

# iscte

INSTITUTO  
UNIVERSITÁRIO  
DE LISBOA

---

## **Competências Digitais como Ferramenta para a Participação Cidadã Ativa na Terceira Idade**

Catarina Reis de Sousa

Mestrado em Serviço Social

Orientador:

Professor Doutor Pablo Álvarez-Pérez, Professor Associado

ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

Novembro, 2023



SOCIOLOGIA  
E POLÍTICAS PÚBLICAS

---

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

## **Competências Digitais como Ferramenta para a Participação Cidadã Ativa na Terceira Idade**

Catarina Reis de Sousa

Mestrado em Serviço Social

Orientador:

Professor Doutor Pablo Álvarez-Pérez, Professor Associado

ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

Novembro, 2023

## **AGRADECIMENTOS**

A concretização desta dissertação não seria possível sem o contributo de diversas pessoas, às quais quero prestar os meus agradecimentos.

Primeiramente, gostava de agradecer ao meu orientador, o Professor Doutor Pablo Álvarez-Pérez por todo o apoio prestado durante este percurso. A constante motivação aliada à boa disposição foram essenciais para a elaboração desta investigação.

De seguida gostaria de agradecer a todos os entrevistados pelo seu valioso contributo neste estudo e pelos testemunhos tão valiosos que tenho a certeza que contribuirão para um enriquecimento da nossa sociedade!

Um especial agradecimento às Assistentes Sociais das instituições em que realizei a investigação. Obrigada pela vossa constante disponibilidade e simpatia!

Aos meus pais, obrigada por serem o meu porto seguro e nunca me deixarem desistir dos meus sonhos. Aos meus avós, obrigada por terem acreditado sempre em mim. Apesar de já não estarem comigo fisicamente, a vossa força está sempre na minha memória e ajudou-me a concluir esta jornada.

Ao Gonçalo, obrigada por me fazeres evoluir como pessoa.

À minha amiga Cláudia, agradeço por seres uma pessoa incrível e uma enorme força de inspiração.

A todos que estiveram presentes durante esta fase com uma palavra de incentivo o meu muito obrigada!



## **Resumo**

Na atualidade, o exercício da cidadania ativa já não se limita à esfera física. A emergência da sociedade digital e das Tecnologias de Informação e Comunicação exige a extrapolação da cidadania para o digital, bem como o desenvolvimento de competências digitais para a sua efetiva concretização. No entanto, o desempenho da cidadania pode ser condicionado por desigualdades ou fatores de exclusão digital que condicionam o seu exercício e que não são exceção nas pessoas mais velhas.

A presente investigação, de índole exploratória, pretende averiguar como é percecionado o exercício da cidadania digital ativa pelas pessoas idosas, considerando as principais competências digitais por elas identificadas assim como quais os riscos mais expressivos para o seu desenvolvimento. Tendo em conta o Serviço Social Digital enquanto campo de intervenção especializado no empoderamento digital dos cidadãos, este estudo pretende desenvolver uma proposta metodológica de competências digitais para o exercício da cidadania digital ativa das pessoas idosas.

**Palavras-Chaves:** Cidadania Digital Ativa; Competências Digitais; Desigualdades Digitais; Serviço Social Digital



## **Abstract**

In today's world, the practice of active citizenship extends beyond physical realms. The advent of the digital society and Information and Communication Technologies necessitates the extension of citizenship into the digital sphere, along with the cultivation of digital skills to ensure its effective implementation. Nevertheless, the exercise of citizenship can be influenced by inequalities or factors of digital exclusion, which affect its execution and are no exception for older individuals. This exploratory research seeks to examine how elderly individuals perceive the practice of active digital citizenship. It considers their identification of key digital competences and the most significant challenges they face in developing them. In the context of Digital Social Work as a specialized field for enhancing digital empowerment among citizens, this study aims to propose a methodology for equipping elderly individuals with the digital skills necessary to engage in active digital citizenship.

**Keywords:** Active Digital Citizenship; Digital Skills; Digital Inequalities; Digital Social Work



## Índice Geral

AGRADECIMENTOS .....	iii
Resumo .....	v
Abstract .....	vii
Índice de Tabelas .....	xi
Índice de Figuras .....	xi
Siglas .....	xiii
Introdução.....	1
Capítulo I: Estado da Arte .....	3
Capítulo II: Quadro Teórico-Analítico.....	7
2.1    Cidadania Ativa.....	7
2.2    Cidadania Digital.....	8
2.3    Competências Digitais.....	10
2.4    Pessoas Idosas, Cidadania e Competências Digitais .....	11
2.5    Serviço Social Digital.....	12
Capítulo III: Métodos .....	15
3.1.    Campo Empírico, Universo e Amostra .....	15
3.2.    Lógica e Estratégia de Investigação .....	16
3.3.    Técnica de recolha de dados.....	16
3.4.    Técnica de análise dos dados.....	17
3.5.    Limitações do Estudo .....	17
3.6.    Aspetos éticos.....	18
Capítulo IV: Análise e discussão dos resultados .....	19
4.1    Caracterização sociodemográfica dos entrevistados .....	19
4.2    Dimensões da cidadania digital ativa e riscos para o seu desenvolvimento.....	20
4.2.1    O exercício cidadania ativa pelas pessoas idosas .....	21
4.2.2    O domínio político, civil e dos valores no mundo digital .....	23
4.2.3    A cidadania digital das pessoas idosas .....	25
4.2.4    A cidadania digital ativa e os riscos ao seu desenvolvimento.....	27

4.3	Competências digitais para o exercício da cidadania .....	28
4.4	A cidadania digital ativa e as competências digitais no discurso das pessoas idosas....	30
4.5	Proposta teórico-metodológica de competências digitais para a promoção da cidadania digital ativa das pessoas idosas face aos riscos para o seu desenvolvimento .....	32
	Conclusão .....	37
	Referências Bibliográficas .....	41
	Anexos.....	47
	Anexo A - Consentimento informado .....	47
	Anexo B– Guião de Entrevista.....	48
	Anexo C– Quadro Concetual .....	49
	Anexo D - Modelo de Análise.....	52
	Anexo E – Família de Códigos.....	53

## **Índice de Tabelas**

<b>Tabela 4.1:</b> Caracterização sociodemográfica dos entrevistados .....	19
<b>Tabela 4.2:</b> Competências Digitais para a Cidadania Digital Ativa.....	32

## **Índice de Figuras**

<b>Figura 4.1 :</b> Definição de cidadania de acordo com os entrevistados. Elaboração própria a partir da análise das entrevistas. ....	21
<b>Figura 4.2:</b> Dimensões da Cidadania Ativa (Política, Civil e Valores). Construção feita através da análise das entrevistas no programa MAXQDA. ....	22
<b>Figura 4.3:</b> Aplicabilidade da cidadania ativa no mundo digital (Dimensão Política, Civil e dos Valores). Construção feita através da análise das entrevistas no programa MAXQDA. ....	23
<b>Figura 4.4:</b> Domínios da Cidadania Digital (Presença Online, Bem-estar Online, Direitos Online). Construção feita através da análise das entrevistas no programa MAXQDA. ....	25
<b>Figura 4.5 :</b> Riscos ao desenvolvimento da cidadania digital ativa (Motivação, Uso, Acesso). Construção feita através da análise das entrevistas no programa MAXQDA. ....	27
<b>Figura 4.6 :</b> Competências Digitais: Elementares, Avançadas, Atitudes. Construção feita através da análise das entrevistas no programa MAXQDA.....	28



## **Siglas**

ABLA - Associação de Beneficência Luso-Alemã

UE – União Europeia

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico



## **Introdução**

O aparecimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) veio proporcionar a expansão da sociedade digital, possibilitando novas oportunidades de interação e participação entre os indivíduos (Llamas, 2014; López-Peláez & Marcuello-Servós, 2018a). Neste sentido, assiste-se a uma redefinição do conceito de cidadania, que, atualmente, para além de ultrapassar o conceito geográfico, possui um carácter mais ativo e crítico relativamente à sociedade envolvente (Choi, 2016; Ribble & Bailey, 2007; Ribble et al., 2004). Assim sendo, as competências digitais podem ser consideradas como componentes chave para a participação dos indivíduos na era digital e para o exercício da sua cidadania (Erstad, 2010; Organization for Economic Cooperation and Development [OECD], 2001).

No entanto, considerando o anteriormente exposto, torna-se necessário uma atualização da prática do Serviço Social, considerando não só uma intervenção por intermédio das tecnologias, como também uma análise reflexiva sobre situações de desigualdades e/ou exclusões digitais provenientes da era digital (López-Peláez & Marcuello-Servós, 2018a; López-Peláez et al., 2018). Considerando o foco da intervenção nas pessoas mais velhas, torna-se necessário estudar e refletir sobre o potencial das competências digitais para o exercício da sua cidadania na sociedade digital, atendendo não só aos fatores de risco ao seu desenvolvimento, como também às potencialidades que aquelas podem oferecer para o envolvimento e coesão social do grupo (Robles & Cano, 2019).

Desta forma, foi desenvolvida como pergunta de partida “De que forma as competências digitais podem contribuir para a promoção da cidadania digital ativa dos idosos e como podem ser incorporadas na prática do Serviço Social?”. Para resposta à questão desenvolve-se o seguinte objetivo geral “Sistematizar uma proposta teórico-metodológica de competências digitais para a promoção de uma cidadania digital ativa das pessoas idosas” e como objetivos específicos “Identificar as dimensões da cidadania digital ativa e os riscos para o seu desenvolvimento, relevantes para a prática em Serviço Social”; “Categorizar competências digitais nas suas dimensões elementares, avançadas e das atitudes”; “Analisar a relação entre a cidadania digital ativa e as competências digitais através do discurso das pessoas idosas.” A presente investigação tem como objeto de estudo as “competências digitais na promoção da cidadania digital ativa nas pessoas idosas”, pretendendo-se desenvolver uma proposta teórico metodológica de competências digitais que auxilie no exercício da cidadania digital ativa das pessoas idosas.

Assim, a presente dissertação encontra-se dividida em quatro capítulos. O capítulo I, Estado da Arte, com estudos realizados nos últimos 5 anos (2017-2022), relacionados com as desigualdades digitais, cidadania e competências digitais e com a área do Serviço Social.

O capítulo II, Quadro Teórico Analítico, desenvolvendo os conceitos de Cidadania Ativa, Cidadania Digital, Competências Digitais, bem como uma abordagem acerca das Pessoas Idosas, Cidadania e Competências Digitais e do Serviço Social Digital.

O capítulo III, relativo aos métodos, contendo o campo empírico, o universo e a amostra; a lógica e estratégica de investigação; a técnica de recolha de dados, a técnica de análise de dados (análise de conteúdo), as dificuldades e limitações encontradas e os aspetos éticos da investigação. Importa salientar o carácter qualitativo da investigação assente no método indutivo através de um estudo exploratório, mediante o desenvolvimento de entrevistas semi-estruturadas a pessoas idosas.

O capítulo IV incide sobre a Análise e Discussão dos Resultados considerando a análise das entrevistas realizadas e a teoria estudada. Após a caracterização sociodemográfica dos entrevistados, os resultados são apresentados de acordo com os objetivos específicos estruturados.

Por fim apresenta-se a conclusão da investigação considerando a resposta aos objetivos (gerais e específicos) estipulados e os principais resultados obtidos no decurso do estudo.

## Capítulo I: Estado da Arte

Para a elaboração do estado da arte sobre o tema escolhido, foram delineados os seguintes critérios na pesquisa de artigos científicos: 1) Publicados nos últimos 5 anos (2017-2022); 2) Relacionados com as desigualdades digitais, exclusão social, cidadania e competências digitais; 3) Relacionados com a área do Serviço Social. Considerando os critérios anteriormente mencionados e após a análise dos títulos e do *abstract* dos artigos, 27 foram analisados, destacando-se a diversidade de publicações dos continentes europeu, americano e asiático. Seguindo esta linha de raciocínio, os artigos foram classificados em três grandes categorias: Questões Sociais; Áreas de Intervenção e Prática Profissional do Serviço Social.

No que concerne ao campo das Questões Sociais, 7 artigos abordam as desigualdades e a exclusão digital, bem como a sua cumulatividade com o fenómeno da exclusão e isolamento social. Destes, 1 artigo de método misto refere as disparidades de acesso, competências e a apropriação das tecnologias como fatores de influência negativa para as desigualdades e exclusão digital (Lapa & Vieira, 2019). Segundo uma análise estatística, os autores concluem um maior peso das desigualdades digitais nos indivíduos com idade avançada; pouco escolarizados; residentes em zonas rurais e em situação de desemprego. Também, um estudo de carácter quantitativo aplicado a residentes do Reino Unido, adiciona o rendimento do agregado como fator explicativo da exclusão digital (Ragnedda et al., 2022).

Czaja e Urbaniec (2019), através do método misto, apontam o baixo nível de competências digitais, o uso inefetivo das tecnologias e a falta de motivação como fatores explicativos da exclusão digital dos trabalhadores da União Europeia.

Outro estudo de foro qualitativo analisa a perpetuação das desigualdades digitais nas situações em que se verifica exclusão social, tendo em consideração as restrições criadas no acesso ao emprego, à educação, à saúde e aos serviços sociais (Molala & Makhubele, 2021). Provecho-Gutiérrez, et al. (2021), recorrendo-se do método misto, analisam uma comunidade espanhola em situação de exclusão social, concluindo a sua maior vulnerabilidade ao nível do emprego, habitação e saúde, bem como significativas desigualdades digitais face ao acesso e uso das tecnologias. Kalenda e Kowaliková (2020), usando o mesmo método, investigam crianças em desvantagem escolar durante o período da COVID-19. O baixo estatuto socioeconómico e a segregação socioespacial das suas famílias são apontados como fatores preponderantes para a sua exclusão social, culminando com desvantagens ao nível do acesso e uso das Tecnologias de Informação e Comunicação.

Por seu turno, entrevistas realizadas a pessoas idosas residentes numa comunidade rural na Nigéria, denotam o isolamento social deste segmento face à dupla exclusão (digital e social) destes aquando da pandemia COVID-19. O acesso limitado, a falta de competências no uso das tecnologias, a residência em localidades rurais e os baixos rendimentos são apontados como os principais fatores explicativos deste fenómeno (Ekoh et al., 2021). Ainda dentro do campo das questões sociais e considerando a expansão da sociedade digital, 6 dos artigos em estudo debruçam-se sobre a importância das competências e literacia digital para a cidadania digital (Aires et al., 2019; Avci & Durak, 2022; Beam,

et al., 2018; Millard, et al., 2018; Milenkova & Lendzhova, 2021; Park, 2018). Park (2018), recorrendo à análise de um questionário relativo às desigualdades digitais na Coreia do Sul, constata a correlação entre o estatuto socioeconómico dos indivíduos e a sua participação democrática online. Os imigrantes, as pessoas com deficiência, os beneficiários de prestações sociais, os desertores e os indivíduos em situação de desemprego são os grupos menos envolvidos na atividade democrática online. No entanto, o estudo deteta um crescimento da participação política online destes sujeitos aquando do desenvolvimento da sua literacia digital, nomeadamente o nível das competências operacionais, informacionais e estratégicas. Beam, et al. (2018), no decorrer de um estudo misto, averiguam o papel do interesse político, da educação e das competências digitais na reprodução das desigualdades de participação democrática online dos cidadãos norte-americanos. Os autores concluem uma relação positiva entre um maior nível de competências digitais e interesse político e o acesso à informação política, mediante um maior alcance e partilha de notícias online. Salientam simultaneamente a relevância das competências digitais para o incremento do envolvimento democrático dos indivíduos com menores níveis educacionais. Um estudo de caso relativo a imigrantes idosos, revela a importância da literacia digital para o ensino de competências digitais e consequente exercício da cidadania digital. Dentro dos principais benefícios destacam-se o maior envolvimento social através da comunicação com familiares e amigos e o acesso à informação e serviços online (operações bancárias, serviços de saúde, compras online). (Millard et al., 2018). Avci e Durak (2022) analisam a evolução do comportamento digital dos estudantes universitários antes e durante o período pandémico. Tendo em conta o acréscimo do uso das redes sociais no período analisado, os autores justificam a necessidade do desenvolvimento da cidadania digital dos estudantes, através do uso ativo e efetivo dos ambientes digitais; do acesso e uso ético de informação online e mediante o desenvolvimento de estratégias de pesquisa informacionais. Milenkova e Lendzhova (2021) através de um estudo qualitativo recorrendo ao método do focus group e da análise documental, salientam a cidadania digital como a participação ativa a nível social, profissional e cívico, destacando a participação democrática, as oportunidades de comunicação e os salários como as suas principais dimensões. Referem igualmente a importância da literacia e das competências digitais para o envolvimento social, o acesso fiável à informação e o desenvolvimento da carreira profissional. Por último, Aires et al. (2019), analisam programas de inclusão digital em Portugal e Espanha. Frisam a literacia digital enquanto processo educativo, destacando a relevância das competências digitais para a possibilidade de uso das tecnologias em diversos contextos. Os casos práticos apresentados no estudo revelam a importância destes dois fatores para a cidadania, demonstrando modificações de hábitos ao nível educativo, nas relações sociais e no envolvimento comunitário dos participantes.

Oito artigos fazem menção a áreas de intervenção do Serviço Social. No que concerne ao envelhecimento, um estudo de carácter qualitativo faz referência à necessidade de especialização do Serviço Social Gerontológico a nível tecnológico, com o intuito de fomentar o ensino de competências digitais às pessoas mais velhas. De entre as principais vantagens elencadas destacam-se o estímulo da

comunicação, das relações intergeracionais, assim como uma maior participação e coesão social para este grupo (Robles & Cano, 2019). No seguimento do raciocínio, dois dos artigos referem a mais-valia da implementação de programas de ensino de competências digitais a idosos lecionados por jovens. Para além da redução das desigualdades digitais e do isolamento social dos mais velhos, é constatável a redução da tecnofobia e o incremento da confiança e eficiência no uso das tecnologias. A troca de conhecimento intergeracional e a redução dos estereótipos face às pessoas mais velhas são igualmente mencionados (Breck, et al., 2019; Lee & Kim, 2019). Face à intervenção do Serviço Social com crianças e jovens, Fernández-de-Castro, et al. (2021), numa revisão de literatura, referem a relevância da análise dos fatores socioeconómicos perpetuadores das desigualdades na apropriação das TIC pelos mais jovens, mencionando a importância do ensino de competências digitais para o exercício de uma cidadania ativa. Picornell-Lucas & López-Peláez (2022) atendendo à necessidade de proteção das crianças e jovens no ambiente digital definem um modelo de intervenção profissional baseado em três passos: a democratização do acesso a plataformas digitais; a defesa dos direitos humanos face aos riscos do mundo virtual e o treino de competências digitais para crianças e jovens para um exercício seguro da cidadania digital. López-Peláez et al. (2020) num estudo misto, sustentam a influência mútua exercida entre assistentes sociais e os jovens: por um lado, o papel do Serviço Social no ensino de competências digitais aos mais jovens, e, por outro, o uso de tecnologias por este segmento estimulador do crescimento do Serviço Social Digital. Relativamente à intervenção comunitária, Diez (2018), ao usar um exemplo de um estudo de caso realizado numa região espanhola, evidencia a importância do Serviço Social digital mediante os projetos de inclusão digital. A autora salienta a importância da incorporação das tecnologias para a empregabilidade dos sujeitos, o reforço dos laços comunitários, a redução dos estereótipos bem como a inclusão digital e social ao nível da comunidade. A intervenção tecnológica comunitária é igualmente referenciada num estudo qualitativo realizado durante a pandemia da Covid-19. Destacam-se efeitos positivos ao nível da resiliência, da construção de laços comunitários e da promoção de um estilo de vida ecológico (Wang et al., 2022).

Relativamente à prática profissional, Sanders e Scanlon (2020), num estudo correlacional, ao analisarem as desigualdades digitais na sociedade norte-americana e a sua incidência face aos fatores tradicionais de desigualdade, defendem o acesso à internet como um direito humano fundamental. Para tal, propõem um modelo de advocacy a ser mobilizado pelo Serviço Social: a causa defendida passa pelo acesso universal e económico à internet, sendo indispensável a articulação com atores locais mediáticos e governamentais para a implementação de programas de acesso digital. Mathiyazhagan (2021), reflete acerca dos desafios colocados aos direitos humanos com a emergência das tecnologias, referindo o acesso limitado e as desigualdades de oportunidades na esfera tecnológica, o abuso online, o bullying, a vigilância eletrónica nas redes sociais e o preconceito existente no reconhecimento facial das pessoas de cor. O autor salienta três ações do Serviço Social para a defesa dos direitos humanos no mundo online: o acesso universal à internet e à tecnologia como um direito humano fundamental; a garantia de tecnologias inclusivas e seguras para os grupos marginalizados e ações de advocacy na

promoção dos direitos digitais universais. Define assim um conjunto de valores a serem adotados pelos assistentes sociais para a garantia de comunidades online inclusivas e seguras: Consciência Cultural; Diversidade Social; Inclusão Linguística; Dignidade; Conhecimento Indígena; Participação Comunitária e Direitos Humanos.<sup>1</sup>

Considerando a digitalização crescente da sociedade, novos desafios se colocam à prática do Serviço Social ao nível da atualização da sua intervenção com base nas tecnologias, bem como à necessidade de refletir novos processos de exclusão social decorrentes da era digital (López-Peláez & Marcuello-Servós, 2018a; López-Peláez et al., 2018). Assim, López-Peláez e Marcuello-Servós (2018a), justificam o Serviço Social Digital como um novo campo específico de atuação do Serviço Social que se recorre das tecnologias para a pesquisa e terapia online; formação profissional; monitorização de programas; avaliação de necessidades e desenho de programas através da tecnologia. López-Peláez, et al. (2018), mediante uma meta-análise, propõem recomendações para a implementação das tecnologias no Serviço Social. Destacam a necessidade de formação dos profissionais no uso das tecnologias; a participação no desenvolvimento de novos instrumentos tecnológicos a serem usados na prática; o envolvimento no currículo escolar dos estudantes de Serviço Social e as considerações éticas a ponderar no uso das tecnologias. Em consonância com o afirmado anteriormente, García-Castilla et al. (2019), desenvolvem um modelo de 9 competências digitais a serem adotadas pelos assistentes sociais: Sistematização e organização de recursos no campo de intervenção; Interação e atenção às necessidades dos grupos afetados; Criação de aplicações dinâmicas para os grupos sociais; Trabalho e cooperação em redes; Conhecimento sobre o ambiente digital e plataformas e-learning; Comunicação eficiente no ambiente digital; Coordenação de equipas de trabalho no ambiente digital; Realização de pesquisas práticas e Visão estratégica para a incorporação de tecnologias no Serviço Social. Por último, Mishna et al. (2021), por intermédio da aplicação de questionários a assistentes sociais no Reino Unido, Canadá, Israel e Estados Unidos, destacam os limites do uso das redes sociais, da relação profissional-utente, o sigilo e a confidencialidade como os principais desafios éticos decorrentes do uso das tecnologias na prática profissional.

---

<sup>1</sup> Para um maior conhecimento sobre a aplicação destes valores na prática social conferir Mathiyazhagan (2021)

## Capítulo II: Quadro Teórico-Analítico

### 2.1 Cidadania Ativa

Tradicionalmente, o conceito de cidadania representava a filiação do sujeito a um determinado estado, e centrava-se na relação entre os direitos e as responsabilidades políticas, civis, económicas e sociais do indivíduo para com o Estado (Choi, 2016; Hoskins & Mascherini, 2009).

O paradigma de referência desta visão é Marshall, responsável pela formulação do conceito de cidadania baseado em três dimensões de direitos: direitos civis (relacionados com a justiça e as liberdades individuais); direitos políticos (associados à tomada de decisões) e direitos sociais (como o acesso à educação e à saúde) (Marshall, 1950, como citado em Hoskins & Mascherini, 2009). Com efeito, através desta linha de pensamento foram desenvolvidas as teorias contemporâneas da cidadania: a liberal, com ênfase nas liberdades individuais e nas oportunidades jurídicas dos sujeitos (Choi, 2016; Hoskins & Mascherini, 2009) e a teoria cívica-republicana com enfoque na participação dos cidadãos em comunidades políticas a nível local, estatal e/ou nacional (Abowitz & Harnish, 2006).

Atualmente, as teorias da cidadania evoluíram para uma vertente mais crítica, desafiadora das estruturas sociais existentes (Choi, 2016) e com um carácter comunitário, atendendo ao envolvimento ativo dos cidadãos na comunidade, enfatizando os direitos humanos e a justiça social (Lozano-Díaz & Fernández-Prados, 2019). Assim, nos dias de hoje, é possível afirmar que a cidadania tem um carácter ativo e emancipatório, com um enfoque mais comunitário e participativo (Soares & Lopes, 2020).

Hoskins et al. (2006) define a “Cidadania Ativa para a Democracia” como a “Participação na sociedade civil, comunidade e/ou vida política, caracterizada pelo respeito mútuo e não-violência e de acordo com os direitos humanos e a democracia” (p.10). Estes mesmos autores desenvolveram um modelo de orientação de cidadania ativa baseado em quatro dimensões: Vida Política; Sociedade Civil; Vida Comunitária e Valores. A dimensão da esfera política engloba o domínio do estado e da democracia representativa, através da participação eleitoral, a representação das mulheres no parlamento nacional e o trabalho partidário (ex.: filiação partidária; doação de dinheiro; trabalho voluntário e participação em atividades partidárias). A dimensão civil inclui a ação política não governamental, em torno dos interesses e valores compartilhados pela coletividade. Encontra-se repartida pelas subdivisões de protesto, organizações de direitos humanos, organizações ambientais e sindicais. A dimensão da vida comunitária tem um cariz menos político, referindo-se a atividades orientadas para a comunidade envolvente e mecanismos de suporte da mesma. Encontra-se subdividida na ajuda não organizada, organizações religiosas, organizações empresariais, organizações desportivas, organizações culturais, organizações sociais, organizações de pais e professores. Por último, a Dimensão dos Valores compreende a importância dos Direitos Humanos, a democracia e a compreensão intercultural (Hoskins, et al., 2006).

Bee (2017) defende o conceito de cidadania ativa enquanto processo participativo dos cidadãos na democratização da sociedade, considerando o seu auxílio na formulação de políticas públicas e no envolvimento comunitário e político. Seguindo uma lógica *bottom-up*, a cidadania ativa pretende alargar as formas de participação, mediante o envolvimento da sociedade civil na solidariedade recíproca entre os seus membros ou através da contestação da ordem política vigente. Neste sentido, o envolvimento e a participação política e cívica são os principais componentes deste modelo. O envolvimento político compreende o comprometimento dos indivíduos com as instituições e os processos políticos. Por seu turno, o envolvimento cívico engloba o conjunto de interesses, sentimentos, opiniões do cidadão referente à comunidade envolvente. A participação política representa a influência direta dos indivíduos no domínio político e/ou formulação de políticas (ex.: votos; campanhas; protestos, etc.). Por último a participação cívica abarca o conjunto de atividades de ajuda mútua numa sociedade.

Na construção do modelo de análise, o conceito da cidadania ativa e as suas componentes serão explorados de acordo com uma compilação de dimensões, subdimensões e indicadores dos dois modelos previamente apresentados. Salientam-se as dimensões política e civil (repartidas, respetivamente em participação e envolvimento político e cívico), e a dimensão dos valores (Bee, 2017; Hoskins, et al., 2006). Na primeira dimensão mencionada, ao nível da participação política, terão especial ênfase indicadores relativos à votação em eleições; doação de dinheiro a partidos políticos; participação e afiliação em organizações ou partidos políticos; o envolvimento em petições; a presença em protestos e a participação em grupos online de foco político (Bee, 2017; Hoskins, et al., 2006). O envolvimento político compreenderá o acompanhamento de notícias de foro político; as crenças e valores políticos e a identificação e pertença a movimentos políticos. Na dimensão civil, a subdimensão da participação englobará a doação de dinheiro para instituições de caridade; a organização de atividades de angariação de fundos; a participação em petições e em organizações não políticas; a ajuda informal e a participação em organizações da comunidade. Por seu turno, a subdimensão do envolvimento contemplará indicadores como o acompanhamento de notícias cívicas; as crenças e valores cívicos e a identificação com movimentos e ideologias cívicas (Bee, 2017). Por último, a dimensão dos valores compreenderá o respeito pela Democracia, pelos Direitos Humanos e a Compreensão Intercultural (Hoskins, et al., 2006).

## **2.2 Cidadania Digital**

A sociedade digital despoletou o surgimento de novas oportunidades laborais, educacionais e de interação social entre os indivíduos, alargando o conceito de cidadania. Na atualidade, é sensato afirmar o redimensionamento deste conceito numa ótica global, que se estende para além dos limites geográficos de uma determinada região (Ribble & Bailey, 2007; Ribble et al., 2004).

A cidadania digital, como conceito que engloba práticas online e offline, compreende o desenvolvimento de competências, a responsabilidade social, o bem-estar, o envolvimento e a

participação dos indivíduos como cidadãos globais (Soares & Lopes, 2020). Seguindo a ótica da utilização da Internet como ferramenta para o desenvolvimento de atividades sociais online (Choi, 2016), a cidadania digital é definida por alguns autores como “a capacidade de participação na sociedade online” (Mossberger et al., 2008, p.1) mediante regras de comportamento adequadas no que concerne ao uso da tecnologia (Ribble et al., 2004). Na sequência da definição anteriormente apresentada, Ribble e Bailey (2007) definem um modelo de cidadania digital assente em nove dimensões: o acesso digital (participação eletrónica na sociedade); o comércio digital (compra e venda de produtos a nível eletrónico); a comunicação digital (troca eletrónica de informação); o ensino/ literacia digital (educação e aprendizagem sobre a tecnologia e o seu uso); a etiqueta digital (normas de conduta adequadas no mundo eletrónico); os direitos e as responsabilidades digitais (privilégios e comportamentos expectáveis com o uso das tecnologias); a lei digital (direitos e restrições respeitantes ao uso tecnológico); a saúde digital e bem-estar (bem-estar físico e psicológico aquando do uso das tecnologias digitais) e a segurança digital (precauções eletrónicas para garantir a segurança). Na mesma linha de raciocínio está situado o modelo de cidadania digital do Conselho Europeu, desenvolvido no âmbito do projeto da Educação para a Cidadania Digital, com o intuito de proporcionar às crianças e aos jovens as competências essenciais para uma participação ativa na sociedade democrática, tanto no domínio online como offline. Este modelo apresenta dez dimensões essenciais distribuídas por três grandes áreas: Presença online (acesso/inclusão; aprendizagem e criatividade; literacia da informação e dos media); Bem-estar online (ética e empatia; saúde e bem-estar; presença online e comunicação) e Direitos Online (participação ativa; direitos e responsabilidades; privacidade e segurança; consciência do consumidor) (Council of Europe, 2018). Em suma, a cidadania digital compreende “o envolvimento competente e positivo com as tecnologias digitais (criação, trabalho, partilha, socialização, investigação, jogo, comunicação e aprendizagem); a participação ativa e responsável (valores, competências, atitudes, conhecimentos) nas comunidades (locais, nacionais, globais) a todos os níveis (políticos, económicos, sociais, culturais e interculturais); e o envolvimento num duplo processo de aprendizagem ao longo da vida (em contextos formais, informais e não formais), continuamente defendendo a dignidade humana” (Frau-Meigs et al., 2017, p.15). Por último, Choi (2016), com base numa revisão de literatura e utilizando a metodologia de análise de conceito, identifica quatro categorias da cidadania digital: Ética Digital (comportamento adequado e responsável nas atividades realizadas na Internet); Literacia mediática de informação (acesso; competências digitais e capacidade psicológica); Participação e Envolvimento (económico, político, cultural e participação personalizada) e Resistência Crítica (ativismo político e crítica das estruturas de poder).

Para efeitos de construção do modelo de análise, utilizar-se-á uma compilação dos três modelos previamente descritos. Através dos dois primeiros modelos (Council of Europe, 2018 ; Ribble & Bailey, 2007) estruturar-se-ão as principais dimensões de análise: a Presença Online (relativa ao acesso e competências a desenvolver no espaço digital); o Bem-estar online (comportamento ético; competências de comunicação e interação e cuidados a ter com o uso das tecnologias) e os Direitos Online

(participação ativa na sociedade; direitos e responsabilidades no mundo digital; privacidade e segurança e procedimentos relativos ao comércio digital). No modelo de Choi (2016), será dado ênfase à dimensão da Participação e Envolvimento (incluída na subdimensão da participação ativa anteriormente mencionada). Apesar dos modelos de Ribble e Bailey (2007) e do Conselho Europeu (2019) contemplarem, respetivamente, as subdimensões da participação eletrónica na sociedade e da participação ativa, no primeiro caso, é dado um maior enfoque a programas de acesso às tecnologias digitais e à internet, enquanto o modelo do Conselho Europeu não explora possíveis indicadores de participação ativa.

### **2.3 Competências Digitais**

Em função do crescimento da sociedade em rede e do conseqüente fluxo de informação bidirecional entre os usuários e a internet, as competências digitais podem ser hoje consideradas essenciais na sociedade contemporânea (van Deursen & van Dijk, 2010) como componentes chaves para fazer face às desigualdades digitais e para a promoção da cidadania dos indivíduos (Erstad, 2010; OECD, 2001). De facto, o envolvimento no mundo digital já não se encontra unicamente dependente do acesso às tecnologias, mas predominantemente dos conhecimentos e competências dos seus utilizadores (Erstad, 2010). Neste sentido, a recomendação da Comissão Europeia destacou as competências digitais como uma das oito competências-chave para a aprendizagem ao longo da vida, permitindo “...a realização pessoal, um estilo de vida saudável e sustentável, a empregabilidade, a cidadania ativa e a inclusão social” dos cidadãos (p.4). Ainda segundo esta recomendação, as competências digitais caracterizam-se pelo uso confiante e responsável das tecnologias e a sua aplicação crítica ao nível da aprendizagem, trabalho e na participação da sociedade (European Union [EU], 2019). O Quadro de Competência Digital para os cidadãos (DigiComp) é a principal referência na União Europeia para o fomento das competências digitais, servindo igualmente de incentivo na formulação de políticas e ações de formação neste domínio. Este modelo, desenvolvido desde 2010, conta com cinco principais áreas: Literacia da informação (Articulação, organização, gestão e armazenamento de informação e de dados); Comunicação e Colaboração (Interação e participação na sociedade através de tecnologias digitais); Criação de Conteúdo Digital e conhecimento de direitos de autor; Segurança e Resolução de Problemas (Vuorikari & Kluzer, 2022).

Já Ala-Mutka (2011), desenvolve um modelo conceitual de competências digitais baseado em três áreas: Competências e Conhecimentos instrumentais (competências operacionais e competências ao nível do uso dos media); Competências e Conhecimentos avançados (aplicação aos media; competências estratégicas e objetivos pessoais) e Atitudes (criativas, interculturais, críticas, autónomas e responsáveis) no uso das competências estratégicas. A primeira área envolve a capacidade de uso seguro e intencional das ferramentas digitais e dos media. As competências e conhecimentos avançados implicam o uso das ferramentas digitais e dos media para tarefas específicas, as competências estratégicas a mobilizar nos

ambientes digitais e a integração de conhecimentos para propósitos pessoais. Por fim, o domínio das atitudes representa os modos de pensar e agir dos utilizadores e a sua aplicação no ambiente digital.

Por último, van Laar et al. (2017) desenvolvem um modelo de competências digitais para o século XXI, subdividido em competências digitais fundamentais (Tecnológica; Gestão da Informação; Comunicação e Colaboração; Criatividade; Pensamento Crítico; Resolução de Problemas) e competências digitais contextuais (Consciência Ética; Consciência Cultural; Autoaprendizagem; Flexibilidade; Aprendizagem ao Longo da Vida).

Com base numa compilação dos modelos previamente apresentados, serão estruturadas três principais dimensões de análise das competências digitais: a elementar, a avançada e a dimensão das atitudes. A primeira dimensão compreenderá os domínios essenciais que o cidadão deve conhecer no uso das ferramentas digitais: as competências operacionais/tecnológicas (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017); a literacia de informação (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017; Vuorikari & Kluzer, 2022); o desenvolvimento de conteúdos (Vuorikari & Kluzer, 2022) e as questões da ética e da segurança digital (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017; Vuorikari & Kluzer, 2022). Na dimensão das competências avançadas serão considerados domínios relacionados com a comunicação e colaboração entre os utilizadores (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017; Vuorikari & Kluzer, 2022); a participação cidadã através das tecnologias (Ala-Mutka, 2011; Vuorikari & Kluzer, 2022) e a capacidade de aprendizagem e resolução de problemas (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017; Vuorikari & Kluzer, 2022). A última dimensão compilará as principais atitudes a considerar no ambiente digital (Autonomia; Consciência Cultural/Intercultural; Flexibilidade; Aprendizagem ao Longo da Vida e Autoaprendizagem) (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017).

#### **2.4 Pessoas Idosas, Cidadania e Competências Digitais**

A crescente expansão da tecnologia na sociedade contemporânea obriga-nos a repensar o papel das TIC no quotidiano das pessoas idosas, em função do progressivo envelhecimento populacional aliado ao aumento da esperança de vida. Na atualidade, as TIC devem ser analisadas como ferramentas facilitadoras da participação e do envolvimento ativo dos séniores na sociedade, bem como instrumentos auxiliares no contrabalançar de déficits ou limitações decorrentes do processo do envelhecimento (Robles & Cano, 2019). No entanto, vários estudos apontam para a vulnerabilidade deste grupo às desigualdades e exclusão digital. Muitos idosos apresentam dificuldades no acesso às tecnologias e à internet, em função dos baixos rendimentos ou da vivência em zonas espacialmente segregadas, limitadoras do acesso à tecnologia. Por outro lado, os baixos níveis de escolaridade aliados à falta de competências e de literacia digital constituem-se igualmente como um entrave ao uso das TIC (Ekoh et al., 2021). Associado aos fatores anteriormente mencionados encontra-se a falta de motivação no uso das novas tecnologias. O declínio cognitivo e as dificuldades físicas; as barreiras ergonómicas; a falta de familiaridade e a complexidade do uso das tecnologias; o receio ligado à falta de privacidade, fraudes

e informações falaciosas e a sensação de exclusão do mercado de consumo são alguns indicadores que podem estar na base da falta de incentivo e rejeição no uso das TIC (Azevedo, 2019; Lee & Kim, 2019; Fischl et al., 2017; Robles & Cano, 2019).

Não obstante, quando sustentadas por apoio educacional, social e tecnológico apropriado, as tecnologias de informação e comunicação podem potencializar o envelhecimento ativo, a autonomia e a participação societal das pessoas idosas. Vários autores referenciam os principais fatores estimuladores no desenvolvimento da cidadania das pessoas idosas: envolvimento social (comunicação com familiares e amigos através das plataformas digitais e envolvimento em comunidades online/ fóruns de discussão); acesso a informação e serviços online (ex.: informações de saúde, acesso a serviços bancários, de administração pública, compras online); aprendizagem ao longo da vida (alfabetização digital; uso das TIC para propósitos de trabalho, empreendedorismo e desenvolvimento de atividades voluntárias na comunidade) e entretenimento (Ala-Mutka et al., 2008; Azevedo, 2019; Colombo-Ruano & González-González, 2022; Gil & Galvão, 2016; Millard et al., 2018).

Um estudo realizado na Suécia a cidadãos idosos participantes em workshops de educação digital, demonstra a sua percepção pessoal acerca das competências digitais necessárias para a vivência na sociedade digital. Seguindo o Quadro de Competência Digital para os cidadãos da União Europeia (DigiComp), os idosos destacam a importância da literacia de informação para a procura e avaliação da veracidade da informação encontrada online. As competências relacionadas com a comunicação e colaboração são igualmente apontadas como relevantes para a comunicação com familiares e amigos distantes; o acesso a serviços online (ex.: saúde) e a participação cívica online. Já as competências de segurança assumem um lugar de destaque face às preocupações das pessoas mais velhas com a fraude, o roubo da identidade e com questões relacionadas à dependência tecnológica e ao isolamento social. As competências associadas com a criação de conteúdos e resolução de problemas são pouco reconhecidas por este grupo etário, apesar destes mostrarem alguma preocupação na aprendizagem da resolução de problemas técnicos (ex.: reposição de password). No entanto, é de salientar a expressividade atribuída à competência da transação/ uso de serviços online. Apesar de não reconhecida no DIGICOMP, as pessoas idosas inquiridas no estudo assumem-na como vital para a participação na sociedade digital, considerando o funcionamento online de muitos serviços (ex.: agendamento de consultas, preenchimento de formulários de impostos, pagamento de serviços online) (Rose et al., 2020).

## **2.5 Serviço Social Digital**

Na atualidade, são notórias novas formas de interação e participação sociocomunitárias possibilitadas pela digitalização e pelo desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) (Llamas, 2014; López-Peláez & Marcuello-Servós, 2018a). Por outro lado, esta questão é por vezes acompanhada pelas desigualdades e exclusão digital, em função das diferenças de acesso, apropriação e conhecimento no uso das TIC (Lapa & Vieira, 2019; Llamas, 2014; López-Peláez & Marcuello-

Servós, 2018b) entre indivíduos com rendimentos, educação, idade, localização e fases da vida distintas. A exclusão digital pode ainda interligar-se à exclusão social, dadas as possíveis restrições criadas à participação dos indivíduos na sociedade e o seu acesso a recursos económicos, sociais, culturais e pessoais (Helsper, 2012).

Na era digital, avaliar as necessidades dos sujeitos implica um conhecimento relativo à sua acessibilidade às TIC, ao seu nível de competências digitais e ao tipo de conduta e interações estabelecidas online (López-Peláez & Marcuello-Servós, 2018a, 2018b). Assim, o Serviço Social Digital surge como um campo especializado do Serviço Social responsável pela averiguação das necessidades e o desenho de planos de intervenção que zelam pelo empoderamento dos indivíduos no meio digital. O espaço online configura-se como o principal objeto de análise da intervenção social, onde são analisados os principais riscos e oportunidades inerentes às tecnologias de informação e comunicação. Deste modo, as TIC devem ser utilizadas como ferramentas de alcance a grupos em situação de desvantagem social, estimulando a conectividade social e a união comunitária (Cappello, 2021; López-Peláez & Marcuello-Servós, 2021). De acordo com López-Peláez (2015, p. 44, como citado em López-Peláez & Marcuello-Servós, 2018b) o Serviço Social Digital implica o envolvimento das TIC na prática profissional, englobando o tratamento de cidadãos (a nível individual, grupal ou comunitário); a formação de profissionais de serviço social, a monitorização de programas e a pesquisa online. Llama (2014) destaca como principais objetivos do Serviço Social Digital: a participação comunitária e ligação às redes através do acesso à tecnologia e da alfabetização digital; a educação tecnológica para o uso saudável das TIC; o apoio terapêutico online e o trabalho das relações interpessoais; a promoção dos direitos humanos na internet e a informação online sobre os recursos disponíveis para os indivíduos. Neste sentido, assiste-se a uma redefinição da prática do Serviço Social por intermédio de formas inovadoras de diagnóstico e intervenção social, considerando o potencial das novas tecnologias para o desenvolvimento de novas metodologias, pesquisas e intervenções de foro digital.

López-Peláez, et al. (2020), destaca três maneiras de incorporar as TIC no Serviço Social: programas criados em web; práticas digitais (ex.: videoconferências e/ou emails) conciliadas com intervenções ao vivo; programas sustentados por jogos, rôbos ou ambientes virtuais. Riquelme (2018) evidencia as entrevistas e inquéritos assistidos por computador; grupos focais dinamizados em plataformas digitais; a netnografia; a produção de documentos online e os meios audiovisuais para registo de informação como técnicas inovadoras a empregar no ambiente digital. Castillo de Mesa (2021) refere a importância das ferramentas de mensagem instantânea (ex.: Telegram, Whassaap, etc.) como instrumentos facilitadores da troca de informação entre colegas ou com clientes; os serviços de videochamada (ex: Facetime, Skype, etc.) para a realização de reuniões ou o acompanhamento online dos utentes e as redes sociais como espaços de intervenção grupal e/ou comunitária, permitindo o acesso à informação, o incremento do capital social e das competências digitais bem como a integração e o empoderamento dos sujeitos (Castillo de Mesa et al., 2019; Castillo de Mesa & Jacinto, 2020; Castillo de Mesa, 2021; Riquelme, 2018). Riquelme (2018), destaca ainda as plataformas de petições sociais

para a mobilização dos indivíduos na defesa de causas online. López-Peláez (2015, como citado em López-Peláez & Marcuello-Servós, 2021), desenvolve um modelo de intervenção para o Serviço Social Digital fundamentado em seis fases. Na primeira fase, do diagnóstico, o assistente social avalia os recursos, as interações e limitações do cliente face ao ambiente digital. A fase posterior consiste na definição dos problemas, considerando uma abordagem sistémica de todos os elementos envolvidos. A terceira fase implica o design de soluções, contemplando o diagnóstico e os problemas anteriormente definidos. Segue-se o desenvolvimento e/ou uso de aplicações tecnológicas como parte integrante da quarta fase, ao encontro dos objetivos da intervenção. A quinta fase é destinada à avaliação da intervenção e por último, a sexta fase destina-se a propostas de melhoria em função da metodologia empregue e dos resultados obtidos. Em suma, as TIC podem apresentar inúmeras vantagens para a prática do Serviço Social, proporcionando uma maior eficiência organizacional, o trabalho colaborativo através do networking; a partilha e gestão de conhecimento e a digitalização da informação (Riquelme, 2018). Possibilitam ainda formas de comunicação diretas e rápidas para com os clientes, uma maior disponibilidade de recursos em formato online e oportunidades de inclusão (Mateo et al., 2021; Llamas, 2014). No entanto, é necessário atentar às questões éticas decorrentes do uso das tecnologias, como o sigilo, a confidencialidade e os limites da relação entre profissional e utente (Mishna et al., 2021), bem como aos casos de pirataria, desinformação, desumanização e roubo de identidade (López-Peláez & Marcuello-Servós, 2018b).

Seguindo o anteriormente exposto, o modelo de análise relativo ao Serviço Social Digital basear-se-á em quatro dimensões: a) campos de intervenção; b) objetivos; c) modelo para a prática e d) ferramentas de intervenção. A primeira compreenderá o tratamento de cidadãos; a formação de profissionais de serviço social; a monitorização de programas e a pesquisa online (López-Peláez, 2015, p. 44, como citado em López-Peláez & Marcuello-Servós, 2018b). A dimensão dos objetivos albergará a participação comunitária e a ligação a redes; a educação tecnológica; o apoio terapêutico online; a promoção dos Direitos Humanos na internet e a informação sobre recursos (Llama, 2014). De seguida, a dimensão do modelo incorporará as fases do diagnóstico; da definição de problemas; do design de soluções; do desenvolvimento ou uso de aplicações tecnológicas; da avaliação e da proposta de melhoria (López-Peláez, 2015, como citado em López-Peláez & Marcuello-Servós, 2021). Finalmente, a dimensão das ferramentas reunirá as mensagens instantâneas; os serviços de videochamada; as redes sociais; os emails; os programas em web; os programas baseados em jogos/robots/ambientes digitais e as plataformas de petições digitais (López-Peláez et al., 2020; Castillo de Mesa, 2021; Riquelme, 2018).

### **Capítulo III: Métodos**

O segundo capítulo da dissertação irá centrar-se na apresentação dos métodos para a elaboração da pesquisa empírica do estudo em causa. Partindo da pergunta de investigação “De que forma as competências digitais podem contribuir para a promoção da cidadania digital ativa dos idosos e como podem ser incorporadas na prática do Serviço Social?”, a presente investigação tem como objeto de estudo as “competências digitais na promoção da cidadania digital ativa nas pessoas idosas”. Para tal, este capítulo definirá como objetivos específicos da investigação em curso: Identificar as dimensões da cidadania digital ativa e os riscos para o seu desenvolvimento, relevantes para a prática em Serviço Social; Categorizar competências digitais nas suas dimensões elementares, avançadas e das atitudes; Analisar a relação entre a cidadania digital ativa e as competências digitais através do discurso das pessoas idosas.

#### **3.1. Campo Empírico, Universo e Amostra**

Relativamente ao campo empírico, encontram-se abrangidas duas instituições situadas em território nacional, no concelho de Cascais: a Associação de Beneficência Luso-Alemã (ABLA), enquanto Instituição particular de Solidariedade Social (IPSS), e a Cruz Vermelha Portuguesa (Delegação da Costa do Estoril), uma instituição humanitária não governamental. Estas instituições foram selecionadas face à sua atuação com pessoas idosas, objeto de estudo da presente investigação e devido à maior acessibilidade da investigadora às mesmas. Quanto aos sujeitos envolvidos evidenciam-se os utentes abrangidos nestas instituições, assim como outras pessoas idosas da comunidade, considerando o enfoque do estudo nesta população-alvo.

O universo de investigação englobará as pessoas idosas (com 65 ou mais anos), presentes nas instituições acima referenciadas bem como na comunidade. Neste universo excetuam-se aquelas que poderão não apresentar condições de participar no estudo (ex.: pessoas com demências ou outras dificuldades cognitivas). O método de amostragem será o não probabilístico, dada a subjetividade dos critérios de escolha. A seleção da amostra por conveniência justificar-se-á pelo facto das pessoas idosas selecionadas para a entrevista serem utentes das instituições selecionadas ou pessoas da comunidade com idade igual ou superior a 65 anos, capacidade física e cognitiva para a participação no estudo e terem autorizado e fornecido o seu consentimento livre e informado para a recolha e tratamento de dados da investigação (Aires, 2015; Coutinho, 2011).

A escolha de participantes com 65 ou mais anos presentes em instituições da comunidade justifica-se pelo facto de estas poderem ter um envolvimento mais ativo na sociedade, considerando o foco do estudo em torno da cidadania ativa. No total foram realizadas 19 entrevistas, das quais 12 correspondem a utentes da ABLA e 5 da Cruz Vermelha. Com o propósito de verificar a consistência dos resultados

foram realizadas duas entrevistas adicionais a idosos da comunidade envolvente. Em função da semelhança das respostas com as entrevistas realizadas anteriormente, a investigação foi concluída.

### **3.2. Lógica e Estratégia de Investigação**

A investigação em curso pode enquadrar-se enquanto um estudo exploratório, no sentido em que se pretende uma maior familiarização e entendimento do fenómeno estudado, considerando a inexistência de dados consolidados sobre realidade (Theodorson, G.A & Theodorson A.G, como citado em Piovesan & Temporini, 1995). Uma vez que é objetivo desenvolver uma proposta teórico-metodológica de competências digitais para o exercício da cidadania ativa das pessoas idosas e dado a inexistência de um modelo previamente definido, a investigação em curso enquadra-se neste tipo de estudo, dado que irá partir das dimensões estruturadas no modelo de análise (cidadania ativa; cidadania digital; competências digitais; desigualdades/exclusão digital; serviço social digital) para a sua elaboração.

A lógica de investigação encontra-se alicerçada no método indutivo, que parte da recolha de informações num terreno contextualmente inserido e onde os dados recolhidos vão posteriormente suportar a construção da teoria (Blaikie, 2000; Coutinho, 2011). A partir da observação direta das interações estabelecidas entre os indivíduos ou fenómenos sociais, são estabelecidos padrões e generalizações relativos à vida social (Tracy, 2013). Associado a este método encontra-se a estratégia qualitativa que prioriza a interpretação da complexidade do mundo social, recorrendo-se a técnicas de recolha de dados flexíveis e adaptáveis ao contexto em estudo. Considerando a subjetividade dos acontecimentos analisados, a pesquisa qualitativa preocupa-se em estudar e dar sentido à interação dos sujeitos com o mundo (Ravitch & Carl, 2016). Assim, a lógica indutiva revela-se adequada na presente investigação, valorizando a perspetiva dos entrevistados acerca dos principais domínios relativos à cidadania digital ativa e às competências digitais, bem como qual a sua realidade face às desigualdades/exclusão digital.

### **3.3. Técnica de recolha de dados**

Para a concretização dos objetivos de investigação delineados será utilizada a entrevista como técnica de recolha de dados (Aires, 2015). Este instrumento, através da interação entrevistador-entrevistado, possibilita um maior aprofundamento das experiências e pontos de vistas do entrevistado face ao tema estudado e possibilita uma análise comparativa em relação aos outros participantes (Ravitch & Carl, 2016). Na investigação em curso será privilegiada a entrevista semiestruturada. De carácter flexível, apesar de focada num tópico principal, este tipo de entrevista permite ao entrevistador adicionar novas perguntas ou explorar mais profundamente um tema em função das respostas do entrevistado, garantindo a reconstrução do documento (Ruslin et al., 2022). Como se pretende partir do ponto de vista das pessoas entrevistadas e considerando o carácter exploratório do estudo, a entrevista semiestruturada revela-se

como uma técnica adequada uma vez que, através das perguntas de caráter aberto e flexível, a investigadora irá perceber se as dimensões delineadas no modelo de análise ao nível das competências digitais e da cidadania digital ativa serão as mesmas identificadas pelos entrevistados, ou se existirão outras que não foram exploradas a nível teórico e que servirão de mote para o aprofundamento do tema e da construção da proposta teórico-metodológica. Desta forma, a construção das perguntas da entrevista semiestruturada irá seguir as categorias teóricas exploradas na literatura, explicitadas no ponto seguinte.

### **3.4. Técnica de análise dos dados**

A técnica de análise de dados presente nesta investigação passará pela análise de conteúdo. Esta consiste na categorização e agrupamento dos conceitos estruturantes do tema em análise, considerando a sua relação e o tipo de conclusões que podem ser adaptáveis ao contexto em estudo (Bengtsson, 2016; Newsome, 2016). Tendo em conta a centralidade da investigação em curso na cidadania digital ativa das pessoas idosas, será realizada uma análise de conteúdo categorial, seguindo as dimensões identificadas no quadro teórico analítico ao nível da cidadania ativa, cidadania digital; competências digitais e desigualdades e exclusão digital nas pessoas mais velhas. A cidadania será analisada nas suas vertentes política, civil e dos valores, considerando a sua expressividade no domínio físico e no digital (Presença Online; Bem-estar Online; Direitos Online). Por seu turno, as competências digitais serão exploradas nas esferas elementares, avançadas e das atitudes. As desigualdades e exclusão digital serão exploradas ao nível do acesso; uso e motivação.

Para tal será empregue um software para análise de dados qualitativos, nomeadamente o MAXQDA. Este programa viabiliza a transparência da investigação face à maior facilidade de rastreio e sistematização das informações obtidas nas entrevistas, garantindo a validade, precisão e confiabilidade dos resultados obtidos (Evers, 2011; Humble, 2012; Oliveira, 2011). O sistema de codificação utilizado para a análise no MAXQDA será baseado no parágrafo anteriormente descrito, em que a cada pergunta da entrevista corresponderá uma ou mais dimensões dos conceitos acima descritos. O mesmo poderá ser consultado em anexo.<sup>2</sup>

### **3.5. Limitações do Estudo**

Durante a elaboração da presente dissertação foram encontradas algumas dificuldades e limitações no decorrer do processo empírico da investigação. A principal debruça-se sobre o período de realização das entrevistas, entre meados junho e início de julho de 2023, influenciando a dinâmica das instituições escolhidas e conseqüentemente as atividades e participantes nelas envolvidos. Numa das instituições em causa, o grupo que iria participar na entrevista teve de ser alterado em função do fim da dinâmica de

---

<sup>2</sup> Conferir anexo C

que faziam parte. Isto obrigou a um reagendamento das entrevistas para o mês seguinte, onde apenas 5 entrevistas conseguiram ser realizadas. Na realização das entrevistas constatou-se igualmente alguma limitação nas respostas por parte de alguns participantes. Os mesmos mostraram dificuldade em responderem a algumas perguntas relativas aos domínios da cidadania, cidadania digital e competências digitais, decorrendo em respostas imprecisas e pouco ricas. Esta última situação acabou por influenciar o processo de recolha de dados, uma vez que, em algumas situações, os entrevistados pediam exemplos do que se referiam as perguntas, por não conseguirem interpretá-las corretamente, obrigando à menção de alguns indicadores da investigação.

### **3.6. Aspetos éticos**

Tal como afirma Carvalho (2016), os aspetos éticos de uma investigação são inerentes a todo o processo de pesquisa. Quando iniciada a investigação, para além da escolha do tema e do tipo de estudo, é preciso considerar os participantes envolvidos, a recolha de dados e a sua posterior divulgação. Assim sendo, toda a investigação deve ser regida por um conjunto de princípios éticos, a saber: a transparência; a autodeterminação; a autonomia e a confidencialidade (ISCTE-IUL, 2016). O princípio da transparência foi assegurado aquando do contacto com as instituições selecionadas, que foram informadas dos propósitos e objetivos da presente investigação, assim como todos os participantes envolvidos no estudo. O princípio da autodeterminação concretizou-se pela participação voluntária dos entrevistados após conhecimento do tema da investigação e do guião de entrevista. O seu bem-estar físico e psicológico foi tido em conta pela condução das entrevistas num espaço familiar e confortável. O princípio da autonomia foi assegurado em função da saúde mental e boa capacidade física e cognitiva de todos os entrevistados envolvidos no estudo, respeitando sempre o seu livre-arbítrio. Por fim o princípio da confidencialidade viabilizou-se pela leitura do consentimento informado no início da entrevista, onde os participantes autorizaram a gravação da mesma para os propósitos do estudo e onde foi garantida a não divulgação dos seus dados.

## Capítulo IV: Análise e discussão dos resultados

O presente capítulo irá incidir sobre a análise da ligação entre os estudos explorados no estado da arte e no enquadramento teórico-analítico e as entrevistas realizadas às pessoas idosas. Para tal, serão exploradas as dimensões delineadas no modelo de análise: 1) cidadania ativa; 2) cidadania digital; 3) competências digitais; 4) desigualdades/exclusão Digital; 5) serviço social digital; 6) pilares do bem-estar. Os resultados serão explorados em conformidade com os objetivos de investigação.

### 4.1 Caracterização sociodemográfica dos entrevistados

**Tabela 4.1:** Caracterização sociodemográfica dos entrevistados

Género		Idade		Estado Civil	
Feminino	14	65-74	4	Solteiro/a	3
Masculino	5	75-84	12	Casado/a	6
		85 e mais anos	3	Divorciado/a	4
				Viúvo/a	6
Escolaridade		Situação Profissional			
Ensino Básico	9	Reformado/a			19
Ensino Secundário	1				
Ensino Técnico-Profissional	2				
Ensino Superior	7				
Antiga Profissão <sup>3</sup>					
Doméstica/o					2
Trabalhadores não qualificados		Trabalhadores de Limpeza			2
Trabalhadores Qualificados da Indústria, Construção e Artesanato		Trabalhadores da transformação de alimentos, da madeira, do vestuário e outras indústrias e artesanato (empregado fabril)			2
Trabalhadores dos Serviços Pessoais, de Proteção e Segurança e Vendedores		Auxiliar de educadores de infância e de professores			1
		Cozinheiro/a			1
		Encarregado/a de Loja			1
Pessoal Administrativo		Empregado/a de Escritório Geral			1
		Operador/a de Central Telefónica			1
		Técnico/a de Secretariado			1
		Caixa Bancário			1

<sup>3</sup> Classificação Portuguesa das Profissões 2010 (INE, 2010)

Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas	Professor/a	2
	Engenheiro/a	1
	Contabilista	1
Profissões das Forças Armadas	Oficial da Marinha	2

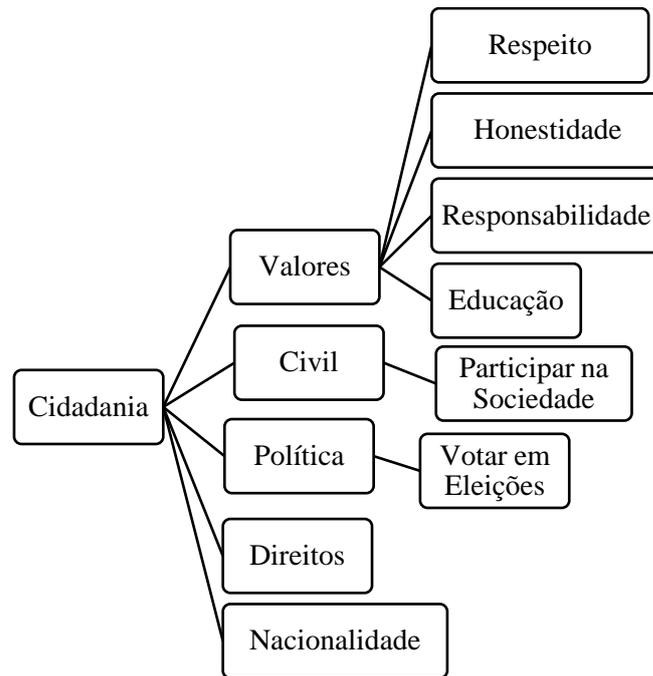
**Fonte:** Elaboração própria com base em INE, 2010

A nível sociodemográfico, é constatável uma predominância do género feminino (14) relativamente ao masculino (5) na amostra das pessoas entrevistadas. No que concerne à idade, destaca-se a primazia da faixa etária dos 75-84 anos (12), seguindo-se o intervalo dos 65-74 anos (4). Apenas 3 dos entrevistados compreendiam uma idade de 85 ou mais anos. O ensino básico (9) e o ensino superior (7) são os dois níveis de escolaridade com maior peso na amostra estudada, seguindo-se do ensino técnico profissional (2) e do ensino secundário (1). Todos os entrevistados se encontravam em situação de reforma (19). Quanto ao campo da antiga profissão, à parte de dois entrevistados que não exerciam atividade profissional, destacam-se uma miríade de profissões exercidas no período ativo, distribuídas por cinco categorias profissionais: Trabalhadores não qualificados; Trabalhadores Qualificados da Indústria, Construção e Artificies; Trabalhadores dos Serviços Pessoais, de Proteção e Segurança e Vendedores; Pessoal Administrativo; Especialistas das Profissões Intelectuais e Científicas e Profissões das Forças Armadas (INE, 2010).

#### **4.2 Dimensões da cidadania digital ativa e riscos para o seu desenvolvimento**

Para uma melhor compreensão, a análise do presente objetivo encontra-se repartida em três partes: o exercício da cidadania ativa na dimensão civil, política e dos valores; a sua aplicabilidade na esfera digital e os principais riscos ao seu desenvolvimento identificados pelos entrevistados.

#### 4.2.1 O exercício cidadania ativa pelas pessoas idosas

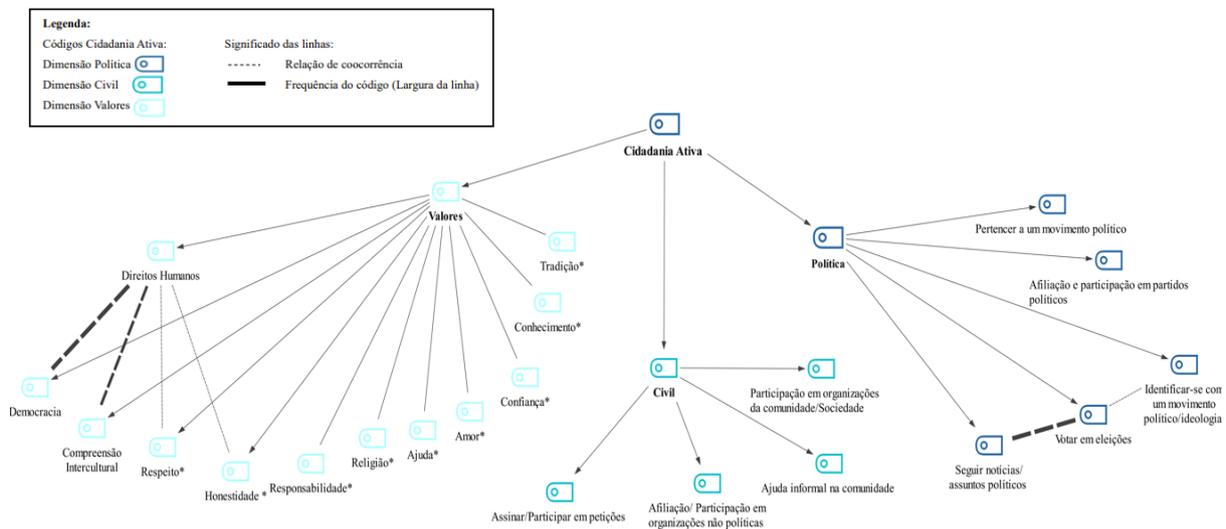


**Figura 4.1** : Definição de cidadania de acordo com os entrevistados. Elaboração própria a partir da análise das entrevistas.

Antes de se explorar as principais dimensões identificadas pelos entrevistados no exercício da cidadania ativa, é importante refletir sobre o que o conceito de cidadão para eles representa. De acordo com a imagem acima representada, é notável uma clara identificação das dimensões exploradas por Hoskins et al. (2006) no enquadramento teórico. Na sua maioria, quando questionados sobre o que significa ser cidadão, a maioria dos entrevistados identifica a dimensão dos valores, refletido em peso no valor do respeito “*Cidadão é todo aquele que tem que respeitar o outro. Quando não há respeito, ninguém se entende.*”(E8). A honestidade, a responsabilidade e a educação são valores associados igualmente identificados. Apesar de não explorados teoricamente, estes valores refletem novos conceitos surgidos da investigação. É possível observar a dimensão civil e política através da identificação da participação na sociedade e na votação em eleições enquanto requisitos de um cidadão “*Ser cidadão é participar, estar preocupado, acompanhar a vida das pessoas que estão na sociedade*” (E7), “*É a gente poder votar... já é ser uma cidadã.*” (E3). Destacam-se duas dimensões novas da cidadania não exploradas por Hoskins et al. (2006) e referidas por três dos entrevistados: a nacionalidade/pertença e os direitos “*Cidadão para mim é uma pessoa comum que está na sociedade e que é um elemento de um espaço em que habitam todas as pessoas*”(E18), “*Para mim ser cidadão é ter mais tranquilidade, obter os meus direitos...*” (E14).

Quando questionados se existiria diferença entre um cidadão e um cidadão ativo, a maioria afirma que este último apresenta um maior envolvimento na comunidade/sociedade envolvente “*A diferença é*

que o cidadão ativo tem uma contribuição muito mais presente no dia-a-dia da comunidade” (E12). O conceito de cidadão ativo é igualmente relacionado com a capacidade do voto, “Pois... cidadão ativo é mais para votar, não serve para mais nada” (E3) ou com o prosseguimento de uma atividade laboral e/ou intelectual “ O ativo é o que tem trabalho e aquele que pode estudar.” (E14).



**Figura 4.2:** Dimensões da Cidadania Ativa (Política, Civil e Valores). Construção feita através da análise das entrevistas no programa MAXQDA.<sup>4</sup>

Após a análise qualitativa das entrevistas é constatável que o exercício da cidadania ativa a nível político é maioritariamente exercido através da votação em eleições, com 18 respostas “A única coisa que faço é votar nas eleições”(E8). O acompanhamento de notícias de foro político é o segundo indicador mais representado, por 12 dos entrevistados. De facto, ao analisarmos a figura 1, esta situação é ilustrada pela largura da linha proveniente dos dois indicadores, demonstrando o maior número de citações e a sua prossecução em simultâneo, representada pelo tracejado “...vejo as notícias no canal 2 porque é curto, sintético e vai ao que interessa e voto sempre nas eleições” (E11). Segue-se a identificação com uma ideologia política “gosto do PS” (E2, E3); o envolvimento em movimentos políticos “Estive mas em África, ligado à independência de Angola”(E9); “...no 25 de abril, participei ativamente...”(E10) e a pertença em partidos políticos “Depois de me reformar da marinha inscrevi-me num partido e concorri como cabeça de lista à assembleia da junta de freguesia.” (E7).

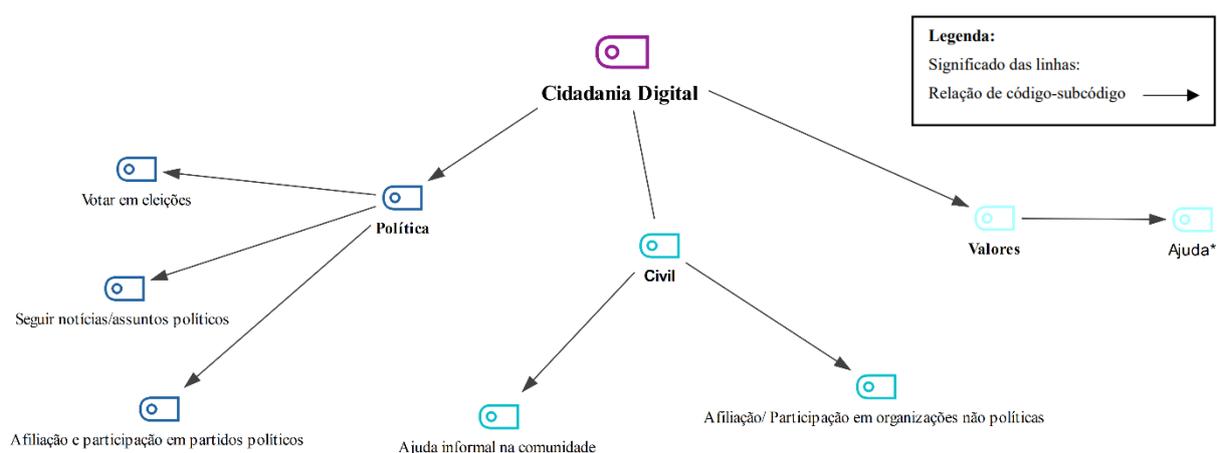
A nível civil, o exercício da cidadania ativa revela-se maioritariamente pela participação em organizações da comunidade, com 15 respostas. Segue-se a ajuda informal na comunidade “Ajudo sempre que posso alguém que precise” (E15), com 5 respostas, a participação em organizações não políticas (E7, E8, E11, E16) “...cheguei a participar em organizações sindicais...”(E8) e a participação em petições “ Olhe antigamente fazia peditórios contra o cancro” (E19).

<sup>4</sup> Conferir Famílias de Códigos no Anexo E

Relativamente aos valores identificados por Hoskins, et al. (2006), os Direitos Humanos e a Democracia são os valores mais identificados para o exercício da cidadania, seguindo-se da Compreensão Intercultural, representados pela largura da linha negra. Através do mapa concetual é observável uma ligação entre os Direitos Humanos, a Democracia e a Compreensão Intercultural, simbolizada pela linha tracejada, expressando a sua correlação. De facto, os mesmos são mencionados simultaneamente por 4 entrevistados “...e também os direitos humanos é inerente à democracia e o respeito pelas outras culturas com certeza... uma pessoa que seja equilibrada e bem educada socialmente considera todas essas vertentes”(E11).

Para além dos valores identificados por Hoskins, et al. (2006), outros valores surgiram quando associados ao conceito de cidadania. Seguindo a visão de Gouveia (2003), que associa os valores à satisfação de determinadas pré-condições ou necessidades básicas, um valor importante para os entrevistados trata-se do respeito associado à pré-condição da disciplina e obediência para com os outros. Este valor é referido em conjunto com os Direitos Humanos, a Democracia, a Compreensão Intercultural e a Honestidade por 1 entrevistado “É saber respeitar, a honestidade, a democracia, o respeito pelos direitos humanos e culturas também.” (E4). Segue-se a honestidade (E1,E4,E10, E17), a responsabilidade (E1) e a confiança (E11) como pré-condições e valores essenciais no estabelecimento de relações com os demais e para o exercício da cidadania. Dos restantes valores identificados, destacam-se aqueles relacionados com as necessidades de segurança, como a religião (E18) e o apoio social/ajuda (E19); os associados à necessidade de amor e pertença (E16); os ligados às necessidades cognitivas, como o conhecimento (E8) e os classificados como pertencentes à pré-condição de disciplina, como a tradição (E7).

#### 4.2.2 O domínio político, civil e dos valores no mundo digital



**Figura 4.3:** Aplicabilidade da cidadania ativa no mundo digital (Dimensão Política, Civil e dos Valores). Construção feita através da análise das entrevistas no programa MAXQDA.

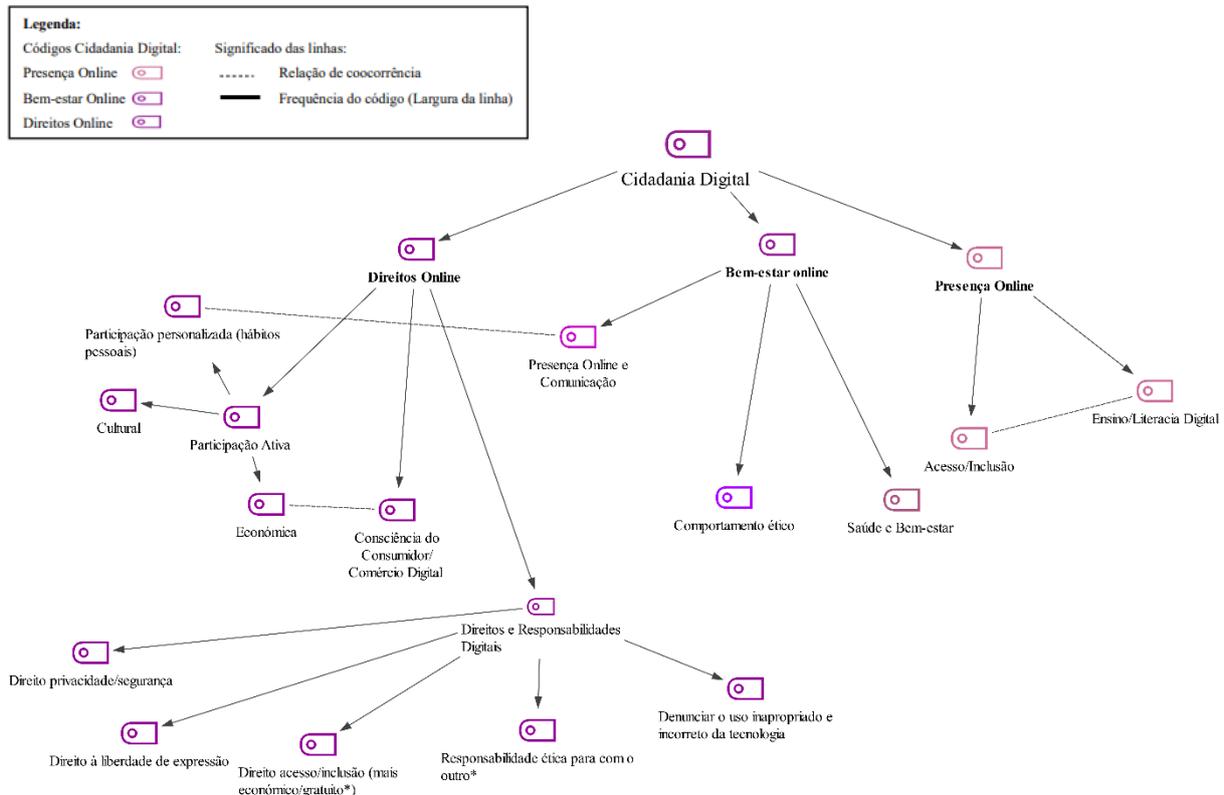
Quando questionados sobre a aplicabilidade do domínio político no mundo digital, 2 dos entrevistados percecionam o mundo digital como uma ferramenta útil para votar em eleições “Era só para votar” (E3,

E4), e 3 para seguir notícias “*acho que pode ser uma coisa boa, eu tenho computador e internet e costume seguir notícias do país e da política*” (E8,E9,E11). Um entrevistado revelou a aplicabilidade do digital ao nível político na divulgação da atividade política do partido que fazia parte “*Eu quando concorri para cabeça de lista fui muito pró ativo nesse sentido e mandava coisas para os cidadãos da região através dos endereços eletrônicos. Fazia divulgação do trabalho do partido e das nossas propostas*”(E7). No entanto, 9 afirmam não ter interesse no envolvimento político “*Para política não quero nada*” (E5); “*No mundo digital para o mundo político nunca... e cada vez menos*” (E16) “. Para 2 dos entrevistados, a falta de participação deve-se à ausência de competências “*Não fazia nada porque eu não sei mexer nisso.*” (E1); “*No mundo digital acho que não, porque eu sei pouco...*”(E17). O declínio cognitivo (E6) e a falta de acesso a equipamentos eletrônicos (E18) são igualmente apontados por 2 entrevistados como a razão para a falta de participação política no mundo digital.

Sobre a aplicabilidade da dimensão civil no mundo digital, 5 dos entrevistados declaram não saber como se poderiam envolver. Já 6 dos respondentes reiteram que não o fariam, “*Não...o que eu faço na comunidade não o faria na internet*” (E5). No entanto, 5 constatam que o mundo digital seria útil para auxiliar os outros, “*Se pudesse, estaria ligado à assistência às outras pessoas e auxiliar quando fosse necessário*” (E9). O auxílio através do ensino (E14) e a divulgação de assuntos da comunidade (E17) foram também referidos como atividades a serem consideradas no mundo digital na dimensão civil. Um dos entrevistados refere utilizar o mundo digital para divulgar a atividade do núcleo do qual é membro “*Eu participo porque nós fazemos a divulgação da atividade do nosso núcleo na internet*”(E7).

Ao serem questionados sobre como aplicar os valores identificados no mundo digital, 7 inquiridos afirmam não saber como o fazer “*Acho que sim...para ver se fica qualquer coisa, agora como não sei...*” (E17). Já 10 reiteram a sua aplicabilidade aquando da presença no mundo digital “*Com certeza, é preciso ter estes valores em conta quando estamos na internet seja para que motivos for*” (E7); “*É, porque o mundo digital apanha tudo e todos e, portanto, temos de ter estes valores.*” (E8). O auxílio aos outros é apresentado como uma forma de concretização dos valores no mundo digital por 1 entrevistado “*Acho que sim. Arranjando vários trabalhos e ajudando os outros*” (E19). Por fim, um dos entrevistados nega a ligação dos valores ao mundo digital “*Eu tenho a impressão que o mundo digital ultrapassa estes valores e ultrapassa-nos a todos*” (E10).

### 4.2.3 A cidadania digital das pessoas idosas



**Figura 4.4:** Domínios da Cidadania Digital (Presença Online, Bem-estar Online, Direitos Online). Construção feita através da análise das entrevistas no programa MAXQDA.

Quando questionados sobre o que seria necessário para participar na sociedade online (Presença Online), a maioria dos entrevistados refere o Acesso/Inclusão como o principal requisito, com 15 respostas “*Ter computador, internet...*” (E4); “*Olhe temos de ter acesso às tecnologias...*” (E7). Relacionado com a anterior, e interligado com uma linha tracejada, encontra-se o ensino e a literacia digital como a segunda dimensão mais referida pelos participantes, com 12 respostas. Dentro desta, os entrevistados referem a necessidade de saber avaliar a informação encontrada online e o de desenvolvimento de um espírito crítico no mundo digital, “*...acho importante saber o ver o que é que é verdade e o que é mentira...*” (E5); “*...além disso acho importante que haja meios de modo a sensibilizar as pessoas para criarem um espírito crítico às coisas que lhes aparecem online... às vezes dizem-me “viste aquela notícia?” e eu respondo “epa mas isso é mentira, a gente vê logo!”*” (E7);

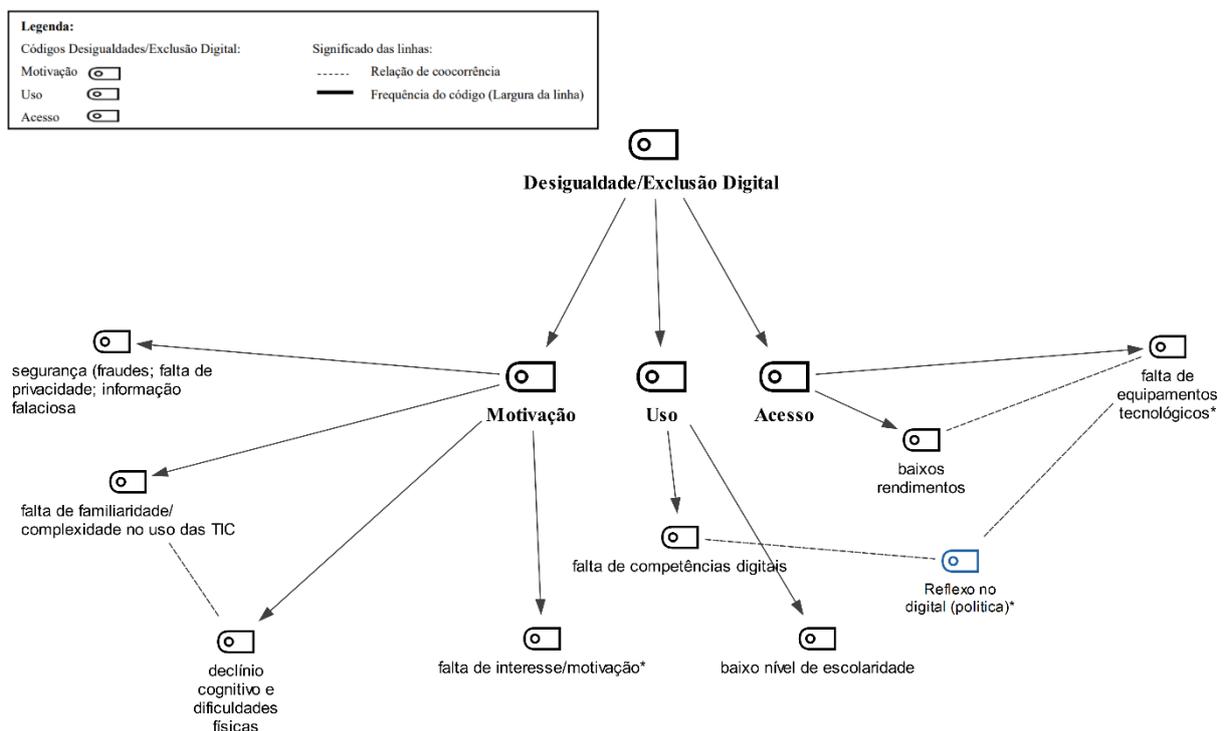
Seguindo para a dimensão do bem-estar online, é consensual entre a maioria dos entrevistados um comportamento online ético para com os demais, assente na noção de respeito “*O respeito é fundamental, seja online, seja pessoalmente. As pessoas deviam-se respeitar sempre umas às outras...*” (E15); A saúde e o bem-estar foram igualmente identificadas como relevantes para 14 dos entrevistados, sobretudo quando questionados acerca dos riscos inerentes ao uso das tecnologias “*Cria-se dependência... cria-se sei lá... cria-se uma coisa que a pessoa já não sabe viver sem aquilo*” (E1), “*A*

*dependência em demasiado...sobretudo nos jovens mas principalmente nos velhos...quando não têm nada para fazer em casa...*” (E14). A dependência (psíquica) e o vício das tecnologias é uma realidade assumida por 13 dos entrevistados. Um inquirido revela mal-estar físico com o uso excessivo das tecnologias “*Eu quando estou mais tempo no computador, pareço que sinto assim uma coisa no coração, não me sinto assim muito bem...*” (E17). Ainda dentro desta dimensão, a presença online e comunicação destacam-se no exercício da cidadania digital das pessoas entrevistadas, estando diretamente ligadas com o uso diário da tecnologia “*Utilizo para falar mais com os meus filhos e com a família (E5)*” ; “*Olhe utilizo para comunicar com pessoas de família que estejam cá no estrangeiro ou amigos estrangeiros que tenha conhecido nas minhas andanças e que ainda mantenha contacto com eles...*” (E9). De facto, ao analisarmos o mapa concetual acima exposto, é possível conferir a correlação entre este subdomínio e a participação ativa personalizada (Direitos Online), através da linha tracejada. Para além da comunicação, a participação personalizada online manifesta-se ainda para propósitos de entretenimento “*Eu tenho uma tablet para fazer sopa de letras para eu adormecer...*” (E1); “*...de resto depois é jogar às cartas ou outro jogo qualquer.*” (E3), para acompanhar notícias “*Como disse, uso a internet e o computador mais para ver notícias...*” (E8), “*De manhã para ler os jornais, portugueses, franceses, ingleses...*” (E10) e para a pesquisa de informação “*...pesquisar quando tenho uma dúvida...*” (E15), “*utilizo muito o computador e a internet para ir ao google, digito dúvidas e pesquiso para aprender...*” (E17). A participação económica a nível digital concretiza-se maioritariamente através do pagamento de contas online (E4, E7, E9, E10, E13, E15) “*...pago as minhas contas pela internet...*” (E4), “*Faço o IRS e muitos pagamentos faço por multibanco ou online...*” (E7) e do comércio digital (E10, E11, E12, E13) “*Também umas compras online, ainda agora comprei uns sapatos, parece uma pantufa! Eu compro tudo*”(E12). Dois dos entrevistados utilizam a tecnologia para propósitos culturais “*...ver programas culturais, sobretudo ballet e teatro.*”(E9) , “*...estou a utilizar a tecnologia e um programa para catalogar as centenas de livros que tenho...*”(E10).

Quando questionados acerca dos direitos e responsabilidades que um cidadão deve ter online, o direito à privacidade e segurança é o mais mencionado pelos entrevistados “*Temos direito a que a nossa informação pessoal não seja exposta a todos*” (E7), “*Olhe principalmente segurança e privacidade. Isso devia vir antes de tudo. Quando fôssemos para usar a internet já saber que estamos seguros.*” (E8). Segue-se o direito à liberdade de expressão “*..., devemos poder ter liberdade de expressão com responsabilidade...*” (E7), “*Temos de ter liberdade de expressão completa, eu sou do tempo em que havia censura...*”(E9). O direito ao acesso e inclusão é igualmente referido “*Ter o direito de perceber tudo e não ser infoexcluído*” (E15), “*Temos o direito de usar*” (E16), com um entrevistado a aludir a necessidade de um acesso mais económico “*Havíamos de ter a internet à borla...pagamos muito*” (E5). No que diz respeito às responsabilidades, destaca-se um subdomínio ético não explorado pelos autores da cidadania digital no quadro teórico, relacionado com o uso da internet mediante um comportamento responsável e consciente, recorrendo à verdade. Este subdomínio foi mencionado por 7 dos entrevistados (E8, E9, E12, E14, E15, E16, E19) “*...,entretanto se quiser transmitir uma coisa, eu transmito, mas*

transmito algo que eu saiba que é verdade...” (E9), “...devíamos ser mais controlados e ter mais consciência do que se faz e diz.” (E14), “...se eu escrever uma coisa tenho responsabilidades sobre aquilo que escrevi...não posso responsabilizar ninguém (E15). A única responsabilidade estudada no enquadramento teórico e referida pelos entrevistados é a denuncia do uso incorreto da tecnologia (E9, E10, E13, E17) ...se for para condenar que dê informação às entidades que assim merecem...” (E9); “responsabilidades? Eu acho que devemos denunciar as coisas erradas.”(E17).

#### 4.2.4 A cidadania digital ativa e os riscos ao seu desenvolvimento

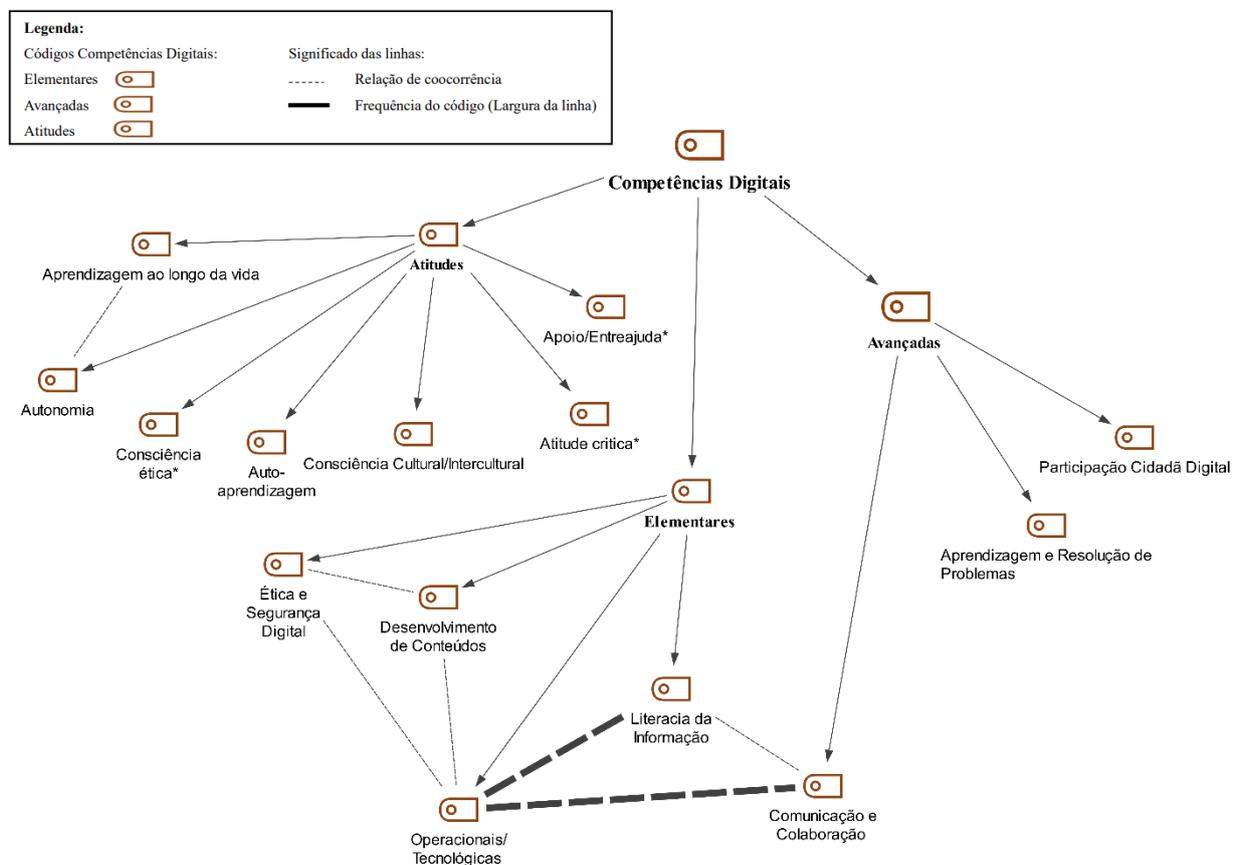


**Figura 4.5:** Riscos ao desenvolvimento da cidadania digital ativa (Motivação, Uso, Acesso). Construção feita através da análise das entrevistas no programa MAXQDA.

Quando nos debruçamos acerca dos riscos ao desenvolvimento da cidadania digital ativa das pessoas idosas entrevistadas, na sua maioria estão relacionados com questões de segurança, nomeadamente as fraudes e a falta de segurança, “não podemos partilhar tudo na internet... eu tenho medo de certas coisas porque há muita fraude nestas coisas” (E4), “...essas maldades que andam por aí na internet, nos computadores, o roubo da informação, as fraudes...”. Segue-se a complexidade do uso das tecnologias “acho que é muito difícil para as nossas idades” (E2) “...eu tenho muita dificuldade...acho muito difícil... custa-me...” (E19), correlacionada com o declínio físico e cognitivo dos entrevistados “...as tecnologias são vantajosas para pessoas como eu e sempre me tentei atualizar, embora já há tecnologias que não chego por falta de capacidade e lentidão” (E11). Seguem-se os riscos ligados ao uso, nomeadamente a falta de competências digitais “... eu não sei mexer nisso (tecnologias)” (E1) ,

“...eu estudei um bocadinho mas fiquei desatualizada e gostaria de reiniciar muita coisa...” (E14) e a baixa escolaridade “a minha cabeça já não dá para isso...eu mal fiz a 3ª classe...” (E6) . Destaca-se um entrevistado com entraves ao nível do acesso, em função dos seus baixos rendimentos e falta de equipamentos eletrónicos (domínio não explorado no quadro teórico), correlacionados pela linha tracejada “...não tenho computador em casa e não posso gastar dinheiro porque a minha mensalidade é muito pequena...” (E18). A falta de interesse pelas tecnologias, embora não referenciada na literatura, é referenciada por um participante “...são coisas que não me dizem nada...nunca me interessou” (E1).

### 4.3 Competências digitais para o exercício da cidadania



**Figura 4.6:** Competências Digitais: Elementares, Avançadas, Atitudes. Construção feita através da análise das entrevistas no programa MAXQDA.

Quanto às competências digitais referidas pelos entrevistados, é visível um predomínio das competências elementares, nomeadamente as operacionais e tecnológicas “...é mexer no computador” (E3), “Para já tem de se saber explorar o equipamento que se tem...” (E7), e as competências relacionadas com a literacia da informação “...saber pesquisar informação...” (E12), “...é muito importante saber o que estamos a pesquisar...” (E14), retratadas pelas linhas negras. Observando as linhas tracejadas no mapa acima, é possível constatar uma correlação entre as competências operacionais

com a literacia da informação e com a competência avançada da comunicação e colaboração (E8, E13) *“Talvez saber usar melhor o computador, pesquisar boa informação...Eu gostava de poder comunicar com os meus amigos e família”* (E8), *“ Saber usar o computador, fazer pesquisas, partilhar a informação que sabemos uns com os outros...”*. (E13). Segue-se a ética e a segurança digital (E7, E9, E10, E12) *“saber proteger o computador, eu por exemplo todos os anos pago um antivírus”* (E7), *“Olhe uma coisa que eu acho importante é como é que eu posso partilhar determinadas informações e coisas de carácter pessoal com algum amigo e amiga e que aquela informação seja exclusivamente nossa”* (E9), e o desenvolvimento de conteúdos *“...criar documentos eu não sei...mas acho que se deve aprender”* (E5). Consta-se uma ligação destas com as competências operacionais/tecnológicas, através da linha tracejada.

No que concerne as competências avançadas, salienta-se a relacionada com a comunicação e colaboração (E4, E8, E13, E14) *“...conseguir comunicar com os outros...”* (E14). Segue-se a competência ligada à aprendizagem e resolução de problemas *“Agora só se for quando alguma coisa se avaria... embora recorra a ajuda de amigos quando isso aconteça...”* (E11). A competência da participação cidadã digital é referenciada por dois dos entrevistados ao nível da participação civil e política *“...nós fazemos a divulgação da atividade do nosso núcleo na internet.”* (E7) , *“...eu tenho um endereço meu onde tenho 500 endereços de oficiais na reserva e onde eu dou notícias importantes nesse meio... por exemplo se morre alguém a viúva telefona para mim e eu consigo arranjar vários apoios na marinha... é uma forma comunitária de atuar mas quer dizer... mais restrita”* (E10) , *“Eu quando concorri para cabeça de lista fui muito pró ativo nesse sentido e mandava coisas para os cidadãos da região através dos endereços eletrónicos. Fazia divulgação do trabalho do partido e das nossas propostas”*(E7).

Por fim, considerando o domínio das atitudes a adotar com o uso das tecnologias , a aprendizagem ao longo da vida é a mais mencionada pelos participantes *“Eu acho que a gente tem de ser curiosos e aprender sempre, ir atrás do ponto de interrogação, isso deve ser intrínseco ao ser humano, ver o que é que eu vou conseguir com isso.”* (E12) , *“Eu conheço pessoas da minha idade que não sabem nada das tecnologias nem querem saber e eu acho que não está certo e temos sempre de procurar conhecimento. Eu acho que é bom a pessoa estar sempre a aprender e conhecer”* (E13). Segue-se a consciência ética, conceito desenvolvido por van Laar et al. (2017) *“...ter um comportamento como deve de ser para se dirigir para todos”* (E2), *“É estar ciente que se sabe o que se que está a fazer e estar certo que não está a fazer nada de mal”* (E13), a autonomia *“Eu acho importante saber fazer as coisas sozinhas”* (E4), *“...há coisas que tenho dúvidas e vou descobrir...eu sempre fui assim na vida”* (E17) e a autoaprendizagem *“Procuro obter sempre melhores resultados da melhor maneira possível...quando a tecnologia nos leva aí, esse é o bom caminho. Conseguir tirar o melhor produto daquilo que se tira da tecnologia...”* (E10), *“Eu vou ver à internet ver como se faz e sigo os passos quando não sei alguma coisa”* (E13). É possível observar o cruzamento da atitude de aprendizagem ao

longo da vida com a autonomia, representado por uma linha tracejada que une os dois conceitos “*Sempre aprender porque aprender tem outro peso...abre mais o cérebro e a nossa cabeça, há mais conhecimento...e é benéfico nesse sentido...é importante para sermos mais autônomos...*” (E14). Um entrevistado refere ainda a importância da atitude da consciência cultural/intercultural concretizada pelo respeito às outras culturas “*...o respeito pelas outras culturas porque eu sou uma pessoa que já fui a muito lado...já visitei muito... e andar por países que têm coisas diferentes das nossas, vemos que eles têm maneiras muito diferentes das nossas.*” (E5). À parte das atitudes exploradas teoricamente, duas entrevistadas mencionam a atitude crítica e o apoio/entreeajuda como importantes aquando do uso das tecnologias “*Amenizar o que nos aparece nas tecnologias...ser críticos...não irmos por tudo aquilo que nos possam dizer...o mundo da tecnologia exige-nos muito sermos críticos...*” (E16), “*...ajudar, procure ajudar...*” (E9).

#### **4.4 A cidadania digital ativa e as competências digitais no discurso das pessoas idosas**

Fazendo um paralelismo entre as entrevistas e o modelo de análise explorado nesta dissertação, é verificável uma limitação do exercício da cidadania ativa das pessoas idosas a nível físico. Constata-se uma participação e um envolvimento político assentes maioritariamente na votação de eleições e no acompanhamento de notícias de foro político. O domínio civil é fundamentado pela uma participação nas organizações da comunidade e através da ajuda informal (Bee 2017; Hoskins et al. 2006). Passando para a dimensão dos valores, a Democracia e os Direitos Humanos são os valores mais mencionados pelos participantes, seguindo-se da Compreensão Intercultural (Hoskins et al., 2006) À parte dos valores explorados no quadro teórico o respeito, a honestidade, a responsabilidade, a confiança, a religião, o apoio social/ajuda, o amor, o conhecimento e a tradição são como valores a considerar pelos entrevistados no exercício da cidadania (Gouveia, 2003).

Ponderando o desempenho da cidadania ativa no mundo digital, conclui-se um comedimento do exercício político, justificado predominantemente pela falta de interesse dos entrevistados. Somam-se igualmente casos de falta de acesso, competências digitais e de declínio cognitivo, limitadores da participação cidadã dos entrevistados a nível digital (Azevedo, 2019; Lee & Kim, 2019; Fischl et al., 2017; Robles & Cano, 2019). No entanto, alguns participantes revelam a utilidade do mundo digital para a votação em eleições e para o acompanhamento de notícias, demonstrando uma possível extrapolação do exercício político a nível físico para a dimensão digital. O mesmo acontece com a dimensão civil no digital, com a maioria dos participantes a revelar não saber e/ou não estar interessado em participar na sociedade através desta esfera. Todavia, à semelhança da dimensão política, alguns sugerem a aplicabilidade da participação civil para a ajuda de terceiros (ajuda informal), confirmando o possível paralelismo entre o exercício físico e digital da cidadania civil. Concluindo com a dimensão dos valores,

existe alguma incerteza entre os entrevistados sobre a forma da sua concretização online, contudo, é afirmada a necessidade do seu exercício online.

Tendo em mente o conceito da Cidadania Digital explorado no modelo de análise, a dimensão da Presença Online assume especial destaque, dada a importância atribuída ao acesso/inclusão e ao ensino/literacia digital como principais requisitos para a participação na sociedade online. Evidencia-se igualmente a dimensão do Bem-estar online, principalmente refletida na necessidade de um comportamento ético online (ética digital) e na identificação das questões da dependência face às tecnologias (saúde e bem-estar) (Council of Europe, 2018; Ribble e Bailey, 2007). A dimensão dos Direitos Online é concretizada através de uma participação ativa personalizada assente maioritariamente na comunicação com familiares e amigos. Seguem-se os propósitos de entretenimento, acompanhamento de notícias e pesquisa de informação. Registam-se igualmente alguns casos de participação económica assente no pagamento de contas e no comércio digital. Ainda dentro desta dimensão, e no que respeita aos direitos e responsabilidades online, é consensual a importância do direito à privacidade atribuída pela maioria dos inquiridos, seguindo-se em menor escala a liberdade de expressão e o acesso e a inclusão. A única responsabilidade aludida no quadro teórico e referenciada por alguns dos entrevistados é a denúncia do uso incorreto das tecnologias. A responsabilidade ética para com os outros é um domínio não explorado teoricamente, mas referenciado por alguns entrevistados (Choi, 2016; Council of Europe, 2018; Ribble e Bailey, 2007).

Analisando as desigualdades e exclusão digital através da identificação dos riscos para o exercício da cidadania digital ativa da amostra estudada, demonstra-se que a maioria encontra-se relacionada com as questões da motivação, nomeadamente da privacidade e segurança. Seguem-se, dentro desta dimensão, a complexidade das TIC e o declínio físico e cognitivo dos entrevistados. A falta de competências digitais e a baixa escolaridade são os principais riscos identificados ao nível do uso. Evidencia-se um caso relativo às questões de acesso, em função dos baixos rendimentos e da falta de equipamentos eletrónicos (Azevedo, 2019; Lee & Kim, 2019; Fischl et al., 2017; Robles & Cano, 2019).

Terminando com a reflexão sobre as competências necessárias para a participação no mundo online, é constatável um predomínio da dimensão das competências elementares, destacando-se as operacionais/tecnológicas, a literacia de informação e a ética e a segurança digital (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017; Vuorikari & Kluzer, 2022). Estas acabam por ir ao encontro das principais dimensões da cidadania digital identificadas anteriormente, como o acesso/inclusão, a literacia digital e o direito à segurança digital, principal preocupação dos entrevistados a nível digital. O mesmo acontece com a dimensão das competências avançadas, sendo a comunicação e a colaboração a competência mais mencionada neste campo, um reflexo do exercício da cidadania digital ativa das pessoas entrevistadas (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017; Vuorikari & Kluzer, 2022). A participação cidadã digital é apenas referenciada por três vezes, no domínio civil e político, o que reflete a falta de ligação entre o exercício da cidadania ativa no mundo digital (Ala-Mutka, 2011; Vuorikari & Kluzer, 2022).

Considerando a dimensão das atitudes, a aprendizagem ao longo da vida, a consciência ética e a autoaprendizagem são as mais mencionadas (van Laar et al., 2017). Seguem-se a autonomia (Ala-Mutka, 2011) e a consciência cultural/intercultural (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017). À parte das atitudes estudadas no quadro teórico, dois participantes mencionam ainda a necessidade de uma atitude crítica e do apoio/entregada aquando do uso das tecnologias.

#### 4.5 Proposta teórico-metodológica de competências digitais para a promoção da cidadania digital ativa das pessoas idosas face aos riscos para o seu desenvolvimento

**Tabela 4.2:** Competências Digitais para a Cidadania Digital Ativa. Elaboração própria com base em Ala-Mutka, 2011; Azevedo, 2019; Choi, 2016; Council of Europe, 2018; Lee e Kim, 2019; Fisch et al., 2017; Ribble e Bailey, 2007; Robles e Cano, 2019; van Laar et al., 2017; Vuorikari e Kluzer, 2022.

<b>Riscos para a cidadania digital ativa</b>	<b>Competências Digitais</b>	<b>Cidadania Digital</b>
- Complexidade do uso das TIC -Declínio físico e cognitivo dos entrevistados - Falta de competências Digitais e/ou baixa escolaridade	<b>Elementares</b> - Operacionais/Tecnológicas - Literacia da Informação	<b>Presença Online</b> - Acesso e Inclusão
- Informação falaciosa		<b>Direitos Online</b> <b>Participação Ativa</b> <b>Personalizada</b>  - Acompanhamento de notícias e pesquisa de informação
- Dependência das Tecnologias	- Ética e Segurança Digital	<b>Bem-estar online</b> - Comportamento ético e valores - Saúde e Bem-Estar

- Falta de privacidade - Fraudes	- Ética e Segurança Digital	<b>Direitos Online</b> - Direitos Digitais
-	<b>Avançadas</b> - Comunicação e Colaboração	<b>Direitos Online</b> <b>Participação Ativa</b> <b>Personalizada</b>  - Comunicação com familiares/amigos
- Falta de privacidade - Fraudes - Sensação de Exclusão Mercado Consumo	- Participação Cidadã Digital	<b>Direitos Online</b> <b>Participação Ativa</b>  - Participação Económica
- Falta de interesse - Falta de competências digitais - Declínio físico e cognitivo dos entrevistados		<b>Cidadania Ativa (Digital)</b>  - Participação Política e Cívica

Seguindo o modelo de intervenção de Serviço Social Digital (López-Pélaez, 2015) adaptado à realidade estudada, numa primeira fase torna-se necessário elaborar um diagnóstico social, onde sejam avaliados o tipo de recursos financeiros, educacionais (competências digitais) e tecnológicos do sujeito em análise. É importante considerar igualmente, caso exista, o tipo de interação (personalizada; económica; política; civil; cultural) estabelecida online, bem como possíveis limitações ao exercício da cidadania ativa digital. De seguida, deve avaliar-se a origem dos problemas encontrados, e tentar enquadrá-los em dificuldades ao nível do acesso, uso e motivação.

Consoante a análise anterior e fazendo um paralelismo entre as dimensões estudadas, é necessária uma aposta nas competências operacionais/tecnológicas e na literacia da informação (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017; Vuorikari & Kluzer, 2022), para garantir o acesso e inclusão dos entrevistados (Choi, 2016; Council of Europe, 2018; Ribble & Bailey, 2007). No entanto, à priori, devem ser acauteladas as dificuldades de acesso por baixos rendimentos e/ou falta de equipamentos eletrónicos (Azevedo, 2019; Lee & Kim, 2019; Fisch et al., 2017; Robles & Cano, 2019). Neste sentido, o Serviço

Social Digital, através do design de soluções, deve desenhar uma intervenção assente na informação de recursos (económicos ou comunitários) que garantam a promoção dos direitos de acesso e inclusão dos utilizadores mais carenciados (Llama, 2014; Council of Europe, 2018). De seguida, ainda dentro desta fase, o objetivo da intervenção passa por desenvolver uma vertente de educação tecnológica, assente na formação de profissionais e monitorização de programas de formação de competências digitais elementares e avançadas, respondendo às necessidades dos cidadãos (Llama, 2014; López-Pélaez, 2015). A formação em funcionalidades operacionais permitirá as bases para uma presença online assente no acesso e inclusão dos entrevistados, tendo em conta os entraves relativos à motivação (complexidade do uso das TIC; declínio físico e cognitivo) e ao uso (falta de competências digitais e baixa escolaridade) apresentados por alguns dos participantes (Azevedo, 2019; Lee & Kim, 2019; Fisch et al., 2017; Robles & Cano, 2019). Já a literacia da informação permitirá uma participação ativa personalizada centrada na avaliação da veracidade da informação encontrada, o que garantirá uma melhor distinção de informação falaciosa que possa existir (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017; Vuorikari & Kluzer, 2022). Após estarem garantidas as condições base de acesso e inclusão torna-se necessário uma aposta nas competências de ética e segurança digital (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017; Vuorikari & Kluzer, 2022). Uma vez que os principais entraves ao desenvolvimento da cidadania digital ativa estão com relacionados às fraudes e à falta de privacidade (Azevedo, 2019; Lee & Kim, 2019; Fisch et al., 2017; Robles & Cano, 2019), trabalhar estas competências pode revelar-se essencial para a promoção de um uso mais recorrente e uma participação mais ativa online. Assim, é necessário apostar em ações formativas assentes na proteção informação pessoal dos utilizadores bem como na proteção dos seus dispositivos eletrónicos. Dada a relevância atribuída ao comportamento ético com o uso das tecnologias, torna-se necessário apostar na educação de conduta em ambiente digital, tendo como base os valores da cidadania ativa identificados como relevantes pelos participantes (Hoskins et al., 2006). A identificação dos riscos de dependência (psicológica e física) pelos participantes, obriga à consciencialização de formas de proteção da saúde física e psicológica dos utilizadores (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017; Vuorikari & Kluzer, 2022).

Relativamente às competências avançadas, salienta-se a necessidade de um reforço das competências de comunicação e colaboração justificada por uma cidadania digital assente maioritariamente na comunicação com familiares e amigos (Council of Europe, 2018; Ribble & Bailey, 2007). Destaca-se a importância de formação sobre técnicas de interação, partilha de informação e colaboração pelas tecnologias digitais (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017; Vuorikari & Kluzer, 2022). Neste sentido, na sua intervenção, o Serviço Social Digital poderá divulgar junto aos entrevistados as principais ferramentas/aplicações tecnológicas de comunicação (Mensagens; serviços de vídeo chamada; redes sociais; emails), no sentido de estimular o fomento das relações interpessoais (López-Pélaez et al., 2020; Castillo de Mesa, 2021; Riquelme, 2018; Llama, 2014).

A competência de participação cidadã digital (Ala-Mutka, 2011; Vuorikari & Kluzer) é igualmente importante no domínio da participação económica de alguns entrevistados, para um melhor conhecimento dos principais serviços digitais adequados às suas necessidades económicas bem como o funcionamento do espaço comercial digital (Council of Europe, 2018; Ribble & Bailey, 2007). Neste sentido, poderão ser evitados riscos relativos a fraudes ou à exposição de informação pessoal dos utilizadores, evitando a exclusão do mercado de consumo digital (Azevedo, 2019; Lee & Kim, 2019; Fisch et al., 2017; Robles & Cano, 2019). Por fim, considerando o exercício da cidadania digital ativa a nível civil e político e ponderando o papel do Serviço Social Digital, esta competência pode ser promovida no sentido de dar a conhecer aos utilizadores ferramentas de participação digital (ex.: plataformas de petições sociais) ao serviço da participação política e civil online (Bee, 2017; Hoskins et al., 2006), considerando os seus interesses na votação de eleições, no acompanhamento de notícias e na ajuda informal da comunidade, possibilitando assim uma maior participação comunitária no digital. (López-Pélaez et al., 2020; Castillo de Mesa, 2021; Riquelme, 2018; Llana, 2014). Esta competência deve ser aliada às competências operacionais e de literacia de informação para a criação de bases de participação digital online, acautelando os casos de baixas competências digitais e de declínio físico e cognitivo dos participantes (Azevedo, 2019; Lee & Kim, 2019; Fisch et al., 2017; Robles & Cano, 2019).

A promoção destas competências é acompanhada pelo desenvolvimento de atitudes de autoaprendizagem e autonomia, utilizando as TIC de forma independente como ferramentas de exploração de novas oportunidades de acordo com as necessidades dos utilizadores, não descurando o espírito crítico. Considerando a diversidade de utilizadores no espaço digital, deve-se procurar desenvolver uma atitude ética e de consciência intercultural online (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017) assente no apoio/entreaajuda.

A avaliação da intervenção deve considerar, juntamente com os participantes, o tipo de competências aprendidas e a forma como estas contribuíram para acautelar os riscos do exercício da cidadania digital ativa. A proposta de melhoria da intervenção deve identificar novas necessidades de aprendizagem consoante os objetivos de intervenção cidadã dos intervenientes..

O desenvolvimento desta proposta teórico-metodológica vai ao encontro dos pilares do bem-estar referenciados no modelo de análise (Ekoh et al., 2021; Molala & Makhubele, 2021), considerando os *Serviços de Ação Social* enquanto pilar orientador das restantes vertentes. Aplicando à investigação em análise, o Serviço Social (Digital) é o principal dinamizador do acesso e inclusão tecnológicas dos participantes, promovendo a *Educação* em competências digitais. De acordo com os dados analisados, e tal como referido à priori, assumem especial destaque as competências elementares operacionais e de literacia de informação, no sentido de possibilitarem um acesso e inclusão pleno ao mundo digital. Salientam-se igualmente as relacionadas à ética e segurança digital, em função da importância atribuída ao comportamento ético online, bem como à *Saúde e Bem-estar*, relacionados diretamente com as questões de dependência física e psicológica do uso das tecnologias. A aprendizagem destas

competências responde igualmente ao direito à privacidade e segurança, requisito identificado pela maioria dos participantes para a participação online. As competências avançadas da comunicação e colaboração e da participação cidadã digital vão ao encontro das especificidades da amostra estudada, em função de um envolvimento digital maioritariamente assente na comunicação com familiares e amigos e pautado por casos de envolvimento económico baseado no comércio digital. O conhecimento de ferramentas de participação digital pode ser um incentivo para o exercício da dimensão civil e política da cidadania na sociedade digital. Assim sendo, a dimensão do pilar do *Emprego* não deve ser analisada “*per si*” mas no sentido de ativar as competências desenvolvidas na promoção de uma cidadania digital ativa.

## Conclusão

Chegado o fim da investigação é possível afirmar que foi possível responder aos objetivos traçados no início do estudo.

O objetivo geral da investigação passava por “Sistematizar uma proposta teórico-metodológica de competências digitais para a promoção de uma cidadania digital ativa das pessoas idosas”. Após a análise das entrevistas, privilegiou-se o desenvolvimento das competências elementares, nomeadamente as competências operacionais e de literacia de informação assim como as relacionadas com a ética e a segurança digital. As primeiras (competências operacionais e de literacia de informação) permitirão a conexão para o acesso e inclusão no mundo digital, bem como para uma participação personalizada assente na pesquisa de informação fidedigna e no acompanhamento de notícias, constituindo-se como as bases para o exercício da cidadania digital. As competências da ética e da segurança digital irão garantir a promoção de um comportamento ético online entre utilizadores, a promoção da saúde e bem-estar com o uso das tecnologias e os direitos digitais relacionados com a privacidade e a segurança. Todos estes domínios foram tidos em conta para acautelar os entraves relativos à complexidade do uso das TIC, o declínio físico e cognitivo dos participantes e a falta de competências digitais.

Quanto às competências digitais avançadas, beneficiaram-se as relativas à comunicação e colaboração e a competência da participação cidadã digital. A primeira justifica-se por um exercício da cidadania digital assente maioritariamente na interação com familiares e amigos. Conclui-se que o ensino e/ou aprimoramento desta competência poderá a vir beneficiar os participantes no sentido de lhes ser apresentando novas formas de interação e colaboração pelas tecnologias que lhes sejam úteis no dia-a-dia. A competência de participação cidadã digital será útil para um melhor conhecimento das funcionalidades económicas digitais, em função da utilização, por parte de alguns utilizadores, das tecnologias digitais para pagamentos de contas e para o comércio digital. Isto permitirá a precaução face a situações fraudulentas e/ou de exposição de informação pessoal, que podem deixar alguns participantes fora do mercado digital de consumo. Esta última competência poderá revelar-se igualmente útil para o exercício da cidadania digital a nível civil e político, considerando a extrapolação do seu exercício a nível físico para o mundo digital. Para tal será relevante tentar combater a falta de interesse dos participantes nestes domínios, auxiliando na procura de ferramentas digitais que possibilitem uma participação digital mais ativa, considerando o seu nível de competência digital capacidade físico-cognitiva. Toda esta metodologia dependerá de uma intervenção do Serviço Social Digital assente num diagnóstico transversal acerca dos recursos e limitações dos participantes, apostando na alocação de recursos, na educação tecnológica através do uso de ferramentas digitais, garantindo a prossecução dos direitos dos cidadãos na esfera digital.

Para o desenho desta proposta foi necessário a resposta aos objetivos específicos delineados no início da investigação, cujos resultados serão sumarizados seguidamente.

Relativamente ao objetivo específico “Identificar as dimensões da cidadania digital ativa e os riscos para o seu desenvolvimento, relevantes para a prática em Serviço Social” foi possível verificar uma limitação do exercício da cidadania a nível político e civil, assente maioritariamente na votação de eleições, no acompanhamento de notícias, na participação em organizações e na ajuda informal da comunidade. A nível de valores verifica-se uma congruência com os identificados na teoria, destacando-se a Democracia e os Direitos Humanos. A investigação aferiu igualmente o surgimento de novos valores não explorados na teoria tais como: o respeito, a honestidade, a responsabilidade, a confiança, a religião, o apoio social/ajuda, o amor, o conhecimento e a tradição. O contendo do exercício civil e político a nível físico é transversal no mundo digital, maioritariamente por falta de interesse, revelando igualmente casos de falta de acesso, competências e declínio físico-cognitivo dos participantes. Estes identificam a importância do acesso e da literacia digital para o exercício da cidadania digital, assim como o comportamento ético e a saúde (física e psicológica) relativas ao bem-estar na sociedade digital. É constatável que o exercício da cidadania a nível digital tem um cariz predominantemente personalizado, assente na comunicação com familiares e amigos, assim como para propósitos de entretenimento ou acompanhamento de notícias. Conferem-se igualmente alguns casos de participação económica e cultural. Considerando os direitos e responsabilidades digitais, o direito à privacidade e segurança é mais identificado pelos participantes na sociedade digital, indo ao encontro do principal entrave identificado ao uso das tecnologias, a falta de privacidade e segurança. Destaca-se uma especificidade do direito ao acesso e inclusão digital, não explorada teoricamente, relacionado com um acesso (à internet) mais económico. Ainda dentro deste domínio, ao nível das responsabilidades digitais, destaca-se um subdomínio ético não explorado pelos autores da cidadania digital no quadro teórico, relacionado com o uso da internet de forma responsável e consciente.

Já no segundo objetivo específico, “Categorizar competências digitais nas suas dimensões elementares, avançadas e das atitudes”, como já salientado anteriormente, destacam-se as competências elementares operacionais e de literacia de informação, assim como a da ética e segurança digital. A competência avançada mais referida é a comunicação e colaboração reflexo do exercício da cidadania digital da amostra. Dentro do domínio das atitudes, aprendizagem ao longo da vida, a autoaprendizagem, e a consciência ética são as mais referenciadas, seguindo-se a autonomia e a consciência intercultural. Destacam-se ainda atitudes não estudadas teoricamente, como a atitude crítica e de apoio/entretajuda.

Por último, o objetivo específico “Analisar a relação entre a cidadania digital ativa e as competências digitais através do discurso das pessoas idosas” faz-nos perceber que o exercício da cidadania digital ativa das pessoas idosas estudadas é limitado e assente maioritariamente em propósitos de utilização pessoal, refletindo-se na identificação de competências digitais também elas elementares e restritas à utilização diária.

Como principais limitações e tal como já referenciado no capítulo dos métodos, as dificuldades de respostas constituíram o principal entrave a este estudo. Foi sentida alguma renitência de respostas em relação aos temas acerca da cidadania e das competências digitais, conceitos muitas vezes novos e pouco

explícitos para os participantes. As respostas pouco ricas e por vezes imprecisas impediram uma exploração mais profunda da situação de alguns entrevistados, mas esta situação pode servir de mote para futuras investigações, no sentido de se tentar perceber o porquê de existir ainda tantas “questões” sobre esta tema para este grupo etário.

A investigação em decurso apresenta importantes contribuições no sentido de ter uma vertente exploratória com aplicação prática sobre domínios não antes explorados. As investigações futuras devem tentar perceber como está a ser desenvolvido o exercício da cidadania das pessoas idosas e tentar justificá-lo à luz da realidade vivenciada. Isto passa por analisar se a cidadania das pessoas mais velhas se encontra limitada a nível físico ou se se evidencia no domínio digital, considerando fatores económicos, cognitivos, psicológicos que podem potenciar ou condicionar o uso das tecnologias e a aprendizagem de competências digitais. O Serviço Social, considerando um enfoque na intervenção digital, deve adotar novas metodologias de intervenção que vão para além da atribuição de recursos e que possibilitem o desenvolvimento de ferramentas participativas na sociedade digital. A capacitação das pessoas idosas ao nível das competências digitais deve ir além do que elas consideram o estritamente necessário para o seu dia-a-dia. É imperativo desenvolver nelas um espírito crítico e de autoaprendizagem para que vejam nas competências digitais uma forma de empoderamento e ativismo para a sua cidadania, não só a nível físico como digital.



## Referências Bibliográficas

- Abowitz, K. K., & Harnish, J. (2006). Contemporary Discourses of Citizenship. *Review of Educational Research*, 76(4), 653–690. doi:<https://doi.org/10.3102/00346543076004653>
- Aires, L. (2015). *Paradigma qualitativo e práticas de investigação educacional (1ª Edição)*. Lisboa: Universidade Aberta. Obtido de <https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/2028>
- Aires, L., Palmeiro, R., & Pereda, V. (2019). Das competências de uso das tecnologias digitais ao exercício pleno da cidadania digital: os casos do Alentejo e do País Basco. *RE@D - Revista da Educação a Distância e Elearning*, 2(1), 9-25. doi: <https://doi.org/10.34627/vol2iss1pp9-25>
- Ala-Mutka, K. (2011). *Mapping digital competence: Towards a conceptual understanding*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. doi:10.13140/RG.2.2.18046.00322
- Ala-Mutka, K., Malanowski, N., Punie, Y., & Cabrera, M. (2008). *Active Ageing and the Potential of ICT for Learning*. Luxembourg: JRC- European Commission. doi:10.2791/33182
- Avci, U., & Durak, H. Y. (2022). Examination of digital citizenship, online information searching strategy and information literacy depending on changing state of experience in using digital technologies during COVID-19 pandemic. *Journal of Information Science*, 0(0), 1-14. doi:<https://doi.org/10.1177/01655515221114455>
- Azevedo, C. (2019). *Demasiado velho para o digital? Envelhecimento ativo e os usos das TIC por pessoas mais velhas no Brasil e em Portugal*. Lisboa: ICNOVA - Instituto de Comunicação da NOVA.
- Beam, M. A., Hmielowski, J. D., & Hutchens, M. J. (2018). Democratic Digital Inequalities: Threat and Opportunity in Online Citizenship From Motivation and Ability. *American Behavioral Scientist*, 62(8), 1079-1096. doi:<https://doi.org/10.1177/0002764218764253>
- Bee, C. (2017). *Active citizenship in Europe: Practices and demands in the EU, Italy, Turkey, and the UK*. Turkey: Palgrave Macmillan. doi:10.1057/978-1-137-45317-4
- Bengtsson, M. (2016). How to plan and perform a qualitative study using content analysis. *NursingPlus Open*, 2, 8-14. doi:<https://doi.org/10.1016/j.npls.2016.01.001>
- Blaikie, N. (2000). *Designing Social Research*. Cambridge: Polity Press.
- Breck, B. M., Dennis, C. B., & Leedahl, S. N. (2019). Implementing reverse mentoring to address social isolation among older adults. *Journal of Gerontological Social Work*, 61(5), 513-525. doi:10.1080/01634372.2018.1448030
- Cappello, G. (2021). Bridging the Gaps: Literacy, Media Literacy Education, and Critical Digital Social Work. *The Journal of Sociology & Social Welfare*, 48(3), 99-116. Obtido de <https://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol48/iss3/7>
- Carvalho, M. d. (2016). *Ética aplicada ao Serviço Social*. Lisboa: PACTOR.
- Castillo de Mesa, J. (2021). Digital Social Work: Towards Digital Disruption in Social Work. *The Journal of Sociology & Social Welfare*, 48(3), 117-133. Obtido de <https://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol48/iss3/8/>
- Castillo de Mesa, J., & Jacinto, L. G. (2020). Facebook groups as social intervention tools for improving digital skills. *Social Work Education*, 39(1), 71-84. doi: 10.1080/02615479.2019.1642867
- Castillo de Mesa, J., Jacinto, L. G., López-Peláez, A., & García, M. D. (2019). Building relationships on social networking sites from a social work approach. *Journal of Social Work Practice*, 33(2), 201-215. doi:10.1080/02650533.2019.1608429

- Choi, M. (2016). A concept Analysis of digital citizenship for democratic citizenship education in the internet age. *Theory & Research in Social Education, 44*, 565–607. doi: <https://doi.org/10.1080/00933104.2016.1210549>
- Colombo-Ruano, L., & González-González, C. (2022). Digital competencies in seniors: benefits, opportunities, and limitations. *2022 XII International Conference on Virtual Campus (JICV)* (pp. 1-4). Peru: IEEE. doi:10.1109/JICV56113.2022.9934319
- Council of Europe. (2018). *Digital citizenship education project (DCE) - 10 domains*. Obtido em 20 de Janeiro de 2023, de Council of Europe - Online Resources: <https://edoc.coe.int/en/internet/7643-digital-citizenship-education-project-dce-10-domains.html>
- Coutinho, C. P. (2011). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Coimbra: Almedina.
- Czaja, I., & Urbaniec, M. (2019). Digital Exclusion in the Labour Market in European Countries: Causes and Consequences. *European Journal of Sustainable Development, 8*(5), 324-336. doi:10.14207/ejsd
- Diez, E. R. (2018). E-Inclusion and e-Social work: new technologies at the service of social intervention. *European Journal of Social Work, 21*(6), 916-929. doi:10.1080/13691457.2018.1469472
- Ekoh, P., George, E., & Ezulike, C. (2021). Digital and Physical Social Exclusion of Older People in Rural Nigeria in the Time of COVID-19. *Journal of Gerontological Social Work, 64*(6), 629-642. doi:10.1080/01634372.2021.1907496
- Erstad, O. (2010). Educating the Digital Generation. *Nordic Journal of Digital Literacy, 1*, 56-71. doi:<https://doi.org/10.18261/ISSN1891-943X-2010-01-05>
- European Union. (2019). *Key Competences for Lifelong Learning*. Luxembourg: Luxembourg: Publications Office of the European Union. doi:10.2766/569540
- Evers, J. C. (2011). From the Past into the Future. How Technological Developments Change Our Ways of Data Collection, Transcription and Analysis. *Forum Qualitative Social Research (FQS), 12*(1), 1-31. doi:<https://doi.org/10.17169/fqs-12.1.1636>
- Fernández-de-Castro, P., Aranda, D., Moyano, S., & Sampedro, V. (2021). Digital youth work: a systematic review with a proposal. *Social Work Education*. doi:10.1080/02615479.2021.1971187
- Fischl, C., Asaba, E., & Nilsson, I. (2017). Exploring potential in participation mediated by digital technology among older adults. *Journal of Occupational Science, 24*(3), 314-326. doi:10.1080/14427591.2017.1340905
- Frau-Meigs, D., O'Neill, B., Soriani, A., & Tomé, V. (2017). *Digital Citizenship Education: Overview and new perspectives* (Vol. 1). Luxembourg: Council of Europe Publishing.
- García-Castilla, F. J., Oliva, Á. D.-J., Vírseda-Sanz, E., & Gallego, J. P. (2019). Educational potential of e-social work: social work training in Spain. *European Journal of Social Work, 22*(6), 897-907. doi:10.1080/13691457.2018.1476327
- Gil, H., & Galvão, L. (2016). Incluir Cidadãos 50+ o contributo formativo da USALBI- Universidade Sénior de Castelo Branco. *Conferencia Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información* (pp. 103-108). Gran Canaria: AISTI. Obtido de <https://repositorio.ipcb.pt/handle/10400.11/5339>
- Goveia, V. (2003). A natureza motivacional dos valores humanos: evidências acerca de uma nova tipologia. *Estudos de Psicologia, 8*(3), 431-443. doi: <https://doi.org/10.1590/S1413-294X2003000300010>

- Helsper, E. J. (2012). A Corresponding Fields Model for the Links Between Social and Digital Exclusion. *Communication Theory*, 22(4), 403-426. doi:doi.org/10.1111/j.1468-2885.2012.01416.x
- Hoskins, B. L., & Mascherini, M. (2009). Measuring active citizenship through the development of a composite indicator. *Social Indicators Research*, 90, 459-88. doi:10.1007/s11205-008-9271-2
- Hoskins, B., Mascherini, M., Guiseppe, M., Saisana, M., Vidoni, D., Jesinghaus, J., Villalba, E. (2006). *Measuring active citizenship in Europe*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Obtido de [https://www.researchgate.net/publication/305395703\\_Measuring\\_Active\\_Citizenship\\_in\\_Europe/](https://www.researchgate.net/publication/305395703_Measuring_Active_Citizenship_in_Europe/) references
- Humble, Á. M. (2012). Qualitative Data Analysis Software: A Call for Understanding, Detail, Intentionality, and Thoughtfulness. *Journal of Family Theory & Review*, 122-137. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1756-2589.2012.00125.x>
- INE. (2010). *Classificação Portuguesa das Profissões 2010*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística.
- ISCTE-IUL. (2016). *Código de Conduta Ética na Investigação*. Lisboa.
- Kalenda, S., & Kowaliková, I. (2020). The Digital Exclusion of Vulnerable Children: Challenge for Sustainability Issues in Czech Social Work Practice. *Sustainability*, 12(23), 2-25. doi:<https://doi.org/10.3390/su12239961>
- Lapa, T., & Vieira, J. (2019). Divisões digitais em Portugal e na Europa : Ainda à procura do comboio europeu? *Sociologia ON LINE*(21), 62-82. doi:10.30553/sociologiaonline.2019.21.3
- Lee, O. E.-K., & Kim, D.-H. (2019). Bridging the Digital Divide for Older Adults via Intergenerational Mentor-Up. *Research on Social Work Practice*, 29(7), 786-795. doi:<https://doi.org/10.1177/1049731518810798>
- Llamas, C. C. (2014). Trabajo social on-line. El futuro de la intervención social. *Revista Digital*(1), ISSN 2386-6098 (online). Obtido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5725950>
- López-Peláez, A., & Marcuello-Servós. (2018a). E-Social work and digital society: reconceptualizing approaches, practices and technologies. *European Journal of Social Work*, 21(6), 801-803. doi:<https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1520475>
- López-Peláez, A., & Marcuello-Servós, C. (2018b). El trabajo social en la Sociedad Digital. *Servicios Sociales y Política Social*, XXXV(116), 11-26 (online). Obtido de <https://www.serviciosocialesypoliticassociales.com/-34>
- López-Peláez, A., García, R. P., & Massó, M. A.-T. (2018). E-Social work: building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*, 21(6), 804-823. doi:<https://doi.org/10.1080/13691457.2017.1399256>
- López-Peláez, Erro-Garcés, A., & Gómez-Ciriano, J. (2020). Young people, social workers and social work education: the role of digital skills. *Social Work Education*, 39(6), 825-842. doi:<https://doi.org/10.1080/02615479.2020.1795110>
- Lozano-Díaz, A., & Fernández-Prados, J. S. (2019). Hacia una educación para la ciudadanía digital crítica y activa en la universidad. *Revista Latino americana de Tecnología Educativa*, 18(1), 176-87. doi:10.17398/1695-288X.18.1.175
- Mateo, A., Poyato, M. G., & Solanilla, A. M. (2021). Could WhatsApp be an Intervention Tool for Digital Social Work? A Case Study. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 48(3), 29-52. Obtido de <https://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol48/iss3/>

- Mathiyazhagan, S. (2021). Field Practice, Emerging Technologies, and Human Rights: the Emergence of Tech Social Workers. *Journal of Human Rights and Social Work*, 7(4), 441-448. doi:<https://doi.org/10.1007/s41134-021-00190-0>
- Milenkova, V., & Lendzhova, V. (2021). Digital Citizenship and Digital Literacy in the Conditions of Social Crisis. *Computers*, 10(40), 1-14. doi:<https://doi.org/10.3390/computers10040040>
- Millard, A., Baldassar, L., & Wilding, R. (2018). The significance of digital citizenship in the well-being of older migrants. *Public Health*, 158, 144-148. doi:<https://doi.org/10.1016/j.puhe.2018.03.005>
- Mishna, F., Sanders, E. J., Sewell, M. K., & Milne, E. (2021). Teaching Note—Preparing Social Workers for the Digital Future of Social Work Practice. *Journal of Social Work Education*, 57(51), 19-26. doi:<https://doi.org/10.1080/10437797.2021.1912676>
- Molala, T. S., & Makhubele, C. J. (2021). The connection between digital divide and social exclusion: implications for social work. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 9(4), 194-201. doi:<https://doi.org/10.18510/hssr.2021.9427>
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., & McNeal, R. S. (2008). *Digital Citizenship: The Internet, Society and Participation*. Massachusetts: The MIT Press. doi:<https://doi.org/10.7551/mitpress/7428.001.0001>
- Newsome, B. O. (2016). *Research, Analysis and Writing; Pratical Skills for Social Science Students*. London: SAGE.
- OECD - Organization for Economic Cooperation and Development. (2001). *Learning to Change*. Paris.
- Oliveira, M. (2011). *Como fazer projetos, relatórios, monografias, dissertações, teses*. São Paulo: Elsevier Editora Ltda.
- Park, E.-Y. (2018). Is Digital literacy the key to overcome inequality in e-participation? *Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age* (pp. 1-2). Netherlands: Association for Computing Machinery. doi:<https://doi.org/10.1145/3209281.3209399>
- Picornell-Lucas, A., & López-Peláez, A. (2022). The digital citizenship of children and adolescents: Challenges for social work education. *Research in Education and learning Innovation Archives*, 32(28), 32-37. Obtido de [https://www.researchgate.net/publication/357860816\\_The\\_digital\\_citizenship\\_of\\_children\\_and\\_adolescents\\_Challenges\\_for\\_social\\_work\\_education](https://www.researchgate.net/publication/357860816_The_digital_citizenship_of_children_and_adolescents_Challenges_for_social_work_education)
- Piovesan, A., & Temporini, E. (1995). Pesquisa exploratória: procedimento metodológico para o estudo de fatores humanos no campo da saúde pública. *Revista Saúde Pública*, 29(4), 318-325. doi: <https://doi.org/10.1590/S0034-89101995000400010>
- Provecho-Gutiérrez, L., Aguado-López, Llamas García, J., & Diaz, J. Q. (2021). La brecha digital en población en riesgo de exclusión social. *Pedagogía Social - Revista Interuniversitaria*, 39, 123-38. doi: 10.7179/PSRI\_2021.39.08
- Ragnedda, M., Ruiu, M. L., & Addeo, F. (2022). The self-reinforcing effect of digital and social exclusion: The inequality loop. *Telematics and Informatics*, 72, 2-13. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tele.2022.101852>
- Ravitch, S. M., & Carl, N. M. (2016). *Qualitative Research: Bridging the Conceptual, Theoretical, and Methodological*. California: SAGE.
- Ribble, M., & Bailey, G. (2007). *Digital Citizenship in Schools*. Washington DC: International Society for Technology in Education.

- Ribble, M., Bailey, G. D., & Ross, T. W. (2004). Digital Citizenship: Addressing Appropriate Technology Behavior. *Learning & Leading with Technology*, 32(1), 6-9. Obtido de <https://eric.ed.gov/?id=EJ695788>
- Riquelme, S. F. (2018). Nuevas Tecnologías para la Intervención social: investigación, integración y difusión digital. *La Acción social. Revista de Política social y Servicios sociales*, II(1), 1-23. Obtido de <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/55567>
- Robles, Y. M., & Cano, M. M. (2019). E-social work and at-risk populations: technology and robotics in social intervention with elders. The case of Spain. *European Journal of Social Work*, 22(4), 623-633. doi:<https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1423550>
- Rose, J., Holgersson, J., & Soderstrom, E. (2020). Digital Inclusion Competences for Senior Citizens: The Survival Basics. *3rd Joint Meeting of the 19th IFIP WG 8.5 International Conference on Electronic Government (EGOV)* (pp. 151-163). Sweden: EGOV. doi:10.1007/978-3-030-57599-1\_12
- Ruslin, R., Mashuri, S., Rasak, M., Alhabsyi, F., & Syam, H. (2022). Semi-structured Interview: A Methodological Reflection on the Development of a Qualitative Research Instrument in Educational studies. *IOSR Journal of Research & Method in Education (IOSR-JRME)*, 12(1), 22-29. doi:10.9790/7388-1201052229
- Sanders, C. K., & Scanlon, E. (2020). The Digital Divide Is a Human Rights Issue: Advancing Social Inclusion Through Social Work Advocacy. *Journal of Human Rights and Social Work*(6), 130-143. doi:10.1007/s41134-020-00147-9
- Soares, F., & Lopes, A. (2020). *Active citizenship skills and active digital citizenship skills in teaching and learning in the digital age*. Porto: European Education Police Network. Obtido de <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/133948>
- Tracy, S. J. (2013). *Qualitative Research Methods*. New Jersey: Willey-Blackwell.
- van Deursen, A., & van Dijk, J. (2010). Internet skills and the digital divide. *New media and society*, 13(6), 893-911. doi:<https://doi.org/10.1177/1461444810386774>
- van Laar, E., van Deursen, A. J., van Dijk, J. A., & de Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. *Computers in Human Behaviour*, 72, 577-88. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.010>
- Vuorikari, R., & Kluzer, R. (2022). *DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. doi:10.2760/115376, JRC128415
- Wang, Y., Gao, Q., Pei, F., Wang, Y., Cheng, Z., Zhang, J., & Wu, Y. (2022). Innovative technology-enhanced social work service during COVID-19: How 'Garden on the Balcony' promoted resilience, community bonds and a green lifestyle. *Qualitative Social Work*, 0(0), 1-19. doi:<https://doi.org/10.1177/14733250211059431>



## Anexos

### Anexo A - Consentimento informado

**iscte** INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DE LISBOA

**Aviso de privacidade e declaração de consentimento**

O ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa, adiante designado ISCTE-IUL, é responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais para as finalidades abaixo indicadas, com base no seu consentimento.

Caso dê o seu consentimento, procederemos ao tratamento dos seus dados pessoais (imagem e voz) para conceção de produtos de comunicação áudio, vídeo, fotografia e texto, e respetiva difusão nos canais e suportes utilizados pelo ISCTE-IUL, com vista à divulgação e promoção da instituição e das suas atividades.

O consentimento é voluntário e só processaremos os seus dados pessoais para as finalidades indicadas mediante o consentimento prestado. Poderá, a qualquer momento, retirar o seu consentimento através dos seguintes contactos:

ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa  
Encarregado da Proteção de Dados  
Av.ª das Forças Armadas, 1649-026 Lisboa  
[dpo@iscte-iul.pt](mailto:dpo@iscte-iul.pt)

A retirada de consentimento não afeta a legalidade dos tratamentos anteriormente efetuados com base no consentimento ou de outras atividades de tratamento legalmente exigidas.

Também poderá utilizar os contactos acima indicados para solicitar o acesso, a retificação e, em determinadas condições, o apagamento ou a limitação do tratamento dos seus dados pessoais. Os seus dados pessoais serão conservados pelo ISCTE-IUL enquanto forem necessários para as finalidades para as quais foram recolhidos ou até que nos peça para os apagarmos.

**Consentimento para utilização de imagem e voz**

Eu, \_\_\_\_\_, com o número de identificação \_\_\_\_\_, consinto na utilização da minha imagem pessoal e gravação de voz recolhida no evento \_\_\_\_\_, realizado em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, para conceção de produtos de comunicação áudio, vídeo, fotografia e texto e respetiva divulgação e difusão nos canais e suportes utilizados pelo ISCTE-IUL (website, redes sociais, blogs, televisão interna, brochuras, etc.).

Sim  Não

Assinatura \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

iscte - Instituto Universitário de Lisboa - Av. Forças Armadas, 1649-026 Lisboa - ☎ +351 217 903 000 - ✉ [geral@iscte-iul.pt](mailto:geral@iscte-iul.pt)

ASIS ACSE AMBA

Aviso de privacidade e declaração de consentimento

## **Anexo B– Guião de Entrevista**

### **Guião de Entrevista – Pessoas Idosas, Cidadania e Competências Digitais**

#### **Caracterização sociodemográfica:**

- Idade:
- Sexo:
- Estado Civil:
- Situação Profissional:
- Antiga profissão:

#### **Cidadania**

1. O que é ser cidadão para si?
  - a. Qual a diferença entre ser cidadão e cidadão ativo?
2. Enquanto cidadão, participa/já participou em alguma atividade política?
  - a. E no mundo digital? Se pudesse participar, como o faria e para que motivos/causas?
3. Como contribui ou se envolve ativamente em causas sociais, comunitárias ou de interesse público? Acha que isto tem alguma relação com o civismo?
  - a. E no mundo digital? Se pudesse participar, como o faria e para que motivos/causas?
4. Quais acha que são os valores em que assenta a noção de cidadania?
  - a. É possível ligarmos estes valores ao mundo digital? Como?
5. Como utiliza a tecnologia para se envolver ativamente em diversas áreas da sua vida, como a económica, a política, a cultural, ou outras?
6. Como cidadão na era digital, o que considera ser necessário para participar na sociedade online?
7. Como é que acha que deveria ser o seu comportamento enquanto cidadão online?
  - a. No seu ponto de vista, que direitos e responsabilidades tem um cidadão online?

#### **Tecnologias e competências digitais**

8. Como é a sua relação com as Tecnologias? Quais considera ser os entraves à sua adoção no dia-a-dia?
9. Que tipo de conhecimentos e competências acha importantes adquirir para estar presente no mundo digital?
  - a. Considera o mundo digital um espaço seguro?
10. No seu ponto de vista, quais acha que podem ser os riscos com o uso das tecnologias?
11. Na sua opinião, que tipo de atitudes um cidadão online deve ter em relação às tecnologias digitais?

## Anexo C– Quadro Concetual

### Cidadania

Pergunta	Dimensão (Quadro Teórico)	Subdimensões	Indicadores
1.O que é ser cidadão para si? a. Qual a diferença entre ser cidadão e cidadão ativo?	Cidadania Ativa	-	-
2.Enquanto cidadão, participa/já participou em alguma atividade política? a. E no mundo digital?Se pudesse participar, como o faria e para que motivos/causas?	Cidadania	Política	Votar em eleições (nacionais/europeias) Hoskins et. al, (2006); Bee, (2017) Doar dinheiro a partidos políticos (Bee, 2017) Afiliação e participação em partidos políticos (Hoskins et. al, 2006; Bee, (2017) Assinar petições (Bee, 2017) Participar em grupos online de foco político (Bee,2017) Participar em protestos (Bee, 2017) Envolvimento em movimentos/ fóruns sociais (Bee, 2017) Seguir notícias/assuntos políticos (Bee, 2017) Possuir crenças/valores políticos(Bee, 2017) Entender instituições e valores políticos (Bee, 2017) Pertencer a um movimento político (Bee, 2017) Identificar-se com um movimento político/ideologia (Bee, 2017)

Pergunta	Dimensão (Quadro Teórico)	Subdimensões	Indicadores
3.Como contribui ou se envolve ativamente em causas sociais, comunitárias ou de interesse público? Acha que isto tem alguma relação com o civismo? a. E no mundo digital? Se pudesse participar, como o faria e para que motivos/causas?	Cidadania Ativa	Civil	Doar dinheiro para caridade (Bee, 2017) Organizar atividades de angariação de fundos (Bee, 2017) Assinar/Participar em petições Hoskins et. al, (2006) Afiliação/ Participação em organizações não políticas : Organizações Sindicais; Ambientais e de Direitos Humanos (Hoskins et. al.,2006; ;Bee, 2017) Ajuda informal na comunidade (Bee, 2017; Hoskins et al.,2006) Participação em organizações da comunidade/Sociedade (Organizações Religiosas, Culturais, Desportivas, Sociais; Negócios; Pais- Professores) (Bee, 2017; Hoskins et al.,2006) Seguir notícias de foro cívico (Bee, 2017) Possuir crenças e valores cívicos (Bee, 2017) Entender instituições e valores cívicos (Bee, 2017) Identificar-se com movimentos ou ideologias específicas (Bee, 2017)
4.Quais acha que são os valores em que assenta a noção de cidadania? a. É possível ligarmos estes valores ao mundo digital? Como?	Cidadania Ativa	Valores	Democracia (Hoskins et al.,2006) Direitos Humanos (Hoskins et al.,2006) Compreensão Intercultural (Hoskins et al.,2006)

Pergunta	Dimensão (Quadro Teórico)	Subdimensões		Indicadores	
5. Como utiliza a tecnologia para se envolver ativamente em diversas áreas da sua vida, como a econômica, a política, a cultural, ou outras?	Cidadania Digital	1a Direitos Online: Participação Ativa	2. Bem-estar online: Presença Online e Comunicação	1a <b>Econômica:</b> envolvimento econômico; comércio digital; habilidades de consumidor; <b>Política:</b> participação/envolvimento político online; <b>Cultural:</b> envolvimento online baseado nas experiências diárias e na cultura	2. Competências de comunicação e interação com os outros; uso de meios eletrônicos para comunicar (Council of Europe, 2018; Ribble e Bailey, 2007)
		1b Direitos Online: Consciência do Consumidor/Comércio Digital		<b>Participação Personalizada:</b> hábitos pessoais; padrões de consumo e ações online (Choi, 2016; Council of Europe, 2018)	
				1b Entender o funcionamento do espaço comercial online (Council of Europe, 2018; Ribble e Bailey, 2007)	

Pergunta	Dimensão (Quadro Teórico)	Subdimensões	Indicadores
6. Como cidadão na era digital, o que considera ser necessário para participar na sociedade online?	Cidadania Digital	Presença Online	Acesso/Inclusão: Aceder ao ambiente digital; Possuir competências para participar nos espaços digitais (Council of Europe, 2018)
			Aprendizagem e Criatividade: Aprender no mundo digital ao longo da vida; Aprender Competências pessoais e profissionais a usar na sociedade tecnológica (Council of Europe, 2018)
			Ensino/Literacia Digital: Aprender competências digitais básicas; Avaliar recursos online (veracidade do conteúdo online; segurança dos sites; reconhecer ataques pirata (Ribble e Bailey, 2007)

Pergunta	Dimensão (Quadro Teórico)	Subdimensões		Indicadores	
7. Como é que acha que deveria ser o seu comportamento enquanto cidadão online? No seu ponto de vista, que direitos e responsabilidades têm?	Cidadania Digital	1. Bem-estar online: Ética/Etiqueta Digital	2. Direitos online: Direitos e Responsabilidades Digitais/ Lei Digital  Privacidade e Segurança/Segurança Digital	1. Comportamento ético na interação com os outros utilizadores (Council of Europe, 2018; Ribble e Bailey, 2007): usar a tecnologia de forma contextualmente adequada; usar a tecnologia de modo a evitar efeitos negativos em terceiros (Ribble e Bailey, 2007)	2. Direito à privacidade; segurança; Acesso/inclusão; liberdade expressão (Council of Europe, 2018; Ribble e Bailey, 2007)
					Respeitar as políticas de uso da tecnologia; Denunciar uso incorreto e inapropriado da tecnologia; Respeitar os direitos de autor de conteúdo encontrado online; Não partilhar/ fazer download de conteúdos sem autorização dados (Council of Europe, 2018; Ribble e Bailey, 2007)

Tecnologias e competências digitais

Pergunta	Dimensão (Quadro Teórico)	Subdimensões	Indicadores
8. Como é a sua relação com as Tecnologias? Considera existir algum entrave à sua adoção no dia-a-dia?	Desigualdade/Exclusão Digital (Azevedo, 2019; Lee & Kim, 2019; Fischl et al., 2017; Robles & Cano, 2019)	Acesso	Baixos rendimentos; residência em zonas segregadas
		Uso	Baixo nível de escolaridade; falta de competências digitais
		Motivação	Declínio cognitivo e dificuldades físicas; barreiras ergonómicas; falta de familiaridade/complexidade no uso das TIC; segurança (fraudes; falta de privacidade; informação falaciosa); sensação de exclusão do mercado de consumo
9. Que tipo de conhecimentos e competências acha importantes adquirir para estar presente no mundo digital? a. Considera o mundo digital um espaço seguro?	Competências Digitais	Elementares (1)	(1)
		Avançadas (2)	(2)
			Operacionais/Tecnológicas <sup>1</sup> Literacia da informação <sup>2</sup> Desenvolvimento de conteúdos <sup>3</sup> Ética/Segurança Digital <sup>4</sup>
			Comunicação e Colaboração <sup>5</sup> Aprendizagem e resolução de problemas <sup>6</sup> Participação Cidadã Digital <sup>7</sup>

<sup>1</sup> Saber usar as TIC (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017)

<sup>2</sup> Pesquisar/Avaliar/Selecionar informação com as TIC (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017, Vuorikari & Kluzer, 2022)

<sup>3</sup> Criar conteúdos com as TIC; Respeitar Direitos de Autor (Vuorikari & Kluzer, 2022)

<sup>4</sup> Código de conduta em ambiente digital; Proteção de dispositivos/dados pessoais/saúde física e psicológica/proteção do ambiente (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017, Vuorikari & Kluzer, 2022)

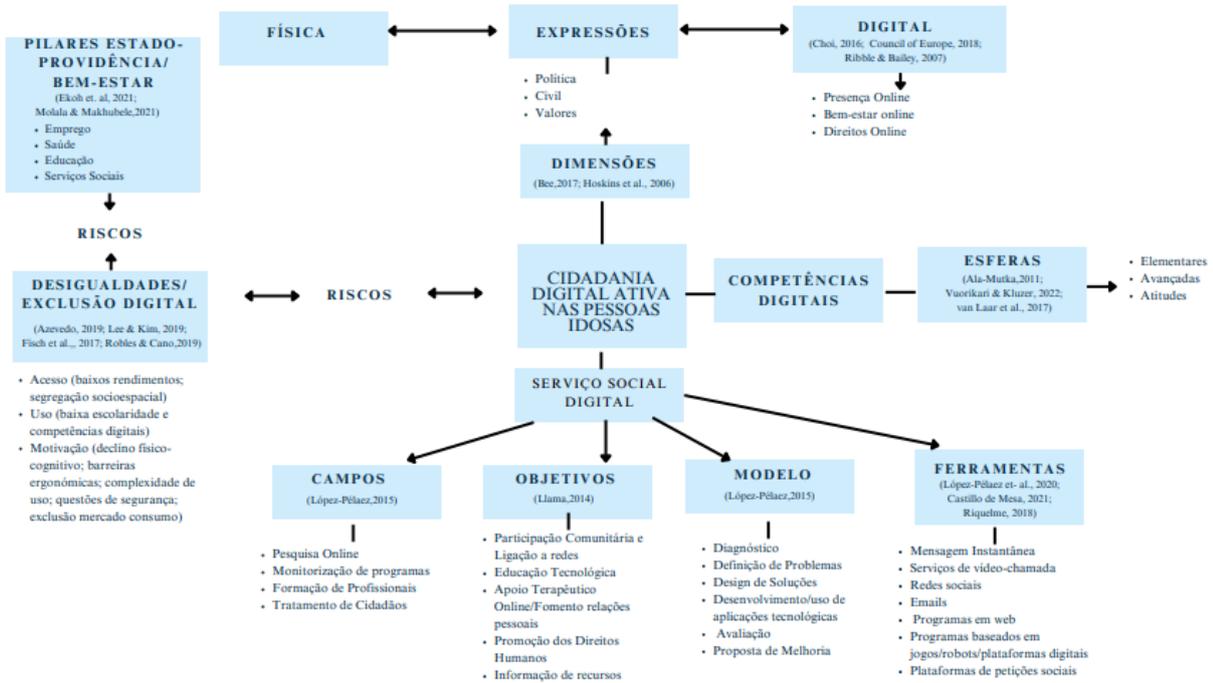
<sup>5</sup> Interagir e colaborar através das tecnologias; partilhar informação (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017, Vuorikari & Kluzer, 2022)

<sup>6</sup> Resolver problemas técnicos; identificar lacunas nas competências digitais; encontrar opções para aprendizagem pessoal e profissional (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017, Vuorikari & Kluzer, 2022)

<sup>7</sup> Identificar e usar serviços digitais para participar na sociedade; Identificar e usar ferramentas digitais para participar na sociedade (Vuorikari & Kluzer, 2022); participar em atividades digitais para fins societários (Ala-Mutka, 2011)

Pergunta	Dimensão (Quadro Teórico)	Sub.	Indicadores
10. No seu ponto de vista, existe algum tipo de risco com o uso das tecnologias? Qual?	Cidadania Digital	Bem-estar Online Saúde e bem estar	Consciência dos problemas e oportunidades do uso das tecnologias (uso excessivo de aparelhos eletrónicos, problemas físicos de postura, dependência das tecnologias) (Council of Europe, 2018; Ribble e Bailey, 2007)
11. Na sua opinião, que tipo de atitudes um cidadão online deve ter em relação às tecnologias digitais?	Competências Digitais	Atitudes	Consciência cultural/Intercultural: Compreender e respeitar as outras culturas no uso das TIC (Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017)
			Flexibilidade: Capacidade de adaptação a comportamentos e atitudes em diferentes ambientes digitais (van Laar et al., 2017)
			Autonomia: procurar as melhores ferramentas e media digitais de acordo com os objetivos pessoais (Ala-Mutka, 2011).
			Aprendizagem ao longo da vida: Capacidade de explorar novas oportunidades e conhecimento com o uso das TIC (van Laar et al., 2017)
			Auto-aprendizagem: Estabelecer objetivos no uso das TIC (van Laar et al., 2017)

## Anexo D - Modelo de Análise



## Anexo E – Família de Códigos

### Família de Códigos Cidadania Ativa

<b>Cidadania Ativa</b>		
<b>Dimensão Política</b> 	<b>Dimensão Civil</b> 	<b>Dimensão dos Valores</b> 
Votar em eleições	Participação em organizações da comunidade	Direitos Humanos
Seguir notícias/assuntos políticos	Ajuda informal na comunidade	Democracia
Identificar-se com movimento político/ideologia	Afiliação/Participação em organizações não políticas	Compreensão Intercultural
Afiliação/participação em partidos políticos	Assinar/Participar em Petições	Respeito*
		Honestidade*
		Responsabilidade*
		Confiança*
Pertencer a movimentos políticos		Religião*
		Ajuda*
		Amor*
		Conhecimento*
		Tradição

**Fonte:** Elaboração própria com base em Bee (2017); Hoskins et al. (2006)

### Família de Códigos Cidadania Digital

<b>Cidadania Digital</b>					
<b>Presença Online</b> 		<b>Bem-estar Online</b> 		<b>Direitos Online</b> 	
Acesso/Inclusão		Comportamento ético		Participação Ativa	
		Saúde e Bem-estar		Consciência do Consumidor/Comércio Digital	
Ensino/Literacia Digital		Presença Online /Comunicação		Direitos/Responsabilidades Digitais	

**Fonte:** Elaboração própria com base em Choi, 2016; Council of Europe, 2018; Ribble e Bailey, 2007

Família de Códigos Desigualdades/Exclusão Digital

Desigualdades/ Exclusão Digital					
Motivação 		Uso 		Acesso 	
Segurança		Falta de competências digitais		Baixos Rendimentos	
Falta de familiaridade/ complexidade no uso das TIC					
Declínio cognitivo e dificuldades físicas		Baixo nível de escolaridade	Falta de equipamentos tecnológicos*		
Falta interesse/motivação*					

**Fonte:** Elaboração própria com base em Azevedo, 2019; Lee e Kim, 2019; Fisch et al., 2017; Robles e Cano, 2019

Família de Códigos Competências Digitais

Competências Digitais					
Elementares 		Avançadas 		Atitudes 	
Operacionais/ Tecnológicas		Comunicação e Colaboração		Aprendizagem ao Longo da Vida	
Literacia da Informação		Participação Cidadã Digital		Auto-aprendizagem	
Ética e Segurança Digital			Consciência Cultural/Intercultural		

Desenvolvimento de Conteúdos		Aprendizagem e Resolução de Problemas		Consciência ética	
				Atitude Crítica*	
				Apoio/Entreajuda*	

**Fonte:** Elaboração própria com base em Ala-Mutka, 2011; van Laar et al., 2017; Vuorikari e Kluzer, 2022