

## INCLUSÃO DIGITAL COM APRENDIZAGEM INTERGERACIONAL

Maria Raquel Patrício

Instituto Politécnico de Bragança, Portugal

António Osório

Universidade do Minho, Portugal

**Resumo:** Numa sociedade digital, ser competente na utilização das novas tecnologias é fundamental para uma participação plena e ativa de todos os cidadãos. A aprendizagem de competências digitais pelos adultos e idosos é cada vez mais determinante para a aprendizagem ao longo da vida e o envelhecimento ativo. O objetivo desta comunicação é apresentar o contributo da aprendizagem intergeracional para a inclusão digital das pessoas mais velhas. Assim, apresentamos um estudo de caso no âmbito da aprendizagem intergeracional com Tecnologias de Informação e Comunicação. Em seguida, revelamos, analisamos e discutimos os resultados do estudo. Finalmente, tecemos as conclusões.

**Palavras-chave:** *Aprendizagem intergeracional; inclusão digital; TIC; adultos e idosos*

**Abstract:** In a digital society, be competent in the use of new technologies is essential for complete and active participation of all citizens. Learning digital skills by adults and elderly are increasingly crucial for lifelong learning and active ageing. The purpose of this communication is to present the contribution of intergenerational learning for digital inclusion of adults and older people. Thus, we present a case study in the context of intergenerational learning with Information and Communication Technologies. Then present, analyse and discuss the results of the study. Finally, we present the conclusions.

**Keywords:** *Intergenerational learning; digital inclusion; ICT; adults and seniors*

### Introdução

Em pleno século XXI, a literacia digital ainda não é uma realidade para todos os cidadãos. O fenómeno do envelhecimento demográfico conduziu a um agravamento deste panorama, face aos baixos níveis de literacia digital da população envelhecida. As competências digitais são hoje consideradas determinantes, quer para viver numa sociedade em constante evolução, quer para uma aprendizagem ao longo da vida. Portanto, são necessárias novas abordagens para a inclusão digital de toda a população. Assim, é necessário “melhorar as competências dos adultos em matéria de literacia e numeracia, desenvolver a literacia digital e proporcionar aos adultos a

oportunidade de desenvolverem as aptidões de base e as diversas formas de literacia necessárias à participação ativa na sociedade moderna” (Jornal Oficial da União Europeia, 2011, p.5).

A aprendizagem intergeracional revela-se, assim, um meio e um recurso para promover a aquisição e o desenvolvimento de competências digitais.

Começamos por apresentar os temas que servem de enquadramento teórico a esta comunicação: inclusão digital de adultos e idosos e aprendizagem intergeracional. Em seguida, fazemos referência ao estudo e às opções metodológicas, para depois nos centrarmos na apresentação e discussão dos resultados. Por fim, tecemos as conclusões do estudo.

### **Inclusão digital de adultos e idosos**

As tecnologias digitais fazem parte do nosso quotidiano e são um importante fator de desenvolvimento e crescimento das sociedades. A sociedade em rede (Castells, 2006) impulsionada pela colaboração e partilha da Web 2.0 de O’Reilly (2005), exige que todos os cidadãos, independentemente da idade, possuam competências chave, entre as quais as digitais, para que a cidadania seja exercida de forma ativa e participativa.

O Panorama de Competências na União Europeia define competência digital da seguinte forma:

Digital competences involve confident and critical use of information society technology (ICT) in the general population and provide the necessary context (i.e. the knowledge, skills and attitudes) for working, living and learning in the knowledge society. Digital competences are defined as the ability to access digital media and ICT, to understand and critically evaluate different aspects of digital media and media contents and to communicate effectively in a variety of ICT influenced contexts. (European Commission, 2013, para.1)

A literacia digital é um conceito chave bem presente nas orientações da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico (OCDE) e da União Europeia (UE) como uma das competências essenciais para a aprendizagem ao longo da vida, indispensável ao desenvolvimento pessoal, à cidadania, à inclusão social e à empregabilidade na sociedade do conhecimento.

A alfabetização digital é um requisito exigido a todas as pessoas e de todas as idades. Mas é, também, um problema sociocultural vinculado, em particular, à maioria das pessoas mais velhas. A literacia digital é uma habilidade necessária para conseguir utilizar de forma segura, crítica e criativa as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para o trabalho, a aprendizagem, a comunicação, o lazer e a vida em comunidade e envolve a interpretação, a representação, a partilha de informação e a colaboração em rede. A falta de conhecimentos e a incapacidade de utilizar as TIC tornou-se efetivamente uma barreira para a integração, a participação e a inclusão social de todos os indivíduos em todos os aspetos da sociedade do século XXI. Esta sociedade enfrenta um progressivo envelhecimento demográfico, sendo os mais velhos um grupo em desvantagem e, de certa forma, excluído dos benefícios da sociedade global e tecnológica, o que demanda uma inclusão social com tecnologias (Patrício, 2014).

Considera-se que a tecnologia pode desempenhar um importante papel na inclusão social de todos os cidadãos e, conseqüentemente, a sua inclusão digital para uma participação plena na sociedade.

A infoinclusão implica, ao mesmo tempo, as tecnologias da informação e o uso que delas se faz para atingir objetivos mais amplos de inclusão através da participação de todos os indivíduos e de todas as comunidades em todos os aspetos da sociedade da informação (União Europeia, 2006).

Os discursos da Comissão Europeia sobre ‘Melhorar a literacia, as competências e a inclusão digitais’ visam o desenvolvimento das competências digitais de todos para enfrentar os desafios sociais e societais. Para isso “... a infoinclusão ou inclusão digital deve constituir uma abordagem global e garantir, através do ambiente digital, a emancipação de todos, qualquer que seja a sua situação na sociedade” (Jornal Oficial da União Europeia, 2011, p.318/9).

O uso regular da Internet, o nível de literacia, as competências e qualificações digitais pela população europeia tem aumentado ao longo dos últimos anos na Europa. Ainda, assim, os adultos têm níveis de literacia inferiores aos dos jovens, sendo a exclusão digital mais pronunciada entre as pessoas mais velhas (European Commission, 2012a).

A necessidade de aumentar as oportunidades de aprendizagem de literacia digital para as pessoas mais velhas está relacionada com o desenvolvimento global do papel das TIC e da aprendizagem ao longo da vida na sociedade digital.

Entre os esforços que se tem vindo a implantar a nível europeu para promover a infoinclusão das pessoas idosas, outros grupos minoritários ou em risco de exclusão social, destacamos o Ano Europeu 2012 do Envelhecimento Ativo e da Solidariedade entre Gerações por ter valorizado o papel de elo de ligação intergeracional que as TIC desempenham para a manutenção da qualidade de vida dos idosos, a ligação entre gerações e a promoção da literacia digital junto dos mais velhos.

### **Aprendizagem intergeracional**

O contexto global do envelhecimento da população nas sociedades do século XXI conduziu a que as questões da intergeracionalidade assumissem nova importância. A aprendizagem intergeracional tem vindo a destacar-se numa diversidade de domínios (familiar, social, laboral e educativo) que reflete diferentes contextos e culturas, gerando a troca intencional de conhecimentos e experiências entre gerações diferentes.

A aprendizagem intergeracional pode ser vista como parte integrante da aprendizagem ao longo da vida. Vários investigadores reconheceram tal ligação, entre a aprendizagem intergeracional e a aprendizagem ao longo da vida. Ou seja, a aprendizagem intergeracional é uma forma de aprendizagem ao longo da vida (Boström, 2002, 2003). De igual modo, Kaplan et al., (1998) consideram o conceito de aprendizagem entre gerações relacionado com a aprendizagem ao longo da vida, uma vez que permite aos indivíduos aceder a experiências de aprendizagem ao longo de toda a sua vida útil.

A aprendizagem intergeracional pode enriquecer os processos de aprendizagem, para a realização de importantes competências de aprendizagem ao longo da vida e, ao mesmo tempo, melhorar o diálogo entre gerações. Ela tem uma importância especial ao envolver os adultos na aprendizagem. A aprendizagem intergeracional pode ser definida como um processo interativo entre pessoas de diferentes gerações em que uma ou ambas as partes aprendem (Ropes, 2011), nas mais diversas áreas, tais como cultura, meio ambiente, sociabilidade, educação, mediação, prevenção, recreação, TIC, etc. (European Map of Intergenerational Learning, 2012).

A Comissão Europeia no documento 'ICT for Seniors and Intergenerational Learning' assume que a utilização das TIC é um meio privilegiado de aprendizagem enquanto

criação de benefícios entre diferentes gerações, juntando jovens e idosos a enfrentar o fosso digital (European Commission, 2012b).

A aprendizagem intergeracional revela-se um recurso na transmissão de competências, conhecimentos e valores entre as gerações, bem como uma oportunidade para atingir os objetivos da Estratégia Europa 2020.

De igual modo, estudos recentes (Fricke et al., 2013; Kaplan et al., 2013) afirmam que a aprendizagem entre gerações tem um potencial significativo e é importante continuar a investir e a desenvolver programas de aprendizagem ao longo da vida com as TIC em contexto intergeracional, a fim de torná-los mais acessíveis e permitir que todas as pessoas descubram os benefícios da utilização das TIC.

## **Estudo**

O estudo realizado consistiu num caso de aprendizagem intergeracional, que envolveu diferentes gerações (jovens, adultos e idosos) em atividades de aprendizagem intergeracional que visavam a aquisição e desenvolvimento de competências digitais. O estudo denominado Oficinas TIC Intergeracionais com jovens e adultos idosos decorreu em 2012.

### **Oficinas TIC intergeracionais com jovens e adultos idosos**

O estudo baseou-se num projeto de aprendizagem entre gerações diferentes suportado pelas TIC e envolveu adultos idosos da comunidade local da cidade de Bragança (30) e jovens estudantes (9) do Instituto Politécnico de Bragança (IPB). O projeto tinha como objetivos: promover a aprendizagem intergeracional com as TIC; a aquisição de competências digitais através da cooperação entre jovens e adultos idosos; a partilha de experiências e conhecimentos; e contribuir para a inclusão digital da população adulta e sénior e a sua participação na sociedade do conhecimento. O estudo teve ainda o propósito de promover o Ano Europeu 2012.

## **Metodologia**

A metodologia que orientou a investigação foi o estudo de caso. Este é um método de investigação cada vez mais utilizado em educação por oferecer inúmeras

possibilidades de estudo, análise, compreensão e melhoria da realidade (Serrano, 2004).

A metodologia do estudo de caso permitiu analisar intensamente os diversos aspetos do caso em estudo. E, conseqüentemente, compreender os processos sociais e educativos que ocorreram neste contexto de aprendizagem intergeracional com TIC, bem como a obtenção de dados para identificar e caracterizar o mais profundamente possível uma realidade pouco conhecida.

Assim, e como refere Stake (2005) o estudo de caso consiste no “estudo da particularidade e da complexidade de um caso singular para chegar a compreender a sua complexidade” (p.11). A propósito da compreensão profunda da realidade, Yin (2005) define estudo de caso como “uma investigação empírica que estuda um fenómeno contemporâneo dentro do contexto de vida real, especialmente quando as fronteiras entre o fenómeno e o contexto não são absolutamente evidentes” (p.13). O autor acrescenta a possibilidade de recorrer a múltiplas fontes para obter evidências e informações, desde que sejam adequadas e possibilitem compreender o caso no seu todo (Yin, 2005).

Do mesmo modo, Serrano (2004) considera que o estudo de caso é uma abordagem abrangente que pode incluir tanto métodos e técnicas de cariz qualitativo como quantitativo.

Portanto, na recolha de dados optamos por métodos de natureza qualitativa e quantitativa, de forma a complementar e triangular a informação recolhida. Assim, elegemos como métodos de recolha de dados: inquérito por questionário, *focus group* entrevista informal conversacional, observação participante e diário. O tratamento dos dados foi efetuado através da análise de conteúdo, da análise descritiva e da análise estatística.

### **Recolha de dados**

A recolha de dados atendeu às características do caso em estudo. Assim, utilizamos os inquéritos por questionário e o *focus group* para a coleta de dados dos adultos idosos. As entrevistas informais conversacionais foram aplicadas aos jovens, procurando compreender os motivos que os levaram a participar neste estudo e perceber o seu entendimento sobre a aprendizagem e solidariedade entre gerações. A observação participante, durante as oficinas, possibilitou a identificação de comportamentos e

atitudes dos participantes em relação à aprendizagem intergeracional com TIC. O diário da investigadora foi um instrumento de registo e recolha de evidências mas, também, um espaço para descrever, refletir, questionar e planear a intervenção e a ação, integrando notas de campo sobre situações, ações e conversas observadas, fundamentais para a compreensão dos factos.

## **Apresentação dos dados**

### **Inquérito por questionário**

Os dados pessoais recolhidos permitiram apurar que os participantes se encontravam na faixa etária entre 50 e 83 anos de idade, com uma média de idades de 63,7 anos, sendo a maioria do género feminino (83%). Quanto à condição perante o trabalho, dois participantes encontravam-se em situação de desemprego e os restantes eram aposentados. Em relação às habilitações académicas, 90% dos participantes possuía a escolaridade obrigatória (4.º ano 40%; 9.º ano 17%; 12.º ano 23%; outro: cursos técnicos 10%) e apenas 10% com formação de nível superior. Todos os participantes residiam na cidade de Bragança.

Acerca do principal motivo que os levou a participar nas oficinas de formação, todos referiram: aprender a utilizar as TIC e partilhar experiências e conhecimentos. A totalidade dos participantes valorizaram a importância do envelhecimento ativo, da socialização e da interação com diferentes gerações.

Auscultados sobre as TIC, descobrimos que 46% possuíam equipamentos informáticos com acesso à Internet mas a frequência de utilização das TIC (menos de uma vez por semana) era baixa (37%). Os adultos idosos que não possuíam formação na área das TIC representavam 58% e 81% não usavam a Internet. Dos utilizadores de Internet, as principais atividades realizadas online consistiam em comunicar, pesquisar informação e notícias. De entre as necessidades de aprendizagem destacaram-se: usar a Internet e o computador e comunicar online.

Relativamente às atividades de aprendizagem intergeracional com as TIC, todos os participantes foram unânimes em destacar a aquisição de competências digitais, ainda que outras tenham sido eleitas, de que são exemplo: partilhar histórias de vida e memórias; passeios culturais; tradições e cultura popular; artes, criatividade e música.

Os inquiridos apresentaram poucas sugestões. Ainda assim, referiram que gostariam de saber usar algumas ferramentas Web, como o correio eletrónico, Picasa, Google Maps e anexar imagens no correio eletrónico.

### **Focus group**

Os tópicos do *focus group* centraram-se à volta da discussão dos seguintes temas: TIC, Aprendizagem Intergeracional e Envelhecimento Ativo e Solidariedade entre Gerações.

O *focus group* demonstrou que a motivação dos adultos idosos para as TIC e consequente importância, estava relacionada com a curiosidade pelas novas tecnologias, o interesse na atualização de conhecimentos, na ligação aos familiares e amigos e na necessidade de adaptação e participação na sociedade digital.

A aprendizagem intergeracional através das TIC despertou interesse no grupo, porque ao considerarem os jovens especialistas em computadores e Internet, estes poderiam partilhar as suas experiências e habilidades e auxiliá-los no uso das TIC.

A temática do envelhecimento ativo e solidariedade entre gerações estava bem presente para o grupo. Referindo que ao praticarem um estilo de vida saudável, exercitarem a mente e continuarem a aprender coisas novas iriam envelhecer bem e de forma ativa. Acerca da solidariedade entre gerações sugeriram a necessidade de uma maior cooperação entre todas as idades.

### **Entrevista informal conversacional**

Os jovens que integraram este estudo eram do género feminino, com idades entre os 18 e 35 anos, frequentavam o ensino superior e identificaram o conhecimento e a experiência cultural como os principais aspetos relacionados com a aprendizagem intergeracional. Admitiram que beneficiariam muito com os saberes e experiências de vida das pessoas mais velhas, destacando a importância de as ajudarem a usar as novas tecnologias no seu quotidiano. Por outro lado, as alunas estavam cientes da importância de melhorar o contacto com as gerações mais velhas para combater a discriminação da idade e garantir um maior respeito, cooperação e solidariedade entre todas as gerações.



### Observação participante

O interesse dos mais velhos na aprendizagem focou-se na aquisição de aptidões para comunicar online, usar a Internet, consultar jornais e notícias online, visualizar vídeos, ver fotografias, participar nas redes sociais, jogar e utilizar softwares de processamento de texto e criação de apresentações eletrónicas.

O ambiente de aprendizagem não formal possibilitou às pessoas mais velhas aprenderem ao seu ritmo, de acordo com os seus interesses e necessidades, com a ajuda das jovens e/ou através da descoberta, solicitando apoio sempre que precisavam (Figura 1).



Figura 1 Oficinas TIC Intergeracionais

Embora houvesse motivação e vontade de aprender, reconhecemos algumas barreiras que dificultavam a aprendizagem das TIC pelos mais velhos, principalmente, ao nível dos equipamentos informáticos que não estavam adaptados ao público idoso, a falta de equipamento informático com ligação à Internet nas suas residências e, também, pouca assiduidade que implicava a repetição da mesma atividade várias vezes, tornando o processo de aprendizagem mais demorado. No entanto, todos continuavam motivados para aprender.

O processo de aprendizagem intergeracional foi muito positivo. Observamos progressos da primeira sessão até ao final das oficinas. Por exemplo, a sensação inicial de alguma aversão aos computadores e o medo em danificar o equipamento foi sendo diluída; os mais velhos não precisam de tanta atenção e apoio, tornaram-se mais autónomos, o que possibilitava a partilha intergeracional, principalmente de histórias de vida dos mais velhos com as jovens; os adultos idosos ficaram mais recetivos à tecnologia e ao mundo digital; o facto dos adultos idosos estarem maravilhados com a Internet e o seu poder de informação e comunicação, contribuiu

para o aumento da transmissão e interação social entre as gerações através de correio eletrônico, mensagens instantâneas e das redes sociais.

### **Diário**

O diário permitiu perceber e refletir sobre as experiências de aprendizagem intergeracional com TIC vividas pelos participantes.

O contexto não formal e informal de aprendizagem intergeracional através das TIC permitiu a criação de um ambiente bastante familiar entre os participantes e o seu envolvimento no processo de aprendizagem.

Verificamos que a maioria dos participantes adquiriram competências digitais e alguns participantes alcançaram habilidades de utilização de redes sociais, com destaque para o Facebook, onde pesquisavam, publicavam e partilhavam informação, procuravam familiares e amigos na rede social, comentavam publicações, comunicavam via chat e enviavam mensagens. A obtenção destas competências possibilitou aos participantes que o desejaram a realização do exame de Competências Básicas em TIC e, conseqüentemente, a sua certificação.

Os laços intergeracionais criados foram verdadeiros e intensos, de que são exemplo os lanches convívio organizados e confeccionados pelos participantes, que depois desencadeavam em entusiasmantes conversas gastronómicas, com a partilha de receitas e dicas de culinária (Figura 2).



Figura 2 Convívio intergeracional

## Discussão

Começamos por abordar a temática do envelhecimento, na medida em que o seu entendimento e a forma como é experienciado pelos participantes pode influenciar na utilização das TIC numa perspetiva intergeracional. Os dados revelaram que a grande maioria dos participantes tinha uma interpretação positiva do envelhecimento e práticas de envelhecimento ativo.

*“Eu sou ativa... saio de casa, ando na hidro, caminhadas, ginástica e até sou voluntária no hospital.”*

Constatamos que os participantes com práticas ativas de envelhecimento estão mais recetivos às novidades tecnológicas e à sua utilização, privilegiando a interação e a aprendizagem com gerações jovens.

Evidenciamos agora a dimensão que as TIC representam na vida dos participantes, ao nível das competências e utilização, da motivação e necessidades e problemas no uso das TIC. Quanto às competências em TIC, a maioria dos participantes não as detinha devido à falta de formação, de acesso a recursos tecnológicos e do desconhecimento dos benefícios das tecnologias para o envelhecimento ativo e a aprendizagem ao longo da vida. Acerca da motivação e necessidade, o grupo estava motivado e revelava interesse e necessidade em fazerem uso das TIC, sobretudo para comunicar e interagir com familiares e amigos, como também para estarem atualizados e terem uma participação ativa na sociedade digital.

*“Eu sinto necessidades porque tenho filhas fora, uma em Angola e gosto de falar com ela no computador.”*

O conhecimento e a experiência em tecnologias das jovens, associada à atenção e ajuda prestada aos adultos idosos, contribuiu de igual forma para a motivação e o envolvimento dos mais velhos no desenvolvimento de competências digitais e de comunicação.

*“Aqui temos a ajuda das meninas. Assim qualquer problema ou asneira que fazamos resolve-se logo.”*

Os dados indicam que a motivação para aprender foi determinante para envolver os adultos idosos em tarefas de aprendizagem das TIC. Conhecer os benefícios que as redes sociais e as novas tecnologias podem representar na melhoria da sua qualidade de vida e na participação ativa no contexto familiar e comunitário foram alguns dos aspetos observados, à semelhança da perceção dos seus interesses e dificuldades.

Este estudo de caso evidenciou bem que se mostrarmos aos adultos e idosos exemplos práticos e reais da utilidade e das vantagens em aprender a usar as tecnologias, de acordo com os seus interesses e necessidades, aumenta a sua motivação para a aprendizagem (Figura 3).



Figura 3 Demonstração da utilização do Skype para comunicar com familiares

Os principais problemas no uso das TIC sentidos pelos participantes, nomeadamente os mais idosos, para além da desmistificação tecnológica, foram ao nível da acessibilidade e do foro cognitivo. Outros obstáculos foram a falta de equipamento informático e acesso à Internet, a escassa oferta de locais públicos de acesso livre a computadores, custos elevados, pouca ou nenhuma experiência no uso das TIC, falta de prática e algum esquecimento ou dificuldade em lembrar determinados procedimentos.

Portanto, o uso continuado e adaptado das tecnologias, a curiosidade e a motivação dos participantes e o incentivo das gerações mais novas contribuiu para a dissipação desses problemas e promoveu a empatia com as novas tecnologias.

A aprendizagem intergeracional com TIC foi igualmente analisada e discutida. Nas interações entre os participantes e as TIC foi bastante evidente que é possível reforçar a ligação social e familiar entre gerações, por meio de contextos de aprendizagem flexíveis e promover a partilha mútua de experiências e saberes. Ambas as gerações demonstraram contentamento na aprendizagem intergeracional com as TIC.

A aprendizagem intergeracional através das TIC em contexto não formal foi decisivo para o envolvimento e participação dos adultos e idosos, na medida em que conseguimos criar um ambiente amigável e bastante familiar entre o grupo, facilitando a sua implicação no processo de aprendizagem, intervindo com ideias e sugestões

para irmos ao encontro das suas expectativas, interesses e necessidades no uso das TIC.

Salientamos que o aspeto social, cultural e afetivo são elementos poderosos para envolver as gerações em atividades de aprendizagem com as TIC. Uma boa prática é iniciar sempre as atividades intergeracionais com momentos descontraídos de conversação e partilha de informações ou novidades. Outro elemento determinante é mostrar a utilidade e o interesse das tecnologias para a sua vida diária, com exemplos concretos e práticos do quotidiano, no sentido de motivar e despertar interesse e curiosidade na aprendizagem das TIC. A utilização do Facebook foi uma ajuda preciosa para a aquisição de novas competências e a consolidação de outras.

Realçamos que a aprendizagem deve ser agradável e relevante para o aprendiz, adequada ao seu ritmo e as dificuldades específicas que possam surgir devem ser suplantadas com estratégias de aprendizagem ajustadas ao grupo e a cada indivíduo, tal como foi feito ao longo do nosso estudo.

## **Conclusão**

O estudo que realizamos veio comprovar que a aprendizagem intergeracional tem impacto positivo na aquisição e desenvolvimento de competências digitais e melhora o diálogo entre gerações. Esta aprendizagem deve ser focada nos aspetos pessoais, culturais e sociais da vida, a fim de proporcionar melhores oportunidades para todas as gerações aprenderem em conjunto. E se for apoiada pelos media sociais e as novas tecnologias, o processo de aprendizagem é mais estimulante e criativo.

Concluimos que a aprendizagem intergeracional por meio das tecnologias tem um importante papel educativo e social na promoção da literacia digital, do envelhecimento ativo e da solidariedade intergeracional. Por outro lado, enriquece os processos de aprendizagem para a realização de importantes competências de aprendizagem ao longo da vida e ajuda a alcançar uma sociedade mais inclusiva digital e socialmente.

## Referências

- Boström, A. (2002). Informal Learning in a formal context: Problematizing the concept of social capital in a contemporary Swedish context. *International Journal of Lifelong Education*, Vol. 21, pp. 510-524).
- Boström, A. (2003). *Lifelong learning, intergenerational learning, and social capital: From Theory to practice*. Stockholm: Institute of International Education, Stockholm University.
- Castells, M. (2006). *La Sociedad Red: una visión global*. Madrid: Alianza Editorial.
- European Commission. (2012a). *EU High Level Group of Experts on Literacy Final Report, September 2012* Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- European Commission. (2012b). *ICT for Seniors' and Intergenerational Learning*. Projects funded through the Lifelong Learning Programme from 2008 to 2011. Brussels: Education, Audiovisual & Culture Executive Agency.
- European Commission. (2013). *EU Skills Panorama, Glossary*: European Commission. Acedido em 21/01/2015, em <http://euskills Panorama.cedefop.europa.eu/Glossary/>
- European Map of Intergenerational Learning. (2012). What is Intergenerational Learning? Acedido em 15/01/2012, em <http://www.emil-network.eu/about/what-is-intergenerational-learning>
- Fricke, A., Marley, M., Morton, A., & Thomé, J. (2013). *The Mix@ges Experience: How to Promote Intergenerational Bonding through Creative Digital Media*. Publication of the European Grundtvig multilateral project number: 518625-LLP-1-2011-1-DE-GRUNDTVIG-GMP.
- Jornal Oficial da União Europeia. (2011). Resolução do Conselho sobre uma agenda renovada no domínio da educação de adultos. *Jornal Oficial da União Europeia*, 2011 dezembro 20, (2011/C 372/01).
- Kaplan, M., Kusano, A., Ichiro, T., & Hisamichi, S. (1998). *Intergenerational programs: Support for children, youth and elders in Japan*. New York: State University of New York.
- Kaplan, M., Sanchez, M., Shelton, C., & Bradley, L. (2013). *Using Technology to Connect Generations*. University Park, PA: Penn State University & Washington D.C.: Generations United.

- O'Reilly, T. (2005). What Is Web 2.0. *Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. Acedido em 13/03/2015, em <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>
- Patrício, M. R. V. (2014). *Aprendizagem Intergeracional com Tecnologias de Informação e Comunicação*. Universidade do Minho, Braga (Tese de Doutoramento).
- Ropes, D. C. (2011). Intergenerational learning in organisations: a research framework. (In: Cedefop (ed.). *Working and ageing: guidance and counselling for mature learners*. ed., pp. 105-123). Luxembourg: Publications Office.
- Serrano, G. (2004). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. Vol I. Métodos*. Madrid: Ed. La Muralla.
- Stake, R. (2005). *Investigación com Estudio de Casos*. Madrid: Ed. Morata.
- União Europeia. (2006). Declaração Ministerial - *Contributo das TIC para uma Sociedade Inclusiva*. Riga, Letónia.
- Yin, R. (2005). *Estudo de Caso: Planeamento e Métodos*. Porto Alegre: Bookman Ed.