorporadas num dispositivo é positivo. Importa notar que muitas vezes as pessoas não têm conhecimento da existência de determinadas aplicações que poderiam ser úteis para si ou não sabem chegar a elas, como revelam as entrevistas.

> [(…) Acha que podia vir a usar esse tipo de produtos?] Sim, sem dúvida. Em relação ao telemóvel… aliás agora os Iphone já são um bocado parecidos, tem a velocidade que a gente anda, quantos quilómetros a pessoa andou naquele dia… Mas também em relação aos idosos, coisas mais simples… há sempre qualquer coisa boa. (…) As coisas todas incorporadas num telemóvel ou pelo menos aquelas coisas que interessam para aquela pessoa, é sempre importante.
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

Alguns seniores mostram, contudo, repulsa de soluções mais robotizadas, numa conceção mais "física" de robot. Estes remetem frequentemente a conjugação futuro, tecnologia e velhice para o domínio da medicina, valorizando muito o desenvolvimento científico nessa área.

> Não gosto nada de coisas virtuais, não gosto de coisas, *robots*, eeh… (…) Tudo o que seja evolução da ciência na medicina, isso é muito bom.
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

(…) em relação ao futuro, em medicina, o desenvolvimento de várias coisas, por exemplo, contra o cancro, nos EUA um produto que se está a desenvolver… (…) Quando aparece uma coisa dessas eu interesso-me em saber mais ou menos o desenvolvimento disso.

Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

Não se verificam muitas observações em termos de melhorias para o design de softwares e hardwares requererem menos competências de literacia. Em geral os entrevistados assumem as suas limitações e dificuldades de forma natural, não as transpondo para as características das tecnologias, e consideram que os produtos existentes são adequados.

Eu tenho dificuldade em falar nessa matéria, porque acho que o que já existe é muito bom. (…) Não tenho ideias para modificar...

César, 69 anos, ESec, ex-empresário

Não obstante, a observação seguinte refere a ideia de que se podia simplificar a tecnologia para aumentar a sua usabilidade, evitando por exemplo multiplicar funcionalidades menos úteis e mais complexas nos dispositivos digitais.

Só pondo as coisas mais fáceis! Pôr o indispensável em vez de pôr tudo, um mínimo para que as pessoas conseguissem mexer. Mais fácil. Isto é a minha opinião.

Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

A generalidade dos seniores prefere referir os benefícios do uso das TIC em rede para a vivência da velhice, ou de uma fase mais avançada da mesma, associados, por exemplo, à sociabilidade, ao bem estar emocional e à saúde mental. Sublinham o facto de a internet poder vir a ser para eles uma companhia e uma ferramenta ainda mais relevante para combater a solidão nessa fase da vida. Enfatizam também a possibilidade de contratar serviços e adquirir produtos online, evitando a deslocação, face a dificuldades de mobilidade na velhice. Embora a maioria não o faça atualmente, valoriza assim essa possibilidade e pondera-a no futuro. Também as potencialidades da localização por satélite são valorizadas.

É a coisa que me assusta mais é a solidão quando for velho. Já para não falar da dependência, (…) mas se tiver, portanto, uma ocupação, portanto, a nível de bem-estar e de saúde mental... (…) Por isso é que eu nunca queria deixar de parte, de mexer e de evoluir um bocadinho, por pouco que seja, nestas novas tecnologias, para que um dia mais tarde possa estar minimamente ao nível de poder usufruir das benesses que estas novas tecnologias podem dar na velhice.

Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

Em termos de futuro para os utilizadores, como eu lhe dizia, isto, de facto, vem melhorar, porque, só com o telemóvel nós podemos ter N serviços! Eu com um telemóvel peço médico, peço enfermeiro, peço, se calhar, produtos farmacêuticos. Posso pedir tudo a vir a minha casa, pronto. Sem esse meio eu tinha que me deslocar a esses locais todos. E os velhos já não, já não se deslocam com grande facilidade, têm dificuldade na sua mobilidade, pelo que é extremamente importante.

César, 69 anos, ESec, ex-empresário

> [A tecnologia] tem benefícios em termos futuros, nem que seja para ajudar a entreter. (…) pode ajudar em certas coisas. (…) A internet já tem salvado muitas pessoas. Um indivíduo se tiver um acidente, que não se possa mexer, (…) através do GPS, basta ir ao computador…
>
> Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

Nas entrevistas houve quem não hesitasse em afirmar que a tecnologia podia estar mais ao serviço das gerações mais velhas e que por vezes as inovações não saem do papel e não têm concretização real.

> As novas tecnologias podem perfeitamente vir também ajudar nesse sentido [de melhorar a vivência da velhice]. Sim, acho que sim, e de que maneira! Enfim, agora vamos lá ver é se estamos para aí virados… (…) Temos muitas pessoas de volta da ciência. Isto devia estar melhor!
>
> Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. Aeronaves

> Muitas vezes as tecnologias são estudadas, e já tenho ouvido às vezes dizer, certos alunos que criam um conhecimento de um certo e determinado produto que eles podiam desenvolver e depois não têm apoios para isso. Muitas vezes fica-se só no papel (…).
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

Apesar do aumento de rendimentos da população ser percebido como prioritário, os entrevistados consideram que deveria haver mais investimento público em inovação e tecnologia e compreendem que o governo está a privilegiar crescentemente este domínio. Os seniores mais escolarizados refletem particularmente sobre esta problemática. Consideram que num país cada vez mais envelhecido, o Estado deve estar atento e apoiar soluções TIC para a velhice. Contudo, assinalam também o facto de o nível de despesa pública em Portugal ser mais reduzido do que em outros países, o que limita a ação.

> A administração central, e local, não está a fazer de certeza o que é necessário. (…) Portanto, quem toma a decisão tem de sentir pressão por parte da sociedade, não é? A pressão por parte da sociedade neste momento ainda é muito centrada em rendimentos, hoje em dia, dada a pobreza de uma boa parte da população, não é?! (…) É um investimento bastante grande, é importante, não é? Um investimento que neste momento este governo está a começar a fazer (…), ao privilegiar a inovação e a tecnologia como objetivos para as próximas décadas.
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

> [Sobre soluções TIC para a velhice:] Eu acho que o futuro deve passar por aí. Porque cada vez as pessoas são mais velhas, cada vez os velhos são mais... (…) a Segurança Social tem de contribuir para isso, não é?!
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

> Em termos de monitorização, em termos de segurança, (…) isso indiscutivelmente [é importante]. (…) Mas o Estado não pode estar, (…) Portugal não tem economia para aguentar o Estado que tem. (…) E não se compare Portugal, o nível da despesa pública em Portugal com o nível de despesa lá fora.
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

A citação seguinte evidencia o potencial da internet como veículo para divulgar informação relevante junto da população sénior, no sentido de melhorar os problemas associados ao envelhecimento. O entrevistado considera que uma estratégia de comunicação do Governo para esta população, em áreas como a saúde, deveria passar pelo ciberespaço, nomeadamente pelas redes sociais.

> Nós temos um problema sério, em termos de envelhecimento da população, e pior do que isso, temos um problema que é que muitas pessoas não sabem como envelhecer. E isso é evidente em termos de isolamento das pessoas, da maneira como gerem a sua saúde... (…) Isto é, as pessoas têm falta de informação, as pessoas não têm uma vida social muito rica. (…) Neste momento, por exemplo, se o Governo, o Ministério da Saúde, fizesse uma campanha, (…) uma estratégia de comunicação para a saúde passava por um jornal, passava pela televisão, pelos programas de televisão, mas passava necessariamente por jogar no Facebook (…). Por conseguinte, a internet pode ser utilizada...
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

Inclusão digital

No que concerne a fatores-chave para incentivar o uso das novas TIC em rede pelos seniores não utilizadores, as declarações dos entrevistados remetem amplamente para a importância do contacto intergeracional e do papel de lares e centros de dia. Se o contacto com familiares utilizadores e com gerações mais jovens é impulsionador do uso de TIC, também a presença de computadores com acesso à internet e o desenvolvimento de atividades (explorando nomeadamente a vertente de comunicação com a família) em espaços coletivos e valências direcionados para idosos é considerado muito relevante. Um utilizador menciona também a importância de supressão de más condições de acesso à rede de internet no interior do país.

> Festas em que haja convívio entre pessoas de várias gerações, porque eu acho que não se deve centrar só sobre [a internet], mas em que houvesse essa troca de: "anda experimentar, avô ou avó", não é? Até pode ser os netos a convidar os avós: "anda experimentar esta coisa que é gira".
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

> Os lares não são depósitos de velhos! (…) Havia de haver mais atividades, por exemplo no computador, ensiná-las, "faz isto, faz aquilo". Depois a ligar para os filhos, para falarem com os filhos. Está a perceber? Tudo isto fazia bem.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

> Se puserem ali [nos lares] um computador (…), é mais uma ferramenta para passar o tempo, para não estarem a pensar no mesmo (…), no que fez há trinta anos, no que deixou de fazer e que podia ter feito, não fez, e nas agruras da vida, que é assim mesmo. (…) Eu creio que com o evoluir dos tempos os lares vão começar a ter.
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

> Tenho um problema complicado que é estar no interior [onde tem uma casa]. Ali na zona de Leiria quem não está junto ao IC2, às vias de comunicação, quem não está junto à cidade (…), aquilo é terrível. (…) a internet é uma loucura, a rede… (…) o acesso é péssimo.
>
> Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. aeronaves

Apesar das opiniões registadas anteriormente, encontramos alguns bloqueios no incentivo ao uso por algumas pessoas que percecionam que em idades mais avançadas e em determinados contextos já não se tem possibilidade de aprender a usar internet – uma questão que extravasa a questão da saúde, que se percebe limitar o uso em pessoas muito dependentes ou com demências. Segundo este sénior, com ligação a uma Misericórdia no Alentejo, ainda não faz sentido pôr computadores e acesso à internet nos lares, justificando, por remissão ao contexto geográfico em que se insere, com a idade elevada das

pessoas e a sua ausência de conhecimentos na área. Considera que só com o passar do tempo e com a renovação geracional se muda o cenário de utilização das TIC.

> Computadores ainda não tem [a Misericórdia a que está ligado], mas iniciativas tem. Ainda agora fizemos uma caminhada (…). [Computadores] acho que não [faz sentido]. (…) ainda é complicado. Tem lá pessoas com 90 anos. É impossível! Daqui a mais 30, 40, 50 anos isso sim. É uma questão de tempo. Aí sim já é diferente, as pessoas já vêm as coisas de outra maneira. Agora não!
>
> António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

A entrevistada citada de seguida narra uma situação que vai no mesmo sentido e que mostra que, se em geral a família incentiva o uso de TIC, nem sempre isso acontece. Neste caso, a filha desincentiva a mãe de 91 anos de usar internet, quando esta lhe diz que gostava de aprender e que seria capaz, achando que ela não tem aptidão e capacidade para tal. Se, por um lado, as dificuldades acrescidas de aprendizagem entre uma população já com idades bastante avançadas é evidente, por outro lado, importa equacionar os benefícios daquela atividade (ou do simples facto de experimentar e de ter um objetivo) para essas pessoas.

> A minha mãe aqui há pouco tempo, está com 91 anos, e ela foi uma pessoa que nunca trabalhou, sempre foi dona de casa. Mas ela disse-me: "Olha, vieram cá não sei quem (…) e vamos também pagar para ter internet.", "Oh mãe, para que é que vai ter internet? A mãe não vai conseguir dar conta do recado!", eu, porque conheço a minha mãe perfeitamente. "Ah, mas eu não sou burra nenhuma! Porque é que eu não hei-de aprender, não hei-de saber fazer, se os outros também fazem?". Mas eu sei que ela não... há pessoas que não têm mesmo aptidão para isso! Até porque tem que se estar a escrever ali, não é? E pronto, para essas pessoas nas condições da minha mãe, acho que não lhes deve fazer diferença nenhuma. (…) A minha mãe é uma pessoa muito ativa, mas noutro campo... (…) isso ia-lhe fazer muita confusão. (…) depois ficou furiosa comigo por lhe estar a dizer que ela não… era como lhe estar a dizer que ela não tinha capacidade para aquilo, mas a meu ver não tinha mesmo!
>
> Conceição, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-técnica de secretariado

O excerto anterior e o que se segue demonstram a curiosidade e a vontade crescente por parte das pessoas mais velhas em usar internet. Na citação seguinte, um entrevistado que é proprietário de um estabelecimento comercial que disponibiliza rede wi-fi, exprime a sua perceção do uso relevante da internet pelas pessoas da sua idade.

> Eu vejo aí as pessoas da minha idade a mexerem na internet, a pedir a password, que eu tenho aí. (…) Eu também não tenho aqui o wifi há muito tempo. (…) Há dois anos. (…) as pessoas chatearam-me para pôr!
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

Enquanto para alguns a problemática da inclusão digital dos seniores não é muito objetivada ou valorizada (é uma questão de renovação de gerações), outros destacam bastante a importância de apostar em medidas que já na atualidade a promovam. No que respeita à literacia digital, as pessoas entrevistadas mencionam bastante, de forma espontânea, a aposta na formação por via de instituições como universidades seniores ou juntas de freguesia, valorizando o seu papel (os que não frequentam mencionam casos de pessoas conhecidas que aprenderam a usar por essa via).

> Eu sei de pessoas que estão a ir para a universidade sénior, onde têm uma disciplina que é precisamente informática, para aprenderem, e há uma senhora então, que está mesmo a entrar agora no Facebook… estão nessa idade a aprender, no princípio. Se forem para uma universidade sénior é a maneira que têm melhor de se inteirarem e terem o tal interesse que ainda não tinham.
>
> Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

> Hoje está-se a divulgar, não só esta universidade aqui como outras semelhantes, e as próprias juntas de freguesia, estão a incentivar a mexer nas novas tecnologias.
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

Alguns entrevistados fazem alusão às implicações da exclusão digital, como o maior risco de isolamento, a limitação do pensamento pela restrição de informação a que se tem acesso e o não usufruto de um conjunto de possibilidades que as novas TIC colocam.

> Mas eu acho que é muito importante isto da informática, não é? É que é mesmo a exclusão completa para quem não está dentro. É a exclusão, a exclusão mesmo. A pessoa fica mesmo ali isolada (…). E perde tanta coisa, tanta coisa!
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

> Especialmente no interior (…), as pessoas estão muito limitadas. (…) Às vezes fala-se com as pessoas e é uma ignoranciazita terrível (…). (…) Acesso à internet (…), as pessoas que nunca se ligaram a nada disso, não têm, portanto vivem muito a leste da realidade do mundo atual.
>
> Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. aeronaves

Mas afinal o que é que os diferencia de outros seniores que não usam internet?

Numa perspetiva de otimização futura das políticas de inclusão digital, procurámos aprofundar os fatores que distinguem os seniores utilizadores de internet dos seniores não utilizadores. Para isso, convidámos os entrevistados a refletir sobre o assunto.

Questionados sobre o que os diferencia de outras pessoas das suas idades e mais velhas que não usam internet, os entrevistados referiram um conjunto de aspetos que consideram ter facilitado o seu uso (que, no sentido contrário, remetem para obstáculos ao uso entre os não utilizadores). Estes aspetos são maioritariamente características que remetem para o seu perfil social e para a sua personalidade. Listamo-los de seguida, com excertos que permitem perceber melhor cada um.

- O capital escolar e cultural, no sentido de terem desenvolvido competências base e de terem uma relação com o saber e a cultura que propicia uma maior facilidade e interesse na aprendizagem da informática e na utilização de ferramentas digitais.

> Se são alfabetizados ou não, isso também é importante. (…) Há pessoas que têm enorme dificuldade. (…) Se somos confrontados com um programa diferente, a gente desenrasca-se. Mais que não seja, não temos problema em clicar e ver o que é que dá, por conseguinte.
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

> É muito importante o que vem de trás. Porque se a pessoa lia pouco (…), só vê televisão dos programas da TVI e da SIC da parte da tarde (…), não tem apetência para essas coisas. (…) Como sempre tive incentivo desde miúdo a estudar, com dificuldades monetárias inclusive na altura, (…) se não, não estava aqui [na universidade sénior] (…) Uma pessoa que trabalha uma vida inteira, (…) como pedreiro ou calceteiro (…), quanto muito tem a quarta classe e já mal sabe ler…
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

- Um percurso de relação com a informática anterior à velhice ou a manutenção de capacidades cognitivas para a aquisição de conhecimentos na área.

> (…) pessoas com uma certa idade (…), não aprenderam. (…) as pessoas interesse certamente têm, só que não têm base e depois é difícil entrar.
>
> António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

> Uma pessoa, por exemplo, já com mais de 80 anos, que tem algumas dificuldades cognitivas, tem muita dificuldade em usar, não é?!
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

- O facto de estarem rodeados de pessoas (capital social/familiar) que os motivam e ajudam a usar; terem contacto no meio em que se movem com TIC e com utilizadores de TIC.

> Uma pessoa de idade (…) só se for, de facto, metida num sarilho, que tem um familiar qualquer que a empurra lá para a matéria, não é? (…) Só as pessoas que, de facto, (…) têm hipótese de ter alguém na família que os incentive a fazer alguma coisa... (…) porque a pessoa por iniciativa própria, tenho a impressão que não tem possibilidade. Se não fosse terem-me oferecido um computador, e eu esforçar-me para puxar pela cuca para ver se conseguia fazer alguma coisa, nem telemóvel tinha. Ela [a companheira] é que me obrigou (…)!
>
> Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

- O ambiente de união e proximidade na família, a interação geracional, a partilha de saberes e a troca de experiências, o diálogo em respeito pelos mais velhos (sem deixar de dar valor ao que os mais velhos têm para dizer e ao que podem aprender).

> O que me diferencia é assim, (…) na minha casa sempre fomos pessoas abertas. E eles [os netos] são (…) adolescentes sociáveis com pessoas idosas porque sempre viveram connosco. Foi sempre uma mesa aberta. Era a velhota. Todos se respeitavam, todos falavam do assunto que tinham para falar e ninguém dizia:" Cala-te com o que estás a dizer!". (…) fomos sempre muito ligados (…) e mostravam-me coisas que não conhecia, descobertas, sempre tivemos liberdade uns com os outros. (…) Sempre ouve uma partilha, um conhecimento, uma comunicação e houve sempre uma abertura.
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

- A curiosidade, o interesse, a vontade de aprender, uma atitude positiva e não resistente face ao que é novo[45].

> Eu gosto muito da invenção, tudo o que seja novidade para mim é… Tenho sempre curiosidade… E o que eu noto nas pessoas é que são as telenovelas, quer dizer, não têm interesse (…).
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

[45] Principalmente nas zonas do interior do país, algumas entrevistadas referem o facto de algumas pessoas mais velhas ainda "olharem de lado" para quem usa estas "modernices".

[Há pessoas que] não querem, não têm, não querem saber, não têm interesse. (…) Então, a diferença é: "Ai, eu não sei! Ai, eu não percebo nada disso! (…), eu assim: "Olha, vou aprendendo, vou aprendendo.". E sempre gostei de aprender, fazer, aprender coisas seja no que for. (…) para a gente estar sempre atualizada, não é?!

Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

Há pessoas que não têm interesse e há pessoas que nos chamam a nós… "Olha, agora no fim de velha é que anda nestas coisas". (…) O meu marido então não percebe nada (…), "nã nã nã, eu não quero estar cá a mexer nessas coisas. (…)". (…) Para ele é tudo uma confusão.

Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

E gente da minha idade aqui ninguém tem [internet]. (…) e toda a gente me censura (…). Porque as pessoas são muito antigas, ficaram ali naquela coisa, e eu evoluí! (…) Ontem: "Ah, ontem estive a ver isto no Facebook.", "Ah, eu quero lá saber! Nem sei mexer numa coisa dessas!". (…) Tenho duas ou três colegas que nem sabem ir ver as mensagens! (…) Quando não sei, procuro! (...) elas umas com as outras: "Vim do doutor, e agora recebi uma mensagem", (…) isto é que é os medicamentos?!", querem em papel, (…) "Oh, rapariga, as receitas já acabaram (…)!" (…) Já fui levantar no outro dia medicamentos... (…) A receita sem papel, agarro numa caneta e num papel, trás, trás, trás, e escrevo isto tudo [para o caso de apagar]. (…) E elas não, é um bicho de sete cabeças. (…) [A internet é] uma coisa boa que veio (…). Aprender até morrer!

Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

- O conhecimento das funcionalidades e da utilidade das TIC; o facto de terem um motivo para iniciar o uso e serem proativos para experimentar (porque a partir daí cria-se o gosto e vai-se adquirindo gradualmente um conjunto de competências); disponibilidade de tempo para aprender.

Diferencia-me que eu tenho ferramentas para ter a informação que eles não têm, porque a desconhecem. Nem têm computador em casa, se calhar nem sabem o que é isso. (…) Não conhecem as utilidades.

César, 69 anos, ESec, ex-empresário

As pessoas que não mexem hoje em dia na internet, colegas meus até (…), que às vezes me dizem: "Pá, estas coisas! (…) O que é isso? Eu não percebo nada disso!". Eu considero que isso foi não ter princípio para poder começar, uma apetência qualquer para poder começar. (…) Porque se têm um motivo qualquer para poder começar, portanto, hoje em dia, se calhar, gostavam. (…) Eu acho que as competências criam-se (…). (…) se as pessoas tiverem um motivo (…), a coisa vai evoluindo.

Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

Há pessoas que dizem (…): "Eh, internet, computadores, Facebook, eu não ligo! (…)". (…) É experimentarem... Se experimentassem depois gostavam! (…) Depois no fim de contas também gostam assim que experimentam, então cá está!

Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

Eu fico sempre espantada com as pessoas que dizem que não querem usar a internet. Porque torna-se depois muito simples (…). Mas eu conheço várias pessoas que não usam, também ainda estão a trabalhar, não têm tempo (…) É uma questão de interesse, principalmente. Porque as pessoas ganham as competências se estiverem muito interessadas, não é?!

Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

- Não terem medo de sair da sua "zona de conforto"; não se isolarem e procurarem instituições onde podem desenvolver aprendizagens em TIC; a resiliência.

Há pessoas que têm medo da internet (…), encaram isso com receio. E temos de nos pôr no lugar delas. (…) perceber porque é que as pessoas reagem (…), para além das fronteiras da sua zona de conforto, ok? (…) E isto transpõe-se para a questão da internet, as pessoas, por conseguinte... (…) também tem a ver com o capital intelectual que as pessoas têm, não é? (…) as pessoas realmente que vivem no seu mundo e que são formatadas

assim e tal. Por conseguinte, em relação à internet, (…) as pessoas têm dificuldade no instrumento e também têm receio, nitidamente.

João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

Eu gosto muito de conversar e de conviver e há pessoas que são muito fechadas. (…) por exemplo eu tinha lá no treino uma senhora que vinha aqui à informática [na universidade sénior] e depois deixou-se disso. Isolou-se, isolou-se e deixou-se... "Ah, o que é que eu lá ando a fazer, porque é que estou a olhar para aquilo? Eu já não sei mexer...".

Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

Às vezes têm dificuldade em começar (…) e desistem (…), isso já tem a ver com a forma de estar das pessoas. Há pessoas (…) que desistem logo à primeira.

Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

- O espírito jovem, a vontade de partilhar e divulgar saberes.

[Li, no seu Facebook, que a idade é um estado de espírito…] Sim, e é verdade. (…) Se nós formos ver aí as minhas colegas de 65 anos, elas parecem as pessoas de 65 anos há 50 anos atrás (…). (…) e eu, às vezes, esqueço-me que tenho 65 anos. (…) aquelas senhoras a quem eu ensinei [a bordar] (…), para elas é muito estranho eu trabalhar com a internet, porque elas não querem ser divulgadas. (…) são daquelas pessoas que não gostam de mostrar nada a ninguém. Eu gosto de divulgar (…).

Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

- A apetência pela inovação tecnológica, que supera a valorização de aspetos negativos; a confiança ou o conhecimento informado sobre a gestão da segurança online.

Eu tenho uma amiga (…) que escreve, que é uma fulana cheia de classe, e nem telemóvel tem. Recusa-se. (…) E não se habitua ao telemóvel, acha que é horrível, não tem computador, não tem internet, não tem nada! (...) Porque é muito perigoso! (…) Como é possível, as pessoas terem esta mentalidade? (…). Já lhes expliquei montes de vezes quais são as vantagens e os riscos.

Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

As minhas colegas também não querem ser publicadas porque acham que há quem abuse delas. Mas eu já disse: "com a idade que vocês têm, não tenham medo de ninguém." (…) só lhes podem fazer mal se forem para determinados lugares [na internet] (…).

Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

- Um nível mínimo de condições de vida e rendimentos que proporciona a possibilidade de desenvolverem práticas e adquirirem bens e serviços para além dos que estão associados às necessidades mais básicas.

Não têm às vezes estudos e por vezes as reformas são tão baixas que não têm dinheiro para comprar a comida, quanto mais para isso…

Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

Quem tem dinheiro tem uma determinada vivência e quem não tem ganha pouco e tem salários baixitos e tem outra vivência. (…) Agora, sem dúvida que é notório, especialmente no interior (…), há uma grande carência (…).

Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. aeronaves

6.2 Modos de relação dos internautas seniores com as novas TIC: uma tipologia

Dimensões de análise e modos de relação

A análise das entrevistas conduziu à observação de padrões de proximidade mas também de distanciamento entre os seniores utilizadores de internet no relacionamento com as novas TIC, tendo permitido equacionar uma tipologia, a qual sintetiza a diversidade encontrada com base num conjunto de parâmetros analíticos. Recorremos assim, na continuidade do que foi desenvolvido na análise quantitativa, ao conceito de modos de relação, usado ou convocado em pesquisas como a de Costa, Ávila e Mateus (2002) e de Costa (2004).

As entrevistas mostram que os seniores apropriam-se de diferentes formas da internet e tiram proveito dela para diferentes esferas da sua vida e em grau diferenciado. O seu perfil social e os seus percursos de vida associam-se a diferentes trajetórias de contacto com as novas TIC e diferentes práticas, competências, significados e impactos. Contrariamente ao que pode ser a tipificação e generalização de senso comum relativamente ao uso das novas TIC, especialmente da internet, pelas gerações mais velhas, encontramos entre os seniores diferentes formas de com elas se relacionarem.

Foram assim identificados quatro modos distintos de relação com as novas TIC, que distribuem os internautas seniores em quatro grupos, e cuja designação procura convocar a sua principal característica: retraídos, relacionais, instrumentais e integrais.

Importa assinalar que esta tipologia é descrita com base na informação recolhida pelas entrevistas a seniores, mas usufrui também da análise prévia do inquérito SR2013 (capítulo 5). As entrevistas vêm confirmar e explicitar quatros modos de relação, introduzindo outras variáveis de caráter mais subjetivo e aprofundado.

Antes de desenvolvermos essas dimensões e variáveis, e fazendo a ponte com a análise quantitativa, apresentamos no quadro 6.2 um resumo do tipo de utilização de cada modo de relação. A análise do inquérito havia apontado a existência de dois eixos muito relevantes na análise da utilização das novas TIC – a intensidade/complexidade e o caráter/vertente principal – que, por um lado, nos permite distinguir entre uma utilização mais intensa/diversificada/avançada e uma utilização mais incipiente/desvinculada/básica e, por outro lado, afasta um uso mais relacional/social de um uso mais utilitário/informativo. Assim, grosso modo, os retraídos caracterizam-se por uma utilização, que dirigida para a vertente social ou informativa, é de complexidade reduzida. Os relacionais e os instrumentais apresentam uma utilização de complexidade intermédia, mas enquanto os primeiros se centram na vertente social da internet, os segundos dão preferência às suas potencialidades utilitárias/informativas. Por fim, os integrais representam uma utilização de complexidade elevada, que abrange tanto o caráter social como o caráter mais utilitário/informativo.

Quadro 6.2 Modos de relação com as novas TIC: quadro resumo

	Intensidade/complexidade da utilização	**Caráter/vertente principal da utilização**
RETRAÍDOS	Reduzida	Social ou utilitário/informativo
RELACIONAIS	Intermédia	Social
INSTRUMENTAIS	Intermédia	Utilitário/informativo
INTEGRAIS	Elevada	Social e utilitário/informativo

Importa referir que esta é uma forma de sistematizar algumas tendências e configurações mais comuns, não se devendo desprezar a sua diversidade interna, a pluralidade – de trajetórias, práticas, significados – que se inscreve em cada um dos modos de relação identificados. Os grupos surgem de aspetos predominantes em relação ao conjunto de indicadores, e não exclusivos ou totalmente homogéneos, entre aqueles utilizadores.

Deve-se assumir também a mutabilidade da inscrição dos indivíduos nestes modos de relação. A forma como se relacionam com as novas TIC pode alterar-se ao longo do tempo, e é até previsível que tal aconteça, em função de competências que vão adquirindo, interesses que vão desenvolvendo, aspetos da sua vida que se vão modificando.

Entenda-se igualmente que estes quatro principais modos de relação identificados poderão ter também aplicabilidade a outros públicos não seniores, o que indica que não haverá uma especificidade assim tão grande neste público em termos gerais no que respeita à gradação de modos de relação com as TIC, percebendo-se sim especificidades face a outras gerações dentro de cada modo de relação (por exemplo, nas trajetórias de contacto, na forma como os seniores viveram o início do uso, como utilizam na atualidade, como percecionam e pensam estas novas tecnologias, nos impactos que estas têm nesta fase da sua vida). O aspeto mais relevante nesta análise será assim a caracterização de cada variável que compõe os modos de relação, a evidenciação dos aspetos mais subjetivos, das maneiras de pensar, dos processos de integração, das dificuldades ou dos resultados. Adota-se, por isso, na descrição de cada perfil-tipo, uma perspetiva mais individualizada, recorrendo ao discurso dos entrevistados (adicionalmente, quatro retratos exemplificativos são apresentados no Anexo E).

O quadro 6.3 sistematiza as dimensões e indicadores que sustentam a tipologia de modos de relação com as novas TIC, as quais têm que ver com trajetórias, práticas/usos, competências, significados e impactos (descritos de uma forma panorâmica no ponto anterior). O mesmo permite desenvolver uma perspetiva comparativa entre os quatro modos de relação, evidenciando as particularidades de cada um.

Quadro 6.3 Modos de relação com as novas TIC: caracterização por dimensões

		RETRAÍDOS	RELACIONAIS	INSTRUMENTAIS	INTEGRAIS
Trajetórias	Escolaridade	-	-/+	+/++	+/++
	Tipo de trajeto de contacto com as novas TIC	Maior contra tendência	Neutro/contra tendência	Neutro/tendencial	Mais tendencial
	Início do uso da internet	Recente (anos 2010)	Intermédio/recente	Intermédio/recente	Mais inicial (anos 90/2000)
	Uso de computador no trabalho	Não	Não (predom.)	Sim (predom.)	Sim
	Uso de internet antes da reforma	Não	Não (predom.)	Sim (predom.)	Sim
	Motivação de uso da internet	Estar a par de outros que usam, estar em contacto ou tirar alguma inform.básica	Estar em contacto com outros, distrair-se, mostrar um talento/atívid.artística do próprio	Necessidade prof., objetivos específicos, gerir/facilitar vida quotidiana e hobbies/interesses	Melhorar prática profissional ou responder a interesses, uso natural
Práticas/usos	Regularidade/duração do uso atual	-	+	+	++
	Variedade de dispositivos de acesso (comput./tlm)	-	+	+/++	+/++
	Domínios de uso principais	Menos variados (ativs. mais simples, comun. e/ou info.diversa)	Comunicação/redes sociais	Informação diversa/utilitários	Mais variados, inform.atualidade
	Aplicações de comunicação mais utilizadas	Uso variável; Facebook, videochamada	Facebook, Messenger (tb. videochamada, WhatsApp)	Email, Whatsapp	Facebook (e outras r.sociais), WhatsApp, email, videochamada
	Produção na rede	-	+ relações e interesses	-	+ interesses, conhecim. e intervenção
	Apoio a causas e petições online	-	-/+	-/+	+/++
	Atividades relacionadas com bens e serviços online	-	-	+	+
Competências, significados e impactos	Competências digitais	Reduzidas/incipientes	Intermédias	Intermédias	Mais avançadas
	Significados do uso da internet	Autonomia, necessidade pontual, algum distanciamento ou limitação por dificuldade de uso; associação a gerações mais jovens	Relacionar-se/estar em contacto, "cuscar", companhia, calmante/escape, recordar o passado, partilha e reconhecimento de um talento/interesse	Instrumento, informação, saber fazer, facilitação do quotidiano, contacto com pessoas específicas, forma de promover o trabalho	Conhecimento, forma de estar atualizado, de partilhar e expressar opinião, resposta a interesses intelectuais, comunicação; acompanha estilo de vida
	Perceção da importância da internet na sua vida	-	+/++	+	++
	Impactos do uso da internet	Limitados pelas dificuldades de uso	Bastante significativos em termos de sociabilidade	Significativos, resposta a necessidades e objetivos concretos	Bastante abrangentes
	Entrevistados	*Alice, Fernando, Joaquim, Ana (4)*	*Conceição, Gracinda, Júlia, Maria, Mário, Rosa (6)*	*Alfredo, António, César, Eugénio, Madalena (5)*	*Beatriz, Henrique, Matilde, Marcos, João (5)*

Os retraídos são seniores pouco qualificados e com trajetórias de contacto reduzido com as novas TIC, nomeadamente a nível laboral, que começaram recentemente a usar internet e que ainda têm muitas dificuldades, sendo o seu uso menos regular e diversificado.

Os relacionais e os instrumentais são seniores com trajetórias de algum contacto com a internet por via da atividade profissional, mas que depois de reformados passam a usar de forma mais acentuada para fins pessoais, apresentando competências intermédias relativamente aos restantes perfis-tipo. Entre os relacionais, o uso passa predominantemente por plataformas sociais e pelo contacto interpessoal e a partilha de interesses pessoais online. No caso dos instrumentais, protagoniza-se um uso mais utilitário, com uma forte componente de pesquisa de informação diversa e prática e uso de ferramentas de gestão do quotidiano.

Por fim, os utilizadores integrais caracterizam-se pelas suas trajetórias de contacto mais consolidado com as novas TIC, nomeadamente por via do contexto profissional, que conduz a que depois de reformados estejam mais à vontade a usar a internet e a usem mais regularmente e para um leque mais diversificado e complexo de atividades, nomeadamente de comunicação, contacto com informação sobre a atualidade e produção de opinião.

Na vida dos retraídos a internet significa autonomia ou necessidade, para os relacionais representa companhia ou partilha de um talento, entre os instrumentais simboliza facilitação e informação e para os integrais significa conhecimento e comunicação. A internet é representada como menos importante na vida dos retraídos e mais importante entre os integrais e até os relacionais, sendo também de relevância considerável entre os instrumentais. Entre os retraídos os impactos do uso das novas TIC são limitados, entre os integrais são mais abrangentes, nos relacionais são bastante significativos em termos de sociabilidade e nos instrumentais são expressivos na resposta a necessidades e objetivos concretos. Uma análise aprofundada de cada modo de relação será desenvolvida de seguida.

Retraídos

Os traços que mais distinguem este grupo são as reduzidas competências digitais, que restringem o uso (iniciado mais recentemente) e uma utilização menos regular e centrada em atividades específicas, mais básicas e menos variadas, e a menor perceção da importância da internet nas suas vidas. Estes são os utilizadores que mais se aproximam dos não utilizadores.

Este modo de relação integra quatro entrevistados, dois do género feminino e dois do género masculino, dois com idades na casa dos 80 anos e outros dois a ultrapassar um pouco os 60 e os 70 anos. A reduzida escolaridade é transversal aos seniores entrevistados que correspondem a este modo de relação, já que nenhum foi além do 1º ciclo do ensino básico. Três encontram-se reformados, porém um ainda trabalha. As atividades profissionais (atuais ou últimas) passam quer por trabalhos não qualificados quer por pequenos comerciantes e empresários. Quanto ao local de residência, uma pessoa

reside em Lisboa e as outras nas regiões do Alentejo e Algarve. Três vivem com o cônjuge e uma vive sozinha.

Os indivíduos que fazem parte deste grupo começaram a utilizar a internet há não muito tempo (todos já na década de 2010). Não usavam ou não usam computador no contexto laboral e, exceto no caso da pessoa que ainda trabalha, só depois da reforma se proporcionou a aprendizagem e o uso da internet. Trata-se, assim, de trajetos de maior contra tendência no contacto com as novas TIC. O uso mais tardio da tecnologia, por relação ao momento em que surge, ocorre também no que concerne a dispositivos como os telemóveis.

> Eu só tive o meu primeiro telemóvel não há muitos anos. Só há poucos anos é que eu tive. Olhe, foi este meu filho mais novo que mo deu (…). Mas eu não sabia lidar com aquilo. São inovações.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

O que motiva estes seniores a usar a internet é estar a par de outros que usam, estar em contacto com alguém ou extrair alguma informação básica. Frequentemente são os familiares os mentores desse uso, quem o impulsiona (por exemplo, para poderem contactar com eles com maior facilidade), sendo que os seniores acabam por ver vantagens nele e corresponder a esse estímulo. Alice e Fernando foram impulsionados pela família precisamente para responder a necessidades de contacto, um contacto mais próximo e fácil com os filhos, sendo que em ambos os casos um dos filhos se encontra no estrangeiro.

> A minha filha foi sempre a mentora destas coisas, não é? (…) A minha filha e o meu genro meteram-me nessa história da internet, e então foi quando eu comprei o [telemóvel] melhor (…). (…) eles então trataram da internet, (…) e começámos a aprender, o WhatsApp... sei lá, tudo o que diz respeito ali, o básico, não é?! [O interesse era] as videoconferências. (…) Por ter videochamadas (…). Interessou-me a facilidade como a gente, portanto, entra em contacto uns com os outros, através do WhatsApp.
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

> Tive o interesse, porque entretanto também tenho um filho a morar no estrangeiro. E depois para falar com ele via Skype. Porque a gente falava por telefone, mas a gente estar a falar e a ver é diferente, não é?! (…) Eu só tinha o Skype, que o meu filho me instalou.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

Por sua vez, no caso de Joaquim e Ana, o uso de computador e da internet foi também despoletado por eventos familiares – receber de presente um computador ou ver a família a usar –, mas na sua continuidade a aprendizagem e o uso resultam bastante da autodeterminação destes dois seniores, que procuram estar a par de outros que também usam e retirar benefícios para as suas vidas. Estes entrevistados, com idades a ultrapassar um pouco os 80 anos, são os que tiveram contacto com a internet numa fase mais tardia da sua vida: tinham ambos cerca de 76/77 anos.

> Cheguei a vender informática sem saber ligar um computador. (…) Sobre a internet, eu só tive uma noção que isso existia quando me ofereceram um computador. (…) Eu tinha 76 anos. A minha companheira ofereceu-me um computador, mas eu nem sequer o sabia ligar. (…) Mas eu andava horas de volta daquilo até que comecei a entender como é que aquilo funcionava (…).
>
> Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

> Eu dizia à minha filha, (…)"a mãe gostava tanto de ter um computador", "Então, mãe, vá! A gente vai um dia ao...", (…) os nomes não me pergunte! (…) [Comprei o computador] para aí há 5 anos. [Despertou-me interesse] porque me desperta em tudo. (…) Então, porque é que eu sei tanta coisa… (…) "Como é que se liga, como é que não se liga, como é que assim, como é que assado?" (…), "A avó tem isto, a avó não sabe desligar!", a minha neta, "Carregue aqui, carregue ali!". (…) Depois (…) vim para aqui [foi viver para o Alentejo], fiquei aqui sozinha. Arranjei o transporte [das mudanças] pela internet, foi a primeira coisa que fiz na internet. (…) o que sei, sei de cabeça, minha. (…) e depois sou assim, gosto muito de fazer tudo. Se não souber, vou aprender. (…) Fui mexendo, procuro. Quando não sei, procuro.
>
> Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

Neste modo de relação o uso da internet não é tão regular como nos restantes, sendo pautado por necessidades que vão surgindo ou por espaços de tempo para ocupar, acedendo-se quando se tem "um bocadinho de vagar", mas geralmente não todos os dias. O discurso dos utilizadores retraídos denota um maior desprendimento em relação à internet por comparação com os outros utilizadores, percebendo-se que o acesso à rede não faz tanto parte do seu quotidiano.

> Mas eu, vamos lá ver, eu não utilizo muito, não é o meu dia-a-dia. Utilizo quando tenho um bocadinho de vagar, mas não é... (…) Mas diariamente não uso. (…) Não, é esporadicamente. Não sou daquelas pessoas de estar agarrado.
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

> [Uso internet] às vezes. (…) muitas vezes nem ligo nenhuma. Estava por acaso agora…
>
> Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

> [Então e usa a internet todos os dias?] Não. (…) Só assim quando eu preciso de saber alguma coisa.
>
> Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

As competências digitais destes seniores são reduzidas, incipientes. Duas entrevistadas (Alice e Ana) têm mantido contacto com iniciativas de promoção de literacia digital, nomeadamente aulas de informática e internet promovidas por universidades seniores, porém uma delas apenas foi a duas aulas e a outra interrompeu e frequenta-as novamente há pouco tempo. São referidas dificuldades na aprendizagem associadas à novidade que aquelas matérias constituem para estes seniores e à perda de capacidades cognitivas com o avançar da idade. Os seniores deste grupo expressam também com maior saliência as dificuldades associadas à falta de prática e ao esquecimento quando ficam muito tempo sem usar.

> Por exemplo, ele [o professor] a semana passada explicou-me como é que se punha as fotografias, a gente colocou as fotografias, o meu filho já me tinha ensinado, mas eu como não escrevi não me ficou cá bem. (…) A gente tem que pensar que o nosso cérebro já não é o que era. A idade vai avançando e a gente também vamos… (…) E são coisas novas, que começámos agora há poucochinho tempo nelas.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

> Às vezes também tenho uma certa dificuldade em trabalhar com aquilo! Quer dizer, eu trabalho mas estou limitado, não é? (…) Coisas básicas às vezes que a gente "hã?!". (….) A dificuldade às vezes também é (…) nós já aprendemos tarde, eu já aprendi tarde, pouco (…). E é coisas novas. É novo, é novo. (…) Depois até tenho umas certas dificuldades quando estou sem usar muito tempo, e depois quando tenho alguma coisa que quero fazer, tenho dificuldade em lá ir!
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

Neste modo de relação o uso é fortemente apoiado nos familiares ou noutras pessoas próximas dos seniores. Em dois casos (de Alice e Fernando) o uso passa em grande medida pelo apoio dos filhos, que criam e ajudam a gerir, por exemplo, as contas das redes sociais. Quando não há esse apoio familiar por perto (como no caso de Ana) ou ele não está disponível no imediato, recorre-se a outros contactos informais, como os vizinhos ou outras pessoas que se conhece no contexto da comunidade local.

> Certas coisas não utilizava porque não sabia. (…) Eu só tenho o Facebook há coisa de quatro meses. Porque o meu filho foi a Roma num passeio e queria falar-me (…) e então diz-me assim: "Mãe, eu vou fazer aqui uma ligação e depois vão ligar-te para aí e dar-te um código, e depois dás-me esse código, (…) vou-te pôr no Facebook", "Está bem!". Mas avisou-me, "vou-te pôr aqui uns amigos mas não mexes em mais nada, quando eu chegar eu explico-te".
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

> Há uma certa dificuldade (…), mas quando tenho dificuldade já se sabe, tenho sempre alguém que me ajuda. (…) E então lá ligo para a minha filha: "Olha!", e ela dá-me sempre uma mãozinha, não é? (…) Já falámos [em videochamada com a família que está no estrangeiro], mas eu ainda tenho um bocado de dificuldade em pôr isso a funcionar. Mas com a minha filha ao pé de mim e o meu genro, a gente põe isso tudo a trabalhar!
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

> Depois pergunto aqui, pergunto além, vou à pastelaria: "Olhe, eu gostava disto assim assado". "Olhe, vá aqui, vá ali, vá acolá", e eu vou para casa e faço. É o que sei. (…) Mas isto vou eu perguntando, está a perceber?
>
> Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

Os retraídos sentem-se um pouco frustrados porque a internet é difícil de usar, mas também porque é perigosa. Não são só as dificuldades em si que limitam o uso, mas paralelamente o receio, que daí advém, de se meterem em "sarilhos".

> Uma pessoa de idade que nem percebe nada disto (…)... Nós fazemos até uma certa altura, chegando a partir daí tenho que parar, se não ainda posso arranjar algum sarilho. (…) Eu não tenho conhecimentos nenhuns. Tenho assim, o suficiente para poder fazer o suficiente para mim. (…) Uma pessoa não sabe, não conhece, e para arranjar problemas não é preciso muita coisa, não é?!
>
> Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

> Receio tenho sempre porque há, há… nós ouvimos, não é? (…) E por isso é que eu também não confio muito nessas coisas e também não entro muito nelas.
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

> [A internet] É um mundo. Mas também é preciso ter muito cuidado com o mundo.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

As reduzidas competências digitais traduzem-se em usos pouco variados, que passam por atividades mais simples de comunicação e/ou informação diversa.

> Desde que comecei, fui aprendendo, aprendi o que a minha filha me ensinou e o meu genro e a partir daí mantenho esta linha só, mais nada, não...
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

> Comecei a gerir a internet com muito medo. (…) [O que faço] é ir ao Facebook, é ir perguntar quando faz falta alguma coisa… vou lá perguntar em cima [ao motor de busca]… eu não sei é dizer os nomes!
>
> Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

As pesquisas passam por assuntos práticos do quotidiano, como exemplificam as passagens das entrevistas a seguir apresentadas.

> [Uso a internet] quando quero saber alguma coisa, uma informação qualquer, um fruto qualquer e eu quero saber a capacidade do fruto, se faz mal, se faz bem. Saber uma coisa qualquer sobre uma região qualquer… (…) Receitas de comida...
>
> Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

> Às vezes uso o Google para ir ver os cartazes das corridas de touros e tal... (…) Às vezes as cidades, as distâncias. Portanto, se eu quero saber uma cidade que está aí, e que eu não tenho bem a localização, vou lá, fico com a certeza que é ali, não é? Basicamente é isso.
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

As aplicações de comunicação utilizadas são variáveis, mas destacam-se as redes sociais e a videochamada (não utilizam, por exemplo, o email). Também neste domínio se enfatiza a realização de tarefas mais básicas e a dificuldade destes seniores em desenvolver outras com um nível de complexidade um pouco superior. Note-se também que entre estes utilizadores o contacto via redes sociais não substitui o contacto telefónico.

> O Facebook aborrece-me. (…) o outro, que é verde [WhatsApp] (…), falamos sem gastar dinheiro. Costumo falar com os meus sobrinhos, moram em Lisboa (…).
>
> Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

> O meu filho agora no dia em que me deu o telemóvel tirou uma fotografia à gente os três. (…) Fomos aos ensaios da semi final do festival da Eurovisão. (…) E lá está a fotografia [no Facebook]. (…) não fui eu que pus, foi ele, mas meteu no meu. (…) Eu não sei meter isso.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

> O Facebook (…) ver assim o que elas dizem (…). Está aqui uma fotografia minha, que eu fiz quadras agora aqui para a semana cultural, (…) e eu a dizer as quadras e filmaram-me (…). Olhe, vê, é estas coisas assim que eu gosto de ver. (…) São eles que põem! Depois eu vou vendo. (…) e depois foi os meus amigos a darem-me os parabéns e a felicitarem-me: "E a minha vizinha, está mais nova, não se faz velha.". E então é só as coisas assim que eu procuro, mais nada, mais nada, não. (…) E, por exemplo, se a minha sobrinha vem aqui e eu já há que tempos não falava com ela, vou lá (…): "Quando é que cá vens, quando é que não vens? Preciso disto, preciso daquilo…" (…) Gosto de saber [das pessoas pelo Facebook], não é? Mas não... (…) Mas telefono, telefono!
>
> Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

Estes seniores têm um uso mais passivo da rede, não produzindo conteúdos, não expressando a sua opinião, nem apoiando causas. Alguns referem apoiar offline associações de ajuda a pessoas carenciadas, quando existem por exemplo peditórios, mas nunca utilizar a internet nesse sentido, também porque não sabem como fazê-lo.

> Ajudo uma associação. Ajudam pessoas com carências, (…) quando é da Páscoa e Natal fazem um peditoriozinho e eu ajudo dentro daquilo que posso. [E na internet? (…)] Não. Há pessoas que me põem lá… ainda ontem apareceu uma moça que tem leucemia, e taratata. Eu também não sei como é que aquilo se faz. Como não sei, não me vou pôr a mexer.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

[Já alguma vez apoiou causas ou subscreveu petições (…)?] Através da internet não. Fora da internet... já. Já ajudei aqui instituições e... isso já. Mas através da internet não. [E já fez alguma reclamação ou sugestão através da internet?] Não, não. (…) Sou pacífico. Não, não me meto muito nessas coisas.

Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

Os utilizadores retraídos mostram por vezes vontade de querer fazer determinada atividade/tarefa, que seria proveitosa para eles, mas são barrados pelas dificuldades, não conseguindo muitas vezes concretizá-las. O excerto da entrevista a seguir transcrito faz alusão a isso mesmo. Ana não sabe usar o processador de texto para redigir as suas quadras, imprimir as rendas que vê na internet, usar a internet para divulgar e vender os bordados que faz ou simplesmente abrir um link com conteúdos que lhe interessam.

Elas até dizem: "Porque é que você não põe aí as suas coisas [os bordados na internet para vender]?", "Eu não quero cá isso! Vendo o que vender, o que não vender dou.". [Mas podia usar para vender e para mostrar os trabalhos…] Pois, no outro dia pensei nisso. Quando for preciso venho aqui à [funcionária da biblioteca], ela ensina-me... (…) [E nunca pensou pôr aí no Facebook ou divulgar também aí as suas quadras?] Não, nada! É que eu não sei fazer, eu sei mandar a mensagem, vá, mas fazer isto aí assim não sei! [Pois, por isso é que queria usar também o Word…] (…) aqui a [funcionária da biblioteca] é que depois passa aqui para isto. Eu faço num caderno, num papel qualquer, ela depois passa. Mas é isso que eu queria aprender a fazer! (…) Mas eu depois às vezes ando atrapalhada, não sei onde é que hei-de ir… (…) Carrego para apagar e acabou-se. (…) Levaram as minhas quadras (…) para publicarem na internet. (…) É isso que eu também não sei fazer ainda [abrir o site que lhe indicaram]. (…) É por isso que não trabalho mais, está a perceber? (…) E para as rendas… Arranjo uma renda bonita para tirar a fotocópia… (…) Comprei uma impressora que era para tirar daqui [aponta para o ecrã do computador] para a impressora, o meu interesse agora era tirar daqui para ali [imprimir]! (…) É isto é que me falta saber ainda no computador. Ainda tenho esperanças de aprender.

Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

Este modo de relação caracteriza-se também (de forma mais agravada do que outros, principalmente os instrumentais e os integrais) pela ausência de conhecimento pelos seniores de determinadas funcionalidades e aplicações ou pela ausência da perceção das mais-valias que o seu uso lhes poderia trazer. Fernando, por exemplo, tem um estabelecimento comercial e refere não ter ponderado ainda a utilização da internet para publicitá-lo, ainda que os clientes coloquem comentários online sobre o mesmo.

[E então o senhor, tendo um restaurante, nunca pensou, por exemplo, em fazer publicidade ao restaurante através da internet?] Não, não, não. Nunca pensei. Os clientes é que fazem, os clientes é que põem. Se for aí, está aí, há-de haver aí publicidade, mas não sou eu que ponho, são eles que põem quando vêm aqui. (…) Vão fazendo comentários. Fazem comentários, põem fotografia do prato. Nunca me preocupei em fazer isso. (…) Mas nunca pensei em pôr na internet, nunca pensei...

Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

Os seniores com este perfil não têm grande interesse pelo visionamento de notícias online, preferindo os meios mais tradicionais de contacto com esse tipo de informação (e eventualmente relegando uma "passagem de olhos" rápida pelas notícias na internet) ou simplesmente não dando atenção a essa matéria.

> Notícias ao Minuto. (…) Às vezes qualquer coisa vou, vê-se rápido. (…) Gosto mais do jornal, é. (…) em papel (…). É diferente! (…) [Na internet] Coisas mais rápidas, que não percamos ali tanto tempo.
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

> Notícias vejo, mas não é… vejo mais na televisão.
>
> Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

> Não, eu as notícias, estou cheia de notícias por aqui... (…) eu não vejo, porque me enerva.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

Os protagonistas deste tipo de relação mais retraído com as novas TIC realizam poucas atividades de entretenimento no ciberespaço, mas quando o fazem estas são centradas no visionamento de vídeos ou em jogos. Quanto a atividades relacionadas com bens ou serviços, os retraídos não as realizam online. Não sabem e têm medo de realizar operações bancárias e compras na web.

> Não gosto nada de fazer compras pela internet. Porque não estou para trabalhar com uma empresa que eu nem sequer conheço, não é? E então pagar uma coisa sem ver, nem imaginar isso! (…) Não estou para estar a me enfiarem um barrete!
>
> Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

> [Costuma fazer operações bancárias através da internet?] Não, vou ao multibanco pagar. Tenho medo, tenho medo de me enganar. (…) Porque isso para mim é um bocado confuso. (…) Se fosse uma pessoa que utilizasse muito, talvez tivesse mais atividade nisso… Eu penso assim.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

Estes seniores distinguem-se também pela menor variedade de dispositivos de acesso à internet (computador vs. outros). Assim, dois usam com esse intuito apenas o computador e outros dois usam apenas o telemóvel (um deles também o tablet). No caso de Joaquim, embora tendo computador em casa, não o usa porque tem dificuldade em lidar com o software, devido nomeadamente à "barreira" do inglês. Já no caso de Alice, a utilização da internet é remetida para o computador, pois embora tendo agora um novo telemóvel oferecido pelo filho, com possibilidade de acesso à rede, ainda não quer usá-la lá por achar muito confuso.

> O Windows 10 é um bocado complicado! Quero dizer, é simples, mas aquilo está tudo em inglês e eu não percebo. (…) É português, mas depois dá-me as respostas em inglês e eu não me entendo com aquilo. Fico baralhado e dá-me cabo do juízo, percebe! E não vou lá.
>
> Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

> O meu filho a semana passada ofereceu-me um telemóvel novo. Isto para mim é uma confusão tremenda. Ele pôs-me no despertar e eu não conseguia parar o galo! (…) Gostava muito de uma coisa destas, mas tenho saudades do meu velhinho. (…) Por exemplo, ele pôs-me também o Facebook no telemóvel. (…) Sou-lhe franca, é um bocadinho complicado. (…) Não [uso], não, aqui não quero [internet]!
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

A internet para os utilizadores retraídos não é percecionada como muito importante (acaba por ser uma importância simbólica). Eles sentem-se um pouco mais afastados de um contexto tecnológico que segundo eles é útil principalmente para os mais jovens, mas que não deixam de ver como algo positivo,

que é um "mundo" e "inimaginável", mas que em certa medida os transcende, limitando-se a um uso mais restrito (embora alguns queiram ir mais além). Na sua vida, a internet significa autonomia, realização pessoal, resposta a uma necessidade ou um hobby, mas passa em grande medida pelo distanciamento e limitação por dificuldade de uso.

> Eu se calhar não vou passar daqui, (…) mas acho que para a malta nova e para o pessoal novo e mais jovem é difícil viver sem internet. Porque isto (…) é uma forma de comunicar, de, enfim, de tanto, de fazer mil e uma coisas, não é? Que eu não faço mas sei que tem capacidade para fazer, não é? (…) Para mim não. Não me afetava muito [se deixasse de usar]. (…) Eu tenho isto mais por hobby...
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

> [A internet] acho que foi uma boa coisa que inventaram. Mas não é para toda a gente! (…) Gostava de ser mais nova, para aprender mais coisas aí.
>
> Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

Entre os retraído**s**, a internet é associada a palavras mais longínquas, menos concretas, que remetem para a amplitude, o infinito, a novidade ou a positividade.

> A internet é um mundo, é infinito… a internet é infinita, não é? Aquilo não tem fim. (…) a tecnologia faz evoluir a internet, a internet faz evoluir a tecnologia (…). É um mundo que não tem fim, não é? Por enquanto ainda não tem fim. Ainda não parámos de evoluir, isto todos os anos está a aparecer coisas novas, não é? E, portanto, não tem fim.
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

> [A internet] é uma coisa inimaginável, nem consigo explicar…
>
> Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

> Aquilo [a internet] é um mundo. Há de tudo ali.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

Os benefícios que estes seniores retiram do uso das novas TIC são limitados pelas dificuldades ou receio que o caracterizam. Alguns deles têm dificuldade em refletir sobre resultados decorrentes da utilização da internet. Não obstante, impactos em termos da proximidade à família, da autoestima, do bem estar emocional ou do empoderamento em determinadas práticas quotidianas são percetíveis ao longo do seu discurso.

> Quem tem um filho no estrangeiro, é mais confortável estar a falar com ele [via internet] do que estar a falar ao telefone e não o ver. E assim vejo-o, vejo a minha nora, vejo o cãozinho deles, que eu não sabia, tenho saudades da casa deles, que já há quatro anos que lá não vou (…). Está a perceber? (…) É a maneira de a gente matar saudades. (…) É muito melhor, para mim é.
>
> Alice, 73 anos, 1º ciclo EB, ex-porteira

> Através do Facebook consegui falar com as minhas sobrinhas do Brasil, portanto, com a minha irmã nos Estados Unidos, quer dizer, é uma facilidade que eu não tinha quando não utilizava isto, portanto. (…) é uma forma de manter contacto.
>
> Fernando, 62 anos, 1º ciclo EB, comerciante

> Eu sei que é pouca gente que chega aqui com a idade que eu tenho, meter-me num sarilho destes, não é?! Até com a minha doença, eu sou uma surpresa para os médicos. (…) Bom, enquanto eu tiver consciência, a internet vai-me ajudar para o que eu preciso: para saber coisas.
>
> Joaquim, 82 anos, 1º ciclo EB, ex-empresário

> Também tenho aprendido coisas aqui assim, na internet [sobre os bordados]. (…) Isto é tudo bom para a solidão.
>
> Ana, 81 anos, 1º ciclo EB, ex-empregada doméstica

Relacionais

Neste perfil-tipo evidencia-se um uso das novas TIC muito centrado na sua vertente relacional, de interação social e contacto interpessoal, com uma utilização frequente de redes sociais digitais.

Correspondem a este modo de relação seis entrevistados, na maioria do sexo feminino (cinco mulheres e um homem), com idades na globalidade entre os 61 e os 72 anos e em um dos casos já a rondar os 80 anos. Metade dos seniores deste grupo apresentam uma escolaridade ao nível do 1º ciclo do ensino básico e outra metade do 3º ciclo. Estão todos reformados, exceto em um caso que configura uma situação de desemprego. Quanto à última profissão que desempenharam, destacam-se o pessoal administrativo e os operadores. Residem na Área Metropolitana de Lisboa e, em dois casos, no Alentejo. Uma das pessoas vive sozinha e as restantes vivem com o cônjuge.

Estes utilizadores não são os que usam internet há menos tempo mas também não são os que a usam há mais tempo (2000/2010). Predominantemente, apenas começaram a usar internet depois de reformados e não utilizavam computador no contexto laboral, embora principalmente este último item seja variável entre os seniores entrevistados. Encontramos assim trajetos de contacto com as novas TIC mais neutros e variáveis, embora pendendo para alguma contra tendência.

Neste grupo existe uma proporção significativa de pessoas com pouca atividade social offline. Metade dos entrevistados que prefiguram este modo de relação encontram-se muito dedicados ao lar e não realizam muitas atividades outdoor.

> Bem, eu sou muito preguiçosa para sair, (…) até ia muitas vezes à ginástica e hidroginástica, (…) deixei de ir. (…) a gente depois deixa e então depois parece que tem mais preguiça. (…) eu meto-me ali em casa, não estou parada, mas pronto. (…) tenho sempre as rendas ou passar a ferro, tenho sempre que fazer. (…) tenho um quintal com muitas flores, (…), vou à missa, pronto, vou assim...
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

A motivação de uso da internet destes seniores passa muito pela vontade de estarem em contacto com outros – pessoas que conhecem mas também pessoas que integram grupos com interesses semelhantes aos seus (voluntariado animal, artesanato, etc.) –, distraírem-se ou mostrarem um talento/uma atividade realizada pelos próprios (poesia, bordados, etc.). A atração pela componente social da internet conduz a um uso mais regular e mais interessado da rede.

> Eu primeiramente era internet para ir lá… via o Sapo (…), não muito tempo. (…) Portanto eu, veio o Facebook e passei a interessar-me precisamente por isso. (…) passei então a entrar nos sites de poesia [grupos de poesia no Facebook], o que me dá muito prazer.
>
> Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

Os utilizadores relacionais acedem à internet geralmente com uma regularidade diária.

> [Vou à internet] todos os dias. (…) Vou durante o dia, quando tenho um tempinho, vou.
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

> Praticamente todos os dias vou, vou realmente ao Facebook... e pronto, e respondo e faço os meus comentários.
>
> Conceição, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-técnica de secretariado

As suas competências digitais são intermédias, relativamente aos modos de relação que polarizam esta tipologia. Conseguem desenvolver tarefas nos contextos que mais utilizam, onde se sentem relativamente à vontade, mas encontramos algumas atividades que não dominam tão bem no contexto geral da internet e algumas dificuldades na relação com os dispositivos digitais. Não obstante, a maior parte destes seniores (quatro) recorrem ao computador e ao telemóvel para aceder ao ciberespaço, um sénior acede apenas no computador e outro só no telemóvel. Note-se que apenas uma utilizadora deste grupo já frequentou aulas de informática numa universidade sénior. Sendo o uso muitas vezes influenciado e apoiado inicialmente por familiares, os utilizadores relacionais usam contudo a internet de forma mais autónoma e com um apoio menos continuado do que os retraídos.

A comunicação é o principal domínio de uso das novas TIC pelos seniores que integram este modo de relação. Destaca-se o uso de redes sociais, especialmente o Facebook (usado por todos; o Instagram é adicionalmente utilizado por uma pessoa). Evidencia-se também o uso de aplicações como o Messenger, associado ao Facebook, e do WhatsApp (utilizado por alguns seniores), os quais integram uma vertente de chat e videochamada e possibilitam o envio de fotografias via internet sem custo adicional.

> [No início usava] para o Facebook. (…) Hoje ainda é quase tudo para o Facebook. Utilizo também para o GPS, utilizo para mandar fotografias quando ando fora... (…) Através do Messenger mando e não pago nada. Também mando pelo WhatsApp (…).
>
> Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

O tempo despendido online pelos utilizadores relacionais é pautado por atividades que envolvem interação com outros utilizadores e expressão pessoal (sendo "uma área de baixo esforço e baixos níveis de impessoalidade", segundo a análise de perfis de atividades de utilizadores da internet em Damásio e Poupa, 2009: 35). A internet é assim usada neste perfil como uma ferramenta social.

Os utilizadores relacionais falam ou teclam com a família e com os amigos, seguem "de perto" as pessoas que mais lhes interessam e os seus gostos, opiniões e atividades…

> Às vezes quando eu estou quase perto das duas da manhã ali, ainda há amigas que também estão acordadas a essa hora, depois pelo Messenger (…) começam a falar comigo e ali estou às vezes…
>
> Conceição, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-técnica de secretariado

> Agora é mais por Messenger, (…) já tenho o Messenger aqui no telefone (…). A minha neta está em Lisboa a tirar o mestrado (…). Ela pôs umas coisas pelas marchas, (…). (…) depois perguntei a ela se estava a ver as marchas, se estava a ver ao vivo. (…) depois mais tarde é que me respondeu (…) e depois disse (…): "Ah, estás sempre em cima do acontecimento!" (riso) (…). Manda-me fotografias. (…) vou cuscando essas coisas,

vou-me distraindo com essas coisas. (…) Vou acompanhando. (…) e depois lá trocamos conversas (…), vamos falando. E às vezes a minha nora também me manda assim fotografias ou mensagens, coisas assim. Uma vez mandou-me umas fotografias, porque elas foram a um casamento e mandam as fotografias (…), por Messenger (…). (…) Às vezes ouço aqui no telemóvel, estou a ligar e depois "plim"! Olha, já está!

Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

Até mesmo familiares que não vejo há muito tempo, é também uma maneira de falar… até pelo Messenger (…). É muito bom. Tenho familiares como amigos [no Facebook]. Isso eu vejo muito, na página inicial, é onde está o dia-a-dia das pessoas… (…) Tenho os filhos, marido, prima, primo, afilhada...

Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

Acompanham as novidades dos amigos e o que vai acontecendo na comunidade local…

É só para ir ver, e lá está, "cuscar", como diz a minha neta! (riso) (…) Às vezes cuscar quando vou assim ver, bisbilhotar, ver assim coisas dessas! (…) [Vai ver o que vão fazendo as amigas…] Então, é isso que eu gosto de ver. Das amigas, elas põem lá, cuidado, até às vezes não acredito, vejo coisas ali que não vejo, que não… [Que de outra maneira não sabe…] É isso! Isso é que eu gosto! Exatamente. (…) Novidades sei assim. (…) se faleceu alguém, às vezes as pessoas põem lá notícia, porque às vezes sei assim! E agora quando foi da semana cultural, (…) abro isto aqui e… (…) andei também a ver (…) os vídeos do ballet, das sevilhanas, da tuna... (…) não fui ver [ao vivo] mas vou vendo a coisa [através da internet]. (…) E depois vou assim, vou vendo assim novidades, assim, pronto, para estar mais atualizada, não é como se costuma dizer?! (…) Olha, sempre vou vendo...

Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

Seguem figuras públicas ou fazem "gosto" em programas televisivos…

Meto-me com a Cristina da TVI. Meto-me no bom sentido. Vou lá [ao Facebook] falar com ela, dou-lhe os bons dias.

Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

Faço "gosto" em alguns programas de televisão… e vou ver no Facebook o que se está a passar atualmente na vida dessa pessoa [figura pública]… não é muito, mas vou.

Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

Também a produção passa muito pelo cenário das redes sociais e é guiada por relações e interesses pessoais (segundo a tipologia presente em Lapa, 2014). Estes seniores referem fazer comentários a conteúdos de amigos e de pessoas com interesses em comum, receber comentários, enviar mensagens de felicitações… Partilham conteúdos que acham interessantes ou a que acham "piada" e que pensam que os amigos também vão gostar, como vídeos humorísticos, música antiga, notícias sobre a sua cidade…

Assuntos giros para partilhar… (…) Mesmo notícias que sejam, por exemplo, relativas à cidade (…). Falo com os meus amigos, em dia de parabéns (…). Na página inicial do Facebook, sim, escrevo… se houver coisas para comentar, eu comento.

Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

Todos os dias tenho pessoas que mando mensagens, mandam para mim, aquelas mensagens sem interesse, a gente gosta de mandar mensagens. (…) Por exemplo, gosto muito de partilhar (…) aquelas coisas assim, mais dos brasileiros que põem essas brincadeiras, e vejo que gosto e penso que os meus amigos também podem gostar de ver. Então, trau, partilho. (…) Música, por exemplo, também gosto, antiga, do meu tempo. Passo grande parte do tempo a ouvir no telemóvel e partilho muito.

Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

Também encontramos quem envie mensagens religiosas nas redes sociais com o intuito de ajudar e confortar outras pessoas…

> Para as pessoas que estão com alguns problemas mando algumas mensagens evangélicas, (…) que falem de Deus. Aproxima muito as pessoas, que acabam por me agradecer e dizem "Olhe, este seu versículo veio mesmo na hora certa, eu estava mesmo a precisar disto!", e eu fico contente.
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

E outros que expressam sentimentos, emoções ou desabafos.

> Eu às vezes ponho tipo desabafos, às vezes quando me sinto aqui a sufocar... Às vezes quando escrevo assim qualquer coisa, a minha filha liga-me logo: "Mãe, o que é que se passou?", "Nada, foi só um desabafo!".
>
> Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria

As memórias e os reencontros fazem parte do uso das redes digitais para a geração sénior, mas têm uma expressão mais marcada neste grupo de utilizadores assíduos das redes sociais. É mencionado por estes seniores o uso desses espaços online para reencontrar pessoas que já não veem há muito tempo ou para recordar locais em que já viveram. É o caso de Conceição, que nasceu em Angola, e que já usou a internet e as redes sociais para procurar pelos antepassados da família e por pessoas do seu país que não esqueceu.

> Nasci em Angola (…) Já vivo aqui há (…) 30 e poucos anos. (…) inscrevi-me no grupo dos Obreiros de Angola e então (…) eles mandam muitos vídeos do antes e do depois. É uma coisa que eu gosto de ver mas entristece-me muito, muito, muito mesmo. (…) eu pus "Conceição [e o nome de família]" no Facebook para ver se descobria pessoas do tempo de escola de Angola (…). E ainda consegui descobrir alguns! Ainda consegui descobrir o primeiro namorado que eu tive (riso) e que nunca mais me esqueci dele. É verdade! (…) Uma vez também por causa do meu nome [de família], (…) fui ali, comecei para ali a pesquisar para ver, porque a minha avó era espanhola, e eu queria saber! (…) para ver os meus - como é que se diz? (…) - antepassados.
>
> Conceição, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-técnica de secretariado

Alguns seniores deste perfil usam também as redes sociais para manter contacto com ex-colegas de trabalho, com quem deixam de estar presencialmente no quotidiano por via da reforma, e com pessoas que marcaram fases relevantes da sua vida. Os utilizadores relacionais referem também bastante o seu interesse por fotografia. Gostam de ver e partilhar fotografias nas redes sociais, muitas vezes de quando eram mais jovens, de marcos da sua trajetória de vida, ou também mais atuais, com pessoas que lhes são queridas.

> [Que tipo de conteúdos costuma partilhar no Facebook para além dos bordados?] Fotografias, memórias, coisas antigas (…).
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

> Também me sirvo muito da internet para ver fotos. Adoro ver fotos. (…) partilhar fotos… (…) Uso muito o WhatsApp, gosto muito de mandar retratos, de receber retratos…
>
> Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

Para além de irem "seguindo" e interagindo com os familiares e amigos da "vida real", estes seniores mantêm por vezes relação com pessoas que têm interesses idênticos. A interação gerada pelos grupos é um aspeto relevante a evidenciar no contexto das redes sociais e bastante mencionada por esta categoria de utilizadores. Maria, por exemplo, gosta de poesia e integra grupos de poesia no Facebook, onde partilha poemas e interage com outras pessoas com o mesmo interesse.

> Eu sempre fiz poesia desde a minha adolescência a sempre adorei poesia. (…) O meu interesse principal é assim, eu ponho os meus poemas [em grupos do Facebook], vejo os poemas de outros poetas – poetas mesmo aliás, que têm livros –, dou a minha opinião dos poemas deles, recebo as opiniões deles e isso para mim é muito bom, eu passo o tempo…
>
> Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

Já Conceição é uma apaixonada por gatos, pertence a grupos de associações de voluntariado animal no Facebook e usa esse contexto para contactar com outras pessoas envolvidas nessa causa. O uso das redes sociais facilita a divulgação dos animais para adoção e o contacto com adotantes. Conceição troca também informações e impressões sobre o assunto online.

> Através da internet conheci a outra associação (…). (…) E contacto muito também com uma pessoa que quando pode também me ajuda muito. (…) O Facebook facilita (…). (…) elas então é que fazem, a divulgação de alguns animais, dos bebés, para ver se há pessoas interessadas. (…) já fiz, poderei fazer de algumas colónias. (…) Tirava e divulgava... (…) Naquela altura funcionava e hoje em dia também vai funcionando... (…) E eu tento sempre quando alguém vem ter comigo, por exemplo, nesse aspeto, e na internet (…) esclarecer outra [pessoa] que tenha alguma dúvida (…). Tento estar esclarecida nesse aspeto para poder esclarecer os outros também (…). É bom porque vamos conhecendo outras pessoas, trocando impressões, tornamo-nos amigas (…).
>
> Conceição, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-técnica de secretariado

No contexto dos grupos, as redes sociais podem constituir um espaço de troca de informações e experiências, também, por exemplo, no domínio da saúde. Rosa tem uma doença crónica e aproveita o contexto digital para partilhar a sua experiência com outras pessoas que têm a doença há menos tempo.

> Também tenho dado muitas explicações acerca da fibromialgia, porque é uma coisa que já tenho há trinta anos e há pessoas que está a aparecer agora e no meu tempo era uma doença desconhecida. (…) É o grupo dos Amigos da Fibromialgia no Facebook (…).
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

Rosa é um dos dois casos – o outro é Júlia - de utilizadores relacionais que mantêm páginas no Facebook para além das pessoais. Tanto uma como outra usam essa rede social online para dar a conhecer a sua arte, relacionada com o artesanato e os bordados. Nestes dois casos prolonga-se essa vertente de divulgação do interesse pelo trabalho manual também além do Facebook: num deles através de um blogue e noutro através da criação de vídeos tutoriais no YouTube.

Rosa, a "avó youtuber", tem vídeos no YouTube, criados por si e orientados pelo neto, onde divulga e ensina a arte de bordar (mostrando como se fazem vários pontos), com cerca de 100 mil visualizações. Esta entrevistada ressalta a interação gerada com outras pessoas através dos comentários que recebe e a

que responde e o seu gosto por partilhar desta forma o seu saber e os trabalhos que faz, chegando a pessoas de outros países.

> Além de mostrar o meu trabalho é muito importante nós abrirmos mais os nossos conhecimentos, termos a liberdade de falar com outras pessoas. (…). Os assuntos que eu sei, partilhar com as outras pessoas. O que as pessoas sabem, se quiserem partilham comigo e eu fico toda contente. (…) Eu digo às pessoas: "veja se aprendeu e, se não aprendeu, diga como quer que eu volto novamente a ensinar". (…) Ainda esta semana, por causa de uma renda que pus nesta toalha, (…) diziam: "o canto tem segredo e nós não somos capazes (…)". (…) então fiz com uma linha vermelha para saber onde era o início e o fim do canto (…) e elas ficaram admiradas porque nunca viram ninguém…
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

Mas, para além do canal do YouTube, da página dos bordados e da página pessoal do Facebook, onde Rosa tem 560 amigos (uma boa parte deles, pessoas que "conheceu" através da internet), Rosa mantém ainda uma página nessa mesma rede social sobre a sua aldeia. A ligação à comunidade local, à terra onde se vive, é também uma referência no uso de redes sociais por estes seniores.

> A nossa aldeia, o nome vem de uma flor, mas eu queria divulgar isso tudo, por isso tenho outra página no Facebook (…) que é a falar da nossa terra (…). Tenho várias páginas no Facebook (…). E depois tenho o canal do YouTube.
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

A web social é para os seniores deste grupo também um lugar de "encontros". Mais do que manter contacto com família e amigos, reencontrar pessoas com quem já não se tinha contacto ou integrar grupos de pessoas com interesses idênticos, pode-se recorrer à internet para conhecer um parceiro. No caso de Júlia, que usou plataformas de encontros para encontrar o seu atual companheiro, a dimensão relacional ganha outra projeção e reflete-se de forma direta no curso de vida.

> Começámos pelo Facebook, depois foi o tal site de encontros, foi quando conheci o Eugénio (…). Foi graças à internet que nós nos conhecemos. (…) A internet já nos ajudou muito!
>
> Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria

Embora muito focalizados no uso de redes sociais, é também frequente os utilizadores relacionais pesquisarem sobre informação diversa, geralmente de caráter prático (embora alguns não o façam regularmente), e desenvolverem algumas atividades de entretenimento. No entanto, estas últimas são em geral associadas precisamente ao uso das redes sociais, sendo exemplo jogar jogos no Facebook ou ver vídeos lá partilhados.

> Vou ao Facebook (…). Gosto de ir consultar, no Google, não é? (…) De pesquisar coisas que eu queira (…) algumas coisas sobre animais. (…) depois jogo ali uns joguinhos e tal, e é isso que me distrai. (…) jogo o das bolinhas, o Bubbles.
>
> Conceição, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-técnica de secretariado

> [Costuma jogar na internet?] Ui! Mas isso é no telemóvel. Na cama são horas e depois, como tenho dificuldade em dormir, quando não tomo a medicação, entretenho-me a jogar.
>
> Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria

> Uso também o YouTube, gosto de ver vídeos… (…) ah e eu também utilizo a internet para ver receitas. Adoro receitas de cozinha na internet.
>
> Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

Estes utilizadores não mostram muito interesse por informação noticiosa, e o contacto com esta, quando ocorre, é sobretudo através das redes sociais, por comentários de amigos, e incide na informação de proximidade (sobre as comunidades locais).

Também não têm por hábito subscrever petições e não apoiam causas online com grande frequência, pelo menos de uma forma direta. O apoio é mais no sentido de partilhar conteúdos ou de ajudar uma determinada pessoa, muitas vezes sem garantia das suas boas intenções ou da veracidade da situação.

> Não, não [apoio causas ou subscrevo petições]. Utilizo sim para, por exemplo, há um assunto, e isso sucede-me várias vezes, que se vem falar de uma determinada pessoa, crianças ou idosos e estão numa situação má, que precisa de ajuda, pedem para partilhar e eu partilho…Às vezes desaparecem pessoas e eu partilho tudo o mais que possa para ajudar.
>
> Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

> Apoiar causas de crianças ou de pessoas com doenças, com deficiência ou coisas assim (…). A pessoa diz que não, mas há uma hora em que a pessoa se abre. (…) Já por duas vezes dei dormida a pessoas que eu não conhecia! Era a primeira vez que vinham a Ponte de Sor e eu disse: "olha, vem que ficas em minha casa!", sem saber se as pessoas são boas ou não! Conheci-as na internet e não tinham onde ficar! (…) O meu filho diz que eu confio muito nestas coisas (…).
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

Os utilizadores relacionais não costumam realizar atividades significativas de bens e serviços online. Não fazem compras, mas alguns referem visualizar folhetos/promoções no contexto das redes sociais.

> Por exemplo, no [nome do supermercado], estão sempre a entrar em contacto, "hoje há isto e aquilo", porque eu adicionei (…) e agora fazem publicidade, "é 30%"… E é bom, isto também evolui, não é? (…) no Facebook sim, vou ver.
>
> Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

A internet é percecionada como importante na vida destas pessoas, principalmente entre as que a utilizam há mais tempo. Para estes seniores, a internet representa uma "janela" para outras pessoas. A internet significa companhia (palavra por eles bastante mencionada), relacionar-se, estar em contacto, recordar o passado, entreter-se ou até mesmo "cuscar" (i.e. ver o que se passa, satisfazer a curiosidade). Para os que têm uma maior tendência depressiva, a internet é descrita como um calmante, um escape. Pode também significar partilha e reconhecimento de um talento ou interesse. Nas representações deste grupo de seniores, as redes sociais estão conceptualmente bastante coladas à internet.

Neste modo de relação os impactos são bastante significativos, relacionados com o sentimento de proximidade a família e amigos (mesmo os que estão mais longe), o fomento das relações de sociabilidade e o alargamento das redes de sociabilidade, o aumento da autoestima e do bem-estar emocional, a perceção de maior participação na vida social ou a consolidação do sentimento de pertença

a uma comunidade ou grupo. Também o estímulo para continuar a desenvolver uma atividade e aprender mais sobre ela pode surgir do contacto com pessoas e grupos com interesses semelhantes.

O reforço dos laços sociais pela facilidade na comunicação possibilitada pela internet é bastante visível no discurso destes entrevistados. Maria explica como a internet a aproxima de amigos e família, propiciando também o encontro com eles offline.

> Tenho muitos amigos que me dava e dou, mas por vezes não tinha possibilidade de nos vermos e falar (…), mas depois de ter a internet…(…) temos a oportunidade de irmos sabendo, falando como estão as pessoas e vendo, respondendo e partilhando… Mandam uma palavrinha, uma florzinha… Torna-nos mais familiarizados com essas pessoas e é bom, é positivo. Até já me sucedeu, através do Messenger, nós planearmos um almoço (…). E se não fosse isso, não nos víamos e não planeávamos.
>
> Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

Júlia, com uma doença depressiva, explica como a internet a ajuda a sentir-se mais acompanhada, mais calma, melhor emocionalmente.

> Tenho uma depressão cronica, só que ultimamente tenho tido muitas recaídas (…) e é assim, [a internet] acaba por ser uma companhia porque estou o dia todo em casa. A própria depressão não me ajuda a ir para a rua, que é a nossa batalha. É ele [o cônjuge] dizer para eu ir para a rua e eu não quero. E acaba por ser a minha companhia (…). É uma companhia e às vezes digo que é o meu calmante (…).
>
> Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria

No caso de Gracinda, que vive sozinha, a internet, a sua "companhia", fá-la sentir mais distraída, próxima do que acontece com as pessoas que lhe são significativas e na comunidade onde se insere. Não gosta muito de sair de casa e assim, como refere, "faz de conta" que saiu, senão "as coisas passavam-lhe ao lado".

> Eu sou viúva, vivo sozinha. (…) como estava muito sozinha, não é? (…) há pessoas que gostam é de andar na rua, eu não. (…) E então, pronto, é uma coisa, pronto, faz de conta que saí, fui ver novidades, (…) e distraio-me, e estou e sei! (…) Porque se não fosse assim, eu não saía, as coisas passavam-me ao lado e eu não sabia. (…) Se vou para casa da minha filha, levo o computador e digo assim: "Olha, esta é a minha companhia!" (…). É uma companhia. É um bocadinho de distração.
>
> Gracinda, 79 anos, 1º ciclo EB, ex-auxiliar de ação educativa

Os excertos seguintes, de Mário e Maria, mostram como a passagem para a reforma pode significar uma mudança importante na vidas destas pessoas, principalmente entre quem mantém menos atividades outdoor, e como a internet pode ajudá-las a sentirem-se dentro dos assuntos e da vida social outra vez e diminuir a sua sensação de isolamento. Mário exemplifica bem como a internet pode potenciar o sentimento de pertença a um grupo, neste caso de antigos trabalhadores de uma empresa.

> [A internet] mudou a comunicação, o relacionamento com os outros, o interesse pelo saber, pelo ver (…). Quando trabalhamos sabem-se as notícias todas…sabemos tudo, estamos a par… falamos no dia a dia, estamos em convívio… (…) Depois de eu vir reformada, (…) o meu marido ainda não estava reformado, eu passava os dias um bocado só (…) e resultou muito bem. (…) com a internet passei a ter mais distração, a não me sentir tão sozinha, (…) e foi muito bom, mesmo sem estar a trabalhar sei tudo na mesma.
>
> Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

> Todos os dias eu falo com os meus amigos [no Facebook]. (…) as pessoas da Carris, hoje até sou capaz de ser eu a pedir amizade. (…) Chegámos a ser dez mil empregados e eu conheço-os a todos. Eu ainda faço parte desse leque de pessoal que trabalhávamos na Carris, ainda faço.
>
> Mário, 67 anos, 1º ciclo EB, ex-motorista de autocarros

O incentivo, pelo uso da internet, à manutenção de um hobby, de uma atividade pela qual se tem interesse, fica também patente no discurso de Maria. A participação em grupos de poesia no Facebook incentivou-a a continuar a fazer poesia, porque a pode partilhar com outros e sentir-se valorizada por isso (consequência do feedback positivo que recebe).

> Eu acho até que, se não fosse a internet, eu talvez até tivesse parado de fazer poesia… não tinha onde pôr, já não estava a trabalhar para mostrar os meus poemas (…). Mantenho-me a fazer versos, a minha mente trabalha mais, portanto, é bom na minha idade, penso eu. (…) Recebo os comentários também que me sabem bem… (…) Já tive um poema com 101 *likes*! (…) Gosto que reconheçam…acho que tenho valor como poetisa, tenho valor. (…) Distraio-me, (…) sinto-me bem de receber opiniões, de dar opiniões… serve de incentivo talvez, isso é para mim um incentivo.
>
> Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

Também Rosa expressa sentir-se útil, por ensinar a bordar e partilhar online aquilo que faz, e até "famosa" (como diz o neto), por o seu trabalho ser visto além fronteiras. O aumento da autoestima é bastante claro nestes casos.

> Há dias que, sei lá, que estou aborrecida… olhe no dia que publiquei esta toalha… e olhe, foram umas 300 visualizações! (…) gosto de me sentir útil, e quando vejo pessoas a falarem do meu trabalho, pessoas que estão na Irlanda, na Itália, no Brasil, de outros países, pessoas que são de cá, que são emigrantes, elas dizem que viram lá e eu fico toda contente também, (…) e se não fosse o Facebook, se não houvesse esta ligação, (…) o trabalho nunca ia chegar tão longe. (…) tenho influenciado as outras pessoas (…). Às vezes quando faço certos comentários, "Porquê? Como é que as pessoas me conhecem?", o meu neto diz que é por eu ser famosa: "Ó avó, tu és famosa!".
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

Também o alargamento das redes de sociabilidade, pelo menos "virtuais", é evidenciado. As redes sociais online contribuem para conhecer pessoas com interesses em comum, alargando o espectro de ação e de interação. Não apenas Rosa e Maria, como também Conceição, no caso do voluntariado animal (em rede), exemplificam esta vertente de impactos. E ainda Júlia mostra como a aprendizagem pode surgir do contacto com pessoas com interesses semelhantes, pela troca de informações e experiências.

> Até mesmo as amizades virtuais... Eu tenho uma amizade virtual que se tornou em amizade real. Do grupo da poesia nasce uma amizade real. (…) Acabei por conhecer pessoas, uma amizade mesmo sincera que ainda se mantém (…) através da internet, do Facebook neste caso.
>
> Maria, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada administrativa

> [A internet], além de me alargar nas coisas que vejo e aprendo, (…) dá para comunicar com as pessoas. (…) eu falo com tanta gente! (…) para mim, quanto mais amizades boas melhor!
>
> Rosa, 65 anos, 1º ciclo EB, ex-operária

> Eu também conheço poucas, poucas pessoas… agora conheço bastantes! (…) ultimamente, pronto, é assim [através da internet] que tenho conhecido muita gente. (…) a maior parte das pessoas que conheço é mesmo por causa dos animais! (…) Os animais é que nos ligam (…). Eu acho que sim, que [a internet] ajuda bastante (…), e sempre vem uma pessoa que tem mais conhecimentos e outros conhecimentos, e é uma bola de neve, e depois há sempre conhecimentos a trocar entre uns e outros.
>
> Conceição, 72 anos, 3º ciclo EB, ex-técnica de secretariado

> E é a aprendizagem. Por exemplo, esta técnica descobri na internet, nos grupinhos, e fui pesquisar (…). Há várias técnicas que vão surgindo e eu gosto de aprender.
>
> Júlia, 61 anos, 3º ciclo EB, ex-operadora de lavandaria

Instrumentais

O modo de relação instrumental distingue-se sobretudo pelo uso utilitário das novas TIC. É uma utilização virada para objetivos específicos e centrada na pesquisa de informação diversa, na gestão e simplificação do quotidiano, no "saber fazer", sem um uso significativo de plataformas sociais.

Este modo de relação integra cinco pessoas entrevistadas, quatro do sexo masculino e uma do sexo feminino. Têm entre os 65 e os 69 anos de idade, exceto um dos seniores que já está perto dos 80 anos. Quanto à escolaridade, não encontramos níveis abaixo do correspondente ao atual 3º ciclo do ensino básico: três concluíram o 3º ciclo, um o ensino secundário e outro é diplomado ao nível do ensino superior. Estão todos reformados (um dos seniores ainda trabalha após a reforma). As profissões centram-se quer na gestão de departamentos públicos ou de empresas quer em trabalhos de caráter técnico ligados à eletrónica e à maquinaria industrial. A maioria destes utilizadores reside na Área Metropolitana de Lisboa e apenas um habita no Alentejo. A composição do agregado doméstico é variada: três pessoas vivem apenas com o cônjuge, uma pessoa vive com o cônjuge e o filho e uma pessoa vive sozinha.

Neste grupo, as trajetórias de contacto com as TIC são variadas, umas mais recentes que outras, mas a situação predominante é o uso da internet ser anterior à reforma e usar-se computador no contexto laboral. Encontramos assim trajetos de contacto com as novas TIC neutros e variáveis, como no perfil relacional, mas, ao contrário dele, pendendo para um percurso mais tendencial.

O uso inicial de computadores e da internet surge de uma necessidade profissional para alguns, mas nem sempre com a aquisição de competências e o desenvolvimento de tarefas a ser o desejável para um uso proeficiente. Fora desse contexto, as motivações mais comuns que justificam o uso da internet estão relacionados com a gestão do quotidiano e de hobbies/interesses. Usam a internet por razões instrumentais que aumentam a eficiência da sua vida pessoal e profissional. É uma ferramenta que empregam para obter informações ou usar recursos que tornam a sua vida mais fácil, permitem economizar tempo, etc. Na citação seguinte, César explica a "necessidade" que sentiu em saber usar computadores e a internet para "viver neste novo mundo".

> Cheguei à conclusão que, para o dia-a-dia, mesmo reformado, era indispensável ter alguns conhecimentos [de informática]. (…) porque é tão necessário que até o próprio IRS, quem não souber informática, não consegue fazer. A necessidade é imperiosa. Tudo hoje passa pela informática, ou por vias da informática, pelo que é necessário todas as pessoas saberem, e eu, para poder viver neste novo mundo, é evidente que tenho de ter alguns conhecimentos para me poder informar, obter informações, mesmo através da internet, através do Google.
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

Neste perfil-tipo, a regularidade do uso é diária, mas mais centrada num determinado período do dia ou num período de tempo limitado.

> É à noite [que acedo à internet], é à noite! De dia é raro.
>
> António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

> Eu aliás algumas vezes digo: "Isto agora é X tempo", conforme a altura do dia em que estou. (…) Pode ser de 10 minutos a uma hora. (…) Mais do que uma hora é muito difícil, é preciso que haja um acontecimento!
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

Quatro dos cinco seniores identificados neste modo de relação recorrem ao computador e ao telemóvel para aceder ao ciberespaço, sendo que o quinto elemento não tem telemóvel com acesso à internet, pelo que utiliza apenas no computador.

As competências digitais são intermédias, embora alguns seniores se evidenciem por mostrarem competências um pouco mais avançadas, aproximando-se aí do próximo perfil. Note-se que três dos cinco utilizadores incluídos neste grupo têm participado em atividades de literacia digital promovidas por universidades seniores. Não obstante, ao contrário dos utilizadores integrais, os instrumentais têm um uso menos variado, sem grande ênfase em redes sociais ou na produção, mas com uma agenda mais instrumental.

O principal domínio de uso deste perfil-tipo é a informação diversa. Estes utilizadores recorrem à web para, por exemplo, gerir e aplicar as suas poupanças, pesquisar sobre viagens e hobbies, promover o seu trabalho, encontrar informação sobre como se repara um determinado equipamento, tomar conhecimento de eventos, consultar horários de transportes públicos, marcar consultas, fazer operações bancárias ou comparar produtos. É um uso direcionado para fins e objetivos específicos. Usam a rede digital pela utilidade e como uma forma facilitada de obterem informações diversas. Neste grupo destaca-se o uso de motores de busca, como o Google (ou o Sapo) e de utilitários, como tradutores ou enciclopédias online.

A pesquisa de informação é assim central neste tipo de uso, não sendo tão comum estes utilizadores ficarem online apenas para se divertirem. Em termos de entretenimento, alguns referem contudo ouvir música online ou utilizar a internet para pesquisar ou receber informação sobre eventos outdoor e atividades de lazer.

Alfredo é um apaixonado por viagens. Recorre à internet para planear as suas viagens ao estrangeiro e pesquisar sobre os locais que vai visitar ou que visitou (antes e depois da viagem propriamente dita),

usando por exemplo enciclopédias online. Usa também software de compilação de fotografia e edição de vídeos.

> As viagens são a minha paixão, gosto imenso de viajar. (…) Adoro (…) o cheiro dos aeroportos (…). E fazia sempre por perscrutar à net, e observar na net o que é que eu ia ver, e ler. (…) Gosto de ver monumentos, tirar fotografias e tal. O guia lá vai dizendo o que é que se passa, tomamos umas notazinhas e tal e depois também vamos à Wikipédia e vemos isso tudo. (…) fazemos o Movie Maker já (…), que é engraçado. (…) as fotografias, pronto, compõem-se e tal. (…) Portanto, eu vou à net, muitas vezes. (…) e quando vou para viagem, que é o meu hobby. (…) E por conseguinte, vou observando isto tudo, vou ver o que é que se passa, como é que é. (…) Faço um programa de viagens.
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

Para além disso, Alfredo tem todo um uso da internet relacionado com as suas necessidades quotidianas, que passam pela utilização e consulta de um conjunto alargado de websites de serviços públicos e de empresas (concebidos para relação com os cidadãos e com os clientes) – relacionados, por exemplo, com transportes públicos, eletricidade, questões fiscais, segurança social e saúde –, a fim de obter informações e de realizar tarefas úteis de forma facilitada.

> Vou à net (…) ver aquilo que me interessa ver. Se quiser ir ao Porto, se quiser saber um horário vou à net. (…) Consultas, Carris… quero ver o horário vou ao site da Carris, vou à EDP (…) e mando as leituras para a EDP, vou ver o historial daquilo. (…) Do IRS, eu é que meto o meu IRS. (…) Também da Segurança Social dá-me jeito por causa das receitas, não é? (…) Fica lá com o historial. (…) vou ver logo os medicamentos, se estão bem, se não estão. (…) Mas para viagens consulto mais vezes. (…) E pronto, eu tenho uma grande interligação com a net, mas só para isto.
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

Por sua vez, César recorre ao computador e à internet para gerir e aplicar de forma informada as poupanças que conseguiu obter ao longo da vida. Para além de usar programas de folha de cálculo para registar os seus rendimentos e as suas despesas, César usa a internet para se informar sobre as oportunidades de investimento e aplicação das suas poupanças.

> Eu posso-lhe dizer que tenho uma folha de Excel para a minha parte financeira do ano inteiro, todas as despesas. Eu sei quanto gasto de água, de eletricidade, de medicamentos, de médico. Eu tenho uma folha Excel onde tenho todos esses registos. (…) Bem como algumas aplicações financeiras, os rendimentos que vou tendo, e se, de facto, as entidades que têm essas obrigações estão a cumprir com as condições que me ofereceram. (…) Faço pesquisas através do Google (…) sobre a aplicação de alguns valores que consegui obter ao longo da vida (…), porque ando sempre a pensar onde é que vou fazer a aplicação, e vou seguindo a informação possível através da internet.
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

António acede à internet também para se informar sobre questões práticas, como a meteorologia, e usa motores de busca para pesquisar sobre temas do seu interesse, como as frotas aéreas e marítimas portuguesas. Recorre também a um tradutor online para o auxiliar na compreensão da língua inglesa.

> O tempo, a gente vê quando chove, quando não chove (…). É tudo isso, (…) questões práticas. Ver a rota dos aviões, ver os navios. (…) Gosto de ver a frota no espaço aéreo português principalmente e os navios também! (…) Uso o Google. Andei também no inglês (…), fazer as traduções, (…) o computador também ajudava bastante. Não sei um tema vou ver a tradução para saber o que é que aquilo diz.
>
> António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

Também questões técnicas, relacionadas com o saber fazer, um conhecimento prático e objetivado, podem ocupar estes seniores na internet. O uso da internet como ferramenta de trabalho no caso de reparações ou manutenções é referida por António e Eugénio. António chegou a fazer trabalhos de manutenção de equipamentos elétricos por conta própria e usava a funcionalidade de pesquisa da internet também nesse âmbito.

> [No início usava] para consultar peças, para questões mais técnicas relacionadas com o trabalho e saber coisas para a empresa que tinha.
>
> António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

Eugénio fá-lo também atualmente. Na sua ocupação relacionada com a reparação de equipamentos eletrónicos, usa a internet antes de avançar para a reparação, tanto para pesquisar as características do aparelho como para visualizar vídeos tutoriais de caráter técnico sobre o modo de o reparar. Este sénior exemplifica como aplicações como o YouTube podem ser usadas do ponto de vista profissional, enquanto fonte de instruções ou explicações relativas a um assunto específico.

> Eu quando tenho dúvidas vou à internet e ao YouTube. (…) Por exemplo, reparo uma televisão destas, tudo através da internet. (…) Faço a pesquisa e depois avanço para a reparação. (…) É eletrónica, é mecânica, é tudo. Se eu tenho uma máquina para reparar, se eu sei o modelo da máquina, vou à internet encontro o modelo da máquina e pesquiso a máquina primeiro, antes de dizer ao cliente. Já sei mais ou menos o que vou encontrar e que o tenho de fazer para reparar, porque normalmente a pessoa diz-me qual é a máquina, como é que é, o modelo que é. Faço uma pesquisa.
>
> Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.

Denota-se nestes utilizadores algum fascínio pela possibilidade de encontrar na internet todo o tipo de informação. Importa assinalar que a maioria contacta também com informação sobre a atualidade online, embora não de forma tão relevante como o grupo dos integrais.

> Às vezes não tenho tempo de ler os jornais, mas depois à noite vou ver o que se passou, as notícias. (…) o que é que se passa no mundo.
>
> António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

> (…) a situação do mundo em geral, vou acompanhando. Sou uma pessoa que gosta de estar informada. (…) no Google, que está sempre a atualizar notícias.
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

Em termos de comunicação, as aplicações mais utilizadas são o email e o WhatsApp. Para além do uso do motor de busca, Madalena consulta bastante o email. O email é usado como uma ferramenta para se informar sobre eventos que vão decorrer e sobre os quais quer estar informada. Com esse intuito, Madalena inscreveu-se para receber newsletters de um conjunto de entidades relacionadas com as suas áreas de interesse, como a psicologia, o teatro ou o cinema.

> [Utilizo a internet para] consultar os emails, ver o Google, ver alguns sites principais. (…) Estou inscrita também no LinkedIn, mas eu praticamente não uso. (…) acho que o email funciona muito melhor. Tenho várias ligações, por exemplo, ao ICS, recebo do ISPA e de outros institutos universitários a informação sobre os eventos que fazem, do ponto de vista técnico podem-me interessar, ou não técnico específico da psicologia

mas de outras áreas de interesse. (…) Recebo várias newsletters também de cultura, de teatro e de cinema, e (…) da Fundação da Gulbenkian, por exemplo.

Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

O WhatsApp (ou também o email) é usado por estes seniores para comunicar com pessoas mais chegadas. É uma forma de enviar e receber mensagens mais desenvolvidas, com a potencialidade do envio gratuito de fotografias e com a perceção para alguns de uma maior privacidade em relação a outras redes sociais digitais.

E agora tenho, desde o ano passado, o WhatsApp. (…) O WhatsApp uso quando quero mandar fotografias ou algumas mensagens mais desenvolvidas, mais complexas, direi. (…) o WhatsApp é um pouco mais privado, como é encriptado.

Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

Para os netos, quando quero mandar uma novidade ou uma notícia sobre o jogo de futebol (…), a gente comunica uns com os outros (…) por email.

António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

O distanciamento face a redes sociais online, como o Facebook, distingue claramente os utilizadores instrumentais. Dois entrevistados não têm mesmo conta no Facebook, outros dois criaram a conta (no contexto das aulas da universidade sénior que frequentam) mas usam muito pouco/raramente e um outro usa mais de um ponto de vista utilitário, como plataforma de promoção do seu trabalho. O não uso ou uso pouco frequente de redes sociais justifica-se quer pela ausência de interesse, associando-se estas à exacerbação da vida privada, quer por perceção de falta de privacidade e por falta de confiança na segurança dos dados pessoais nesse contexto.

Não, não [uso redes sociais]! Não tenho nada disso, nunca cheguei a ter. Nunca me debrucei sobre isso, não tenho interesse. (…) É mais a pesquisa.

António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

Não uso [redes sociais], porque acho que há falta de privacidade (…). (…) Houve várias pessoas que me disseram: "Oh! Estás na Idade da Pedra!", brincadeiras desse estilo. (…) E eu digo: "Manda-me pelo WhatsApp ou manda-me pelo email que eu fico satisfeita.". Mas essas pessoas que usam o Facebook, deixaram de usar praticamente o email.

Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

Só tenho o Facebook mas muito pouco… (…) Não tenho muitos amigos, são muito poucos, porque, de facto, é apenas para conhecer. (…) Não uso muito. Acho que interfere um bocado dentro da vida das pessoas, e de contrário, é uma mentira completa.

César, 69 anos, ESec, ex-empresário

Estou no Facebook por estar. Eu não gosto do Facebook. (…) mas fizemos o grupo Redes Sociais 2 [na universidade], que é onde nós pomos as nossas dúvidas e o professor responde e tal. (…) Há pessoas que põem a vida toda escarrapachada no Facebook. (…) Não me interessa isso, sinceramente.

Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

Os seniores deste perfil-tipo preconizam um uso passivo da rede, sendo a produção/criação de conteúdos na rede pouco frequente. A este respeito importa referir apenas o entrevistado que mantém

uma página no Facebook para promover o seu negócio de reparação de equipamentos (que criou face a uma situação de desemprego), onde vai descrevendo e colocando fotografias de alguns dos seus trabalhos.

> Neste momento é mais fotografias que ponho dos arranjos que faço. (…) Tem contribuído (…). Tenho críticas positivas (…). Já tive contactos pela página.
>
> Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.

O apoio a causas online e a assinatura de petições são predominantemente não realizados por este grupo de seniores, no entanto dois deles têm algum hábito de o fazer. Por fim, no que respeita a atividades relacionadas com bens e serviços na internet, estas são mais realizadas neste perfil do que nos perfis anteriores. Não obstante, encontramos essencialmente atividades de homebanking e comparação de produtos.

> Às vezes faço [operações online] dentro das minhas contas bancárias (…), faço alguma pesquisa, faço. E faço algumas transações, mudo o dinheiro de conta daqui para ali, portanto isso faço.
>
> César, 69 anos, ESec, ex-empresário

> Pesquiso muito pelos produtos (…). Por exemplo, preciso de uma peça (…), vou à net, ponho lá o que é que eu pretendo, e a net "diz-me", olha há ali naquela zona... Depois digo ao meu sobrinho, "olha, (…), como a tua tia não quer nada pela net, compra aí que depois eu dou-te o dinheiro".
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

A internet é percecionada por estes seniores como importante para as suas vidas, indispensável para realizar determinadas tarefas (embora, em termos globais, de forma não tão entusiasta como acontece com o grupo seguinte e até com alguns elementos do grupo anterior). Para estes seniores, a internet representa um instrumento, informação, saber fazer, facilitação do quotidiano, simplificação do trabalho, contacto facilitado com pessoas específicas.

> [A internet significa] facilidade e [a tecnologia] instrumento.
>
> Madalena, 69 anos, ESup, ex-dirigente da admin.local

> [A internet] é um mundo! (…) Eu tenho uma necessidade muito grande de… se eu quero fazer uma coisa, tenho de ir saber fazer uma coisa. Tenho de ir à internet, ver como fazer as coisas. Eu, como encarregado de serralharia, simplificava as coisas ao máximo e o patrão normalmente complicava as coisas e eu: "não é assim, é assim, é mais simples!" As coisas têm de ser simplificadas ao máximo, para as coisas funcionarem. Porque é que se há-de complicar as coisas simples? E é tudo isso que eu procuro na internet, simplificar as coisas, porque se me aparece um problema qualquer, vou à procura de o resolver e dentro da procura simplifico o que tenho de fazer.
>
> Eugénio, 65 anos, 3º ciclo EB, orlador/reparador de equip.eletrón.

Os impactos do uso das novas TIC entre os utilizadores instrumentais são significativos, relacionados com a resposta a necessidades e objetivos concretos. Para além dos impactos mais transversais, os impactos neste grupo relacionam-se com o facto de estes indivíduos se sentirem

mais informados e de alterarem a forma como gerem o seu quotidiano, evitando, por exemplo, como refere António, deslocações e incómodos através da realização de tarefas online.

> Fui entrando e agora faz-me falta, porque há coisas que a gente não conhece e sem a internet não conhecia. (…) [Com a internet] estou mais informado, mais informado. (…) Já [fiz marcações de consultas pela internet]. Pelo menos não dá tanto incómodo a ter que me deslocar, não é? Em casa trata-se do assunto. (…) A internet (…) facilita a vida das pessoas.
>
> António, 68 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de eletric. e eletrón.

Mas os impactos surgem também associados ao facto de estes utilizadores se sentirem mais empoderados para mudarem a forma de realização de determinadas atividades offline, no sentido da sua simplificação ou enriquecimento, na vertente profissional e de lazer. É o caso de Eugénio, que encontra na internet informação para facilitar o seu trabalho ou soluções alternativas para o promover (cf. a sua citação anterior). Esta vertente de impactos é também ilustrada na declaração seguinte, em que Alfredo explica como a internet mudou a sua experiência de viagem.

> [O que é que a internet mudou nas suas viagens?] Mudou muito. (…) A internet mudou-me por isto, por exemplo, (…) nós agora modernizámo-nos, de há uns tempos para cá. (…) A modernização é que quando eu chego agora, antigamente não ligava a isso, era as fotografias e pronto… Agora não, agora compilo aquilo tudo, vou à Wikipédia, tiro aqueles elementos necessários que muitas vezes nós estamos a ouvir o guia mas não ligamos porque estivemos a tirar fotografias. Vou ver, é pá e tal, pronto. Agora vou para Itália (…) Já tirei elementos de todos os monumentos que estão inscritos na agência, eu sei que aquele monumento foi construído no século tal, no dia tal (…). [Antes de ir viajar] faço uma pesquisa sobre a viagem. (…) há certas coisas que eu não faço, mas a net para mim é uma arma poderosíssima. Perigosa, mas poderosíssima nesse aspeto.
>
> Alfredo, 79 anos, 3º ciclo EB, ex-diretor fabril

Integrais

Este perfil-tipo representa os seniores que realizam um leque mais diversificado de atividades na internet (nomeadamente atividades com graus de complexidade mais avançados) por comparação aos restantes utilizadores deste grupo etário. Este segmento de indivíduos apresenta uma relação com as novas TIC mais consolidada, com um maior grau de proximidade, um uso mais intenso/contínuo e abrangente/diversificado. Apresentam uma postura mais ativa na internet, acedem a informação sobre a atualidade e expressam opinião. Dão grande enfoque à internet como fonte de conhecimento e resposta a interesses intelectuais e às inúmeras possibilidades de comunicação.

Associam-se a este modo de relação com as novas TIC cinco pessoas entrevistadas, das quais três são do género masculino e duas são do género feminino. Quatro pessoas têm 70 anos de idade e uma tem 66 anos. Os níveis de educação formal são idênticos aos referidos no perfil anterior: três entrevistados com o 3º ciclo do ensino básico, um com o ensino secundário e outro com o ensino superior. Todos os utilizadores deste grupo se encontram reformados, tendo exercido anteriormente atividades diretivas de âmbito governamental, atividades de especialidade em áreas intelectuais e

culturais, atividades administrativas ou técnicas. A maior parte destes seniores reside na Área Metropolitana de Lisboa, mas também se registam residentes da zona Norte (Área Metropolitana do Porto) e da Região Autónoma dos Açores. Todos eles vivem com o cônjuge e um vive também com um filho.

Neste modo de relação a internet é utilizada há mais tempo, geralmente desde os anos 2000 ou mesmo 90. Todos os utilizadores deste grupo usavam computador no contexto laboral e começaram a utilizar a internet também por essa via, sempre antes de deixarem de trabalhar, por isso se consideram ser os trajetos de contacto destes seniores com as novas TIC mais tendenciais. João e Matilde são os que mais se destacam a este respeito, remontando o seu uso aos primórdios da internet em Portugal. O primeiro, no contexto da universidade onde trabalhava, teve acesso muito inicial à rede, sendo um dos utilizadores seniores entrevistados que mais jovem teve contacto com a internet, com cerca de 44 anos. A segunda, no contexto dos meios de comunicação social, também contactou numa fase inicial com esse recurso. Estando integrados em ambientes profissionais em que existia contacto com as novas TIC em rede, estes seniores foram-se envolvendo com o uso destes novos meios de uma forma mais natural do que os seniores dos outros perfis-tipo (distinguindo-se a este respeito principalmente do retraído e do relacional).

A motivação inicial de uso da internet remete assim para a necessidade ou a vontade de melhorar a prática profissional, associadas também à resposta de interesses pessoais. Esse uso continua ou até se acentua depois de reformados. Têm tempo livre e pretendem agora desfrutar da reforma e isso passa também pelo uso da internet: para ler, saber mais sobre temas do seu interesse (ex. ciência, história, economia), partilhar questões da atualidade, partilhar conteúdos que lhes agradam (ex. fotografia de natureza), tomar conhecimento dos eventos que vão acontecendo e planear saídas outdoor, recordar sítios onde já estiveram, planear ou realizar uma compra, manter contacto com colegas ou pessoas com os mesmos interesses (ex. políticos ou sindicais), opinar e intervir…

Este grupo de seniores imerge na internet como parte da sua vida quotidiana. A internet é utilizada por eles com bastante assiduidade: todos os dias, e mais permanentemente ao longo do dia do que nos outros perfis-tipo. Chega-se a descrever essa prática como um "vício".

> Agora é um vício… todos os dias vou ver qualquer coisa, fazer um comentário, isso é. Até o meu marido se mete comigo…
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

> Hoje de manhã ainda peguei no computador, só que depois pensei em si e desliguei, porque senão nunca mais saía de lá. Que aquilo realmente é uma droga, não é? Uma pessoa mete-se ali e as horas voam. (…) [Utilizo] até demais, tempo demais. Às vezes às 2 horas ainda estou lá. Que estupidez!
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

As competências dos utilizadores integrais são em geral mais avançadas, relativamente aos restantes modos de relação. Abarcam conhecimentos para trabalhar num leque mais diversificado de contextos no ciberespaço e têm um uso independente. No entanto, não deixam também de ter dificuldades e receios

e de querer saber mais (refere-se bastante a necessidade de atualização dos conhecimentos, face à evolução/mudança rápida da tecnologia). Não obstante, para além de pessoas com experiências profissionais em contextos que requerem competências mais complexas e de contacto com TIC ou com experiências de sociabilidade significativas na relação com a inovação tecnológica, encontramos neste perfil também um forte investimento em formação profissional ao longo da vida e em estudo autodidata, como elementos favorecedores de uma maior proximidade e domínio das TIC.

> Eu tinha tido uma cadeira de informática na licenciatura, (…) o único aspeto formal... O resto foi... [Por autodidatismo?] É, é. Recorrendo sempre a colegas ou amigos mais virados para... E foi-se resolvendo. Quer dizer, em termos de formação, eu tive uma altura que estava minimamente atualizado, depois obviamente...
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

> Muita carolice, muitas horas de sono perdidas, (…) fui tirar um curso de formação de computadores, que na altura era novidade (…). Depois tirei um curso de AutoCAD, (…) porque tinha vontade de aprender, porque os 3D faziam muita falta para a programação do CNC... (…) A nível da internet surgiu naturalmente (…). A necessidade aguça o engenho, e nós tentamos sempre procurar, por carolice, também sempre mais, não é?!
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

Os três utilizadores do sexo masculino que prefiguram este modo de relação não tiveram contacto com iniciativas relacionadas com as TIC direcionadas para as gerações mais velhas, ao contrário das utilizadoras do sexo feminino – uma frequenta aulas de informática e internet numa universidade sénior (embora já tivesse conhecimentos, para reforçá-los e pela experiência em si e a interação com professores e colegas) e outra colaborou em testes de usabilidade de produtos TIC para seniores num centro de investigação aplicada.

No que concerne ao tipo de equipamentos digitais utilizados para aceder à internet, três dos cinco seniores deste perfil usam o computador e o telemóvel. O smartphone é usado, por exemplo, para obter informação a qualquer momento, acompanhar/informar as saídas outdoor, partilhar fotografias de coisas que se aprecia, captar imagens de aspetos sobre os quais se quer fazer reclamações, etc. Os dois seniores que não usam internet no telemóvel não o justificam pela dificuldade de uso, ao contrário do que acontece frequentemente noutros perfis, mas sim pela perceção de ausência de necessidade – num caso refere-se passar grande parte do tempo em casa e o uso que se dá à internet, muito dedicado a leituras mais prolongadas, não resultar tão bem no telemóvel; já no outro caso usa-se um leitor de ebooks enquanto dispositivo portátil de acesso a conteúdos digitais.

> Tenho um portátil (…) e eu ando sempre com o Kindle para um lado e para o outro. (…) leio perfeitamente com o Kindle.
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

Uma característica que distingue claramente os utilizadores deste perfil face aos restantes é a maior variedade de domínios de uso do ciberespaço. O seu uso é tanto de pendor informativo como comunicativo e social. Evidencia-se a componente de informação sobre a atualidade, o uso da internet

na procura de resposta a interesses intelectuais e uma maior intervenção e produção, face aos restantes modos de relação.

É comum a estes entrevistados a curiosidade, a sede de saber e o uso da internet como fonte de informação e conhecimento. Os utilizadores integrais são criteriosos na seleção das fontes informativas, selecionando aquelas de que têm referências e subscrevendo até jornais em suporte digital. A partilha e receção de informação junto dos grupos de pares é também frequentemente referida. O uso de redes sociais, por exemplo, passa muito pela partilha de informação e de ideias, dentro de um grupo de pessoas de referência com interesses em comum. Os casos a seguir referidos ilustram estes aspetos.

João considera-se um acumulador compulsivo de informação. Sempre que vê algo na web que o interessa, guarda, na perspetiva de vir um dia a escrever algo sobre o assunto e de mais tarde consultar, tendo armazenado ao longo dos anos grandes quantidades de documentos (no mundo digital, através de ferramentas de arquivo, gestão e catalogação, com serviços baseados na nuvem). As suas áreas de interesse passam pela economia, alterações climáticas e questões internacionais. Recebe um amplo leque de newsletters de sites e blogues de referência relacionados com esses interesses e subscreve um conjunto de jornais e revistas internacionais. João gosta também de partilhar textos com amigos e família, muitas vezes através das redes sociais.

> Uma característica que eu tenho, que levo longe demais, é… Conhece aquelas séries em que aparecem as pessoas que acumulam, digamos, coisas que compram, que ficam com...? (…) Ora bem, eu sou o equivalente mas em termos de informação. Ora bem, indicadores disso: um, bem, antes do Feedly era o Delicious. Eu, ao fim de um ano, eles avisaram-me que eu estava nos 10% a nível mundial de acumulação! Isto é, eu vejo uma coisa que me interessa e efetivamente... na perspetiva de um dia poder vir a escrever uma coisa (…). E vou acumulando informação aí nesse portal. (…) Por conseguinte, é mesmo psicológico, é uma pulsão para eu, digamos, acumular informação. Donde, eu tenho o Gmail e nele recebo imensa coisa, porque subscrevo, e, por conseguinte, jornais, sites de aquecimento global, sites de economia, economistas, blogues conhecidos de economistas, questões internacionais. Recebo um leque extremamente diversificado. Só o trabalhar aquilo e inspecionar, perco algum tempo, não é? (…) Tenho o *Guardian*, eu, aliás, subscrevo depois o *Economist* e o *Prospect*, o *New York Times* quando foi grátis eu subscrevia, nomeadamente para acompanhar o Paul Krugman (…). Neste momento, uso o Facebook e esse tipo de coisas (…), tenho utilizado para, é curioso… por conseguinte, tenho uma coisa que me interessa, ponho o *post* no Facebook, e depois o *share*, para enviar por mensagem, (…) para mandar a um grupo, onde andarão os filhos, um conjunto de amigos…
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

Para Matilde, que trabalhava na área da comunicação social, a internet é uma ferramenta de múltiplos usos, nomeadamente de partilha de informação e de ideias. Interessada por temas da atualidade, sociologia e história, entre outros, diz ler conteúdos com bastante interesse nas redes sociais. No seu entender, o seu Facebook funciona como um blogue. A sua atividade nessa rede social está bastante centrada num grupo de pessoas que conhece e que têm interesses e atividades relevantes. É junto dessas pessoas, e de outras fontes e jornais, de que tem referências, que lê informação e textos do seu interesse na internet. Subscreve inclusive vários jornais em suporte digital.

> Eu uso aquilo [a internet] como mail, como Facebook, como Google, como dicionário (…). Estou também no Facebook, que é uma coisa que é ótima (…)! Faço montes de coisas pelo Facebook! Porque os meus amigos do Facebook (…) são pessoas que eu conheço. E portanto, leio textos giríssimos, leio coisas muito boas... (…) estou no grupo dos jornalistas, estou no grupo da minha família e estou no grupo aqui da

> universidade. (…) eu no meu Facebook recebo imensas coisas, tão giras, tão giras, que eu acho que são blogues, são blogues! Por exemplo, o Seixas da Costa, que é embaixador e é meu amigo, e escreve imensamente bem… Está tudo ali! (…) E depois eu tenho aqui [no telemóvel] o *Expresso*, o *Expresso* curto semanal, diário, e também tenho aqui o *Diário de Notícias* (…), olhe, tenho aqui quase tudo.
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

Por sua vez, Marcos, militante partidário e, durante muitos anos, delegado sindical, usa a internet para receber e partilhar informação com os seus colegas e "camaradas". A sua utilização da internet espelha o seu interesse político-sindical e ajuda a manter a proximidade com o seu partido e com os grupos sindicais por onde passou. Tem um conjunto de fontes informativas e um grupo de pessoas da sua confiança a partir dos quais se mantém atualizado. Recebe informação via email e Facebook. Utiliza também a web, recorrendo a sites de que tem referência, para, como refere, "beber" informação histórica, entre outra, e para acompanhar os problemas sociais e as grandes questões internacionais.

> Eu gosto de ir à internet buscar, não só informação variada, como também do ponto de vista do meu interesse quer político quer sindical, (…) é importante ter, digamos, os meus amigos, dos quais recebo e às vezes também partilho informação (…). (…) e para ter acesso a sites do ponto de vista político, que são importantes para se ir beber, digamos, a história desses povos por aí fora. (…) sou militante do PCP e devo estar informado. (…) e fui delegado sindical durante muitos anos. (…) [Uso] o Facebook, ou através do site do meu sindicato ou através da minha comissão de trabalhadores… (…) E depois vou buscar toda a informação política através dos meus amigos que são simultaneamente meus camaradas, que abarcam as várias disciplinas da vida, economia, sindicalismo, questões da história… (…) O que se passa na Palestina, Síria, Venezuela, Colômbia, nisto e naquilo, todos estes problemas que estão aí, neste momento, na nossa sociedade (…), isso interessa-me.
>
> Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. aeronaves

Os motores de busca são também bastante usados por este grupo de seniores. Tira-se proveito da internet como fonte de conhecimento "portátil", que possibilita uma resposta para qualquer questão em qualquer lugar, e que permite explorar e aprofundar temas variados. Para Beatriz e Henrique, além da informação sobre a atualidade, a pesquisa passa por temas como ciência e tecnologia, astronomia ou natureza. Beatriz é até seguidora no Facebook de personalidades que se destacaram nessas áreas. Henrique gosta também de usar o Google Earth, explorando imagens de satélite e 3d de todo o mundo.

> Os programas da Nasa, etc. eu gosto imenso, na televisão tem havido programas científicos muito bons (…), e na net se eu tiver alguma dúvida vou lá. (…) quero saber qualquer coisa e uso sempre o Google, nem que seja na rua.
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

> Todos os dias eu utilizo a internet, para pesquisar não só, não estou a falar a nível de Facebook nem de YouTubes nem coisas dessas, que isso é mais distração, mas gosto muito de pesquisar, portanto, a nível do Google, por conseguinte, determinado assunto (…). Temas do meu interesse, a nível tecnológico, a nível de saúde, a nível de... essencialmente coisas novas. Gosto muito de astronomia e procuro muito temas de astronomia, (…) do espaço e da ciência (…). E uma das coisas que normalmente vou ver é a parte de notícias. (…). O Google Earth (…) para recordar determinados sítios por onde já passei, e, mesmo antes de ir para qualquer sítio, tento pesquisar para ver minimamente como é que é.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

Apesar do uso variado, estes utilizadores são mais orientados para atividades de informação do que para estar online apenas para as atividades mais usuais de entretenimento, embora o uso lhes dê prazer e gostem de comunicar nesse contexto. Tal como os instrumentais, distinguem-se de um uso das redes sociais centrado na vida pessoal, mas, ao contrário deles, não deixam de as utilizar regularmente.

De facto, os utilizadores integrais usam várias funcionalidades comunicativas e sociais. No caso das redes sociais, em alguns casos não se usam apenas as plataformas mais comuns, como o Facebook, mas também outras de acesso menos alargado e com funcionalidades próprias. As ferramentas de comunicação mais utilizadas são o email, o WhatsApp e aplicações de videochamada variadas. Beatriz, por exemplo, usa um conjunto amplo de plataformas sociais na internet: o Facebook, o Instagram (também usou o Flickr, tinha uma conta pro que era paga), o Facetime, o WhatsApp, o Skype, o Twitter. Adora flores, coloca imensas fotografias de temas da natureza nas redes sociais e integra grupos relacionados com essa paixão. Tanto Beatriz como Matilde usam também aplicações com funcionalidade de videochamada e chat para falar com os filhos que vivem no estrangeiro. Matilde valoriza muito essa possibilidade de comunicação mais próxima que as novas TIC trouxeram. Ela recorre também ao email para estar atualizada sobre eventos que a interessam, sendo essa uma ferramenta que a ajuda a manter o seu estilo de vida ativo, os seus interesses e práticas culturais outdoor.

> [Utilizo a internet] para Facebook, Instagram, Facetime… (…) eu tenho o Twitter, tenho essa coisa toda. Gosto imenso de fotografia, eu usava o Flickr, tinha lá imensas fotografias… Gosto muito de flores. (…) O meu Flickr era pro, pagava todos os meses para poder meter as fotografias todas e entrar em tudo. (…) Ponho paisagens… (…) No meu Instagram e no Facebook, mas principalmente no Instagram, eu tudo o que tem a ver com a natureza… (…) Agora se se fala em croché, em cozinha, já não… (…) [Tenho] o WhatsApp, para falar com o meu filho, senão ficava-me caríssimo, porque ele nunca está em casa [vive em Inglaterra].
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

> Tenho um filho na Holanda. (…) Estamos sempre no WhatsApp, com imagem, sem imagem. Tenho um sobrinho aqui em Madrid, sempre com imagem, sem imagem. É fantástico! Uma grande invenção, o WhatsApp. (…) Ainda agora de manhã eu lhe mandei beijinhos, (…) já lhe desejei boa semana. (…) É fantástico! (…) [Também] uso muito o mail, tenho montes de amigos que me mandam mensagens. É muito bom porque eu vou muito a coisas, a espetáculos e teatro e isso, e é por ali que eu tenho os convites, e é por ali que eu sei, não é?!
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

Encontramos entre os utilizadores integrais uma maior frequência de realização de atividades com um maior nível de complexidade e criatividade, como escrever em blogues ou escrever uma opinião sobre um problema da atualidade numa rede social. A sua escrita online, em contraste ao perfil relacional, é menos guiada por relações pessoais e mais direcionada para o conhecimento e a informação ou a intervenção social e a crítica política (segundo a tipologia presente em Lapa, 2014). Não obstante, tal como no perfil relacional, também os interesses próprios marcam a produção online (embora obviamente os tipos de interesses possam divergir). João é exemplo de um utilizador que gera conteúdos no ciberespaço. Este entrevistado mantém um blogue, que criou ainda nos anos 90, onde expressa opinião sobre questões económicas e políticas.

> Tenho em estado de hibernação um blogue, (…) está na sua terceira encarnação… Houve uma altura que tinha uma certa notoriedade nos Açores (…). O blogue tinha alguma opinião, opinião política e económica (…), eu fazia muito o recolocar de informação, um artigo interessante e eu colocava. (…) A última coisa que coloquei lá foi uma nota sobre a utilização do conceito de neoliberalismo. Põe-me doente e, por conseguinte... (…) é uma forma de exprimir opiniões, de coisas que me preocupam (…).
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

Mas também os outros seniores associados a este modo de relação protagonizam um uso mais ativo do espaço virtual. Os comentários são usados para se manifestarem sobre assuntos em que "forçosamente têm de ter opinião". As partilhas fazem com que conteúdos com interesse cheguem a mais pessoas e se estenda a mensagem. Nas redes sociais destes utilizadores é visível que frequentemente eles não se limitam a partilhar conteúdos, mas fazem questão de associar a cada conteúdo um comentário sobre o mesmo, dando a sua opinião e chamando muitas vezes a atenção para questões da atualidade e causas relevantes.

> Partilho coisas, por exemplo, agora das crianças na Síria, do Brasil, coisas assim, pronto, e que eu forçosamente tenho de ter opinião.
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

> Ah, isso não resisto [a fazer comentários nas redes sociais]. Depois de comentar, fico a pensar "Se calhar não devia ter dito aquilo!" (…) Ainda hoje de manhã ouvi uma crónica (…) ai, que me irritou tanto, tanto, tanto, que eu pensei: "Vou já escrever qualquer coisa!". (…) uma coisa cheia de demagogia sobre a eutanásia. (…) E partilho imenso quando acho que as coisas devem ser divulgadas.
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

Para além de apoiarem causas ou expressam a sua opinião sobre questões sociais online, mais ou menos regularmente, alguns seniores deste perfil assinam também petições. Embora já tivessem o hábito de participar em abaixo assinados offline, consideram a internet uma ferramenta que tornou muito mais fácil e ágil a sua assinatura e uma forma de melhor divulgação dos problemas sociais.

> Sim, tenho esse hábito e também uso essa faculdade bastante [a assinatura de petições]. (…) antigamente eram as folhinhas… como inclusivamente andei a fazer algumas, a pedir assinaturas, tantas vezes! Mas, ultimamente, acho que esta possibilidade que nós temos da informática e da internet, sem dúvida nenhuma que ajuda muito nesse trabalho. (…) faz-se muito trabalho e bom trabalho, porque, de outra forma, esses problemas não seriam tratados com certeza. Aí a net tem uma grande importância, ajuda muito. É uma ferramenta maravilhosa aí…
>
> Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. aeronaves

> Subscrevo imenso petições. (…) Fazia muito abaixo-assinados no papel. Sempre que me apresentavam, eu consultava, via se estava de acordo e assinava. (…) Agora passei a fazer mais, porque estão sempre a aparecer, não é? E eu desde que concorde, claro que sim, que assino. (…) Se não fosse a internet, como é que as pessoas tinham conhecimento?!
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

> Já subscrevi aquelas petições [na internet], a última foi sobre (…) a utilização de mão-de-obra infantil (…). [A internet] facilita, facilita!
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

Grande parte dos utilizadores integrais usa também a internet para fazer reclamações, sugestões ou críticas positivas em relação a questões com que se deparam no seu quotidiano. Beatriz, por exemplo, costuma contactar a câmara municipal ou outras entidades via internet, usando o seu telemóvel, quando anda pela cidade e se depara com algo que deve ser objeto de intervenção, sentindo isso como uma obrigação enquanto cidadã. Já Matilde gosta de enviar elogios a hotéis ou restaurantes quando fica agradada com o serviço, mas quando tal não acontece também envia chamadas de atenção.

> Tenho uma série de exemplos. Há uma coisa da Câmara… está lá uma carrinha há que tempos… (…) costumo ir à internet para dar a matrícula, dizer que já está cheio de ervas, etc. (…), também como forma de chamar a atenção da Câmara… E no metro, as caixas do carregamento, qualquer coisa, estão avariadas, eu estou logo com o telefone… São coisas que nós temos obrigação. E é mais fácil através da net.
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

> Ai, eu reclamo imenso! (…) E cumprimentos. Eu às vezes num hotel, estou num sítio qualquer, e "gosto tanto, gostei tanto", de um restaurante ou qualquer coisa, chego a casa e vou elogiar. Também já aconteceu o contrário.
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

Estes utilizadores desenvolvem também outros tipos de atividades online, usando por exemplo o YouTube para ouvir música, ver conferências ou mesmo visualizar vídeos partilhados pelos amigos. Alguns leem ebooks. Atividades relacionadas com bens e serviços são também realizadas, principalmente serviços de homebanking, mas alguns recorrem também regularmente ao comércio eletrónico ou à possibilidade de pesquisa de informação sobre produtos.

> Na Amazon, nomeadamente através do Kindle, eu sou um cliente regular, mensalmente. (…) há material (…) excecionalmente barato…
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

> Vejo qual é o melhor preço quando tenho uma compra a fazer. (…) Já tenho feito compras, algumas compras (…). Reservas de viagens, de hotéis, portanto, já tenho feito também. (…) Praticamente não vou ao banco físico, faço tudo através da internet, tudo o que seja operações bancárias.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

Os seniores deste perfil são entusiastas da internet, destacam as suas imensas possibilidades e percecionam-na como bastante relevante nas suas vidas (tendo também uma clara noção da evolução tecnológica e dos seus impactos na sociedade). Mas têm igualmente conhecimento dos aspetos mais negativos, como a questão da falta de privacidade dos dados pessoais. Porém, têm noção de algum controlo dos perigos pela forma como se protegem e gerem o seu uso da internet e consideram que os aspetos positivos superam os negativos.

> A situação é perigosa nesse sentido, na manipulação da opinião pública e tudo isso. E curiosamente funciona mesmo. Como digo, penso que estou, com estes cuidados que tenho, efetivamente, permite-me gerir com confiança, e não tenho receio de ser levado a...
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

> Pronto, hoje em dia já não temos a nossa privacidade tão assegurada como tínhamos há uns anos atrás. Portanto, é um dos contras que a internet tem, mas de qualquer das formas, a parte positiva supera esta parte negativa.
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

Para estas pessoas, a internet significa conhecimento, um modo eficiente de estarem atualizados e de responderem a interesses intelectuais, à sede de conhecimento ou à curiosidade, de expressarem opinião, e simultaneamente, uma forma facilitada de contacto e partilha que lhes permite manterem-se próximos das pessoas que mais lhes interessam.

Sendo o seu uso abrangente, os impactos da utilização das novas TIC entre este grupo de seniores são também alargados. Enfatiza-se o impacto cognitivo e as aprendizagens, pela facilitação da obtenção de informação sobre os mais variados temas, a qualquer hora e em qualquer lugar (o seu mundo "ficou maior"). Os excertos seguintes ilustram esta vertente de impacto.

> Eu sou uma curiosa. Acho que sim [a internet mudou alguma coisa], é engraçado. Porque o meu mundo ficou maior. (…) quero saber qualquer coisa, vou ao Google…
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

> [A internet] ensina muito, no fundo. (…) A nossa formação pessoal vem de variados assuntos que nós continuamos e estamos sempre a aprender. (…) eu quando digo aprender, é dos mais variados assuntos. (…) quando preciso de saber qualquer coisa, quando tenho uma dúvida qualquer, que dantes não tinha essa hipótese, hoje tenho. (…) eu dantes lembro-me de ter comprado uma enciclopédia com não sei quantos volumes e, quando precisava de ir à procura de um determinado assunto, tinha que vasculhar aquilo, (…) perdia uma série de tempo e a informação não era completa. Hoje em dia, na internet, temos uma informação completíssima de todo e qualquer assunto que nós queiramos tentar saber. Por isso é que, nesse aspeto, eu sinto-me mais realizado (…). Ganhei conhecimentos (…).
>
> Henrique, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-formador profissional

> Eu ganhei muito em todos os aspetos com a internet. Desde o conhecimento histórico... Hoje, sabem-se coisas que antigamente teríamos de ler o livro, era preciso ter tempo, não era fácil. Hoje, determinados assuntos ou pequenos excertos de um livro estão na internet. Vamos à internet para termos uma noção mínima de como é que as coisas são ou foram (…).
>
> Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. aeronaves

Adicionalmente, refere-se que a internet "potenciou" e "tornou mais eficientes" práticas e interesses pessoais e intelectuais. Relativamente às práticas culturais, mais propriamente aos ambientes de leitura, estes utilizadores referem ter deixado um pouco a leitura em papel a favor da leitura em ambiente digital.

> A internet resolve esse problema de informação, não é?! Por conseguinte, eu neste momento vou comprando livros, livros de papel, de forma muito reduzida. (…) Sem internet recorria mais aos livros em papel. (…) Por conseguinte, a internet veio, quer dizer, exatamente, resolver-me os problemas de necessidade de informação. É provavelmente por via dela que mantenho, que tenho um leque extremamente diversificado de interesses, e isso é satisfeito. (…) A internet essencialmente potenciou, de forma significativa, um conjunto de práticas (…), tive sempre essa característica, de ter um leque diversificado de interesses intelectuais, e potenciou, tornou isso muito mais eficiente! Por conseguinte, isto da história do Kindle para mim é... tenho uma biblioteca ali à mão (…). É um instrumento, é um instrumento magnífico. Pessoalmente lucrei imenso com ele. (…) se a gente tem as características certas, os instrumentos são extremamente importantes.
>
> João, 70 anos, ESup, ex-diretor reg. de depart. gov.

Também é percetível no discurso dos entrevistados deste modo de relação o fortalecimento ou facilitação da participação social/cidadã, associada à expressão de opinião e à possibilidade aumentada de passar mensagens socialmente relevantes pelo efeito de "bola de neve" virtual.

> [O uso da internet fá-la sentir mais interveniente, mais perto das causas?] Sim, mais perto de quem não tem. Sim, sim, mas muito mais. (…) Quando eu vejo assim uma coisa que deve ser conhecida, eu partilho porque acho que ao menos que chegue aos meus amigos, não é?! E depois se eles acharem, que mandem para os amigos deles e tal, e depois estende-se imenso.
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

Estes utilizadores evidenciam ainda o empoderamento na vertente comunicacional e social, pela agilização do contacto e a maior proximidade a pessoas com interesses comuns e à família e grupos de pares e pela maior facilidade de com eles partilhar conteúdos ou receber informação sobre atividades outdoor (sentem-se no "meio das coisas").

> Em relação à comunicação não tem nada a ver. Eu agora se me esquecer do telemóvel, ai meu Deus que me esqueci do telemóvel!
>
> Beatriz, 70 anos, 3º ciclo EB, ex-empregada de escritório

> Ainda hoje, por exemplo, vou a um sítio fantástico que, se não tivesse ido ao mail, tinha-me passado. (…) Se deixasse de usar [internet] ficava isolada. Porque eu, eu sinto-me sempre no meio de coisas! Estou sempre no meio de coisas! Há sempre acontecimentos, relações, recados, dou recados e... Estou sempre junto das pessoas, sempre.
>
> Matilde, 70 anos, ESec, ex-produtora de conteúdos culturais

Importa mencionar também a mudança, favorecida pela obtenção de informação online, de práticas relacionadas com o bem-estar (adoção de hábitos de vida mais saudáveis) ou o consumo (melhor escolha enquanto consumidor). Nas entrevistas aos utilizadores integrais houve ainda quem destacasse o "relaxamento" proporcionado pela realização de atividades de entretenimento na internet.

> A internet traz a partilha, o conhecimento, mas também um relaxamento. Para relaxar um pouco, para a pessoa se abster.
>
> Marcos, 66 anos, 3º ciclo EB, ex-técnico de manut. aeronaves

Como constatado ao longo da descrição deste perfil, os utilizadores integrais são seniores particularmente ativos e informados e utilizadores mais completos de ambientes digitais. As novas TIC parecem "assentar" e "diluir-se" no seu modo de vida, de forma (mais) natural, pese embora algumas especificidades de uma utilização apesar de tudo tardia, quando em comparação com gerações mais jovens, e que dizem ser menos intuitiva e apesar de tudo com algumas dificuldades. Têm usos alargados do espaço virtual – o que não quer dizer que mostrem sempre interesse em abarcar novas funcionalidades/aplicações/atividades online para além das que já conhecem e consideram necessárias/proveitosas para si –, e aproveitam significativamente os benefícios que as novas TIC trazem para a vivência desta fase da sua vida.

Conclusão

Na presente tese pretendeu-se captar as diferentes dimensões da relação dos seniores com as TIC no contexto da sociedade em rede, a partir de perspetivas analíticas plurais e abordagens com diferentes graus de extensividade e intensidade, recolhendo informação junto de seniores com papéis e localizações diferenciados na estrutura social e de outros atores relevantes. Sistematizamos as suas principais conclusões e contributos em duas partes, uma primeira incidindo nos aspetos mais estruturais e macrossociais e nas dinâmicas de promoção da inclusão digital e uma segunda que foca de forma mais fina a relação dos seniores com as novas TIC e as perspetivas de futuro a esse respeito. Terminamos com uma reflexão sobre a aplicabilidade dos resultados, as limitações da pesquisa e a proposta de uma agenda de investigação futura.

Processos macrossociais e dinâmicas de promoção da inclusão digital

Uma ideia central e ponto de partida da análise é a de que as gerações mais velhas, principalmente os seniores menos qualificados, apresentam ainda índices elevados de infoexclusão, pese embora a sua adesão crescente às novas TIC ao longo da última década. As desigualdades geracionais e educativas são muito destacadas na utilização da internet: segundo dados de 2017/2018 (INE, IUTICF), 99% da população com idade entre os 16 e os 24 anos utiliza internet; no polo oposto temos 33% de utilizadores entre os indivíduos com idade entre os 65 e os 74 anos (43% entre os 55-74 anos). Em 2013 (SR2013, CIES-IUL), apenas 10% da população com 55 ou mais anos e com no máximo o ensino básico utilizava internet.

Os dados relativos ao contexto europeu demonstram que a divisão digital entre gerações não é uma inevitabilidade. Em alguns países do Norte da Europa a utilização da internet é já uma prática comum a praticamente todos os cidadãos. A literacia (digital) é um fator central associado ao uso das novas TIC e uma competência essencial nas sociedades atuais. A falta de conhecimentos para utilizar a internet, mas também o facto de não se ver utilidade nessa prática, são os grandes motivos de não utilização dos seniores (SR2013, CIES-IUL).

Fatores como a baixa escolaridade que caracteriza as gerações mais velhas, o contacto tardio com as TIC ou as mudanças sensoriais e cognitivas relacionadas com o processo de envelhecimento constituem obstáculos acrescidos para a relação desta população com as TIC. Em termos de acesso destaca-se a dificuldade na aquisição de computadores. É por exemplo comum os seniores, quando começam a utilizar, ficarem com os computadores antigos dos filhos (quando estes os substituem), mas, por serem antigos, estão constantemente desatualizados e as avarias são frequentes. Ter um computador desatualizado e lento pode constituir um fator bastante desmotivador do uso. A este respeito, é referida a ausência de facilidades de pagamento associadas a crédito para pessoas mais idosas.

A ideia de mudança é central na pesquisa. O discurso dos seniores entrevistados retrata bem a conjugação das ideias de mudança e transição aos trajetos de vida. Ao longo da sua trajetória de vida, os seniores foram lidando com um amplo fluxo de mudanças sociais, e muitos enfatizam o ritmo muito acelerado da evolução tecnológica. O facto de terem passado grande parte da sua vida sem terem tido contacto com a internet e com computadores ou smartphones (alguns seniores só depois da reforma sentem a necessidade de aprender) é muito referido para justificar as dificuldades de uso, ao mesmo tempo que se distinguem as realidades distintas entre "o seu tempo" e o tempo atual das novas gerações. Não resisto a retomar a frase de César (69 anos): *"Eles [as crianças] estão a aprender a caminhar com os telefones na mão, com os jogos na mão. Nós não! Nós já estávamos a cambalear quando viemos a aprender isso."*.

Os resultados sugerem que quando o contacto com as novas TIC é mais tardio no percurso de vida dos seniores as dificuldades aumentam. Um contexto profissional em geral associado a níveis de escolaridade mais elevados e a uma maior mobilização de informação, é importante na adoção e uso menos tardio da tecnologia, facilitando o contacto e a aquisição de conhecimentos (o que não desvaloriza o papel fundamental do contexto doméstico). A maioria dos seniores não passaram por processos de aprendizagem formal na aproximação à informática e à internet, pelo que a aprendizagem informal e não-formal nesses domínios assume bastante relevância. Os desafios profissionais que emergiram com o surgimento das TIC conduziram também frequentemente a um esforço de aprendizagem autodidata.

O facto de a utilização da internet ter também crescido de forma significativa entre grupos com características e recursos menos associados ao perfil dos seus protagonistas, sugere que a sociedade em rede tem impulsionado a capacidade dos indivíduos de adaptação a processos quotidianos de relação com a informação e com as novas TIC. O aumento da aceitação sugere que os idosos estão a ver potenciais utilizações que se aplicam às suas necessidades e circunstâncias e estão, também eles, a progressivamente domesticar a tecnologia (Silverstone, 2006), a apropriar-se dela e a incorporá-la ao seu quotidiano. Retratando o processo de consolidação da sociedade em rede em Portugal, os promotores de iniciativas de inclusão digital entrevistados notam uma evolução significativa nos últimos anos em termos da atitude dos seniores em relação às TIC e salientam esta como um mudança social muito relevante.

A tese enfatiza que, apesar das fortes tendências, a adoção da tecnologia não se explica simplesmente pela idade nem por níveis qualificacionais. Como referem Almeida *et al*. (2013: 363), encontramos atualmente "arranjos híbridos e complexos de gerações formados sobre uma realidade fragmentada em tempos e condições díspares". Com base na análise das trajetórias de contacto com as novas TIC entre os seniores, identificamos três tipos principais de trajetos: *tendencial*, *neutro* e *de contra tendência.* Principalmente neste último tipo de trajeto encontramos contradições, histórias de pobreza, subserviência, percursos altamente improváveis de contacto com as novas TIC na velhice, mas que mostram como estas podem constituir um instrumento que ajuda a concretizar (ou está em consonância

com) um desejo de "libertação", de transposição de uma vida pautada por constrangimentos e impossibilidades.

Uma multiplicidade de elementos parece favorecer a relação dos seniores com as TIC. Chegámos a uma listagem desses aspetos a partir da perceção dos seniores utilizadores de internet em relação ao que os diferencia dos não utilizadores:

> Capital escolar e cultural; um percurso de relação com a informática anterior à velhice ou a manutenção de capacidades cognitivas na velhice; estarem rodeados de pessoas (capital social/familiar) que os motivam e ajudam; terem contacto no meio em que se movem com TIC e com utilizadores de TIC; o ambiente de união e proximidade na família, a interação geracional, a partilha de saberes; a curiosidade, uma atitude positiva e não resistente face ao que é novo; o conhecimento da utilidade das TIC; o facto de terem um motivo para iniciar o uso e serem proativos para experimentar; disponibilidade de tempo para aprender; não se isolarem e procurarem instituições onde podem desenvolver aprendizagens em TIC; a resiliência; a vontade de partilhar e divulgar saberes; a apetência pela inovação tecnológica, que supera a valorização de aspetos negativos; a confiança ou o conhecimento informado sobre a gestão da segurança online; um nível mínimo de condições de vida e rendimentos.

Enfatizámos também a emergência em Portugal, ao longo da última década, de importantes dinâmicas de promoção da inclusão digital entre as gerações mais velhas, promovidas por atores políticos e instituições. A intervenção em matéria de inclusão digital tem passado em grande parte por dois eixos: a promoção de literacia digital e o desenvolvimento da acessibilidade e de soluções tecnológicas inovadoras para os seniores.

Embora a inclusão digital tenha sido uma preocupação transversal aos governos em Portugal nas duas últimas décadas, um mais claro direcionamento ou explicitação das gerações mais velhas como destinatárias dos planos de ação nesse contexto emerge recentemente, à semelhança do que já acontecia de forma preponderante nas orientações políticas europeias. Na Europa, os seniores parecem ser referidos mais diretamente nas orientações políticas da década de 2000 em relação a temas como a inclusão e a literacia digitais, sendo que mais recentemente passou a falar-se de forma mais explícita em inovação e competências. Como é observado por Aroldi e Colombo (2016) em relação às questões enfatizadas no discurso público para os seniores serem alfabetizados digitalmente (e no sentido do que concluem também São José e Teixeira [2014] em relação ao envelhecimento ativo ou mesmo Conceição et al. [2019] em relação às políticas europeias de aproximação entre ciência e sociedade em geral), parece existir uma certa ambiguidade e uma tendência recente das orientações políticas europeias de maior direcionamento para uma parte mais economicista e tecnocrática da inclusão digital, para impactos macro e para a ênfase da participação no "mercado digital único". Estas contrastam com outras questões, nomeadamente relacionadas com o envelhecimento ativo e a saúde, mais relacionadas com os benefícios diretos para os seniores em termos de bem-estar, etc.

No que concerne às iniciativas de instituições dirigidas para a promoção da literacia digital, 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 TIC, a sensibilização para uma utilização segura e informada e a capacitação de formadores e cuidadores para a promoção da literacia digital.

Especialmente nos últimos anos, surgiu também um conjunto vasto de produtos e serviços na área das TIC dirigidos a esse segmento (e a grupos mais infoexcluídos), os quais têm em vista melhorar a usabilidade, proporcionando uma interação/utilização mais fácil, e disponibilizar conteúdos e funcionalidades que correspondam aos seus interesses, necessidades e incapacidades. Este é um eixo pouco analisado e pouco divulgado, mas que revela a crescente atenção dos empreendedores às exigências de um grupo de utilizadores em franca expansão. Neste caso, os contributos objetivados para os projetos remetem para as diferentes vertentes dos produtos desenvolvidos: a promoção da saúde e da autonomia, a promoção da vida ativa e da cidadania, e o estímulo da comunicação e das relações de sociabilidade.

O exemplo de uma boa prática encontrada neste domínio foi o diálogo investigadores-cidadãos seniores. Esse diálogo emergente, mas não generalizado, pode assumir contornos preponderantes no seio de uma organização e influenciar positivamente todo o processo de investigação e desenvolvimento. Assim, consideramos que tomar os seniores como parceiros no conceção e produção de tecnologia inovadora a ele direcionada e compreender a riqueza da sua experiência de vida contribui para que a tecnologia seja bem sucedida. Porém, alguns desafios colocam-se ainda neste domínio. A baixa escolaridade e as fragilidades na capacidade de posse de uma parte significativa dos seniores em Portugal causam algum receio ao investimento em produtos como dispositivos de ambientes assistidos e à sua comercialização pelas empresas. Os utilizadores idosos têm também um conhecimento limitado desse tipo de soluções: mostram-se recetivos a esse respeito, mas pouco informados acerca do vasto leque de possibilidades que vão surgindo. A falta de visibilidade pública deste tipo de produtos e a sua dificuldade de comercialização e aquisição são, assim, aspetos a reter. Paralelamente, importa considerar que "a maior parte dos produtos eletrónicos são desenhados para homens entre os 18 e os 35 anos" (Arlene Harris, em Machado, 2017) e que a publicidade das novas TIC pode não estar devidamente direcionada para as gerações mais velhas (CGF e IA, 2010). É cada vez mais relevante que os desenvolvedores e empreendedores em TIC se dirijam para públicos tipicamente menos prováveis e considerem a forma como estes adotam a tecnologia.

Outra conclusão deste estudo, que vai ao encontro da literatura sobre o tema (Neves, Amaro e Fonseca, 2013), é a evidenciação do papel das redes familiares e de sociabilidade próxima na relação com as TIC. Principalmente entre os seniores menos escolarizados, a família (e até os grupos de pares ou contactos informais) tem um papel fulcral, em várias vertentes: no "alerta" para os benefícios do uso; no estímulo da vontade de usar (tanto porque os entrevistados mostram mais vontade de utilizar por verem outras pessoas próximas a fazê-lo, como também porque muitas vezes o contacto com os filhos ou os netos que estão longe são a motivação para utilizar); no apoio ao uso (aprendizagem inicial e suporte técnico na sua continuidade); frequentemente, na oferta/disponibilização de equipamentos/dispositivos digitais (computadores, smartphones, etc.) ou na disponibilização de acesso

(quando ainda vivem com os pais, são muitas vezes os filhos a causa inicial para se pôr internet em casa). Importa, porém, não descartar que entre os seniores com uma maior nível de literacia "nem sempre são os filhos que trazem os pais para o digital" (Ponte, 2011: 47), acontecendo por vezes o contrário, como verificado na presente pesquisa.

A educação não formal de adultos e os projetos de literacia digital mostram ser também de extrema relevância para estimular o uso da internet entre as gerações mais velhas. Cuidadores, formadores e animadores de adultos constituem-se canais fundamentais de aproximação às novas TIC (até porque nem sempre há filhos por perto, nem sempre estes têm tempo ou disponibilidade para ajudar ou mesmo suficientes competências). As universidades seniores desempenham um papel destacado neste domínio.

Importa também sublinhar a pertinência do apoio técnico. A pesquisa mostra que este tipo de apoio é extremamente relevante na continuidade do uso das novas TIC e deve ser permanente, sendo importante o sénior menos experiente poder ter a quem recorrer quando o computador avaria ou tem um vírus, caso a família não seja uma resposta. Algumas instituições prestam algum apoio informal a este nível, mas não nos parece ser suficiente, pelo que seria relevante conceber apoios permanentes para questões técnicas (de fácil recurso e a baixo custo) dirigidos a estes públicos.

Procurou-se também refletir sobre os desafios e os aspetos relevantes de uma promoção bem sucedida da inclusão e da literacia digitais para seniores.

Entre os desafios destacamos a falta de formação e de sensibilização para a importância da literacia digital de uma parte dos profissionais que trabalham com seniores, nomeadamente no contexto dos lares e centros de dia. Como as entrevistas aos interlocutores privilegiados e aos próprios seniores sugerem, e como também constatado por alguma bibliografia internacional (Milligan e Passey, 2011), os técnicos estão muito direcionados para os cuidados mais convencionais e para as atividades de lazer mais estereotipadamente atribuídas à população idosa. 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. O aspeto referido, a par com a falta de equipamentos digitais em algumas instituições, dificultam a realização de atividades com TIC. Tal como alguns autores referem (Cotten, Anderson e McCullough, 2013; Sousa, Galante e Figueiredo, 2003), é importante que se desenvolvam este tipo de atividades em contextos como as residências para seniores e que as políticas sociais enfatizem não apenas a vertente assistencial mas também outras, como a ocupação, a educação, também em TIC. Abordagens em torno da memória e da fotografia ou do contacto com a família no contexto digital podem ter bons resultados.

Públicos mais vulneráveis e menos abrangidos pelas iniciativas são também as pessoas que não frequentam instituições, como centros de dia e universidades seniores, e que se encontram mais isoladas. Incentivar mais iniciativas tipo itinerâncias com pessoas não institucionalizadas e a presença de tablets no apoio domiciliário, na lógica de o promotor ir ter com o cidadão, parece-nos igualmente relevante. Os interlocutores entrevistados consideram adicionalmente que os mass media tradicionais, como a televisão, podem desempenhar um papel relevante na difusão das potencialidades da internet e na

desmistificação das dificuldades e dos receios no uso de tecnologias junto dos seniores. Desenvolver projetos mais amplos, com recurso a parcerias mais alargadas (assim como aferir resultados, disseminar e generalizar as boas práticas) parece-nos também pertinente.

A diversidade de níveis de competência digital, ritmos de aprendizagem e áreas de interesse dos seniores, mas também fases e modos de vida, condições sociais, económicas, educacionais e de saúde, constituem um desafio extra à gestão das aulas de TIC e à tarefa de responder às necessidades e de manter o interesse de todos os seniores. Partindo da premissa da heterogeneidade da população sénior e perante algumas frustrações transmitidas no que diz respeito à manutenção de motivação no processo formativo (decorrentes, por exemplo, da integração dos seniores em programas mais amplos para populações menos qualificadas), parece-nos que este público e esta matéria exigem um "ensino" mais individualizado e personalizado. Como refere Gil (2013), na educação de adultos idosos o currículo deve ser criado em função do estudante. Adaptar abordagens aos seus interesses e necessidades são aspetos destacados para uma intervenção bem sucedida, considerando-se importante auscultar os seniores antes de iniciar a formação e envolvê-los na decisão quanto aos conteúdos a desenvolver na prática formativa, não generalizando ou partir de pressupostos.

Diferenciar níveis de aprendizagem, ressaltar componentes práticas, adaptar os conteúdos aos interesses e necessidades reais das pessoas que se tem à frente, tentar ir além do que parece mais óbvio e abarcar áreas diferenciadas são aspetos nos parece ser importante valorizar em atividades de promoção de literacia digital para a população sénior. Tal implica contemplar na formação, não apenas os conhecimentos e usos mais básicos e comuns relacionados com a internet, mas também a exploração do potencial de diferentes tipos de utilização da internet, a fim de impulsionar um maior aproveitamento pelos seniores das diferentes aplicações existentes e proporcionar aprendizagens na continuidade de percursos (o que requer nomeadamente a atualização constante do formador).

A importância de decisores políticos, empreendedores e formadores deterem conhecimento aprofundado sobre este grupo e os seus comportamentos no uso de TIC, incluindo a internet, na sua especificidade e na sua diversidade, é enfatizado nesta tese. A necessidade de desconstruir a ideia da "vitimização" associada à velhice, evitando conceções idadistas e estereotipadas face à população idosa, e de aumentar a relevância percebida da inclusão digital entre os seniores é também decisiva para evitar uma autoexclusão com base em estereótipos da relação seniores-TIC e da ausência de capacidades para… (nas entrevistas, alguns seniores referem, aliás, a crítica de outros da sua idade por "estarem na internet"). Ao desenvolver competências digitais, ao aumentar a qualidade da sua experiência online, ao responder a interesses dos seniores e a necessidades resultantes do envelhecimento através da tecnologia, mas sem esquecer a heterogeneidade deste grupo, estaremos possivelmente no caminho certo para alterar de forma positiva e definitiva o paradigma da velhice dependente, inativa, iletrada, isolada e não interveniente.

Relação dos seniores com as novas TIC e perspetivas de futuro

Como concluímos na pesquisa, as motivações para usar internet têm um caráter multiforme, relacionadas com trajetórias de vida, contextos socioculturais, interesses e necessidades. A maior disponibilidade de tempo na reforma incentiva o uso e eventos da vida significativos podem despoletar de forma mais imediata a decisão de adoção da tecnologia (como a ida de um filho para o estrangeiro, por exemplo). Como a literatura refere, o uso de TIC tem também que ver com estilos de vida após a reforma ou níveis de atividade fora de casa (Colombo, Aroldi e Carlo, 2015).

Na motivação para usar e para aprender a usar internet parece-nos ser claramente decisivo os indivíduos terem a perceção do que esta lhes pode oferecer, de acordo com os seus interesses e necessidades. Estarem conscientes dos benefícios e das vantagens para as suas vidas é um fator determinante para o uso. A associação de uma área de interesse ao uso da internet é, por exemplo, muito relevante. As viagens, a poesia, os bordados, o investimento e a gestão de rendimentos, são exemplos de interesses offline dos entrevistados que foram potenciados online. Como se refere em Silva (2009: 113), "Os gostos, os interesses, os valores e as experiências do passado influenciam a predisposição das pessoas para a condução do seu tempo na reforma.". A internet pode ser um meio de dar continuidade ou recuperar hobbies. Esta componente não é muito visível na investigação sobre o tema, principalmente na investigação meramente baseada em dados quantitativos. Assim, esta pesquisa sugere ser importante nas iniciativas de promoção de literacia digital e entre os "facilitadores digitais" dar a conhecer as possibilidades da internet ajustadas aos interesses de cada pessoa.

No que concerne à utilização das novas TIC, a análise de dados quantitativos no âmbito desta tese indica que os indivíduos com 55 ou mais anos diferenciam-se dos mais jovens num conjunto de aspetos. É o caso da maior concentração dos usos da internet em atividades de comunicação e informação diversa, desenvolvendo os seniores um uso menos diversificado em termos das atividades realizadas online – em relação aos jovens e também em relação aos europeus da mesma faixa etária. Nas atividades menos realizadas pelos seniores evidenciam-se as atividades de entretenimento e de bens e serviços.

Determinadas atividades e funcionalidades na internet ainda têm uma aceitação limitada entre os seniores em geral, como aplicações diferenciadas e sites de redes sociais que não o típico Facebook, a criação de conteúdos mais informativos, as compras ou a banca online. No que respeita aos serviços, frequentemente os seniores não abdicam do hábito de os realizar offline, quer porque sentem que o esforço dispendido não compensa fazer online, quer porque consideram ter ganhos offline, como o atendimento personalizado (Gil e Amaro, 2011) – o contacto com pessoas que são empáticas para eles e que reforçam a confiança nessas instituições –, quer ainda porque não têm confiança para fazer determinado tipo de operações na internet (van Deursen e Helsper, 2015a).

A perceção de diferentes modalidades de criação ou comentário de conteúdos online foram um dado relevante suscitado pelas entrevistas: os seniores menos qualificados fazem-no sobretudo em contexto de redes sociais, versando sobre relações pessoais ou interesses; os mais escolarizados ou com maior

capital cultural mostram-se mais propensos a dar a sua opinião sobre assuntos variados, da atualidade, da política, etc., através de blogues, jornais online ou redes sociais. Importa ainda notar que a intervenção cívica mais formal online é favorecida entre quem já tinha esse hábito offline, não obstante encontrarmos seniores a apoiar causas através de *likes* ou comentários que nunca o tinham feito. Observámos também que os seniores mais qualificados envolvem-se mais em atividades relacionadas com aspetos cognitivos e de aumento do conhecimento, de informação e notícias, e as mulheres tendem mais para as atividades sociais (van Deursen e Helsper, 2015a). Mas também registámos que nem todas as mulheres têm um uso relacional e que esse uso tem um caráter polissémico (mais do que "estar" nas redes sociais, pode representar a exploração de uma área de interesse, a partilha de saberes, talentos, etc.) e que os seniores menos qualificados pesquisam bastante informação prática para resolverem problemas do seu quotidiano.

Outro dado a assinalar remete para os dispositivos de acesso à internet, com influência na experiência de utilização. No início da década de 2010 os usos do telemóvel eram menos amplos entre os seniores do que entre os jovens e existia uma maior resistência entre estes à utilização da internet a partir de dispositivos móveis. Contudo, este indicador tem vindo a evoluir positivamente entre os utilizadores de internet das gerações mais velhas. Como as entrevistas mostram, o telemóvel como meio de acesso à internet está a captar a adesão dos seniores, por ser considerado um meio mais barato e prático de aceder à internet, pese embora algumas desvantagens, como o seu menor tamanho físico, para quem tem problemas de visão ou quer fazer uma leitura mais extensa (havendo contudo aí outras opções móveis), e alguma dificuldade inicial no seu uso pelo ecrã tátil e pela lógica de funcionamento ser diferente face ao tradicional computador. A crescente popularidade do smartphone, com acesso à internet, contribui também para uma maior regularidade de uso da internet. Os resultados obtidos vão no sentido do que é referido por Colombo, Aroldi e Carlo (2014) num estudo relativamente recente em Itália, que enfatiza o potencial do uso de tecnologias móveis, que parecem, de certa forma, ser capazes de contornar a literacia informática tradicional. As aplicações ganham um novo interesse com o uso mais comum do smartphone entre os seniores, as quais têm potencial, por exemplo, na área da saúde, mas sendo necessário familiarizar os seniores com opções que podem ser úteis para eles nesse domínio.

Identificamos também áreas que nos parecem ser emergentes na utilização da internet pela população sénior. É o caso da videochamada e também das mensagens instantâneas, com o surgimento de programas de utilização mais amigável (nomeadamente no contexto do telemóvel). Também o interesse dos seniores por plataformas/tarefas multimédia é relevante, para, por exemplo, visionamento de vídeos e composição de vídeos com fotos (*slideshow*). A procura de informação sobre produtos online é bastante destacada. Os jogos ainda não têm um uso muito alargado, mas têm potencial, captando fortemente a atenção de alguns entrevistados.

É muito enfatizada a centralidade da fotografia no uso de TIC pelos seniores. Como Souza (2011) e Caetano (2007) referem, a fotografia tem vindo a sofrer uma popularização com a maior acessibilidade a tecnologias digitais de captação fotográfica e a sua presença em todas as esferas da vida em sociedade.

A fotografia é um objeto de memória (Souza, 2011), sendo percecionada como um instrumento de elevado valor emocional (Caetano, 2007). É frequente a partilha de fotografias pelos seniores nas redes sociais (ou a sua troca através de mensagens instantâneas), espelhando memórias e muito do que cada sénior quer refletir de si próprio para os outros naquele espaço online. Não obstante, esta é uma área amplamente marcada por dificuldades e frustrações, pela dificuldade em realizar operações como o *upload* das fotografias, a transferência entre dispositivos ou a partilha. Esta é uma área que devia ser privilegiada na formação. Note-se ainda que eventos de vida significativos (como a participação na Guerra do Ultramar) refletem-se também nos usos e personalização do espaço virtual.

A pesquisa permitiu ainda perceber de forma clara como a falta de competências digitais, e os receios que daí emergem, pode limitar de forma muito significativa os usos (contrange um uso diversificado, diferente do habitual e que poderia trazer benefícios relevantes). Se os jovens aprenderam por tentativa-erro a manipular as TIC (Livingstone e Bovill, 2001), também entre os seniores encontramos por vezes esses mecanismos, mas outros recursos estão por vezes em falta, como o domínio do inglês e "um letramento informacional que não brota do contato com as teclas" (Ponte, 2012: 25). A idade mais avançada e a ausência de qualificações médias ou superiores não se apresentam atualmente como uma barreira à difusão do uso da internet. No entanto, acabam por representar uma certa inibição ao desenvolvimento de usos mais diversificados ou avançados, quer por questões relacionadas com as competências ou mesmo por interesses culturais menos diferenciados (as práticas de uso da internet refletem as restantes práticas sociais dos indivíduos).

A pesquisa sugere, em suma, que são os seniores com um maior capital escolar e cultural, com trajetórias de contacto (relativamente) mais precoce com as TIC, com mais experiências de socialização em contacto com elas (ou frequentando diferentes estruturas de socialização que impulsionaram esse uso) e com mais competências passíveis de serem transponíveis para o saber fazer da informática, que mostram estar mais à vontade a utilizar a internet e dispositivos digitais como computadores e smartphones (fazendo-o de forma mais autónoma e atingindo níveis elevados de proficiência). Não obstante, o facto de existirem algumas atividades, até bastante exigentes do ponto de vista de pesquisa e de mobilização de informação, realizadas na web por percentagens destacadas de seniores, parte com pouca qualificação, indiciam este como um recurso valioso de acesso à informação e à sociabilidade para este grupo.

Também a questão da confiança é central e muitos seniores mostram não confiar na internet para realizar determinadas atividades. Preocupações com a privacidade, vírus, burlas, publicidade excessiva e conteúdos considerados inapropriados são referidos. Mas, por outro lado, há ainda contextos em que os seniores não percecionam os riscos e não percebem que estão a expor-se a eles: são disso exemplo, a não edição das opções de privacidade no Facebook, a publicitação de fotos dos netos e o registo de passwords. Benefícios e riscos online, tal como Blank e Lutz (2016) sugerem, não são mutuamente exclusivos e coexistem nomeadamente entre os utilizadores mais qualificados. Tal como também verificamos na presente pesquisa, utilizadores mais integrais são frequentemente expostos a

experiências negativas na internet, o que se percebe por estes estarem mais expostos, face a um comportamento mais experimental e arriscado (embora possam ter mais meios para se proteger de futuro e resolver as situações de forma mais imediata).

Importa também evidenciar que os seniores mais escolarizados abrangidos pelas entrevistas selecionam as fontes informativas de uma forma muito mais clara do que os restantes. O problema da distribuição e adoção não crítica de informações falsas, potencialmente prejudiciais, via comunidades on-line, pode ser bastante gravoso e os grupos com menores níveis de literacia estão particularmente expostos a ele. Também no campo da saúde importa consciencializar os seniores para serem cautelosos e considerarem que a qualidade dos conteúdos é bastante variável.

A partir da análise quantitativa e qualitativa empreendida, propomos nesta tese um modelo de utilização das novas TIC pelos seniores diferenciado pela sua intensidade/complexidade e o seu caráter/vertente principal. Dois eixos muito relevantes na análise da utilização das novas TIC que, por um lado, nos permitem distinguir entre uma utilização mais intensa/diversificada/avançada e uma utilização mais incipiente/desvinculada/básica e, por outro lado, afasta um uso mais relacional/social de um uso mais utilitário/informativo.

À utilização acrescentámos outras dimensões e construímos uma tipologia de modos de relação com as novas TIC entre a população sénior. Trajetórias, práticas/usos e competências, significados e impactos articulam-se e sustentam a tipologia, expressando a diversidade de modos de relação. Dessa análise resultam quatro perfis: os *retraídos*, os *relacionais*, os *instrumentais* e os *integrais*. Através da análise do discurso dos seniores entrevistados preenchemos os perfis com informação substantiva no que refere a cada dimensão considerada.

Enfatizamos a heterogeneidade de modos de relação dos seniores com as novas TIC: há seniores que lidam com a internet há mais tempo, tendo já feito parte da sua vida profissional, que a usam várias vezes ao dia, para fins mais diversificados e com usos e competências digitais mais avançados, que percecionam a internet como muito importante nas suas vidas, acompanhando os seus estilos de vida, e que usufruem de impactos bastante abrangentes; que contrastam com outros que nunca usaram computador nem internet no trabalho, que tardiamente se aproximaram das novas TIC, que têm uma utilização mais incipiente, básica, restrita, com reduzida literacia digital, para quem a internet, apesar de valorizada, ocupa um lugar pouco relevante nas suas vidas, sendo os impactos do seu uso muitas vezes limitados pelas dificuldades que apresentam; e que ainda se diferenciam de outros seniores em modalidades intermédias e que configuram usos mais virados para o social ou para a informação e o caráter utilitário das novas TIC.

Um contributo desta tese é também a divulgação de usos avançados e curiosos dos seniores no ciberespaço. Encontrámos das situações mais improváveis para os mais "prenskianos": seniores a usar a internet de uma forma tão natural quanto a escrever num blogue, a usar *dating services*, a manter canais de *Youtube*… Em alguns casos o uso combina saberes tradicionais, como bordar, com as novas

tecnologias, usando a internet como um instrumento para divulgar, partilhar, ensinar, aprender ou "tirar ideias".

A pesquisa contribui para quebrar com estereótipos associados ao uso da internet pelos seniores e desmistificar a ideia da divisão digital etária como algo natural e incontornável. Os diferentes modos de relação mostram outras variáveis (e desigualdades) por trás da desigualdade geracional e inclusive modos de apropriação das TIC entre alguns seniores que espelham usos bastante avançados, diversificados, criativos e integrais (as TIC são parte integrante das suas vidas). Tal como acontece entre as crianças (Almeida, Alves e Delicado, 2011: 25), também entre os adultos "esta capacidade de avançar para outros patamares de proficiência e sofisticação está longe de se distribuir socialmente ao acaso", assim como o carácter da relação tem que ver com interesses e necessidades que projetam desigualdades e expetativas sociais. Aspetos como a escolaridade, a idade, a situação profissional, o sexo, a composição do agregado doméstico, a trajetória de contacto com as TIC estão relacionados com a forma como os seniores atualmente utilizam, percecionam e retiram benefícios da tecnologia. Mas também, tal como entre os jovens, o contacto mais próximo e mais prolongado no tempo com as TIC e a aquisição de competências favorece utilizações mais avançadas.

Pesquisas na área enfatizam múltiplos benefícios de uma sociedade em que os seniores sabem utilizar os recursos digitais em seu proveito (Helsper, van Deursen e Eynon, 2015; Gil e Amaro, 2010). Entre os impactos da utilização da internet e das redes sociais entre os seniores sugeridos pelo inquérito destacamos a diminuição da sensação de isolamento, a perceção de maior proximidade aos amigos e até o sentimento relativamente comum de maior participação em causas políticas e sociais. O avançar da idade parece favorecer a perceção de maior participação em causas políticas e sociais e a presença mais frequente em eventos relacionados com a defesa desse tipo de causas decorrente do uso de redes sociais. As entrevistas captaram outros impactos/benefícios salientes em múltiplos domínios (mostrando que os seniores tiram proveito das novas TIC para diferentes esferas da sua vida) – aprendizagens e conhecimento, comunicação e sociabilidade, participação cidadã, consumo e lazer, quotidiano, saúde e autonomia:

> Maior sensação de atualização e maior informação, acesso facilitado a conteúdos, aprendizagens, promoção do exercício mental, melhoramento da prática profissional, bem-estar emocional, "alienação" dos problemas, sensação de maior proximidade à cultura atual, a gerações mais jovens e à família e reencontros, alargamento das redes de sociabilidade, diminuição da sensação de isolamento e depressão, ânimo, promoção da perceção de aceitação social, autoeficácia e alteração do autoconceito, aumento da autoestima, realização e satisfação pessoal, promoção da participação cidadã e da expressão de opinião, estímulo para participação em eventos offline por conhecimentos deles online, potenciação do apoio a causas e do voluntariado, ocupação mais ativa do tempo, simplificação do dia-a-dia, tomada de decisões mais informada (ex. consumo), alteração de práticas quotidianas (ex. práticas alimentares).

Constituindo-se a internet como um instrumento (não é uma resposta por si só mas é um meio), esta parece reforçar as condições e capacidades a priori dos seniores, empoderando-os a diferentes níveis. Mas esta é também potenciadora de vertentes menos favorecidas na vida de alguns seniores, como por exemplo, de relações de sociabilidade entre os mais isolados e tímidos. Numa faixa etária em que a participação em atividades fora de casa é variável (Fristedt *et al.*, 2011) e em que muitos seniores vivem

sozinhos ou passam parte do dia sem companhia, os efeitos de diminuição da sensação de isolamento ou solidão ou do bem-estar emocional devem ser sublinhados (sendo que o relacionamento com os outros é muito relevantes na felicidade dos seniores [Carneiro et al., 2012]). Os dados do inquérito e da entrevista a seniores sugerem também que a internet está a estimular o contacto intergeracional e a interação com a família (mesmo no agregado pode estimular as conversas e o apoio). No mesmo sentido referido por Erickson (2011), verificamos também que muitas vezes os familiares têm consciência de problemas emocionais ou outros dos seniores através de mensagens que são colocados pelos próprios em redes sociais, o que proporciona a partilha de suporte emocional. Por outro lado, também os seniores sentem-se mais conectados e acompanham as atividades diárias dos familiares num contexto de interação digitalmente mediada.

Na análise empreendida mostramos como trajetórias de vida e usos diferenciados traduzem-se em impactos também diferenciados na vida dos seniores, contribuindo de diferentes formas e intensidades para o seu bem-estar e qualidade de vida. Os retratos dos seniores entrevistados mostram como a internet passou a fazer parte das suas vidas, como se foram apropriando, nalguns casos de forma mais rápida, noutros mais progressiva, uns com maior facilidade, outros com maior dificuldade, mas para quase todos "ir à internet" faz parte da sua rotina diária e do seu quotidiano. Ela responde às necessidades e interesses de cada um e assume sentidos diferenciados conforme os seus quadros mentais, perfis e trajetórias de vida. E resulta em impactos significativos na vida destes seniores, numa fase da vida com características particulares e em torno da qual os conceitos de envelhecimento ativo e de aprendizagem ao longo da vida, mas também de socialização, bem-estar e independência na velhice, são cada vez mais relevantes.

Poderemos dizer que a vivência da *later life* está a alterar-se entre os seniores utilizadores de internet? Determinados usos da internet modificam a forma como se vive a velhice – menos solitária, mais participativa, mais informada, mais confortável para quem tem problemas de mobilidade, etc. – e ainda pode mudar mais noutros campos (com tantas tecnologias a fervilhar em termos de domótica, saúde, e-commerce, …).

Os cenários de futuro mostram que a aplicação das TIC ao envelhecimento e a "internet das coisas" podem ter implicações significativas no conceito de cuidar, promovendo a vida independente e a possibilidade de permanecer em casa nessa fase da vida. Num contexto em que aumenta a esperança de vida e a necessidade/o desejo de prolongar o tempo de vida das pessoas no seu ambiente preferido (Eloy, Plácido e Nunes, 2012), as TIC podem desempenhar um papel relevante, por exemplo, na disponibilização de recursos/serviços ligados à internet, de monitorização e cuidados e de controlo de saúde (por exemplo, o idoso pode ser monitor da sua saúde, se tiver as ferramentas corretas e a literacia para tal). Ainda há um campo muito vasto de progressão neste domínio. A inovação social digital, o uso da tecnologia para responder a problemas sociais, é recente e as necessidades dos seniores começaram a despertar o interesse dos mercados. Mas um grande esforço de investimento é ainda necessário para que as soluções saiam do papel e sejam efetivamente utilizadas. Segundo Myrick (2014), especialista do AgeLab (EUA), importa conceber modelos de reembolso ou subsídios para a aquisição e o uso de

sistemas relacionados com tecnologias de saúde. Importa também impulsionar a sua comercialização e divulgação.

As perspetivas de futuro apontam para uma relação cada vez mais próxima entre a população sénior e as TIC em rede. As estratégias políticas e das instituições direcionadas para a promoção da literacia digital (decisiva para poder usufruir em pleno das valências oferecidas pela sociedade em rede) entre as gerações mais velhas e menos qualificadas, mais desfavorecidas desse ponto de vista, são de grande relevância e deverão ter continuidade, paralelamente a estratégias de diminuição da exigência da literacia necessária ao uso de serviços e produtos digitais. Outras questões colocam-se no futuro: reforçar a segurança online e assegurar a não desvinculação dos seniores já conectados por motivos como a sensação de insegurança e falta de privacidade; reforçar a informação dos utilizadores em termos de segurança digital e promover entre eles o "bom uso" das TIC (de que nos falam Colombo, Aroldi e Carlo, 2015); ou ainda, promover uma utilização das TIC em que se retiram vantagens efetivas para as várias esferas da vida dos seniores.

Aplicabilidade dos resultados, limitações da pesquisa e investigação futura

Contribuímos com esta tese para entender de forma aprofundada os modos de relação dos seniores com as novas TIC, ao mesmo tempo que se procurou retratar uma mudança social ou transição societal e histórica muito relevante (a partir do seu ponto de vista), aumentando o conhecimento sociológico sobre o tema.

Mostrámos que os seniores, inclusive os menos qualificados, não estão de forma alguma arredados da sociedade em rede, de uma relação benéfica e útil com as novas TIC, e que as políticas devem continuar a intervir (principalmente pelas pessoas e não apenas pela economia) e não aguardar a sucessão de gerações para resolver o problema da exclusão digital. Como diz Alice (73 anos), "a pessoa lá por estar velha não está, como um trapo velho, arrumada a um canto!".

Entendemos que os resultados da pesquisa poderão constituir-se como elementos de orientação para o desenho de políticas, visando promover a inclusão digital e a perspetiva das redes comunicacionais como reconfiguradoras de projetos de vida e promotoras de um envelhecimento positivo. Da mesma forma, a informação disponibilizada pode ser útil para desenvolvedores e formadores, contribuindo para articular o design das TIC com os diferentes perfis de seniores e para informar a conceção de iniciativas de aprendizagem ao longo da vida relacionadas com as TIC. Também a visibilidade dada a práticas de promoção da inclusão digital desenvolvidas para as pessoas mais velhas a nível local, nomeadamente pelo terceiro setor, e a explicitação de boas práticas e pontos de maior vulnerabilidade, pode ser relevante.

Do ponto de vista metodológico, o desenvolvimento de metodologias qualitativas na análise desta problemática contribuiu para captar aspetos que os dados quantitativos por si só, pelas suas características, não conseguem captar. As entrevistas podem também contribuir para informar e

melhorar o desenho de futuros inquéritos por questionário que se realizem em torno desta população (elucidando sobre quais os indicadores mais relevantes e suas nuances).

Enquanto ferramenta conceptual e analítica, a tipologia de modos de relação dos seniores com as novas TIC abre portas a novas aplicações, nomeadamente noutros contextos. Esta ganharia com aprofundamento e aplicações adicionais, para uma compreensão mais holística da problemática.

Os resultados apresentados na presente tese resultam de operações cientificamente validadas e sustentadas na literatura sobre o tema, mas importa considerar as suas limitações, nomeadamente ao nível do inquérito (que não foi concebido diretamente para este grupo etário), da quantificação e articulação entre os modos de relação e as estruturas sociais (a amostra de seniores do inquérito não é muito alargada e o número de entrevistas não permitem estabelecer correlações generalizáveis) ou da listagem de atividades de promoção da literacia digital e de inovações considerada nesta tese (apesar de bem delimitadas, estas centram-se nas que são divulgadas online).

Uma agenda de investigação futura poderá assim passar, para além de novas aplicações da tipologia, pela exploração da quantificação e das regularidades sociais nos modos de relação. Um inquérito por questionário aplicado exclusivamente a seniores com variáveis direcionadas para essa população e com informação mais atual seria pertinente, em conjugação com mais estudos qualitativos e biográficos. Desenvolver estudos sobre o uso da internet pelos seniores ao longo de períodos de tempo alargados, analisar como as competências e o uso impactam na sua qualidade de vida a mais longo prazo e estudos longitudinais para perceber como os seniores evoluem e passam de um perfil para outro são também relevantes. Face ao contexto atual, também o estudo da avaliação das fontes e dos conteúdos informativos online pelos seniores teria elevada pertinência sociológica. Seria também interessante analisar o discurso público em torno da relação seniores-TIC, procurando analisar a sua evolução. Pesquisas futuras podiam ainda incidir sobre iniciativas de promoção da inclusão digital e os seus impactos. Análises sobre a satisfação dos seniores com a formação em literacia digital e o aprofundamento dos interesses e necessidades destes nesse contexto são de extrema pertinência. Existe ainda pouca informação sobre o acesso e o uso da internet no contexto dos lares e residências para idosos. Este é um campo muito relevante para explorações futuras.

Bibliografia

AAL Association (2014), "Strategy 2014-2020 for the Active and Assisted Living Programme", http://www.aal-europe.eu/wp-content/uploads/2015/11/20151001-AAL-Strategy_Final.pdf

AAL Association (2016), "AAL Programme: objectives", http://www.aal-europe.eu/about/objectives/

Adell, Jordi (2016), "Alfabetización tecnológica de los mayores de 55 años", *Seminário Internacional Cidadania Digital*, Instituto de Educação da Universidade de Lisboa.

Aires, Luísa, Ana Melro, Joana Correia, Cristina Ponte e José Azevedo (2011), "Inclusão digital e percursos escolares: a apropriação dos media digitais em grupos com baixos níveis de escolarização", *E-curriculum*, 7(2), pp. 1-23.

Almeida, Ana Nunes de, Nuno de Almeida Alves, e Ana Delicado (2011), "As crianças e a internet em Portugal: Perfis de uso", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 65, pp. 9-30.

Almeida, Ana Nunes de, Nuno de Almeida Alves, Ana Delicado, e Tiago Carvalho (2011), "Children and digital diversity: From 'unguided rookies' to 'self-reliant cybernauts'", *Childhood*, 19(2), pp. 219-234.

Almeida, Ana Nunes de, Nuno de Almeida Alves, Ana Delicado, e Tiago Carvalho (2013), "Crianças e internet: a ordem geracional revisitada", *Análise Social*, 206, XLVIII(2), pp. 340-365.

Almeida, Ana Nunes de (coord.), Ana Delicado, Nuno de Almeida Alves, Tiago Carvalho e Diana Carvalho (2015), *Infâncias digitais*, Lisboa, FCG.

Alves, Nuno de Almeida (2008), "Perfis dos utilizadores da internet em Portugal", *Análise Social*, XLIII(3), pp. 603-625.

Amaral, Luciano (2010), *Economia portuguesa, as últimas décadas*, Lisboa, Fundação Francisco Manuel dos Santos e Relógio D'Água Editores.

Amaro, Fausto, e Henrique Gil (2011), "ICT for Elderly People: 'Yes, 'They' Can!'", *2011 e-CASE & e-Tech International Conference*, Tóquio, Toshi Center Hotel.

Archer, Margaret S. (2003), *Structure, agency and the internal conversation*, Cambridge, Cambridge University Press.

Aroldi, Piermarco (2011), "Generational belonging between media audiences and ICT users", em Fausto Colombo e Leopoldina Fortunati (eds.), *Broadband society and generational changes*, Frankfurt am Main, Peter Lang, pp. 51-68.

Aroldi, Piermarco, e Fausto Colombo (2016), "The Elderly, IT and the Public Discourse. Representations of Exclusion and Inclusion", em Jia Zhou (ed.), *Human Aspects of IT for the Aged Population. Healthy and Active Aging*, New York, Springer, pp. 176-185.

Atkinson, Robert (2002), "The Life Story Interview", em Gubrium e Holstein (eds.), *The Handbook of Interview Research: Context and Method*, London, Sage, pp. 121-141.

Ávila, Patrícia (2008), *A Literacia dos Adultos. Competências-chave na Sociedade do Conhecimento*, Lisboa, Celta.

Bardin, Laurence (1995), *Análise de conteúdo*, Lisboa, Edições 70.

Bartolomé, Antonio, Linda Castañeda, e Jordi Adell (2018), "Personalisation in educational technology: the absence of underlying pedagogies", *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 15(14).

Bastos, Celiana Azevedo (2013), *Tecnologias e pessoas mais velhas: importância do uso e apropriação das novas tecnologias de informação e comunicação para as relações sociais de pessoas mais velhas em Portugal*, Dissertação de Mestrado, Lisboa, Universidade Nova de Lisboa.

Bauman, Zygmunt (2000), *Liquid Modernity*, Cambridge, Polity Press.

Bean, Carol (2003), "Meeting the challenge: training an aging population to use computers", *The Southeastern Librarian*, 51(3), pp. 16-25.

Beck, Ulrich (1992), *Risk society: towards a new modernity*, London, Sage.

Bernardo, David (2013), "Os idosos serão o próximo passo da internet?", *Negócios Online*, https://www.jornaldenegocios.pt/opiniao/colunistas/david-bernardo/detalhe/os_idosos_serao_o_proximo_passo_da_internet

Berry, Richard (2011), *Older People and the Internet. Towards a 'System Map' of digital exclusion*, London, ILC-UK.

Bertaux, Daniel (ed.) (1981), *Biography and society. The life history approach in the social sciences*, Beverly Hills, Sage Publications.

Bertaux, Daniel (2001 [1997]), *Les récits de vie. Perspective ethnosociologique*, Paris, Éditions Nathan.

Blane, David, Gopalakrishnan Netuveli, e Mel Bartley (2007), "Does Quality of Life at Older Ages Vary with Socio-Economic Position?", *Sociology*, 41(4), pp. 717-726.

Blank, Grant, e Bianca Reisdorf (2012), "The participatory web", *Information, Communication & Society*, 15(4), pp. 537-554.

Blank, Grant, e Darja Groselj (2014), "Dimensions of Internet use: amount, variety, and types", *Information, Communication & Society*, 17(4), pp. 417-435.

Blank, Grant, e Christoph Lutz (2016), "Benefits and harms from Internet use: a differentiated analysis of Great Britain", *New Media & Society*, 20(2), pp. 618-640.

Borglin, Gunilla, Anna-Karin Edberg, e Ingalill Rahm Hallberg (2005). "The experience of quality of life among older people", *Journal of Aging Studies*, 19(2), pp. 201-220.

Bourdieu, Pierre (2002 [1972]), "Structures, habitus et pratiques", em Pierre Bourdieu, *Esquisse d'Une Théorie de la Pratique, Précédé de Trios études d'Ethnologie Kabyle*, Genebra, Droz, pp. 174-189.

Bourdieu, Pierre (2003 [1979]), *La Distinction. Critique Sociale du Jugement*, Paris, Les Éditions de Minuit.

Bourdieu, Pierre (2008 [1980]), *Le Sens Pratique*, Paris, Les Éditions de Minuit.

Braga, Adriana (2011), "Sociabilidades digitais e a reconfiguração das relações sociais, Desigualdade & Diversidade", *Revista de Ciências Sociais da PUC-Rio*, 9, pp. 95-104.

Brandtzaeg, Petter Bae, e Jan Heim (2011), "A typology of social networking sites users", *International Journal of Web Based Communities*, 7(1), pp. 28-51.

Brannen, Julia (ed.) (2002), *Mixing Methods: Qualitative and Quantitative Research*, London, Grower.

Bryman, Alan (2006). "Integrating quantitative and qualitative research: How is it done?", *Qualitative Research*, 6, pp. 97–113.

Bryman, Alan (ed.) (2012a [2001]), *Social research methods* (4th ed.), Oxford, Oxford University Press.

Bryman, Alan (2012b [2001]), "Mixed methods research: Combining quantitative and qualitative research", em Alan Bryman (ed.), *Social research methods* (4th ed.), Oxford, Oxford University Press. pp. 627-652.

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.

Caetano, Ana (2007), "Práticas fotográficas, experiências identitárias. A fotografia privada nos processos de (re)construção das identidades", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 55, pp. 69 -89.

Caetano, Ana (2013), *Vidas reflectidas: sentidos, mecanismos e efeitos da reflexividade individual*, Tese de Doutoramento, Lisboa, ISCTE-IUL.

Calouste Gulbenkian Foundation, e Independent Age (CGF e IA) (2010), *Older People, Technology and Community*, Londres, CGF/IA.

Capucha, Luís (2007), "Pobreza e Exclusão social", em Maria das Dores Guerreiro, Anália Torres e Luís Capucha (orgs.), *Quotidiano e Qualidade de Vida. Portugal no contexto europeu, vol. III*, Oeiras, Celta, pp. 175-195.

Cardoso, Gustavo (2006), "Sociedades em Transição para a Sociedade em Rede", em Manuel Castells Manuel e Gustavo Cardoso, *A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Acção Política*, Lisboa, INCM.

Cardoso, Gustavo (2008), "From mass to networked communication: communicational models and the informational society", *International Journal of Communication*, 2, pp. 587-630.

Cardoso, Gustavo (2009), "Da Comunicação em Massa à Comunicação em Rede: Modelos Comunicacionais e a Sociedade de Informação", em G. Cardoso, R. Espanha e V. Araújo (orgs.), *Da comunicação de massa à comunicação em rede*, Porto, Porto Editora, pp. 7-43.

Cardoso, Gustavo (coord.) (2013), *A Sociedade dos Ecrãs*, Lisboa, Tinta da China.

Cardoso, Gustavo (2014), "Movilización social y redes socialies", Vanguardia (Dossier), 50, pp. 17-23.

Cardoso, Gustavo, António Firmino da Costa, Cristina Palma Conceição, e Maria do Carmo Gomes (2005), *A Sociedade em Rede em Portugal*, Porto, Campo das Letras.

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.

Cardoso, Gustavo, Guo Liang, e Tiago Lapa (2013). "Cross-National Comparative Perspectives from the World internet Project", em William H. Dutton (ed.), *The Oxford Handbook of Internet Studies*, Oxford, Oxford University Press.

Cardoso, Gustavo, Jorge Vieira, e Sandro Mendonça (2010), *Tendências e Prospectivas. Os "novos" jornais*, Lisboa, OberCom.

Cardoso, Gustavo, Jorge Vieira, e Sandro Mendonça (2011), *Ecrãs em Rede. Televisão. Tendências e Prospectivas*, Lisboa, OberCom.

Cardoso, Gustavo, e Cláudia Lamy (2011), "Redes sociais: comunicação e mudança", *JANUS.NET e-journal of International Relations*, 2(1).

Cardoso, Gustavo, Rita Espanha, Tiago Lapa, e Vera Araújo (2009), *E-Generation 2008: Os Usos de Media pelas Crianças e Jovens em Portugal*, Lisboa, OberCom.

Carmo, Renato, Frederico Cantante, e Margarida Carvalho (2012), "Políticas públicas para a redução das desigualdades", em Maria de Lurdes Rodrigues e Pedro Adão e Silva (orgs.), *Políticas Públicas em Portugal*, Lisboa, INCM e ISCTE-IUL, pp. 313-326.

Carneiro, Roberto (coord.), Fernando Chau, Cândida Soares, José Fialho, Maria Sacadura (2012), *O Envelhecimento da População: Dependência, Ativação e Qualidade*, Lisboa, CEPCEP.

Carrelhas, Maria João, e Lídia O. Silva (2007), "A terceira idade e a internet em Portugal: tendências e desafios", *5º SOPCOM - Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Comunicação*, Braga, Universidade do Minho.

Carvalho, Helena (2004a), *Análise Multivariada de Dados Qualitativos. Utilização da Homals com o SPSS*, Lisboa, Edições Sílabo.

Carvalho, Helena (2004b), "Da topologia à tipologia de culturas: uma proposta de definição de tipos", em *Actas dos ateliers do V Congresso da APS*, Lisboa, APS, pp. 7-15.

Castañeda, Linda (2016), "Alfabetizar para las TIC y TIC para Alfabetizar", *Seminário Internacional Cidadania Digital*, Instituto de Educação da Universidade de Lisboa.

Castells, Manuel (2004), *A Galáxia Internet: Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade*, Lisboa, FCG.

Castells, Manuel (2006), "A Sociedade em Rede: do conhecimento à política", em Manuel Castells e Gustavo Cardoso, *A Sociedade em Rede: do Conhecimento à Acção Política*, Lisboa, INCM.

Castells, Manuel (2007a [2002]), *A Sociedade em Rede. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura* (3ª ed.), Lisboa, FCG.

Castells, Manuel (2007b [2003]), *O Poder da Identidade. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura* (2ª ed.), Lisboa, FCG.

Castells, Manuel (2011), *Communication Power*, Oxford, Oxford University Press.

Castells, Manuel (2012), *Networks of Outrage and Hope. Social Movements in the Internet Age*, Cambridge, Polity Press.

Cavanaugh, John C., e Fredda Blanchard-Fields (2011 [2006]), *Adult Development and Aging*, Belmont, Wadsworth, Cengage Learning.

Centro de Estudos e Desenvolvimento Regional e Urbano (CEDRU) e Boston Consulting Grup (BCG) (2008), *Estudo de Avaliação das Necessidades dos Seniores em Portugal*, Fundação Aga Khan Portugal.

Chisnell, Dana, e Janice Redish (2004), *Designing Web Sites for Older Adults: A review of recent research*, Washington DC, AARP.

Cobo, Cristóbal (2014), "¿Puede Internet Convertirse en una Herramienta de Cambio Social?", https://www.cristobalcobo.net/blog/post/puede-internet-convertirse-en-una-herramienta-de-cambio-social

Cobo, Cristóbal (2016), *La Innovación Pendiente. Reflexiones (y Provocaciones) sobre educación, tecnología y conocimiento*, Montevideo, Montevideo, Fundación Ceibal/Debate.

Coelho, Ana Rita (2017a), "Os seniores e as novas TIC: políticas, inovações e diálogos emergentes no contexto da sociedade em rede em Portugal", em Cristina P. Conceição e Marta G. García (eds.), *El Riesgo Tecnológico II. Impactos Sociales*, Madrid, Los Libros de la Catarata/OEI.

Coelho, Ana Rita (2017b), "Os seniores na sociedade em rede: dinâmicas de promoção da inclusão e da literacia digitais em Portugal", CIES e-Working Paper nº213/2017, Lisboa, CIES-IUL.

Coelho, José e Carlos Duarte (2016), "A literature survey on older adults' use of social network services and social applications", *Computers in Human Behavior*, 58, pp. 187-205.

Colombo, Fausto (2016), "Aging, media and communication", em Jon F. Nussbaum (ed.), *Communication across the Lifespan*, New York, Peter Lang, pp. 107-123.

Colombo, Fausto, Piermarco Aroldi, e Simone Carlo (2014), "Stay Tuned": The Role of ICTs in Elderly Life", em Giuseppe Riva, Paolo A. Marsan e Claudio Grassi, *Active Ageing and Healthy Living*, Netherlands, IOS Press.

Colombo, Fausto, Aroldi Piermarco e Simone Carlo (2015), "New Elders, Old Divides: ICTs, Inequalities and Well-Being amongst Young Elderly Italians", *Comunicar*, 45(XXIII), pp. 47-55.

Comissão Europeia (2015a), *Growing the European Silver Economy. Background paper*, http://ec.europa.eu/research/innovation-union/pdf/active-healthy-ageing/silvereco.pdf

Comissão Europeia (2015b), *Innovation for Active & Healthy Ageing. European Summit on Innovation for Active and Healthy Ageing, Brussels, 9-10 March 2015. Final Report*, Bruxelas, UE.

Comissão Europeia (2016), "Policies for Ageing Well with ICT", https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/ageing-well-ict

Comissão Europeia (2017a), *A concept paper on digitisation, employability and inclusiveness: the role of Europe*, Bruxelas, UE

Comissão Europeia (2017b), "DIGCOMP. The Digital Competence Framework 2.0", https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp/digital-competence-framework

Comissão Europeia (2017c), *Europe's Digital Progress Report 2017 – profile of Portugal*, https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/portugal

Comissão Europeia (2017d), "European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing (EIP on AHA portal)", https://ec.europa.eu/eip/ageing/

Comissão Europeia (2017e), *European Innovation Scoreboard 2017*, https://ec.europa.eu/docsroom/documents/24829

Comissão Europeia (2017f), "Growing the Silver Economy in Europe", https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/growing-silver-economy-europe

Conceição, Cristina Palma, Patrícia Ávila, Ana Rita Coelho, e António Firmino da Costa (2019), "European Action Plans for Science–Society Relations: Changing Buzzwords, Changing the Agenda", *Minerva*, pp. 1-24, https://doi.org/10.1007/s11024-019-09380-7

Coote, Anna (2009), "The uneven dividend: health and well-being in later life", em Paul Cann e Malcolm Dean, *Unequal Ageing: the Untold Story of Exclusion in Old Age*, Bristol, Polity Press, pp. 53-75.

Costa, António Firmino da (1999), *Sociedade de bairro: dinâmicas sociais da identidade cultural*, Oeiras, Celta Editora.

Costa, António Firmino da (2004), "Dos públicos da cultura aos modos de relação com a cultura: algumas questões teóricas e metodológicas para uma agenda de investigação", em AAVV (org.), *Públicos da cultura*, Lisboa, Observatório das Actividades Culturais, pp. 121-140.

Costa, António Firmino da (2007), "Os desafios da teoria da prática à construção da sociologia", em José Madureira Pinto e Virgílio Borges Pereira (org.), *Pierre Bourdieu. A teoria da prática e a construção da sociologia em Portugal*, Porto, Edições Afrontamento, pp. 15-29.

Costa, António Firmino da (2012a), "Desigualdades Globais", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 68, pp. 9-32.

Costa, António Firmino da (2012b), *Desigualdades Sociais Contemporâneas*, Lisboa, Mundos Sociais.

Costa, António Firmino da Costa, Elsa Pegado, Patrícia Ávila, e Ana Rita Coelho (2013), "Mixed-methods evaluation in complex programmes: The national reading plan in Portugal", *Evaluation and Program Planning*, 39, pp. 1-9.

Costa, António Firmino da, Fernando Luís Machado, e João Ferreira de Almeida (2007), "Classes sociais e recursos educativos: uma análise transnacional", em António Firmino da Costa, Fernando Luís Machado e Patrícia Ávila (orgs.), *Sociedade e Conhecimento. Portugal no Contexto Europeu, vol. II*, Oeiras, Celta, pp. 5-20.

Costa, António Firmino da, Patrícia Ávila, e Sandra Mateus (2002), *Públicos da Ciência em Portugal*, Lisboa, Gradiva.

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), Instituto Politécnico de Setúbal, pp. 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.

Costa, Liliana (2013), *Networked Video Games for Older Adults*, Dissertação de Mestrado, Aveiro, Universidade de Aveiro.

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.

Cotten, Shelia R., George Ford, Sherry Ford, e Timothy M. Hale (2012), "Internet use and depression among older adults", *Computers in Human Behavior*, 28(2), pp. 496-499.

Crawford, Susan (1983), "The Origin and Development of a Concept: The Information Society", *Bulletin of the Medical Library Association*, 71(4), pp. 380-385.

Creswell, John W., e Vicki L. P. Clark (2006), *Designing and conducting mixed methods research*, Thousand Oaks, Sage.

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.

Damásio, Manuel Almeida, e Carlos Poupa (2009), "Perfis de actividades de utilizadores da internet: um estudo comparativo", *Observatorio (OBS*)*, 8, pp. 28-39.

Dawalibi, Nathaly, Geovana Anacleto, Carla Witter, Rita Goulart e Rita Aquino (2013), "Envelhecimento e qualidade de vida: análise da produção científica da SciELO", *Estudos de Psicologia* (Campinas), 30(3), pp. 393-403.

DGEEC (2016), *Sumários Estatísticos: CIS 2014 – Inquérito Comunitário à Inovação*, Lisboa, DGEEC.

Dias, Isabel (2012), "O uso das tecnologias digitais entre os seniores: motivações e interesses", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 68, pp. 51-77.

DiMaggio, Paul e Eszter Hargittai (2001), "From the digital divide to 'digital inequality: studying internet use as penetration increases", Working Papers (47), Princeton University, Center for Arts and Cultural Policy Studies.

DQInstitute (2019), "What is DQ (Digital Intelligence)?", https://www.dqinstitute.org/dq-framework/#digital_intelligence

Dutton, William H., Grant Blank, e Darja Groselj (2013), *Cultures of the Internet: The Internet in Britain. Oxford Internet Survey 2013*, Oxford, Oxford Internet Institute.

Ellis, Dana, e Joseph F. Coughlin (2014), "Just When We Need It Most: Trust, Technology, and Navigating Old Age", *Public Policy & Aging Report*, 24, pp. 18–20.

Eloy, Sara, Isabel Plácido, e Renato Nunes (2012), "Promoting the social integration of the eldery: housing rehabilitation and assistive technologies", *Jornadas LNEC*, Lisboa, LNEC.

Erickson, Lee B. (2011), "Social media, social capital, and seniors: the impact of Facebook on bonding and bridging social capital of individuals over 65", *AMCIS 2011 Proceedings - All Submissions*, 85.

Espanha, Rita (2009), *Saúde e Comunicação numa Sociedade em Rede. O Caso Português*, Lisboa, Monitor.

Eurostat (2010), *Social participation and social isolation*, Luxembourg, Publications Office of the European Union.

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 (2010), "Adults learning online: Digital choice and/or digital exclusion?", *New Media & Society*, 13(4), pp. 534-551.

Eynon, Rebecca, e Ellen Helsper (2015), "Family dynamics and Internet use in Britain: What role do children play in adults' engagement with the Internet?", *Information, Communication & Society*, 18(2), pp. 156-171.

Faria, Paulo M., Altina Ramos, e Ádila Faria (2012), "De que falamos quando falamos em literacia digital? Um estudo exploratório baseado em revisão sistemática de literatura", *Atas do II Congresso Internacional TIC e Educação*, Lisboa, Instituto de Educação da Universidade de Lisboa.

Fernandes, José Pedro T. (2013), "Da utopia da sociedade em rede à realidade da sociedade de risco", *Análise Social*, 207, XLVIII(2), pp. 260-286.

Ferreira, Marisa Filipa A. (2016), *Determinantes do Bem-Estar Subjetivo na Pessoa Idosa*, Dissertação de Mestrado, Viseu, Instituto Politécnico de Viseu.

Ferreira, Luís Miguel, e Luís Amaral (2016), "As assimetrias regionais na construção da Sociedade da Informação em Portugal", *16ª Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação (CAPSI'2016)*, Porto, APSI.

Fonseca, António M. Godinho da (2004), *Uma abordagem psicológica da "passagem à reforma". Desenvolvimento, envelhecimento, transição e adaptação*, Tese de Doutoramento, Porto, Universidade do Porto.

Fonseca, António M. (2018), *Boas práticas de Ageing in Place. Divulgar para valorizar. Guia de boas práticas*, FCG/UCP, https://content.gulbenkian.pt/wp-content/uploads/2018/05/15122919/ageing_in_place_web.pdf

Freitas, Patrícia C.B. de (2011), *Solidão em Idosos. Percepção em Função da Rede Social*, Dissertação de Mestrado, Braga, Universidade Católica.

Fristedt, Sofi, Anita Björklund, Anders Wretstrand, e Torbjörn Falkmer (2011), "Continuing Mobility and Occupational Participation Outside the Home in Old Age Is an Act of Negotiation", *Activities, Adaptation & Aging*, 35(4), pp. 275-297.

Fu, Jun, e Jacky Wai-cheong Pow (2011), "Fostering Digital Literacy through Web-Based Collaborative Inquiry Learning - A Case Study", *Journal of Information Technology Education*, 10, pp. 57-71.

Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) (2017a), "Competências Digitais", https://www.fct.pt/dsi/competenciasdigitais/

Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) (2017b), "Rede TIC e Sociedade", https://www.fct.pt/dsi/inclusaoacessibilidadeliteraciadigitais/redeticsociedade.phtml.pt

Gaspar, Laura C. R. (2016), *Envelhecimento e Transição-Adaptação à Reforma: Um estudo de natureza quantitativa e qualitativa*, Dissertação de Mestrado, Viana do Castelo, Instituto Politécnico de Viana do Castelo.

Giddens, Anthony (1997 [1994]), *Modernidade e Identidade Pessoal*, Oeiras, Celta Editora.

Giddens, Anthony, e Philip W. Sutton (2013), *Sociology*, 7th ed. Cambridge, Polity Press.

Gil, Henrique (2013), "Ambientes 'personalizados' de aprendizagem para adultos idosos: a potencial relevância das TIC", *Atas da VIII Conferência Internacional de TIC na Educação - Challenges 2013*, Braga, Universidade do Minho, pp. 183-191.

Gil, Henrique (2016a), "A pertinência de uma cidadania digital 65+", *Seminário Internacional Cidadania Digital*, Instituto de Educação da Universidade de Lisboa.

Gil, Henrique (2016b), "As TIC e a cidadania digital 65+", *Congresso Mundial de Estilos de Aprendizagem: livro de Atas, 7*, Bragança, Instituto Politécnico de Bragança, pp. 1665-1676.

Gil, Henrique (2018), "Cidadania digital: uma nova condição para a inclusão social dos adultos mais idosos?!...", *Ageing Congress 2018-Congresso Internacional sobre Envelhecimento: Atas*, Coimbra. ANGES. pp. 278-294.

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.

Gil, Henrique, e Fausto Amaro (2011), "Currículo 'Geronto-Digital: os idosos e a sociedade da informação e do conhecimento", In VII Conferência Internacional de TIC na Educação, Braga, 12-13 de Maio : actas. p. 1021-1032.

Gil, Henrique, e Gina Páscoa (2018), "O Bem-estar através das Tecnologias Digitais: Um Estudo em Populações 50+", *INFAD Revista de Psicología*, 1(2), pp. 33-42.

Goffman, Erving (1990 [1963]), *Stigma. Notes on the management of spoiled identity*, London, Penguin Books.

Goffman, Erving (1993 [1959]), *A Apresentação do Eu na Vida de Todos os Dias*, Lisboa, Relógio d'Água.

Gomes, Cláudia T. (2014a), "A temática do envelhecimento na investigação sociológica em Portugal: que produção?", CIES e-Working Paper nº189/2014, Lisboa, CIES-IUL.

Gomes, Cláudia T., e Rosário Mauritti (2016), "A educação ao longo da vida na perspetiva do envelhecimento ativo. Novos desafios, novas oportunidades para as estruturas de educação-formação", em M. G. Alves, L. L. Torres, B. Dionísio e P. Abrantes, *A Educação na Europa do Sul, Atas da I CISE*, Lisboa, Universidade Nova de Lisboa, FCSH, pp. 239-259.

Gomes, Gonçalo, Carlos Duarte, José Coelho, e Eduardo Matos (2014). "Designing a Facebook interface for senior users", *The Scientific World Journal*, 2014/741567.

Gomes, Mara E. C. (2014b), *Inclusão digital na terceira idade: a integração das TIC numa escola superior sénior*, Dissertação de Mestrado, Lisboa, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Gonçalves, Cidália D. (2015), "Envelhecimento bem-sucedido, envelhecimento produtivo e envelhecimento ativo: reflexões", *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, 20(2), pp. 645-657.

Gonçalves, Ramiro, Jorge Pereira, José Martins, Frederico Branco, e Carlos Peixoto (2015), "AcessWeb – Uma Perspetiva Sobre a Acessibilidade Web em Portugal", *Revista de Ciências da Computação*, 10/2015, pp. 21-34.

Graff, J. Carolyn (2017 [2013]), "Mixed Methods Research", em Heather R. Hall e Linda A. Roussel, *Evidence-Based Practice: An Integrative Approach to Research, Administration and Practice*, Burlington, Jones & Bartlett Learning, pp. 47-66.

Guerreiro, Maria das Dores, e Margarida Martins Barroso (2018), "Famílias e gerações: cenários de desigualdade e mudança", em Renato Miguel do Carmo, João Sebastião, Joana Azevedo, Susana da Cruz Martins e António Firmino da Costa (orgs.), *Desigualdades Sociais. Portugal e a Europa*, Lisboa, Mundos Sociais, pp. 165-183.

Hannon, Celia, e Peter Bradwell (2007), *Web I'm 64: Ageing, the internet and digital inclusion. Report*, London, Demos.

Hargittai, Eszter (2002), "Second Level Digital Divide. Differences in People's Online Skills", *First Monday*, 7(4).

Hargittai, Eszter (2003), "The Digital Divide and What To Do About It", em Derek C. Jones (ed.), *New Economy Handbook*, San Diego, Academic Press.

Hargittai, Eszter, e Amanda Hinnant (2008), "Digital Inequality: Differences in Young Adults' Use of the Internet", *Communication Research*, 35(5), pp. 602-621.

Helsper, Ellen (2008a), *Digital inclusion: an analysis of social disadvantage and the information society*, London, Department for Communities and Local Government.

Helsper, Ellen (2008b), *Digital Natives and Ostrich Tactics? The possible implications of labelling young people as digital experts*, Bristol, Futurelab.

Helsper, Ellen (2008c), "Internet Use and Opinion Formation in Countries with Different ICT Contexts", *Observatorio (OBS*)*, 6, pp. 121-149.

Helsper, Ellen (2009), "The ageing internet: digital choice and exclusion among the elderly", *Working With Older People*, 13(4), pp. 28-33.

Helsper, Ellen (2010), "Gendered internet use across generations and life stages", *Communication research*, 37(3). pp. 352-374.

Helsper, Ellen, Alexander van Deursen, e Rebecca Eynon (2015), *Tangible Outcomes of Internet Use. From Digital Skills to Tangible Outcomes Project Report*, Oxford, Oxford Internet Institute.

Helsper, Ellen, e Bianca Reisdorf (2013), "A quantitative examination of explanations for reasons for internet nonuse*", Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 16 (2), pp. 94-99.

Helsper, Ellen, e Bianca Reisdorf (2017), "The emergence of a 'digital underclass' in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion", *New Media & Society*, 19(8), pp. 1253-1270.

Helsper, Ellen, e Rebecca Eynon (2010), "Digital natives: where is the evidence*?", British Educational Research Journal*, 36(3), pp. 503–520.

Humphrey, Alun, Lucy Lee, e Rosie Green (2011), *Aspirations for later life*, Research Report, London, Department for Work and Pensions.

Ihm, Jennifer, e Yuli Patrick Hsieh (2015), "The implications of information and communication technology use for the social well-being of older adults", *Information, Communication & Society*, 18(10), pp. 1123-1138.

INE (2002), *Censos 2001. Resultados definitivos*, Lisboa, INE.

INE (2012a), *Censos 2011. Resultados definitivos*, Lisboa, INE.

INE (2015), "Destaque - Dia Mundial da População", https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=224679354&DESTAQUESmodo=2

INE (2017a), "Destaque - Projeções de População Residente 2015-2080", https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=277695619&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt

INE (2017b), "Dia Mundial da Terceira Idade", https://www.youtube.com/watch?v=fAGsxdI6rLY&feature=youtu.be

INE (2017c), "Destaque – Sociedade da Informação e do Conhecimento. Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas 2017", https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=281440228&DESTAQUESmodo=2

INE (2017d), *Empresas em Portugal 2015*, Lisboa, INE.

Jaeger, Birgit (2004), "Trapped in the Digital Divide? Old people in the Information Society", *Science Studies*, 17, pp. 5-22.

Jantsch, Anelise, Letícia Machado, Patrícia Behar e José Lima (2012), "As Redes Sociais e a Qualidade de Vida: os Idosos na Era Digital", *IEEE-RITA*, 7(4), pp. 173-179.

Jenkins, Henry (coord.), Katie Clinton, Ravi Purushotma, Alice J. Robison, e Margaret Weigel (2009), *Confronting the Challenges of Participatory Culture. Media Education for the 21st Century*, Chicago, The MacArthur Foundation.

JRC/Comissão Europeia (2013), *DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe*, Luxembourg, Publications Office of the European Union.

Kachar, Vitória (2003), *Terceira Idade & Informática: Aprender Revelando Potencialidades*, São Paulo, Cortez.

Kahlbaugh, Patricia E., Amanda J. Sperandio, Ashley L. Carlson, e Jerry Hauselt (2011), "Effects of Playing Wii on Well-Being in the Elderly: Physical Activity, Loneliness, and Mood", *Activities, Adaptation & Aging*, 35(4), pp. 331-344.

Kamilaris, Andreas, Sekhar Kondepudi, e Noor Danial (2015), "Understanding the activities and areas of concern of elderly population: the case of Singapore", *Technology and Disability*, 27, pp. 141–153.

Kennedy, Tracy, Aaron Smith, Amy Wells, e Barry Wellman (2008), *Networked Families*, Washington DC, Pew Internet and American Life Project.

Kivits, Joëlle (2004), "Researching the 'informed patient': The Case of Online Health Information Seekers", *Information, Communication & Society*, 7(4), pp. 510-530.

Krairit, Donyaprueth (2018), "The New Face of Internet User Typology: The Case of Thailand", *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 13(2), pp. 58-79.

Lahire, Bernard (1998), *L'Homme Pluriel. Les Ressorts de l'Action*, Paris, Nathan.

Lahire, Bernard (1999), "Esquisse du programme scientifique d'une sociologie psycologique", *Cahiers Internationaux de Sociologie*, 107, pp. 29-55.

Lahire, Bernard (2002), *Portraits sociologiques. Dispositions et variations individuelles*, Paris, Nathan.

Lapa, Tiago (2014), *A Infância em Rede: Media e quadros de existência infantis na Sociedade em Rede*, Tese de Doutoramento, Lisboa, ISCTE-IUL.

Lapa, Tiago (2018), "As desigualdades digitais e a sociedade portuguesa. Divisão, continuidades e mudanças", em Renato Miguel do Carmo, João Sebastião, Joana Azevedo, Susana da Cruz Martins e António Firmino da Costa (orgs.), *Desigualdades Sociais. Portugal e a Europa*, Lisboa, Mundos Sociais, pp. 257-270.

Lapa, Tiago, e Gustavo Cardoso (2013), "What 'Digital Divide' between Generations? A Cross-National Analysis Using Data from the World Internet Project", em Stephanidis C. e Antona M. (eds.), *Universal Access in Human-Computer Interaction. User and Context Diversity. UAHCI 2013. Lecture Notes in Computer Science*, vol. 8010, Heidelberg, Springer.

Lapa, Tiago, e Gustavo Cardoso (2016), "(Social) media isn't the message, networked people are: calls for protest through social media", *Observatorio (OBS*)*, pp. 202-219.

Lara, Silvana M. A. de (2012), *Mecanismos de apoio para usabilidade e acessibilidade na interação de adultos mais velhos na web*, Tese de Doutoramento, São Carlos, USP.

Laslett, Peter (1989), *A Fresh Map of Life. The Emergence of the Third Age*, Cambridge, Harvard University Press.

Lee, Chaiwoo (2014), "Adoption of Smart Technology Among Older Adults: Challenges and Issues", *Public Policy & Aging Report*, 24, pp. 14-17.

Leist, Anja K. (2013)," Social Media Use of Older Adults: A Mini-Review", *Gerontology*, 59, pp. 378–384.

Lima, Maria Luísa P., Sibila Marques, Maria Baptista e Óscar Ribeiro (2010), *Idadismo na Europa. Uma abordagem psicossociológica com o foco no caso português. Relatório I*, Lisboa, EURAGE, CIS-IUL.

Livingstone, Sonia (1999), "New media, new audiences?", *New Media and Society*, 1(1), pp. 59-66.

Livingstone, Sonia (2004), "What is media literacy?", *Intermedia*, 32(3), pp. 18-20.

Livingstone, Sonia, Elizabeth van Couvering, e Nancy Thumim (2005), *Adult Media Literacy. A review of the Research Literature*, Londres, Ofcom.

Livingstone, Sonia, e Moira Bovill (2001), *Families and the internet: an observational study of children and young people's internet use*, Final Report, Ipswich, BTexact Technologies.

Lobo, Cristina (2009), *Recomposições Familiares: Dinâmicas de um processo de transição*, Lisboa, FCG e FCT.

Loos, Eugène (2011a). "Generational use of new media and the (ir)relevance of age", em Fausto Colombo e Leopoldina Fortunati (eds.), *Broadband Society and Generational Changes*, Berlin, Peter Lang, pp. 259-273.

Loos, Eugène (2011b). "In search of information on Websites: a question of age?", em C. Stephanidis (ed.), *Universal Access in Human-Computer Interaction. Users Diversity, Part II, UAHCI 2011, LNCS 6766*, Heidelberg, Springer, pp. 196-204.

Lopes, Paula, Patrícia Costa, Luisa Araújo, e Patrícia Ávila (2018), "Measuring media and information literacy skills: Construction of a test", *Communications*, 43(4), pp. 508-534.

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.

Machado, Fernando Luís, e António Firmino da Costa (1998), "Processos de uma modernidade inacabada", em José Manuel Leite Viegas e António Firmino da Costa (orgs.), *Portugal, que Modernidade?*, Oeiras, Celta, pp. 17-44.

Machado, Fernando Luís, António Firmino da Costa, Rosário Mauritti, Susana da Cruz Martins, José Luís Casanova, e João Ferreira de Almeida (2003), "Classes sociais e estudantes universitários: origens, oportunidades e orientações", *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 66, pp. 45-80.

Machado, Manuel Pestana (2017), "O pai do telemóvel apaixonou-se pela 'primeira-dama do wireless' há 40 anos", Observador, http://observador.pt/especiais/o-pai-do-telemovel-apaixonou-se-pela-primeira-dama-do-wireless-ha-40-anos/

Martin, Allan, e Susan Ashworth (2004), "Welcome to the Journal of eLiteracy!", *Journal of eLiteracy*, 1(1), pp. 2-6.

Mauritti, Rosário (2004), "Padrões de Vida na Velhice", *Análise Social*, 171, XXXIX, pp. 339-363.

Mauritti, Rosário (2009), *Viver Só: Mudança Social e Estilos de Vida*, Tese de Doutoramento, Lisboa, ISCTE-IUL.

Milligan, Christine, e Don Passey (2011), *Ageing and the Use of the Internet. Current Engagement and Future Needs*, Oxford, Nominet Trust.

Murthy, Dhiraj (2008), "Digital Ethnography: An Examination of the Use of New Technologies for Social Research", *Sociology*, 42(5), pp. 837-855.

Myrick, Richard J. (2014), "The Social Implications of a Technology for Medication Compliance", *Public Policy & Aging Report*, 24, pp. 25–26.

Nap, Henk Herman, U. Diaz-Orueta, Mari F. González, K. Lozar-Manfreda, D. Facal, V. Dolničar, D. Oyarzun, M. M. Ranga, e Bert de Schutter (2015), "Older people's perceptions and experiences of a digital learning game", *Gerontechnology*, 13(3), pp. 322-331.

Neuberger, Baroness Julia (2009), "What does it mean to be old?", em Paul Cann e Malcolm Dean, *Unequal Ageing: the Untold Story of Exclusion in Old Age*, Bristol, Polity Press, pp. 101-121.

Neves, Bárbara, e Rita Rente (2017), "Não alinhados? Jovens não utilizadores de *sites* de redes sociais. Uma abordagem weberiana", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 85, pp. 107-129.

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).

Neves, Bárbara B., Fausto Amaro, e Jaime R. S. Fonseca (2013), "Coming of (Old) Age in the Digital Age: ICT Usage and Non-Usage Among Older Adults", *Sociological Research Online*, 18(2), pp. 1-14.

Norval, Chris, John L. Arnott, e Vicky L. Hanson (2014), "What's on Your Mind?: Investigating Recommendations for Inclusive Social Networking and Older Adults", *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems CHI 2014* (Toronto), New York, ACM, pp. 3923-3932.

Nunes, Nuno, e Josué Caldeira (2011), "Desigualdades sociais e acção colectiva na sociedade portuguesa", em Renato Miguel do Carmo (coord.), *Desigualdades em Portugal. Problemas e propostas*, Lisboa, Edições 70, pp. 35-46.

O'Reilly, Tim (2007), "What is web 2.0: design patterns and business models for the next generation of software communications and strategies", *Communications & Strategies*, 1, pp. 17–37.

OCDE (2013), *OECD Science, Technology and Industry Scoreboard 2013*, Paris, OECD Publishing.

OCDE (2017), *Health at a Glance 2017: OECD Indicators*, Paris, OECD Publishing.

OCDE e Comissão Europeia (2013), *A Good Life in Old Age? Monitoring and Improving Quality in Long-term Care*, OECD Health Policy Studies, Paris, OECD Publishing.

Olsen, Wendy (2004), "Triangulation in social research: Qualitative and quantitative methods can really be mixed", em M. Holborn (ed.), *Developments in sociology*, Ormskirk, Causeway Press, pp. 103– 121.

Osman, Zaheer, David Poulson, e Colette Nicolle. (2005), "Introducing computers and the Internet to older users: findings from the Care OnLine project", *Universal Access in the Information Society, 4*, pp. 16-23.

Páscoa, Gina M. G. (2012), *O contributo da web social - rede social Facebook - para a promoção do envelhecimento ativo: estudo de caso realizado na USALBI*, Dissertação de Mestrado, Lisboa, Universidade Técnica de Lisboa.

Patrício, M. Raquel V. (2014), *Aprendizagem Intergeracional com Tecnologias de Informação e Comunicação*, Tese de Doutoramento, Braga, Universidade do Minho.

Pegado, Elsa, Joana Zózimo, e Noémia Lopes (2016), "Histórias de (uma) vida: desafios e dilemas éticos na investigação com idosos", *Sociologia On Line*, 12, pp. 5-21.

Pereira, Marcus Abílio G. (2008), *Cyberactivismo e democracia: movimentos sociais e novos repertórios de acção*, Tese de Doutoramento, Coimbra, Universidade de Coimbra.

Petersson, Jesper (2016), "Technospatialities and telehealthcare: unfolding new spaces of visibility", *Information, Communication & Society*, 19(6), pp. 824-842.

Ponte, Cristina (2010), "Jovens e internet: discutindo divisões digitais", em Marialva Barbosa e Osvando J. Morais (eds.), *Comunicação, Cultura e Juventude*, São Paulo, INTERCOM, pp. 47-71.

Ponte, Cristina (2011), "Uma geração digital? A influência familiar na experiência mediática de adolescentes", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 65, pp. 31-50.

Ponte, Cristina (2012), "Em família com a internet? Acessos e usos das mídias digitais em famílias portuguesas", *Revista Educação On-line PUC-Rio*, 11, pp. 1-28.

Ponte, Cristina, Ana Jorge, José Alberto Simões, e Daniel S. Cardoso (org.) (2012), *Crianças e internet em Portugal. Acessos, usos, riscos, mediações: Resultados do inquérito europeu EU Kids Online*, Coimbra, MinervaCoimbra.

Ponte, Cristina, e José Azevedo (2011), "Inclusão e Participação Digital: desafios de um projecto de investigação", *Media & Jornalismo*, 19, 10(2), pp. 9-14.

Prensky, Marc (2001a). "Digital Natives, Digital Immigrants: Part 1". *On the Horizon*, 9(5), pp. 1-6.

Prensky, Marc (2001b). "Digital Natives, Digital Immigrants Part 2: Do they really think differently?". *On the Horizon*, 9(6), pp. 1-6.

Rainie, Lee, e Barry Wellman (2012), *Networked: The New Social Operating System*, Cambridge, MIT Press.

Ramos, Altina, e Paulo Faria (2012), "Literacia digital e literacia informacional: breve análise dos conceitos a partir de uma revisão sistemática de literatura", *Linhas*, 13(2), pp. 29-50.

Rebelo, Bruno (2015a), *Universidades Seniores: Uma visão sobre o Envelhecimento Ativo*, Porto, Mais Leitura.

Rebelo, Catarina (2015b), "Utilização da Internet e do Facebook pelos mais velhos em Portugal: estudo exploratório", Observatorio (OBS*), 9(3), pp. 129-153.

Reisdorf, Bianca (2011), "Non-adoption of the internet in Great Britain and Sweden. A cross-national comparison", *Information, Communication & Society*, 14(3), pp. 400-420.

Reisdorf, Bianca, e Darja Groselj (2017), "Internet (non-)use types and motivational access: Implications for digital inequalities research", *New Media & Society*, 19(8), pp. 1157-1176.

Ribeiro, Susana Almeida (2009), "Os pioneiros da Internet em Portugal", Jornal Público, https://www.publico.pt/2009/10/30/tecnologia/noticia/os-pioneiros-da-internet-em-portugal-1407629

Roberto, Magda S., António Fidalgo, e David Buckingham (2015), "De que falamos quando falamos de infoexclusão e literacia digital? Perspetivas dos nativos digitais", Observatorio (OBS*), 9(1), pp. 43-54.

Rodrigues, Maria de Lurdes, e João Trocado da Mata (2003), "A utilização de computador e da internet pela população portuguesa", Sociologia, Problemas e Práticas, 43, pp. 161-178.

Rodrigues, Maria de Lurdes, Luísa Oliveira, e Helena Carvalho (2007), "Profissionais qualificados e sociedade do conhecimento", em António Firmino da Costa, Fernando Luís Machado e Patrícia Ávila (org.), *Sociedade e Conhecimento. Portugal no Contexto Europeu, vol. II*, Oeiras, Celta, pp. 103-121.

Rollo, Maria Fernanda, João Ferreira do Amaral, e José Maria Brandão de Brito (2011), *Portugal e a Europa. Cronologia*, Lisboa, Edições Tinta da China.

São José, José (2012a), "A divisão dos cuidados sociais prestados a pessoas idosas: complexidades, desigualdades e preferências", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 69, pp. 63-85.

São José, José (2012b), "Entre a gratificação e a opressão: os significados das trajetórias de cuidar de um familiar idoso", *Sociologia*, núm. temático - envelhecimento demográfico, pp. 123-150.

São José, José (2016), "What are we talking about when we talk about care? A conceptual review of the literature", *Sociologia, Problemas e Práticas*, 81, pp. 57-74.

São José, José, e Ana Rita Teixeira (2014), "Envelhecimento ativo: contributo para uma discussão crítica", *Análise Social*, 210, XLIX(1), pp. 28-54.

São José, José, e Karin Wall (2006), "Trabalhar e cuidar de um idoso dependente: problemas e soluções". *Cadernos Sociedade e Trabalho*, nº 7, Lisboa, MTSS/DGEEP, pp.119-154.

Sayago, Sergio, e Josep Blat (2009) "Older People and ICT: Towards Understanding Real-Life Usability and Experiences Created in Everyday Interactions with Interactive Technologies", em Stephanidis C. (ed.), *Universal Access in Human-Computer Interaction. Addressing Diversity, UAHCI 2009. LNCS 5614*, Heidelberg, Springer, pp. 154-163.

Sebastião, Sónia Pedro (2014), "A literacia digital e a participação cívica", *Educação, Sociedade & Culturas*, 42, pp. 111-132.

Sebastião, Sónia, André Pacheco, e Mariana Santos (2012), "Cidadania Digital e Participação Política: O Caso das Petições Online e do Orçamento Participativo", *Estudos em Comunicação*, 11, pp. 29-48.

Selwyn, Neil, Stephen Gorard, John Furlong, e Louise Madden (2003), "Older adults' use of information and communications technology in everyday life", *Ageing and Society*, 23(5), pp. 561-582.

Serrano-Puche, Javier (2017), "Nunca Sem o meu Smartphone! Emoções, Identidade e Tecnologia Digital", em Antonio Fernández Paradas (coord.), *Interatividade e Redes Sociais*, Porto, MediaXXI, pp. 385-393.

Shapira, Naama, Azy Barak, e Iddo Gal (2007), "Promoting older adults'wellbeing through internet training and use", *Aging and Mental Health*, 11(5), pp. 477-484.

SHARE (2013), *Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe (brochure 2012)*, http://www.share-project.org/

Silva, José A. Vieira da (2012), "A consolidação orçamental com ambição de mais justiça", em Maria de Lurdes Rodrigues e Pedro Adão e Silva (orgs.), *Políticas Públicas em Portugal*, Lisboa, INCM e ISCTE-IUL, pp. 63-71.

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.

Silva, Sofia Maia (2009), *Envelhecimento Activo. Trajectórias de Vida e Ocupações na Reforma*, Dissertação de Mestrado, Coimbra, Universidade de Coimbra.

Silva, Pedro, Conceição Coelho, Conceição Fernandes, e Joana Viana (2011), "Usos do Computador Magalhães entre a Escola e a Família: notas de uma pesquisa sociológica", *VII Conferência Internacional de TIC na Educação*, Braga, Universidade do Minho.

Silverstone, Roger (2006). "Domesticating domestication: reflections on the life of a concept", em Berker, T., Hartmann, M., Punie, Y. E Ward, K.J. (eds.), *Domestication of media and technology*, Maidenhead, UK Open University Press.

Silverstone, Roger, e Eric Hirsch (orgs.) (1992), *Consuming Technologies. Media and Information in Domestic Spaces*, Londres, Routledge.

Silverstone, Roger, e Leslie Haddon (1996), *Design and the domestication of information and communication technologies: technical change and everyday life*, em Robin Mansell e Roger Silverstone (eds.), *Communication by Design: The Politics of Information and Communication Technologies*, Oxford, Oxford University Press, pp. 44-74.

Sloan, David, e Sergio Sayago (2012), *Older people and their use of the internet*, Oxford, Nominet Trust.

Small, Gary W., Teena D. Moody, Prabha Siddarth, e Susan Y. Bookheimer (2009), "Your Brain on Google: Patterns of Cerebral Activation during Internet Searching", *The American Journal of Geriatric Psychiatry*, 17(2), pp. 116-126.

Small, Mario Luis (2011), "How to conduct a mixed methods study: Recent trends in a rapidly growing literature", *Annual Review of Sociology*, 37, pp. 57–86.

Smith, Aaron (2014), "Older Adults and Technology Use", Pew Research Center, http://www.pewinternet.org/2014/04/03/older-adults-and-technology-use/

Sousa, Liliana, Helena Galante, e Daniela Figueiredo (2003), "Qualidade de vida e bem-estar dos idosos: um estudo exploratório na população portuguesa", Revista de Saúde Pública, 37(3), pp. 364-371.

Souza, Daniel Meirinho de (2011), "Apropriações, usos e mudanças na função social da imagem fotográfica na era digital", *Media e Jornalismo*, 19, pp. 135-144.

Taipale, Sakari (2019), *Intergenerational Connections in Digital Families*, Cham, Springer.

Tapscott, Don (1998), *Growing up digital: the rise of the net generation*, Nova Iorque, McGraw-Hill.

Teddlie, Charles, e Abbas Tashakkori (2003), "Major issues and controversies in the use of mixed methods in the social and behavioral sciences", em A. Tashakkori e C. Teddlie (eds.), *Handbook of mixed methods in social and behavioral research*, Thousand Oaks, Sage, pp. 3–50.

Teixeira, Élia, e Sónia Galinha (2017), "A importância da universidade sénior para um envelhecimento ativo: Universidade Sénior de Machico – um estudo de caso na RAM", *Revista da UIIPS*, 5(3), pp. 142-159.

Therborn, Göran (2006), "Meaning, mechanisms, patterns, and forces: an introduction", em Göran Therborn (org.), *Inequalities of the World*, London, Verso, pp. 1-58.

Therborn, Göran (2013), *The Killing Fields of Inequality*, Cambridge, Polity Press.

UE (1999), "Eeurope – Uma Sociedade da Informação para Todos", Bruxelas, Comissão Europeia.

UE (2000a), "Conselho Europeu extraordinário de Lisboa (Março de 2000): para uma Europa da inovação e do conhecimento", Bruxelas, Comissão Europeia

UE (2000b), "Eeurope 2002 – Uma Sociedade da Informação para Todos", Bruxelas, Comissão Europeia.

UE (2002), "Eeurope 2005 – Uma Sociedade da Informação para Todos", Bruxelas, Comissão Europeia.

UE (2004), "Avaliação intercalar do plano de acção eEurope 2005", Bruxelas, Comissão Europeia.

UE (2005), "i2010 - Uma Sociedade da Informação Europeia para o Crescimento e o Emprego", Bruxelas, Comissão Europeia.

UE (2006a), Recomendação do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18/12/2006, sobre as Competências Essenciais para a Aprendizagem ao Longo da Vida, Jornal Oficial da União Europeia.

UE (2006b), "Riga Ministerial Declaration", Bruxelas, Comissão Europeia.

UE (2007a), "Envelhecer Bem na Sociedade da Informação. Uma Iniciativa i2010 - Plano de Ação no domínio TIC e Envelhecimento", Bruxelas, Comissão Europeia.

UE (2007b), "Iniciativa Europeia i2010 sobre Info-Inclusão - Participar na Sociedade da Informação", Bruxelas, Comissão Europeia.

UE (2010), "Uma Agenda Digital para a Europa", Bruxelas, Comissão Europeia.

UE (2011), Decisão n.° 940/2011/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14/09/2011, sobre o Ano Europeu do Envelhecimento Activo e da Solidariedade entre Gerações (2012), Jornal Oficial da União Europeia.

UE (2012a), "A Agenda Digital para a Europa - Promover o crescimento da Europa com base nas tecnologias digitais", Bruxelas, Comissão Europeia.

UE (2012b), "Plano de ação para a saúde em linha, 2012-2020 - Cuidados de saúde inovadores para o século XXI", Bruxelas, Comissão Europeia.

UE (2014), Decision of the European Parliament and of the Council of 15 May 2014 on the participation of the Union in the Active and Assisted Living Research and Development Programme jointly undertaken by several Member States, Jornal Oficial da União Europeia.

UE (2015), "Estratégia para o Mercado Único Digital na Europa", Bruxelas, Comissão Europeia.

UE (2016a), Recomendação do Conselho, de 19/12/2016, sobre Percursos de melhoria de competências: novas oportunidades para adultos, Jornal Oficial da União Europeia.

UE (2016b), "Uma Nova Agenda de Competências para a Europa. Trabalhar em conjunto para reforçar o capital humano, a empregabilidade e a competitividade", Bruxelas, Comissão Europeia.

UE (2017), "Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões sobre a revisão intercalar relativa à aplicação da Estratégia para o Mercado Único Digital. Um Mercado Único Digital conectado para todos", Bruxelas, Comissão Europeia.

UMIC (2009), "UMIC Facilita a Utilização de Espaços Internet pelas Universidades da Terceira Idade", http://www.umic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3234

UMIC (2011a), "Internet Segura", http://www.umic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=3517

UMIC (2011b), "Rede de Ciência e Educação", http://www.umic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=29

UMIC (2011c), "Rede de Espaços Internet", http://www.umic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=18

UMIC (2011d) "Rede Solidária", http://www.umic.pt/index.php?option=com_content&task=view&id=20

UMIC (2012), "Cidades e Regiões Digitais", http://www.umic.pt/index.php?option=content&task=view&id=17

Unai Diaz-Orueta, David Facal, Henk Herman Nap, e Myrto-Maria Ranga (2012), "What Is the Key for Older People to Show Interest in Playing Digital Learning Games? Initial Qualitative Findings from the LEAGE Project on a Multicultural European Sample", *Games for Health Journal*, 1(2), pp. 115-123.

United Nations (2017), *World Population Ageing 2017 – Highlights*, New York, UN.

Van Boekel, Leonieke, Sebastiaan Peek, e Katrien Luijkx (2017), "Diversity in Older Adults' Use of the Internet: Identifying Subgroups Through Latent Class Analysis", *Journal of Medical Internet Research*, 19(5), e180.

Van Deursen, Alexander, e Ellen Helsper (2015a), "A nuanced understanding of Internet use and non-use among the elderly", *European Journal of Communication*, 30(2), pp. 171-187.

Van Deursen, Alexander, e Ellen Helsper (2015b), "The Third-Level Digital Divide: Who Benefits Most from Being Online?", em L. Robinson, S. R. Cotten, J. Schulz, T. M. Hale e A. Williams (eds.) *Communication and Information Technologies Annual (Studies in Media and Communications, Volume 10*), Bingley, Emerald Group Publishing Limited, pp. 29-52.

Van Deursen, Alexander, e Jan van Dijk (2014), *Digital Skills: Unlocking the Information Society*, New York, Palgrave Macmillan.

Van Deursen, Alexander, Jan van Dijk, e Oscar Peters (2011), "Rethinking Internet skills: The contribution of gender, age, education, Internet experience, and hours online to medium- and content-related Internet skills", *Poetics*, 39, pp. 125-144.

Van Dijk, Jan (2005), *The deepening divide: Inequality in the Information Society*, Thousand Oaks, Sage.

Van Dijk, Jan (2006 [1999]), *The Network Society. Social Aspects of New Media*, London, Sage.

Vaportzis, Eleftheria, Maria Giatsi Clausen, e Alan J. Gow (2017), "Older Adults Perceptions of Technology and Barriers to Interacting with Tablet Computers: A Focus Group Study", *Frontiers in Psychology*, 8(1687), pp. 1-11.

Varela, Carla Cristina B. (2012), *O Impacto dos Cursos TIC das Universidades Sénior na Inclusão Digital da Terceira Idade*, Dissertação de Mestrado, Lisboa, Universidade de Lisboa.

Vecchia, Roberta, Tania Ruiz, Silvia Bocchi, e José Corrente (2005), "Qualidade de vida na terceira idade: um conceito subjetivo", *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 8(3), pp. 246-252.

Veloso, Ana Isabel (coord.) (2015), *Seduce. Utilização da Comunicação e da Informação em Ecologias Web Pelo Cidadão Sénior*, Porto, Afrontamento.

Veloso, Ana, e Liliana Costa (2014), "Os jogos em contexto de comunidade online para um envelhecimento ativo", *Conferência Videojogos 2014*, Barcelos, IPCA.

Viana, Joana (2019), "Educação digital (não formal). Uma oportunidade de transformação da educação formal", *OMNIA*, 9(1), pp. 17-24.

Viegas, José Manuel Leite, e Susana Santos (2010), "Envolvimento associativo e mobilização cívica. O caso português em perspectiva conparativa e evolutiva", em José M. L. Viegas, S. Santos e S. Faria (orgs.), *A Qualidade da Democracia em Debate. Deliberação, Representação e Participação Políticas em Portugal e Espanha*, Lisboa, Mundos Sociais, pp. 157-180.

Virkus, Sirje (2003), "Information literacy in Europe: a literature review", *Information Research*, 8(4), paper 159.

Walker, Alan (2009), "Why is ageing so unequal?", em Paul Cann e Malcolm Dean, *Unequal Ageing: the Untold Story of Exclusion in Old Age*, Bristol, Polity Press, pp. 141-158.

Ward, Lizzie, Marian Barnes, e Beatrice Gahagan (2012), *Well-being in old age: findings from participatory research*, University of Brighton e Age Concern, www.brighton.ac.uk/sass/research

Wellman, Barry, e Caroline Haythornthwaite (eds.) (2002), *The Internet in Everyday Life*, Oxford, Blackwell Publishing.

White, David S., e Alison L. Cornu (2011), "Visitors and Residents: A new tipology for online engagement", *First Monday*, 16 (9).

Withnall, Alexandra (2010), *Improving Learning in Later Life*, New York, Routledge.

World Health Organization (WHO)/The WHOQOL Group (1996), "What quality of life?", *World Health Forum*, 17(4), pp. 354-356.

World Health Organization (WHO) (2002), *Active Ageing: a Policy Framework*, Genebra, WHO.

Xavier, Jorge Manuel C. S. (2004), *O Impacto das Cidades Digitais na Sociedade de Informação. O caso Português*, Dissertação de Mestrado, Aveiro, Universidade de Aveiro.

Xavier, André J., Eleonora d'Orsi, Cesar M. de Oliveira, Martin Orrell, Panayotes Demakakos, Jane P. Biddulph, e Michael G. Marmot (2014), "English Longitudinal Study of Aging: Can Internet/E-mail Use Reduce Cognitive Decline?", *The Journals of Gerontology: Series A*, 69(9), pp. 1117–1121.

XIII Governo Constitucional (1997), "Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal", MSI/MCT, http://www.acessibilidade.gov.pt/docs/lverde.htm

XIII Governo Constitucional (1999), Resolução do Conselho de Ministros n.º 96/99, que cria a Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade de Informação, Diário da República n.º 199 Série I-B.

XIV Governo Constitucional (2000a), "POSI - Programa Operacional Sociedade da Informação 2000-2006", http://www.umic.pt/images/stories/publicacoes200801/posi.pdf

XIV Governo Constitucional (2000b), Resolução do Conselho de Ministros n.º 110/2000, que lança a Iniciativa Internet, Diário da República n.º 193 Série I-B.

XIV Governo Constitucional (2001), Decreto-Lei n.º 140/2001, do Ministério da Ciência e da Tecnologia, que cria o Diploma de Competências Básicas em Tecnologias da Informação, Diário da República n.º 96 Série I-A.

XV Governo Constitucional (2003a), "Programa Nacional para a Participação dos Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação", http://www.umic.pt/images/stories/publicacoes/IV_Prog_Nac_Partic_CNE.pdf

XV Governo Constitucional (2003b), "Uma Nova Dimensão de Oportunidades. Plano de Ação para a Sociedade da Informação", http://www.umic.pt/images/stories/publicacoes/I_Plano_Accao_SI.pdf

XVI Governo Constitucional (2004), "Programa Operacional Sociedade do Conhecimento", http://www.umic.pt/images/stories/publicacoes200801/POSC.pdf

XVII Governo Constitucional (2005a), "Ligar Portugal", MCTES. http://www.ligarportugal.pt/pdf/ligarportugal.pdf

XVII Governo Constitucional (2005b), "Plano Tecnológico. Documento de apresentação", http://static.publico.pt/docs/politica/planotecnologico.pdf

XVII Governo Constitucional (2005c), Resolução do Conselho de Ministros n.º 183/2005, que aprova o Programa Nacional de Ação para o Crescimento e o Emprego 2005-2008, Diário da República n.º 228 Série I-B.

XVII Governo Constitucional (2006a), "PNAI – Plano Nacional de Acção para a Inclusão", MTSS, http://www.cnpcjr.pt/downloads/PNAI%20Nacional%202006-2008%20-%20Site.PDF

XVII Governo Constitucional (2006b), "Simplex 2006. Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa", UCMA, http://www.umic.pt/images/stories/publicacoes200801/2006ProgramaSimplex.pdf

XVII Governo Constitucional (2007a), Resolução do Conselho de Ministros n.º 137/2007, que aprova o Plano Tecnológico da Educação, Diário da República n.º 180 - 1.ª série.

XVII Governo Constitucional (2007b), Resolução do Conselho de Ministros n.º 155/2007, que estabelece Orientações relativas à Acessibilidade dos Websites da Administração Pública, Diário da República n.º 190 - 1.ª série.

XVII Governo Constitucional (2008), "Simplex'08. Programa de Simplificação Administrativa e Legislativa", SEMA, http://www.umic.pt/images/stories/publicacoes200801/2008ProgramaSimplex.pdf

XVIII Governo Constitucional (2010), "Agenda Digital 2015. Novas Tecnologias. Melhor Economia", http://www.umic.pt/images/stories/noticias/DOC_AgendaDigital_EN.pdf

XIX Governo Constitucional (2012a), "Ano Europeu do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações. Programa de Ação, 2012 - Portugal", http://www.igfse.pt/upload/docs/2012/Programa%20A%C3%A7aoAnoEuropeu2012.pdf

XIX Governo Constitucional (2012b), Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/2012, que aprova a Agenda Portugal Digital, Diário da República n.º 252 - 1.ª série.

XIX Governo Constitucional (2015a), "Estratégia e Plano de Ação para a Empregabilidade Digital 2015-2020", CPED, http://www.fct.pt/dsi/docs/EstrategiaPlanoAcaoEmpregabilidadeDigital_v0.1.pdf

XIX Governo Constitucional (2015b), "Estratégia Nacional para a Inclusão e Literacia Digitais 2015-2020", FCT, http://www.ticsociedade.pt/docs/ENILD.pdf

XIX Governo Constitucional (2015c), Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2015, que atualiza a Agenda Portugal Digital, Diário da República n.º 74 - 1.ª série (versão digital do programa no website: http://www.portugaldigital.pt).

XXI Governo Constitucional (2016), Resolução do Conselho de Ministros n.º 76/2016, que reconhece a importância das academias "universidades seniores", Diário da República n.º 229, Série I.

XXI Governo Constitucional (2017), "Portugal INCoDe.2030. Iniciativa Nacional Competências Digitais e.2030", http://www.incode2030.gov.pt/sites/default/files/uploads/attachments/incode2030_final_28mar17.pdf (website: http://www.incode2030.pt).

XXI Governo Constitucional e DGS (2017), "Estratégia Nacional para o Envelhecimento Ativo e Saudável 2017-2025", Proposta do Grupo de Trabalho Interministerial, https://www.sns.gov.pt/wp-content/uploads/2017/07/ENEAS.pdf

Zhou, Jia, e Gavriel Salvendy (eds.) (2017a), *Human Aspects of IT for the Aged Population. Aging, Design and User Experience. Lecture Notes in Computer Science 10297*, New York, Springer.

Zhou, Jia, e Gavriel Salvendy (eds.) (2017b), *Human Aspects of IT for the Aged Population. Applications, Services and Contexts. Lecture Notes in Computer Science 10298*, New York, Springer.

Zimic, Sheila (2009). "Not so 'techno-savvy': Challenging the stereotypical images of the "Net generation", *Digital Culture & Education*, 1(2), pp. 129-144.

ANEXOS

Anexo A. Guião de entrevista a interlocutores-chave

Entrevistados: interlocutores de instituições promotoras de literacias digitais e do desenvolvimento de produtos TIC para seniores (responsáveis de projeto).

Caracterização do entrevistado e da instituição

Nome, cargo, função, escolaridade, área de formação; dados da instituição

Projeto

Como surgiu o projeto, motivações

No que consiste o projeto / como atua
Que fator de inovação (e relativamente a outros países)

Quando se iniciou / duração

Onde está a ser desenvolvido

Objetivos do projeto

Promotores e parcerias, atores envolvidos / dinâmicas, adesão, motivações, áreas de formação, multidisciplinaridade do projeto

Diálogo especialistas-destinatários: Qual a participação dos seniores na conceção/ desenvolvimento dos produtos/projetos? Benefícios

Divulgação

Financiamento; custo para os seniores

Destinatários do projeto

Destinatários do projeto: Porquê os seniores? Intervalo etário; número de seniores abrangidos

Quem efetivamente participa (sexo, idade, escolaridade, vivem sozinhos, estão integrados em instituição, grau de autonomia/independência, já utilizavam internet…)?

Recetividade, adesão, atitudes, feedback por parte dos seniores e familiares
Quem adere mais (sexo, idade, escolaridade, …)?

Resultados e impactos do projeto

Balanço do projeto e das atividades desenvolvidas

Principais dificuldades, obstáculos à execução do projeto e à concretização dos seus objetivos
Particularidades do público a que se dirige

Principais fatores favoráveis à execução do projeto; fatores inesperados

Qual pensa ter sido o papel e o contributo deste projeto na resposta às necessidades e problemas subjacentes à sua criação (melhorar a relação dos seniores com as redes digitais…)?

Qual o impacto na vida dos seniores – em vários domínios: aprendizagens/conhecimento, comunicação, sociabilidades, participação cidadã, saúde, consumo, lazer, … ?

Como são avaliados esses impactos (que instrumentos)? Indicadores quantitativos e qualitativos

Os seniores e as novas tecnologias de informação e comunicação

Como avalia a evolução da utilização das redes digitais pelos seniores ao longo da última década?

Atualmente, a seu ver, quais os principais obstáculos ao uso das redes digitais pelos seniores? E que perigos/riscos entre quem usa? Que fatores podem facilitar o uso? Que necessidades e elementos de potencial otimização?

Políticas, atores sociais e inclusão digital dos seniores

Na sua opinião, as políticas têm sido adequadas à resposta desta problemática? De que forma se tem promovido o contacto dos mais velhos com as novas tecnologias, com a internet, e a sua literacia digital? Que medidas destacaria? / E relativamente aos "ambientes assistidos" e às tecnologias de monitorização de saúde e assistência na velhice? Qual o papel do Estado?

Qual o papel das IPSS e de outras instituições?

Qual o papel das famílias?

Qual a perspetiva das empresas relativamente a este assunto? Os produtos existentes são adequados ou necessidade de criar novos produtos dirigidos aos seniores? As empresas estão a direcionar produtos TIC para este segmento? São lucrativos? Quais os domínios de expansão potencial de aplicação das TIC aos seniores para aumentar o interesse e a usabilidade para este grupo, e para melhorar a qualidade de vida na velhice?

Perspetivas de futuro

Relativamente ao projeto, que impactos lhe parece que se poderão obter no futuro? A que prazos? De que é que isso poderá depender?

Que estratégias e perspetivas de futuro face ao potencial crescimento da utilização da internet pelos seniores? / Perspetivas de generalização do projeto para chegar a mais seniores…

O que se pode fazer mais? Que linhas de ação futura? Quais os potenciais impactos e domínios de expansão da aplicação das TIC às gerações mais velhas? O que é que as tecnologias podem mudar na vida dos seniores daqui a dez anos?

Anexo B. O diálogo cientistas-cidadãos na I&D de soluções tecnológicas para seniores: estudo de caso

O *Fraunhofer Portugal Research Center for Assistive Information and Communication Solutions* (Fraunhofer AICOS) é um centro de investigação operado pela *Associação Fraunhofer Portugal Research* (Fraunhofer Portugal), localizado no Porto. O Fraunhofer Portugal é uma associação privada sem fins lucrativos fundada pela *Fraunhofer-Gesellschaft*, a maior organização de investigação aplicada na Europa.

"Melhorar os padrões de vida das pessoas através da oferta de soluções tecnológicas intuitivas e úteis, capazes de facilitar o seu acesso às TIC", é um objetivo declarado do Fraunhofer AICOS. O centro afirma-se centrado na melhoria da usabilidade das aplicações e experiência do utilizador final, pretendendo contribuir com as suas soluções de investigação aplicada para o sucesso do mercado de produtos e serviços TIC. Seniores e pessoas menos familiarizadas com as novas tecnologias são o grupo-alvo principal das soluções estudadas pelo centro – o qual pretende assim pôr a investigação e as novas tecnologias ao serviço desses grupos da população mais excluídos, também mais vulneráveis do ponto de vista de saúde. Entre os produtos TIC desenvolvidos pelo Fraunhofer AICOS destaca-se o software aplicativo para smartphone, o exergame e as soluções de ambientes assistidos por tecnologia.

Através de um estudo de caso, baseado em análise documental, observação de espaços e entrevistas a uma responsável do centro e a uma sénior colaboradora no teste de produtos, obtivemos informação aprofundada sobre o diálogo cientistas-utilizadores naquela instituição. Nos pontos seguintes procura-se descrever como é operacionalizado e executado esse diálogo.

- O Fraunhofer Portugal AICOS constituiu uma rede de colaboradores, a Rede Colaborar, da qual fazem parte pessoas representativas do seu grupo de utilizadores, com o objetivo de dar apoio aos projetos de investigação. Estes voluntários, com mais de 50 anos, contribuem para o teste e validação dos produtos. "Humanizar a tecnologia" é o lema da Rede Colaborar, a qual está a ser construída desde 2011 e tinha, no início de 2017, cerca de 1000 voluntários.

> Como nós adotámos, no desenvolvimento do processo de investigação e desenvolvimento, uma postura centrada nas pessoas, precisávamos de ter este contacto contínuo para percebermos quais eram as necessidades que as pessoas tinham, falar também com cuidadores informais, cuidadores formais, e cada vez tínhamos mais projetos e então precisávamos de muitas pessoas com perfis diferentes e um grupo grande o suficiente para que a qualquer momento tivéssemos pessoas disponíveis para os testes (…).
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

- A equipa de interação pessoa-computador dinamiza múltiplas atividades de investigação, com diferentes metodologias, em contacto direto com os potenciais utilizadores: testes de usabilidade, avaliações de experiência de utilização, demonstrações, observação, questionários, entrevistas, focus groups.

- A realização de protocolos de colaboração com instituições, como centros de dia, universidades seniores, lares, clínicas e associações, permitem o acesso aos colaboradores. Para além de seniores integrados em instituições, também outros participam a título individual nas ações da Rede.
- A inscrição na Rede está aberta para utilizadores e parceiros no sítio eletrónico da Colaborar/Fraunhofer[46] e na página de Facebook. Os benefícios de entrar na Rede lá expostos são: "Fazer parte de uma grande rede de utilizadores finais e organizações de utilizadores finais. Conhecer pessoas. Oportunidade de envolvimento em projectos de investigação nacionais e internacionais. Partilhar as suas experiências e conhecimentos com outras pessoas. Ter informação sobre novas tecnologias. Testar novas soluções. Ter uma palavra a dizer acerca de como devem ser as tecnologias do futuro." Adicionalmente, existe na página web um *Quadro de Honra*, constituído por fotos de colaboradores e pelos seus testemunhos sobre a experiência de participação nas atividades da Rede.
- A preocupação em fomentar o diálogo cientistas-cidadãos é também visível em ações que procuram aprofundar o conhecimento sobre os potenciais utilizadores finais das soluções tecnológicas desenvolvidas e testadas pelo centro. Exemplo disso foi a realização de um inquérito, em 2016, para caracterização sociodemográfica dos utilizadores da rede. A informação recolhida, para além de ter proporcionado conhecimento sobre as características e necessidades dos seniores, é agora utilizada na seleção dos participantes para as atividades de investigação, permitindo corresponder às necessidades e requisitos de cada projeto e atividade.
- É manifesta a preocupação em diversificar os seniores que participam nos testes, por exemplo, no que respeita às suas características sociais, modos de relação com as temáticas dos produtos a experimentar ou familiarização com as novas tecnologias (embora esta última seja em geral reduzida). Recorrendo a instituições estrangeiras, já desenvolveram também testes com pessoas residentes noutros países. Segundo os investigadores, esta heterogeneidade ajuda-os a otimizar os sistemas desenvolvidos.
- O centro dispõe de um espaço criado propositadamente para a realização de sessões de teste de usabilidade com os colaboradores que integram a rede. Esse espaço, denominado de *Living Lab*, pretende proporcionar um ambiente doméstico, recriando as divisões de uma casa, como a sala, o quarto ou a cozinha, que são utilizadas de acordo com o produto a testar. Procura-se assim criar um ambiente o mais aproximado possível ao quotidiano dos utilizadores e introduzir nele as mais recentes soluções tecnológicas em estudo. O centro dispõe também de equipamento de *eye tracking*.
- Em alguns casos os seniores ficam mesmo na posse dos dispositivos para testá-los no seu dia-a-dia.

> No âmbito do AAL4ALL conseguimos entregar os telefones às pessoas e elas tiveram de utilizá-los na vida delas, no dia-a-dia. E deu-nos outro tipo de dados, permitiu-nos outro tipo de avaliação, de integração da

[46] http://colaborar.fraunhofer.pt

> tecnologia no dia-a-dia, e também dificuldades que as pessoas tinham, interações com outras pessoas, com os netos, com outros seniores.
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

- Os testes realizam-se nas várias fases de design e desenvolvimento dos produtos. Por exemplo, é pedida a opinião sobre as interfaces de utilizador das aplicações, quando ainda são protótipos em papel e depois em funcionamento num smartphone ou tablet.
- Existe uma forte componente de divulgação dos projetos e das atividades realizadas com os colaboradores, através da página web, da newsletter e das redes sociais.

> Na Colaborar nós tínhamos só o nosso site e criámos uma página de Facebook de propósito porque sabemos que os seniores que vão à internet não vão ao site e vão ao Facebook, então é uma forma mais eficiente de estar em contacto.
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

- Procura-se envolver os utilizadores finais no processo de investigação e nos resultados alcançados. Relativamente aos colaboradores de cada teste, procura-se explicar como a sua contribuição foi incluída no resultado final. Adicionalmente, são desenvolvidos vídeos explicativos das soluções para uma melhor compreensão das mesmas.

> No final de cada sessão explicamos às pessoas o que é que aprendemos com elas naquela sessão e depois no final dos projetos apresentamos o resultado final e explicamos como é que foi o processo e como é que a contribuição das pessoas foi incluída. (…) Fazemos muito vídeos explicativos das nossas soluções, porque achamos que é melhor do que flyers ou… e as pessoas podem perceber a história toda, como é que funciona… Mesmo para os seniores é importante, porque explicar tecnologia para quem não está presente pode ser muito complicado (…) e com uma história muito simples eles percebem.
>
> Ana Correia de Barros, investigadora do Fraunhofer Pt AICOS e coordenadora da Rede Colaborar

- A coordenadora da Rede Colaborar considera que o Fraunhofer tem hoje um papel importante na comunidade. Para retribuir a colaboração dos seniores, começaram a desenvolver com eles outras atividades não necessariamente ligadas com os projetos de investigação, nomeadamente atividades lúdicas.

Anexo C. Quadro do Inquérito SR2013: atividades realizadas na internet

Quadro 5.14 Atividades realizadas na internet, organizadas por domínios de uso, segundo a idade (%)[a]

	15-34	35-54	55 + [b]	Total (n=852)
Comunicação				
Enviar/receber emails *	91,3	86,6	76,6	87,5
Utilizar programas de mensagens instantâneas (ex. Messenger, iChat) *	77,1	52,1	47,6	63,1
Fazer/receber telefonemas através da internet (ex. Skype) **	36,4	29,1	23,2	31,7
Trabalhar no seu próprio blogue	9,9	5,7	6,4	7,8
Utilizar sites de redes sociais (ex. Facebook, Google+) *	90,5	70,0	60,1	78,2
Contactar com programa de televisão ou de rádio ***	22,3	19,0	11,0	19,5
Contactar com amigos *	88,8	73,6	74,2	80,7
Informação diversa				
Procurar informação sobre viagens	52,8	50,5	41,1	50,4
Pesquisar informação sobre a sua cidade ***	39,8	48,2	38,8	43,1
Procurar emprego/trabalho *	49,9	38,9	18,0	41,3
Procurar casa/ apartamento **	21,9	20,6	9,6	19,8
Procurar informação sobre saúde	43,1	48,1	**46,4**	45,6
Pesquisar receitas de cozinha	44,7	48,7	40,7	45,8
Consultar bibliotecas, enciclopédias, dicionários, atlas (ex. Wikipédia) *	63,8	50,6	49,6	56,6
Ler blogues **	45,4	38,8	31,6	40,9
Utilizar o Twitter *	18,3	8,1	5,8	12,5
Participar em cursos online	7,5	6,7	5,6	6,9
Pesquisar informação sobre cursos de formação *	30,5	23,8	13,2	25,5
Pesquisar informação política, sindical ou associativa **	16,8	23,4	**27,5**	20,9
Pesquisar informação sobre serviços públicos *	42,1	53,9	**52,2**	48,2
Informação sobre a atualidade				
Ler os títulos de notícias	64,7	63,5	**65,1**	64,3
Ler o texto de uma notícia na íntegra	48,1	51,1	**54,6**	50,2
Ver vídeos noticiosos	40,3	37,1	35,9	38,5
Ver notícias em directo	16,0	22,1	**22,0**	19,2
Ver um programa de notícias online	13,3	16,5	13,0	14,5
Ouvir um podcast noticioso	8,3	9,8	7,4	8,8
Ler um blogue noticioso	19,8	14,6	**18,9**	17,6
Ler notícias da imprensa no Facebook *	59,7	47,3	36,3	51,6
Entretenimento				
Jogar jogos *	58,5	35,1	19,8	43,9
Ver vídeos online *	73,1	43,0	31,1	55,4
Visitar sites religiosos/espirituais	7,8	6,9	4,8	7,0
Ouvir uma estação de rádio online *	33,0	24,3	19,7	27,7
Navegar na internet sem objetivos concretos *	71,4	58,5	46,9	63,0
Ver sites pornográficos *	13,4	5,8	8,3	9,7
Fazer apostas online ou jogar a dinheiro	8,6	5,5	4,7	6,8
Fazer downloads de música não pagos *	57,0	31,4	20,1	41,8
Fazer downloads de música pagos	7,0	5,2	2,9	5,7
Fazer download de filmes *	55,0	27,9	13,4	38,6
Fazer download de séries de tv *	37,9	16,9	7,2	25,4
Ler livros online ou fazer download de livros *	18,4	12,6	7,6	14,6
Consultar sites/ jornais online sobre desporto	41,3	35,9	31,4	37,8
Pesquisar informação sobre espetáculos programados *	58,8	48,0	35,7	51,4
Procurar conteúdos humorísticos (ex. anedotas) *	45,3	28,3	22,1	35,4
Fazer download de software *	42,4	30,9	19,3	34,7

(continua)

(continuação)

	15-34	35-54	55 + b	Total (n=852)
Bens e serviços				
Procurar informação sobre um produto *	81,0	79,1	67,3	78,4
Participar ou comprar num leilão ***	14,0	13,1	4,4	12,4
Publicar anúncios em sites de classificados (ex. OLX, Custo Justo) **	31,8	29,6	18,2	29,2
Procurar ou comprar produtos em sites de classificados *	45,5	38,2	28,2	40,3
Fazer as compras do supermercado através da internet	6,8	5,2	3,8	5,8
Comprar livros ou cd's	15,9	13,1	10,9	14,1
Comprar produtos informáticos	19,2	15,7	11,2	16,7
Comprar ou reservar entradas para espetáculos *	27,6	21,4	14,7	23,4
Comprar produtos relacionados com saúde, estética e bem estar	16,9	13,5	13,1	15,0
Comprar outras coisas *	33,7	29,6	17,2	29,9
Fazer reservas de viagens/ alojamento/ alugar um carro ***	32,4	32,9	20,7	31,1
Utilizar serviços de ebanking/homebanking *	25,0	36,4	28,0	30,0
Ler críticas e avaliações de produtos	37,0	39,1	34,7	37,5
Utilizar sites de cupões/descontos/promoções (ex.Groupon, Caça Prom.)	20,3	23,1	16,4	20,9
Conteúdos gerados pelo utilizador				
Dar opinião ou avaliar produtos e serviços	37,8	39,7	32,4	37,9
Fazer atualizações do seu status em redes sociais *	71,5	48,4	36,1	57,5
Fazer upload de fotografias, vídeos ou filmes *	73,3	47,3	34,6	57,7
Fazer comentários em blogues ou no mural de alguém *	66,4	43,4	45,3	54,3
Editar conteúdos da Wikipédia ou outras enciclopédias online	28,5	25,8	**27,7**	27,3
Escrever/acrescentar posts ou comentários em sites diversos *	42,8	26,9	24,3	33,9
Participar em votações online *	32,9	24,3	21,1	27,9
Fazer uploads de vídeos de música *	58,0	29,5	20,3	41,5
Colocar na sua rede social notícias de um jornal, tv ou rádio *	42,2	29,0	19,1	33,9
Comentar notícias numa rede social *	43,0	30,8	29,2	36,3
Comentar notícias no site de um órgão de comunicação social	14,1	9,2	**14,1**	12,1
Escrever um post num blogue sobre notícias que leu ***	16,7	10,9	**17,8**	14,5
Trabalhar a partir de casa *	25,5	30,6	11,9	25,8

[a] Percentagens de utilizadores que indicaram realizar cada uma das atividades, em relação ao total de utilizadores.

[b] Encontram-se assinalados a **bold** os valores relativos ao grupo 55+ que são mais elevados do que o total.

* p<0,01; ** p<0,02; *** p<0,05.

Fonte: CIES-IUL, Inquérito Sociedade em Rede em Portugal, 2013.

Anexo D. Guião de entrevista a seniores utilizadores de internet

Caracterização do entrevistado

Sexo, idade, naturalidade e residência, escolaridade, área de formação, condição perante o trabalho, profissão

Agregado familiar, estado civil, filhos e netos

Utilização da internet

Há quanto tempo utiliza internet?

Lembra-se da primeira vez que usou internet? (Onde? Teve contacto com a internet por via de um amigo/familiar ou de uma instituição/do trabalho? Quem o ajudou/incentivou a usar pela primeira vez? Para quê, que motivações? Dificuldades)

Atualmente, com que frequência utiliza a internet?

Onde acede? (Tem acesso à internet em casa? Utiliza a internet a partir de dispositivos móveis, tais como o telemóvel ou o tablet? Se não, porquê?)

História de vida relacionada com as TIC

Como era quando era jovem; quando estudava; ao longo da trajetória profissional – que tecnologias existiam ou a quais tinha acesso? (Quando usou computador, telemóvel, etc. pela primeira vez? ; Possibilidade financeira de aquisição…)

A sua profissão requeria muito contacto com novas tecnologias? Conseguiu sempre adaptar-se às mudanças e acompanhar o ritmo da evolução tecnológica? Que conhecimentos em TIC? E que formações foi fazendo?

Diferenças relativamente a outras gerações e à experiência de filhos e netos – relativamente ao contacto com as TIC; mudança na forma/facilidade de comunicar, etc.

Atividades quotidianas e sociabilidade

Podia descrever-me como são os seus dias habitualmente (e em que momentos é que a internet entra)? Que hobbies, que interesses? Está inscrito em alguma instituição/centro de dia/universidade…?

Desde que utiliza internet mudou alguma coisa na ocupação do seu tempo?

Com quem se costuma relacionar mais frequentemente no seu dia-a-dia? (Diria que tem poucos amigos, muitos amigos? Os familiares estão geograficamente perto ou longe de si?)

Domínios de uso da internet

O que é que costuma fazer na internet?/ Para o que é que usa a internet?

(Explorar também motivos pelos quais não usa determinadas funcionalidades na internet: ex. redes sociais)

(Porque é que faz, já fazia fora do online?)

Entretenimento e compras online

Costuma jogar através da internet?

O que é que mudou/ que benefícios para si desde que usa a internet para fins de entretenimento?

Bens e serviços:

Já fez compras online? Se sim: Que tipo de produtos? Que benefícios? Se não: Porquê? Acha que poderá vir a fazer? / Riscos associados às compras online e ao home-banking

Já deu a sua opinião ou pesquisou sobre produtos ou serviços na internet? Exemplo

Que vantagens enquanto consumidor do acesso na internet a informação sobre produtos, preços, etc.? Impactos da internet nas práticas e experiência de consumo

Redes sociais online (e outros canais de comunicação)

- *Utilização:*

Que sites de redes sociais costuma utilizar? (conceito abrangente) Motivações

Pode descrever-me o que costuma fazer nas redes sociais?

Que tipo de conteúdos coloca/partilha, sobre que temas?

Costuma partilhar fotografias? Que tipo de fotografias (de quem ou do quê; atuais ou memórias de vida/ recordações…)?

Costuma falar ou partilhar ideias sobre a sua vida, sentimentos, preocupações?

Costuma acompanhar as atualizações dos seus amigos nas redes sociais? E ver os perfis?

A que tipo de conteúdos/temas costuma dar mais atenção, fazer gosto ou comentar?

- *Amigos e grupos:*

Número de amigos nas redes sociais online

São pessoas com quem costuma estar pessoalmente? São pessoas que estão longe? São pessoas que não vê há muito tempo? São também pessoas que não conhece pessoalmente? (Já usou a internet para conhecer pessoas novas?)

Familiares como amigos nas redes sociais? De que gerações? (Que reação tiveram os filhos ou netos por estar nas redes sociais? Que interação tem com eles nesse contexto?)

Já reencontrou amigos nas redes sociais, por exemplo, da sua infância ou juventude?

Pertence a algum grupo nas redes sociais de pessoas com interesses comuns (políticos, religiosos, profissionais, culturais, ou causas…)? Que interação?

Segue alguma marca ou pessoa conhecida nas redes sociais? Porquê? (E o próprio, já utilizou as redes sociais com objetivos profissionais?)

- *Impactos:*

O que é que mudou desde que usa redes sociais online? (De que forma é que as redes sociais alteraram as suas relações de sociabilidade? O que mudou em relação aos seus amigos e familiares; e às pessoas com quem partilha interesses, opiniões, situações. Exemplo.)

--

Utiliza as TIC para contactar com os seus amigos ou familiares? Usa a internet, que aplicações? Porquê?

O que é que mudou a este nível desde que usa internet? (Acrescentou ou substituiu as formas de comunicar com amigos e familiares? Maior facilidade de comunicação? Impactos do uso de programas de videochamada nas relações pessoais em que existe distância física)

Práticas de contacto com informação

- *Informação diversa:*

Costuma pesquisar informação na internet? Sobre que temas?

Procura informação ou utiliza a internet com objetivos profissionais ou educativos? E pesquisa informação pratica/do quotidiano?

Costuma visitar blogues ou usar o Twitter?

Procura informação sobre saúde e bem-estar na internet?

Que motivos?

Costuma procurar informar-se sobre doenças antes/depois de ir ao médico? Tem facilidade em perceber a informação que encontra?

- *Informação sobre a atualidade e criação/partilha de informação:*

Costuma ler notícias na internet? (fontes, regularidade)

Que atividades de criação e partilha de informação costuma realizar na internet?

--

Tem facilidade em encontrar a informação que deseja na internet?

Confia na informação que está na internet? Tem facilidade em perceber a veracidade da informação e se a fonte é fidedigna? (Já alguma vez se deparou com informação na internet que não fosse verdadeira, ou contraditória entre diferentes fontes?)

- *Impactos:*

O que é que mudou em termos das suas práticas de acesso a informação desde que usa internet? (Diversificou, substituiu ou ganhou novos hábitos/ fontes de informação?)

Que benefícios lhe traz o recurso à internet como fonte informativa?

Modificou alguma coisa no seu quotidiano, nas práticas ou nas formas de pensar, por ter tido acesso a informação sobre elas na internet? Exemplo.

Práticas de cidadania e ação coletiva

Utiliza a internet no âmbito da pertença ou apoio a alguma associação, ONG…?
Já apoiou alguma campanha de solidariedade ou alguma pessoa na internet?

Já subscreveu petições ou apoiou causas através da internet? E já divulgou causas?
Já fez alguma reclamação ou sugestão através da internet?
Já manifestou a sua opinião sobre causas ou políticas na internet? Exemplo.
Já participou em eventos de defesa de causas de que tivesse tido conhecimento através da internet?

Enquanto cidadão, utiliza alguns dos serviços eletrónicos da administração pública?

O que é que mudou em termos das suas práticas de cidadania desde que usa internet? Exemplo.

Sente-se mais participante/interveniente em causas políticas e sociais? Sente-se mais predisposto a expressar a sua opinião ou a apoiar causas?

Dificuldades e aprendizagens

Dificuldades sentidas atualmente no uso de TIC e internet /receios/ limitações funcionais/ inglês

Desde que começou a usar internet, as dificuldades têm vindo a aumentar ou a diminuir?

Quem o ajuda quando tem dificuldades, quando não sabe fazer alguma coisa ou quer aprender algo novo na internet?

Alguma vez participou em ações de formação, cursos ou projetos dirigidos às pessoas mais velhas para aprenderem a utilizar TIC e internet (ex. universidades seniores)? Que motivações? O que achou do projeto? Teve algum benefício para si?

Gostava de aprender a desenvolver outras atividades/tarefas online que não saiba?

Perigos e privacidade

Que perigos vê associados à utilização da internet e das redes sociais? (Preocupa-lhe o uso que se pode fazer da informação que compartilha nas redes sociais?)

Que cuidados tem quando usa a internet, e especificamente as redes sociais? (Alguma vez editou as opções de privacidade do seu perfil/ quem pode ver o que publica? Já lhe falaram sobre isto?)

Tem receio de fazer algumas tarefas/atividades na internet ou abrir determinados sites/ligações?

Já foi alvo de alguma burla/vírus na internet? Alguma vez se sentiu incomodado com algum conteúdo?

Significados e impactos da utilização das novas TIC e perspetivas de futuro

Diria que, relativamente há x anos atrás, quando começou a usar internet, a regularidade e a forma como a utiliza alterou-se?

O que é que mais e menos gosta na internet? / O que significa para si a internet? (para o próprio; e em geral, vê a internet como algo positivo?)

Sentia falta da internet se tivesse de deixar de usar?

Em suma do que temos vindo a falar, o que é que mudou na sua vida desde que utiliza internet/outras TIC?

Quais os impactos (positivos e negativos) na sua vida? (em vários domínios: aprendizagens/conhecimento, comunicação, sociabilidades, participação cidadã, lazer, consumo, quotidiano/saúde/autonomia…)

Que resultados alcançou?

No que respeita ao seu bem-estar emocional, acha que mudou alguma coisa? …

E que perspetivas de futuro? De que forma as novas tecnologias de informação e comunicação, nomeadamente a internet, podem contribuir para melhorar a sua vida, e a das gerações mais velhas, no futuro?

Utiliza ou já utilizou algum tipo de produtos TIC dirigidos especificamente para os seniores (telemóveis, aplicações, tecnologias de monitorização de saúde e de atividades em casa…)? Já ouviu falar? Pondera um dia vir a usar?

Relativamente às "barreiras" ao uso pelos seniores: O que o diferencia de outras pessoas da sua idade que não usam internet? / Quais os principais obstáculos à utilização da internet por pessoas da sua idade e mais velhas? Necessidades; fatores-chave que poderiam incentivar e facilitar o uso; custo adequado? (Os produtos existentes são adequados ou necessidade de criar novos produtos dirigidos aos seniores?)

Quando se fala em internet qual é a primeira palavra que lhe vem à cabeça?

Anexo E. Retratos sociológicos de seniores utilizadores de internet: quatro exemplos de trajetórias e modos de relação com as novas TIC

Ana, a internet que ajuda a concretizar um projeto de autonomia; o querer fazer mas não saber

(trajeto de contacto com as TIC: contra tendência; modo de relação: retraído)

Ana tem 81 anos, é viúva, vive sozinha em Alcáçovas, no concelho de Viana do Alentejo, e tem uma escolaridade equivalente ao 1º ciclo do EB. Trabalhou muito toda a sua vida. Com 9 anos andava a vender bolos, para poder comprar uns sapatos, recorda. Trabalhou também no campo, serviu em várias casas, tomou conta de crianças, fez limpezas domésticas, etc. Na terra já escreveram um livro com a história da sua vida, pois Ana rompe com todos os estereótipos que possamos ter de uma idosa alentejana na casa dos 80 anos.

Chega toda aprumada à biblioteca, onde combinámos a nossa conversa, e traz na mão a mala com o seu computador portátil. Sem grandes perguntas, vai contando entusiasmada a sua vida. Passou por muito, diz ela, e tem vários problemas de saúde. Recebe uma reforma baixinha e a parte do marido, já falecido, vai toda para medicação. Mas Ana não se deixa abalar. Depois de uma vida de trabalho, de uma união matrimonial em que muitas vezes se sentia oprimida e de algumas desavenças com a família com que morava perto de Setúbal depois de o marido falecer, Ana decidiu regressar à sua terra. Foi viver sozinha para Alcáçovas. Diz sentir-se agora liberta, sem ter de prestar contas a ninguém. Vê a vida pelo lado positivo, e agora que pode fazer o que bem entender da sua vida, não para, é uma pessoa muito ativa. Frequenta as atividades desenvolvidas no âmbito da universidade sénior (que têm lugar no espaço da biblioteca pública), instituição que se percebe ser muito relevante para os seniores da terra. Pertence à tuna da universidade e é até professora de rendas e bordados, algo de que muito se orgulha, apontando que na universidade era onde gostava de ter andado quando mais jovem, quando a mandaram para o campo. Apenas frequentou duas ou três aulas de informática, pelo horário coincidir com a aula de cavaquinhos.

Ainda estava a viver com a família quando Ana decidiu comprar um computador. Via a neta e a filha a usarem e também quis um para si, pois diz que tudo lhe desperta interesse. A neta deu-lhe algumas dicas mas ela diz ter aprendido muito sozinha, por tentativa-erro, e com muito medo. Usa a internet num portátil que comprou a prestações. Não usa a internet todos os dias, só aos poucos. Tem bastantes dificuldades mas muita vontade de saber mais. Atualmente, quando tem dúvidas, pergunta a quem for preciso: à empregada da pastelaria, à funcionária da biblioteca, … E assim tem sido. Sente-se diferente das outras senhoras da terra com a sua idade, diz até ser criticada às vezes, mas não percebe porque elas se resignam a viver uma vida sem este tipo de coisas e porque tudo o que é novidade lhes mete confusão (como as receitas médicas no telemóvel).

Ana escreve quadras e gostava de saber "passá-las para o computador", imprimir as rendas que vê na internet, usar a internet para divulgar e vender os bordados que faz, partilhar fotografias ou até abrir sites no browser. Mas isso ainda não conseguiu aprender. Não resiste a ligar o seu portátil e mostrar-me o seu Facebook, os amigos, as fotografias da tuna, etc. Costuma fazer também algumas pesquisas no Google. Embora a filha não goste muito, Ana já pesquisou informação sobre as suas doenças depois de ir ao médico, "para ver se é verdade".

A internet faz parte da necessidade de autonomia desta senhora com mais de 80 anos, em pleno Alentejo. Ana gosta de colocar desafios a si própria, sente que se os outros também conseguem, porque não haverá de ela também conseguir?! Gostava de ser nova para aprender mais, diz contudo. Ana tem muitas ideias para concretizar, mas sente-se frustrada por não conseguir fazê-lo, mas Ana não desiste… embora não tenha conseguido nas poucas aulas de informática que frequentou obter resposta para os

seus problemas concretos, mostra intenção de se inscrever no próximo ano. Entretanto, vai continuar a recorrer às pessoas que conhece na comunidade local para a ajudarem...

Rosa, a avó youtuber; o convívio e a partilha de uma arte da aldeia para o mundo

(trajeto de contacto com as TIC: contra tendência; modo de relação: relacional)

Rosa tem 65 anos, vive com o marido no Alto Alentejo, numa aldeia próxima de Ponte de Sor, outrora conhecida como a aldeia da "água de todo o ano", designação que a própria me faz questão de explicar porque acha importante conhecer-se a razão de ser das coisas. Rosa tem a 4ª classe (1º ciclo EB). Lembra que na sua época as raparigas não tinham oportunidade de estudar. "Sabia ler, mas não sabia o significado das palavras" diz com mágoa. Rosa começou a trabalhar no campo aos 10 anos e só mais tarde, quando o filho nasceu, passou a trabalhar numa fábrica como operária. Durante a sua vida profissional, Rosa nunca lidou nem ligou a computadores, que, como refere, eram para as pessoas que tinham cursos.

Mas Rosa sempre teve uma paixão: os bordados. Bordar é o que sempre gostou de fazer e o que sempre a acompanhou pela vida. Atualmente, depois de uma reforma antecipada (motivada por questões de saúde), bordar é o que mais a entretém. Tem encontros semanais com outras senhoras a quem ensina a sua arte. Mas, como me diz, elas têm um espírito mais velho, têm medo da internet e não querem divulgar e mostrar aos outros o que fazem. Assim me fala sobre a internet e os vídeos que cria e partilha no YouTube, onde ensina a fazer vários pontos. Diz com orgulho que tem muitas visualizações e que recebe comentários até de pessoas do Brasil. Mas o grande mentor de tudo isto é o neto, agora com perto de 20 anos e frequentando um curso superior relacionado com TIC. Já reformada, o neto sugeriu então que Rosa publicasse os seus bordados na internet e Rosa, como diz aceder às suas ideias e gostar de coisas novas, acabou por filmar com a sua ajuda o primeiro tutorial para o YouTube, em 2014. Atualmente o seu canal de YouTube conta com um conjunto significativo de vídeos. Quando pergunto ao neto como é ter uma avó youtuber, ele diz sorrindo, "Pois, é raro!".

O contacto de Rosa com a internet ocorreu primeiro através do telemóvel e só depois adquiriu o computador, incentivada pelo neto. Rosa mantém atualmente, em paralelo ao canal do YouTube, uma página no Facebook dedicada aos seus bordados, uma página pessoal e uma página da sua aldeia (onde partilha matérias diversas sobre a localidade). Religião é também um dos temas dos conteúdos que coloca na sua página pessoal, referindo acima de tudo gostar de deixar mensagens positivas às outras pessoas. Pertence também a um grupo no Facebook de partilha de experiências sobre a Fibromialgia, e diz dar muitas explicações sobre a doença, que a afeta há bastante tempo. Gosta de partilhar o que sabe, assim o é principalmente com os bordados, e de aprender outros temas com outras pessoas, por exemplo, sobre flores. Gosta de conhecer pessoas novas (tem perto de 600 amigos na sua página pessoal de Facebook). Hoje em dia a internet faz parte da sua vida e ajuda-a a distrair-se e a estar em contacto com outras pessoas. É com os bordados que ocupa a maior parte do seu tempo-livre, mas não deixa de aceder todos os dias à rede.

O seu uso da rede digital numa fase inicial partiu bastante, como referido, do incentivo e apoio dos netos. Rosa refere sempre ter havido um ambiente de união na família e respeito pelos mais velhos, com muito diálogo e partilha de saberes, sem deixar de dar valor ao que os mais velhos têm para dizer e ao que podem aprender. E Rosário está sempre aberta a experiências novas das quais possa retirar algo de bom, e gosta muito de partilhar o seu saber. Rosa diz sentir-se "famosa" (como diz o neto) por o seu trabalho ser reconhecido além fronteiras devido à internet.

Alfredo, a internet instrumento do quotidiano e do lazer; o mundo na internet

(trajeto de contacto com as TIC: neutro; modo de relação: instrumental)

Alfredo tem 79 anos, embora na entrevista me diga inicialmente que tem 80, sublinhado que encara a idade de uma forma positiva. As viagens são a sua paixão. Alfredo é um aventureiro, recorda com muito ânimo as suas viagens e mostra a sua vontade infinita de contar as suas inúmeras histórias. Não tem filhos e mostra-se muito ligado à mulher e ao prazer de viajar. Vive em Lisboa e tem a escolaridade equivalente ao 9º ano. Diz sempre ter tido gosto e incentivo para estudar e, apesar de algumas dificuldades monetárias quando jovem, chegou a frequentar o Instituto Industrial, mas, por dificuldades de conciliação com a vida pessoal e profissional, acabou por desistir a meio. Foi diretor fabril, trabalhou sempre na mesma empresa (de reclamos luminosos) e terminou a sua vida profissional já depois dos 70 anos.

Embora já usasse computador no trabalho, essa utilização passava principalmente por programas e funções mais básicos. Era a sua secretária que lhe tratava dos principais assuntos informáticos, nomeadamente trabalhos em folha de cálculo ou mesmo envio de emails. Mas foi depois de reformado que Alfredo diz ter passado a usar a internet para seu próprio benefício, e foi quando mais sentiu necessidade e gosto por aprender. Conjugado com o facto de precisar de ocupar o seu tempo, Alfredo inscreveu-se nas disciplinas de informática da universidade sénior, teria 74 anos. Aí aprendeu a usar os programas do Office e várias aplicações e funcionalidades da internet. Note-se que este entrevistado teve telemóvel desde relativamente cedo, por via profissional, mas só quando começou a frequentar as aulas de informática na universidade é que colocou internet no dispositivo.

O seu uso da rede é marcado pelo seu gosto por viajar. Não faz as reservas pela internet, pois está habituado há muitos anos a tratar tudo na agência de viagens, mas antes de viajar usa sempre a web para pesquisar informação sobre os destinos das viagens e sobre o que vai ver, de tal forma que chega a corrigir os guias quando estes não seguem o itinerário ou dizem algo que não está correto sobre os locais que visitam. Depois da viagem usa software para compilar as fotografias e fazer vídeos, o que aprendeu na universidade. Mas não as partilha nas redes sociais, porque gosta de o fazer apenas com as pessoas mais chegadas. Aliás, não gosta mesmo de redes sociais e distingue-se de quem põe a "vida toda escarrapachada no Facebook". Tem noção dos perigos e da falta de privacidade e não gosta de facultar dados pessoais na internet. Mas vê as novas TIC de forma positiva e ressalta frequentemente os seus benefícios. Refere que a internet mudou bastante a sua experiência de viagem.

Para além das pesquisas sobre as viagens, Alfredo usa a internet também para dar uma olhadela nas notícias e, principalmente, para um conjunto de tarefas de gestão do quotidiano, como aceder a informação prática diversa, pesquisar sobre produtos, tratar das obrigações fiscais, consultar horários de transportes públicos, enviar leituras e fazer a gestão das contas da eletricidade, consulta o historial de receitas médicas, etc. Não obstante, Alfredo confessa ter por vezes algumas dificuldades no uso da internet, nomeadamente por via do inglês. Apesar de já ter visitado mais de cinquenta países, Alfredo não domina a língua inglesa, pelo que se chegou a inscrever na disciplina na universidade sénior, mas não correu muito bem. Agora está a tentar aprender alemão, também na universidade, e vai procurando aprender também com o apoio de aplicações de tradução online.

Alfredo diz que para si a internet é uma arma poderosíssima, mas só a usa para aquilo que lhe interessa e que sabe bem demarcar. Pesquisa em motores de busca e na Wikipédia, usa sites de serviços públicos e aplicações de utilidade prática, mas não usa a internet de forma minimamente significativa para redes sociais, compras, criar conteúdos ou expressar opinião.

Matilde, a entusiasta da internet; a internet cultura, opinião e comunicação

(trajeto de contacto com as TIC: tendencial; modo de relação: integral)

Matilde tem 70 anos, um ar jovem, está reformada e é de Lisboa, onde vive com o marido. Matilde foi produtora de conteúdos culturais em rádio e televisão. Completou uma escolaridade equivalente ao atual ensino secundário, mas foi fazendo vários cursos ao longo da sua trajetória profissional. Esta entrevistada foi-se relacionando com as TIC por via profissional, ainda numa fase inicial (recorda quando substituíram as máquinas de escrever por computadores), e a continuidade do seu uso em casa é assumido com naturalidade, até porque a família também utilizava (o seu uso da internet data dos anos 90). Foi fazendo formações relacionadas com TIC e sempre teve apoio técnico no local de trabalho. Refere que adorava o trabalho que fazia e teve pena de se reformar, mas começou logo a "fazer coisas" e agora sente-se muito bem. Matilde é muito ativa, frequenta as aulas de Internet e Redes Sociais na universidade sénior. É uma forma de passar o tempo, estar com pessoas interessantes, aprofundar conhecimentos e combater o esquecimento, pois assim vais mais à internet e pratica mais.

O seu uso da internet reflete os seus interesses culturais, intelectuais, a sua postura ativa e interventiva. Na sua página de Facebook é visível que Matilde não se limita a partilhar conteúdos, ela faz questão de associar a cada conteúdo um comentário, dando a sua opinião e chamando muitas vezes a atenção para questões da atualidade e causas relevantes. Matilde interessa-se pela atualidade e por áreas como sociologia e história. Diz ler conteúdos com bastante interesse nas redes sociais, pois a sua atividade nesse contexto está bastante centrada num grupo de pessoas que conhece e que têm interesses e atividades relevantes. Quando os conteúdos têm interesse partilha-os para que cheguem a mais pessoas e se estenda a mensagem. Assina também petições, considerando a internet uma forma de melhor divulgação dos problemas sociais. É junto das fontes, jornais, pessoas de que tem referências que lê informação e textos do seu interesse na internet, tendo inclusivamente a assinatura de vários jornais no telemóvel. Não deixa contudo de recorrer também no quotidiano a motores de busca e aplicações mais práticas como o dicionário.

Matilde utiliza também a internet para falar com o filho que está no estrangeiro, por texto e por voz, com ou sem imagem, através do WhatsApp. Essa forma de contacto é uma grande mais-valia para si, valorizando muito essa possibilidade que as novas TIC trouxeram, e ainda mais quando nascer a sua neta, refere. Aproveita as redes sociais também para manter contacto com os colegas de trabalho e até reencontrar colegas do tempo da escola. Adicionalmente, toma conhecimento de vários eventos que a interessam através da internet, sendo o email uma forma de estar atualizada a esse respeito. Usa bastante a internet para manter o seu estilo de vida ativo e práticas culturais outdoor. Refere sentir-se "no meio das coisas".

Apesar de ter algum background, Matilde já foi vítima de vírus nas redes sociais e passou a ter mais cuidado nos mails que abre. Tem receio em usar o cartão de crédito para comprar "aquele vestido que é a sua cara", mas considera a hipótese de vir a usar outras soluções de pagamento, como os cartões virtuais, de que já ouviu falar. Gosta de enviar cumprimentos a hotéis ou restaurantes quando fica agradada com o serviço, mas quando tal não acontece também envia chamadas de atenção.

Matilde diz que a internet é como uma "droga", o tempo passa a voar e nem dá conta. É uma entusiasta da internet, que considera ser uma grande invenção que mudou completamente o mundo e a vida das pessoas. Comenta já nem se lembrar da sua vida antes da internet e dos telemóveis.