

e-Inclusão: «dos 7 aos 77»

Henrique Gil

ESE/IPCB & CAPP/ISCSP/UTL
Portugal

hteixeiragil@ipcb.pt

Fausto Amaro

CAPP/ISCSP/UTL
Portugal

famaro@iscsp.utl.pt

Resumo

O problema da infoexclusão tem que constituir uma preocupação que envolva todos os cidadãos sem exceção. A presente comunicação tem como principal objetivo alertar para a necessidade de se desenvolverem medidas práticas para que os cidadãos mais idosos com 65 e mais anos de idade passem a constituir o grupo dos infoincluídos uma vez que os dados estatísticos os enquadram no grupo dos infoexcluídos. Para o efeito, serão apresentadas as principais iniciativas da União Europeia, assim como, as principais iniciativas nacionais para que este grupo de cidadãos possa desenvolver a literacia e as competências digitais que lhes permitam utilizarem as Tecnologias/TIC no sentido de poderem incrementar a sua qualidade de vida.

Palavras-chave: competências digitais; idosos; infoinclusão; infoexclusão; Tecnologias/TIC

1. O envelhecimento global e as Tecnologias/TIC

O mundo está a envelhecer! Esta tendência tem vindo a aumentar sobretudo nas regiões mais desenvolvidas mas, em termos gerais, este valor médio é já bastante preocupante. Em simultâneo, também se tem vindo a assistir ao facto desta população mais idosa se encontrar no grupo dos infoexcluídos o que vem colocar uma maior multiplicidade de problemas que se repercutem na economia mundial. O Gráfico 1 que se passa a apresentar, evidencia de forma bastante clara o envelhecimento populacional a nível mundial, de acordo com os dados do Eurobarometer (2008):

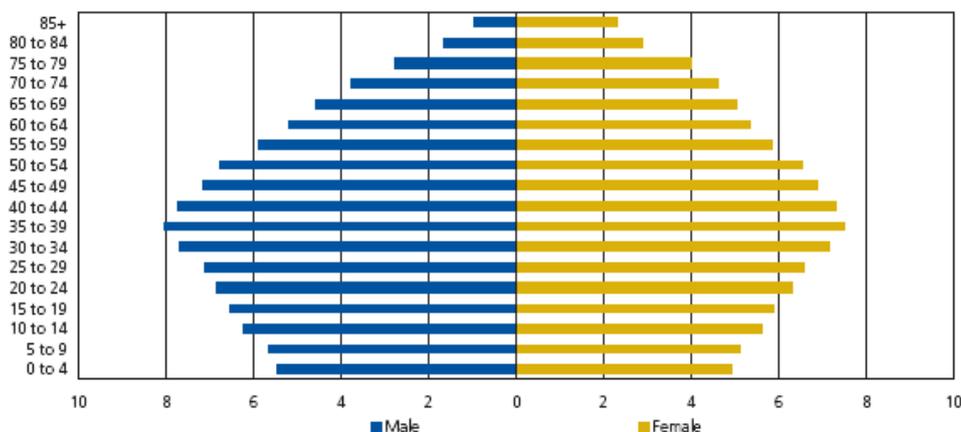


Gráfico 1 – Pirâmide da população na EU-27 (% da população de acordo com a variável género).

O Gráfico 2, que se passa a apresentar, vem também corroborar estes dados completando os anteriores dado que permite observar esta tendência do envelhecimento ao nível mundial, em todos os continentes (Eurobarometer, 2008):

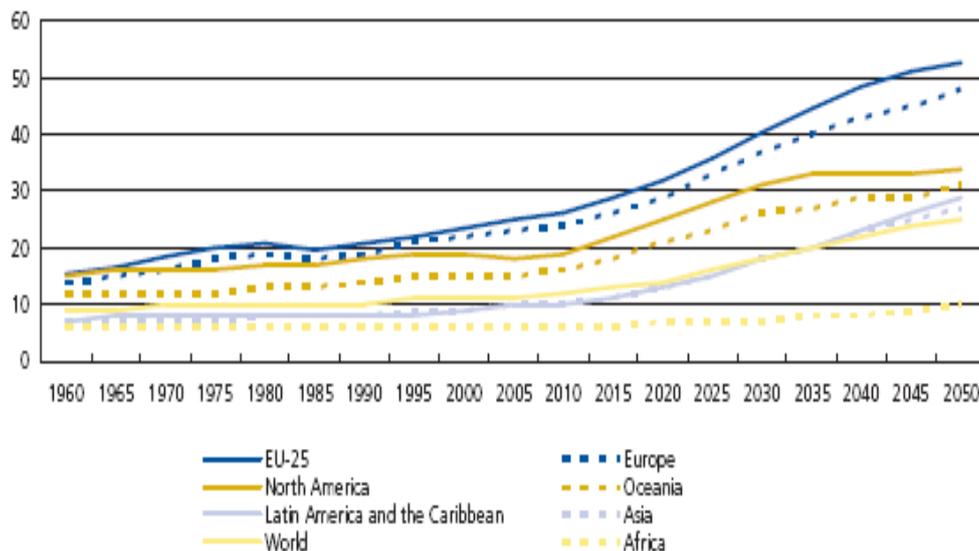


Gráfico 2 – Envelhecimento populacional (cidadãos com 65 e mais anos de idade) em diferentes regiões mundiais.

Os principais responsáveis europeus, conscientes da problemática que envolve o processo acelerado de envelhecimento e sabendo do potencial que as Tecnologias/TIC (Tecnologias da Informação e da Comunicação) possuem para poderem constituir uma alavanca para a resolução dos problemas económicos daí decorrentes, promoveram uma reunião interministerial que culminou na redação e na aprovação da «Declaração Interministerial de Riga». Esta Cimeira Interministerial (EU, 2006) realizada em junho de 2006 pode ser considerada como a «primeira pedra» para a construção de um novo tipo de sociedade, principalmente no seio da União Europeia que pretende ser inclusiva e promover a utilização das tecnologias/TIC por parte de todos os cidadãos: «*ICT for an inclusive society*». Os principais pressupostos que estiveram na base da aprovação da Declaração Interministerial de Riga foram os seguintes: 1. O facto de se reconhecerem as tecnologias/TIC como uma importante e decisiva alavanca para o crescimento e para o incremento da criação de novos empregos dado que representam cerca de 50% no índice da produtividade da União Europeia. 2. O facto de reconhecer que as tecnologias/TIC contribuem para o aumento da qualidade de vida dos cidadãos como forma de aumentar a participação e o acesso à informação no sentido de se eliminarem barreiras e todo o tipo de discriminações, em especial, para aqueles cidadãos que se encontram com altos níveis de infoexclusão, em particular, os idosos e os cidadãos com necessidades especiais. 3. O facto de na União Europeia ainda existirem cidadãos que utilizam muito pouco as tecnologias/TIC num valor que ronda, aproximadamente, os 57%. Neste particular, destaca-se pela negativa os cidadãos com 65 e mais anos que apresentam apenas um valor aproximado de 10% de utilizadores. 4. Pelos factos já mencionados, a vontade política vai no sentido de se promover a infoinclusão de todos os cidadãos para que a «*eInclusion*» promova um aumento da performance económica, mais oportunidades de emprego, melhor qualidade de vida e uma melhor participação e coesão social através da utilização mais sistemática das tecnologias/TIC (EU, 2007).

Em consequência da Declaração Interministerial de Riga a União Europeia lançou a iniciativa «*i2010 – A European information society for growth and employment*» a qual veio incluir e insistir em medidas relacionadas com o envelhecimento ativo, com a fratura digital relacionada com o espaço rural e com o espaço urbano e com uma melhor e adequada

literacia digital com competências que estejam mais relacionadas com as diversidades contextuais e culturais dos cidadãos. A «*Iniciativa i2010*» pretende atingir os seus objetivos em três diferentes eixos: 1. Envelhecer bem no trabalho (criação de condições para que se promova um adequado envelhecimento ativo que se venha a traduzir numa permanência mais prolongada em atividade laboral através do auxílio e da utilização das tecnologias/TIC de modo a proporcionar práticas mais inovadoras e flexíveis em contexto laboral através da aquisição de competências digitais). 2. Envelhecer bem na comunidade (promover condições para que os cidadãos sejam e/ou continuem socialmente ativos e criativos através da utilização das tecnologias/TIC através das redes sociais para que seja reduzido o isolamento social, especialmente, em zonas mais rurais e de baixa densidade populacional). 3. Envelhecer bem em casa (proporcionar uma melhor qualidade de vida com melhores cuidados de saúde que permitam aos cidadãos mais idosos serem mais autónomos e independentes através da utilização das tecnologias assistivas).

Em Portugal, as iniciativas relacionadas com as tecnologias/TIC já se reportam ao ano de 1997 através do lançamento público do «Livro Verde da Sociedade da Informação em Portugal». Posteriormente, várias Medidas, Planos, Estratégias e Iniciativas foram sendo criadas tomando as tecnologias/TIC um protagonismo central nos diferentes Governos do país. A título de exemplo, podem-se referir aquelas iniciativas que incluem de uma forma mais ou menos direta os idosos: Iniciativa Nacional para os Cidadãos com Necessidades Especiais na Sociedade da Informação (1999); Ligar Portugal – Plano de Ação Nacional para a Sociedade da Informação (2005-2010); Plano de Ação Nacional para o Crescimento e Emprego (2005-2008); Estratégia Nacional para um Desenvolvimento Sustentável (2006-2015); Plano de Ação Nacional para a Inclusão de Cidadãos com Necessidades Especiais (agosto de 2006); Plano de Ação Nacional para a Inclusão (2006-2008); Resolução 96/99: e-Acessibilidade de *websites* do setor da Administração Pública Central e Local; Resolução 110/2003: Programa Nacional para a participação de Cidadãos com Necessidades Educativas Especiais na Sociedade da Informação; Resolução 120/2006: Plano de Ação Nacional para a Inclusão de cidadãos com deficiências; Resolução 9/2007: Plano de Ação Nacional para a Acessibilidade; Resolução 155/2007: Linhas de orientação para a e-Acessibilidade nos *websites* da Administração Pública. Mais recentemente, foi lançado o Plano Tecnológico (2008) que destacou três grandes eixos: 1. Conhecimento (com vista à qualificação dos portugueses para a sociedade do conhecimento através da elevação dos níveis educativos com a promoção da aprendizagem ao longo da vida). 2. Tecnologia (recuperar o atraso científico e tecnológico de Portugal através de atividades de I&D). 3. Inovação (através de medidas que venham a fomentar uma maior flexibilização e adaptação do tecido produtivo em consequência da presente globalização através da criação de novos processos e de novas formas de organização de serviços e de produtos).

Apesar das diferentes iniciativas por parte da União Europeia e por parte de Portugal, a sua eficácia não tem sido verificada em termos práticos. Dados recolhidos pelo Eurostat (2007) vêm demonstrar que continuam a existir grupos infoexcluídos. Estes grupos de cidadãos correspondem aos desempregados, às mulheres, aos cidadãos com baixos níveis de literacia, aos habitantes em zonas rurais e aos idosos. Estes dados podem ser observados no Gráfico 3, que se passa a apresentar, de acordo com dados do Eurostat (2007):

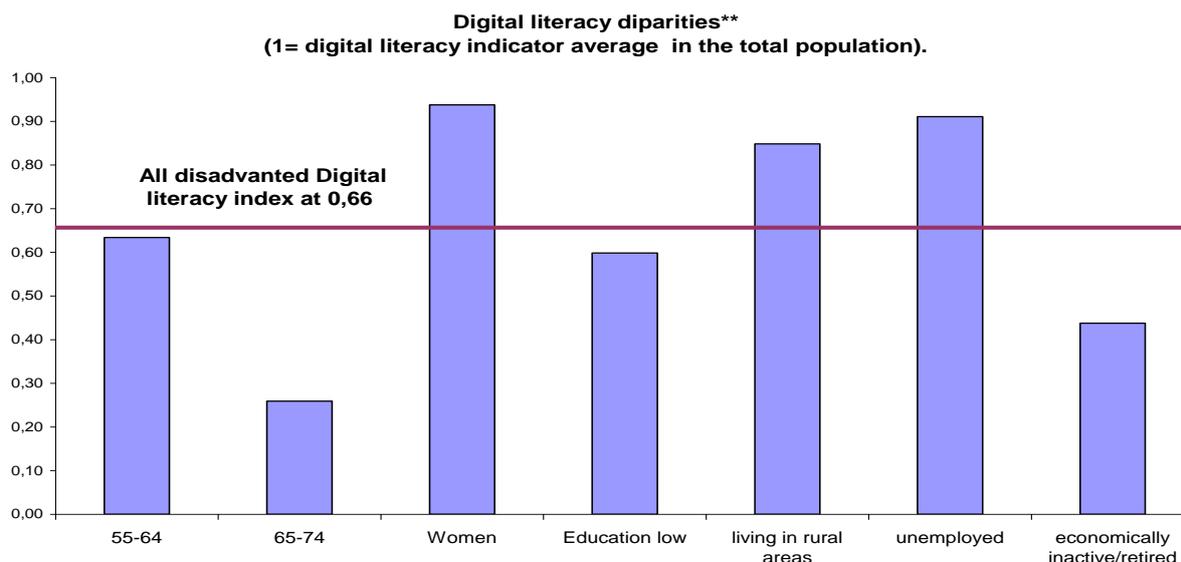


Gráfico 3 – Níveis de competências digitais nos grupos de cidadãos mais infoexcluídos.

De todos estes grupos de cidadãos infoexcluídos são os idosos que apresentam os níveis mais baixos e esta tendência agrava-se para as faixas superiores aos 74 anos de idade. Apesar de não estar de forma bem explícita pode-se inferir que a coluna respeitante aos cidadãos designados por «economic inactive/retired» incluirão uma percentagem relevante de idosos o que vem, infelizmente, aumentar de forma indireta a infoexclusão destes cidadãos. Estes dados vêm ainda reforçar mais a necessidade de se criarem condições para que a infoinclusão seja alargada a todos os cidadãos que, no caso concreto, se reporta à inclusão dos cidadãos mais idosos como grupo que deverá ser considerado de prioritário.

2. A infoinclusão dos idosos: reflexões e propostas de implementação

Parece existir uma opinião generalizada no sentido de se entender que os idosos não se sentem muito aproximados das Tecnologias/TIC pelo facto destes cidadãos não terem tido uma grande exposição e utilização das mesmas enquanto desenvolveram as suas atividades laborais. Outras razões são também acrescentadas, tal como referem Jones e Bayen (1998, 683), ao identificarem algumas limitações cognitivas dos mais idosos e que poderão inibir ainda mais a utilização das Tecnologias/TIC por parte dos idosos: "(...) discourse comprehension, reasoning inference information, the acquisition from memory, all of which are relevant for the acquisition of computer skills." Do mesmo modo, Naumanen e Tukiainen (2009, 348) vêm também reforçar as limitações dos idosos através da identificação de três principais aspetos: "1. Contextual characters of user (income; health; education); 2. Personal beliefs about technology (complexity; hard to learn); 3. Perceptions of need of technology (what use; what it is the advantage for me?)." Como consequência destas apreciações e, de acordo com Cutler (2006), há uma «luta» que os idosos travam para que as tecnologias/TIC não sejam apenas associadas aos mais jovens como sendo estes os reais e potenciais utilizadores. Para que esta «realidade» possa ser alterada e ultrapassada, é importante que as tecnologias/TIC passem a ter uma abordagem que se baseie mais nas pessoas e menos nos aspetos tecnológicos e que os idosos possam e devam ser envolvidos nos processos de investigação e de conceção dos dispositivos digitais para que as suas necessidades e expectativas possam vir a ser satisfeitas (Borges, 2008).

Esta posição já era reforçada por Boulton-Lewis, Buys e Lovie-Kitchin (2006) por entenderem que os idosos devam ser reconhecidos não simplesmente como utilizadores finais mas como conselheiros e coautores em todo o processo de planeamento, assim

como, nas abordagens a realizar e a implementar no processo de ensino e de aprendizagem. Para o efeito, torna-se fundamental que se incorporem novas e diferentes áreas de interesse e de conhecimento como um reflexo direto em diferentes fases e níveis de aprendizagens que sejam mais flexíveis e, tanto quanto possível, mais abrangentes. Ou seja, que estas abordagens consigam «compreender» as limitações, as potencialidades e o «ambiente sócio-afetivo» dos idosos.

Os cidadãos mais idosos, decorrente da experiência de vida e do seu saber acumulado são uma mais valia para a nossa sociedade. Por isso, é necessário que se rentabilizem todas estas potencialidades e sinergias em detrimento de uma ênfase nas suas limitações potenciando todas as competências que os idosos possuem. O que importa é que se consigam conjugar e promover as condições necessárias e suficientes para que todo este *know-how* seja rentabilizado e ajustado às tecnologias/TIC. Neste sentido, as tecnologias/TIC, no âmbito das emergentes redes sociais possam reduzir o seu isolamento e propiciar contextos que envolvam os idosos em atividades produtivas (Rogers e Fisk, 2006). Como é defendido por Dickinson e Dewsbury (2006, 2), o que é importante é que a formação em tecnologias/TIC seja motivadora e que possa englobar “(...) aspects of their needs and motivation, and to empower them to contribute to the practices of user-centred design.” Quer isto dizer, tal como é referido por Dienel e Peine (2004), que as tecnologias/TIC para os idosos devem perseguir quatro dimensões: “1. Instrumental (gaining information); 2. Intrinsic (social relation management); 3. Reassurance (potential for support); and 4. Entertainment (fun & play).” Esta perspetiva é muito importante porque o que mais vai importar é que os idosos se possam sentir mais confiantes e que a formação que lhes for ministrada em tecnologias/TIC lhes consiga proporcionar, preferencialmente, um bem-estar em dois domínios: emocional e social. Pois, tal como defendem Blit-Cohen e Litwin (2005, 146), a utilização das tecnologias/TIC já é capaz de por si só desencadear uma atitude positiva perante a sua vida pelo facto de lhes poderem conferir a sensação de estarem integrados na sociedade da informação e do conhecimento ou dito de outra forma, os idosos sentirem-se como parte integrante da “(...) technology-era.” Mas para que isso se torne uma realidade, a estratégia a adotar deverá ir no sentido de se fazer um ‘reshaping’ das tecnologias/TIC para que sejam estas a adaptarem-se às necessidades e às competências dos idosos ao invés de, a todo o custo, se tentar modificar os idosos para que estes se adaptem às tecnologias/TIC (Seldwyn et al, 2003). Neste sentido, apoia-se a opinião de Mattelmäki e Battarbee (2002) porque defendem a opção de se apoiar aquilo a que designam por ‘*codevelopment*’ e ainda por ‘*correalisation*’ e que esta atitude possa refletir os ‘sentimentos’ e as ‘emoções’ dos idosos para que as tecnologias/TIC possam ser mais ‘humanizadas’, mais ‘emocionais’ e mais ‘afetivas’.

Este é sem sombra de dúvidas um grande desafio que é colocado à sociedade e ao mundo e ao qual é necessário dar uma resposta cabal e urgente. Mas esta preocupação já vem do final do século XX e fazia parte da agenda do ex-Secretário-Geral das Nações Unidas (1998, 3):

“A society for all ages is multigenerational. It is not fragmented with youths, adults and older persons going their separate ways Rather it is age-inclusive, with different generations recognizing – and acting upon – their commonality of interest.”

3. References

- Blit-Cohen, E. e Litwin, H. (2005). Computer utilization in later-life: Characteristics and relationship to personal well-being, *Gerontechnologyjournal.net*, 3 (3), 138-148.
- Borges, I. (2008). Older people and Information and Communication Technologies – An ethical approach. AGE – The European Older People’s Platform.

- Boulton-Lewis, G., Buys, L. & Lovie-Kitchin, J. (2006). Learning and active aging. *Educational Gerontology*, 32, 271-282.
- Cutler, S. J. (2006). Technological Change and Aging. In: Binstock, R. & George, K. (eds.). *Handbook of Aging and the Social Sciences* (257-276). Amsterdam: Elsevier Academic Press.
- Dickinson, A. e Dewsbury, G. (2006). Designing computer technologies with older people. *Gerontechnology*, 5 (1), 1-3.
- Dienel, H. , Peine, A. e Cameron, H. (2004). New participatory tools in product development for seniors. In: Burdick, D. e Kwon, S. (Eds). *Gerontotechnology – Research and practice in technology and aging* (224-241). New York: Springer Publishing Company.
- EU. (2006). Riga Ministerial Declaration – ICT for an inclusive society. Brussels: European Commission.
- EU. (2007). Envelhecer bem na sociedade da informação: Uma iniciativa i2010. Bruxelas: Comissão das Comunidades Europeias.
- Eurobarometer (2008). Information society as seen by EU citizens. Brussels: EU.
- Eurostat (2007). Community Survey on ICT in Households and by Individuals. Brussels: European Commission.
- Jones, B. e Bayen, U. (1998). Teaching older adults to use computers: Recommendations based on cognitive aging research. *Educational Gerontology*, 24 (7), 675-689.
- Naumanen, M. e Tukiainen, M. (2009) Guided Participation in ICT-education for Seniors: Motivation and Social Support. In: *Proceedings of the 39th ASEE/IEEE Frontiers in Education Conference*. USA: San Antonio, 2009.
- Plano Tecnológico (2008). *Plano Tecnológico – Portugal a Inovar*. Retrieved April 15,2011, from <http://www.planotecnologico.pt/InnerPage.aspx?idCat=31&idMasterCat=30&idLang=1&site=planotecnologico>
- Rogers, W. e Fisk. (2006). A. Cognitive support for elders through technology. *Generations*, 30 (2), 38-4.
- Seldwyn, Neil et al. (2003). Older adults' use of information and communications technology in everyday life. *Ageing & Society*, 23, 561-582.
- Mattelmäki, T. e Battarbee, K. (2002). Empathy probes. In: *Proceedings of the Participatory Design Conference* (23-25). Sweden: Malmö.