

«Geronto-Formação»

Formação nas Idades Avançadas para a Info-Inclusão

Henrique Gil

Centro de Administração e Políticas Públicas - UTL
Escola Superior de Educação - IPCB
Castelo Branco, Portugal
hteixeiragil@ipcb.pt

Fausto Amaro

Instituto Superior de Ciências Políticas
Centro de Administração e Políticas Públicas - UTL
Lisboa, Portugal
famaro@iscsp.utl.pt

Abstract— A presente comunicação insere-se no âmbito de uma revisão de literatura que está a ser realizada numa investigação de Pós-Doutoramento relacionada com a importância das TIC para os cidadãos idosos com 65 e mais anos de idade. Neste momento, pretende-se despoletar uma discussão para que se encontrem pistas e propostas para que este grupo de cidadãos possam vir a ser, de facto, «info-incluídos». Para o efeito, apresenta-se uma contextualização da problemática que relaciona as TIC e os idosos passando-se, posteriormente, para uma reflexão crítica com propostas e sugestões que permitam que seja efectuada uma formação adequada para este grupo específico de cidadãos com 65 e mais anos de idade.

Keywords- TIC; Idosos; Formação; Info-inclusão

I. CONTEXTUALIZAÇÃO: TIC E IDOSOS

Na actual Sociedade do Conhecimento podemos afirmar que nos encontramos numa sociedade global que [1] designa por “e-permeated world» onde a literacia digital é já considerada, unanimemente, como uma competência básica e fundamental. Para que tal seja uma realidade torna-se necessário que uma adequada formação em TIC com um envolvimento emocional e, ao mesmo tempo, uma boa acessibilidade que consiga corresponder e responder às necessidades emergentes do dia-a-dia. Neste sentido, é fundamental que se propiciem condições e adaptações para uma aprendizagem ao longo da vida, principalmente para os mais idosos uma vez que esta situação é geralmente prevista para etapas da vida dos cidadãos activos e não para aqueles que se encontram aposentados [2]. Por isso, há a necessidade de se indagarem quais as necessidades formativas, que tipo de educação informal é necessária para que se encontrem alternativas e soluções mais apropriadas para uma aprendizagem que vá ao encontro das particularidades dos cidadãos mais idosos. Esta é uma realidade que não pode ser escamoteada uma vez que as estatísticas demonstram claramente que a população mundial e, em especial, a população da União Europeia dos 27 Países (EU-27) está a envelhecer de forma substancial.

Presentemente, estima-se que os cidadãos com 65 e mais anos se situa nos 16,7% mas para o ano de 2050 é estimado um crescimento de 30% para esta faixa etária onde os cidadãos com 80 e mais anos constituirão uma percentagem altamente significativa. Estes dados vêm, deste modo, criar

novos desafios no que respeita ao formato, às metodologias, à usabilidade e ao design das TIC que venham a satisfazer as necessidades destes cidadãos mais idosos. Esta realidade «problemática» deve ser entendida como um desafio positivo e aliciante para que se rentabilizem todas as sinergias e capacidades positivas dos cidadãos mais idosos em vez de se enfatizarem as suas limitações que normalmente estão associadas a limitações sensoriais, de mobilidade e cognitivas. Contudo, estes cidadãos possuem um magnífico e extenso manancial de experiências que se foram acumulando ao longo dos anos e que promoveram condições para um *know-how* e conhecimento invejável que tem que ser rentabilizado e ajustado às TIC, preferencialmente num aumento das suas relações sociais onde estão tão em voga as redes sociais digitais, prevenindo-se o seu isolamento e envolvendo-os em actividades produtivas [3]. Pois, o que se pretende, tal como é afirmado por [4] é que a formação em TIC para os idosos seja motivadora e compreenda “(...) aspects of their needs and motivation, and to empower them to contribute to the practices of user-centered design.” A Figura 1, que se passa a apresentar, é proposta adaptada por [5] vem elucidar estas questões relacionadas com os níveis e factores de motivação dos idosos em relação às TIC.

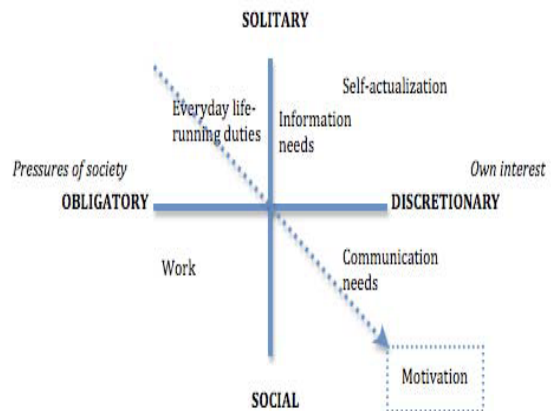


Figure 1. Esquema que pretende ilustrar os principais níveis e factores que promovam a motivação dos idosos na utilização das TIC.

Contudo, estas questões não são unânimes já que para [6] apesar de alguns idosos terem tido um contacto e uma utilização nas suas actividades profissionais ao nível das TIC, esta realidade não teve uma consequência generalizada na utilização sistemática das tecnologias dado que parece existir uma distinção «clara» entre as utilizações profissionais e as utilizações pessoais pelo que [6] afirma que quer o acesso quer a utilização entre os mais idosos é ainda muito limitado. Ainda para [6] vários são os factores que influenciam este tipo de atitudes, tais como: “(...) employment status, marital status, race, gender, family income, living arrangements, education, and number of disabilities (...) and is influenced by socio-demographic factors.” Por isso, é urgente e importante contornar e eliminar estes obstáculos, tal como advogam [4] e [7] devendo promover-se competências nos idosos no domínio das TIC naqueles aspectos que vão ao encontro das suas necessidades, motivações, interesses e dar-lhes poder e condições para serem ouvidos e poderem, desta forma, influenciar as práticas inerentes a um adequado «user-centered design».

As TIC deverão ser encaradas como «simples ferramentas», numa perspectiva social com uma utilização normal e corrente nas diferentes actividades diárias. No caso dos idosos [8] a motivação deve abarcar quatro diferentes dimensões: “1) Instrumental (gaining information); 2) Intrinsic (social relation management); 3) Reassurance (potential for support); and 4) entertainment (fun & play).”

Vários estudos e intervenções já foram realizadas em diferentes países e que foram devidamente reportados por [6] podendo-se concluir que cada caso, cada contexto, cada país, cada grupo de idosos estudados desencadearam diferentes conclusões pelo que se torna difícil e «muito ambicioso» ter-se a pretensão de se sugerir um modelo de formação. Por isso mesmo, [9] confere muita importância ao tipo de apoio que deverá ser dado aos idosos numa perspectiva sócio-emocional e instrumental de natureza colaborativa e, principalmente, com o apoio de pares, ou seja, com o apoio realizado com idosos para idosos. Contudo, foi possível encontrar alguns aspectos comuns que usados com bom senso poderão vir a ter sucesso junto dos idosos.

II. PROPOSTAS DE METODOLOGIAS E DE ABORDAGENS NA FORMAÇÃO EM TIC PARA OS IDOSOS

Apesar se haver um sentimento generalizado que os idosos não se sentem atraídos pelas TIC porque estas foram concebidas para outros fins, tais como, para as diferentes actividades laborais e para os mais jovens, há ainda muitos idosos que se sentem atraídos e motivados para aprender a utilizá-las. Pois, tal como é afirmado por [10] nas últimas décadas os investigadores têm-se preocupado em estudar e em identificar as capacidades cognitivas dos idosos que diferem das capacidades cognitivas dos mais jovens, tais como: “(,,) discourse comprehension, reasoning, inference formation, the acquisition from memory, all of which are relevant for the acquisition of computer skills.” Do mesmo modo, [8] também aponta alguns constrangimentos que podem promover e acrescentar alguns problemas quando se pretende levar a efeito uma formação dos idosos no âmbito das TIC, identificando três

principais factores: “(...) 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/advantage it is for me?). A acrescentar a estes constrangimentos podemos também mencionar outros mais «simples». É evidente que para os idosos, as TIC incluem um novo conjunto de termos que lhes está associado como, por exemplo, «Ícones», «Cliques», «Duplo-Clique», «Scroll», «Ambiente de trabalho», «Pastas/Directórios»... neste particular, de acordo com [6] há diferenças significativas quando se forma idosos que anteriormente já utilizavam as TIC em comparação com aqueles idosos que nunca tiveram um contacto e/ou utilização das mesmas. Mas, na opinião de [6] as principais armas que poderão ser utilizadas devem passar por “(...) dissemination of information and provision of knowledge by an adequate, age-friendly means.”

Várias recomendações e/ou sugestões podem ser equacionadas sem que haja uma preocupação cronológica ou hierárquica dado que todas elas devem interagir e sentirem-se como constituindo um «todo» que se pretende coeso, localizado, contextualizado, adequado e co-construído com os idosos. Pelo facto dos idosos envelhecerem de formas diferentes com diferentes necessidades e também com diferentes incapacidades, a intervenção na formação deve ter que fazer um diagnóstico prévio tão completo e aprofundado quanto possível mas que aspectos que parecem ser tão óbvios poderão não o ser e serem eles os responsáveis pelo insucesso da intervenção. Dadas estas vicissitudes, tentamos apresentar alguns aspectos mais generalizados e mais consensuais que poderão ser encontrados ou identificados na maioria do grupo constituído pelos idosos.

Um desses aspectos tem a ver com aquilo a que vários autores já há muitos anos investigam e que na literatura surge designado por «cognitive slowing». Esta situação é evidenciada pela perda de faculdades que dificultam o raciocínio e decisões mais rápidas e que também afectam o processamento da informação e a memória de longa duração pelo que as metodologias e as actividades deverão ser planificadas de modo a que as repetições de conceitos, de operações e de exercícios práticos sejam relevantes para os idosos, de curta duração e com tempo suficiente para os poderem realizar e, fundamentalmente, terminar com sucesso. Por esta razão, deverão também ser dadas oportunidades para que haja mais momentos de pausa e tempo para que os idosos possam tirar os seus apontamentos [11]. Esta situação é muito importante porque os idosos geralmente completam correctamente as tarefas e/ou exercícios que lhes são propostos e esta situação torna-se ainda mais delicada quando as tarefas e/ou exercícios propostos atingem níveis de maior complexidade.

Um aspecto que é muito determinante para o sucesso na formação dos idosos prende-se com situações consideradas «mais que óbvias» para um utilizador normal das TIC. Contudo, para os idosos em que quase tudo (ou mesmo tudo) é uma novidade, tais aspectos podem tornar-se em barreiras quase intransponíveis. Exemplos que clarificam estas situações têm a ver com a necessidade de se ajustar o painel de controlo em que as dimensões dos ícones e das fontes devem

ser maiores que o «normal» e, se possível, utilizarem-se monitores de maiores dimensões. E, pelo facto de normalmente já existir um certo deficit motor também se deve acautelar a velocidade quer do tão vulgarmente designado de «duplo-clique» quer da velocidade do cursor que deverão ser mais lentos e mais espaçados para uma mais adequada acuidade óculo-visual [12]. Neste contexto, a «barra de ferramentas» é também um possível obstáculo devendo prevenir-se a possibilidade de todos os ícones e/ou ferramentas estarem sempre disponíveis e com a mesma localização para que os idosos mais facilmente absorvam essa informação na sua memória de curto prazo e, desta forma, a mecanização seja mais rapidamente conseguida [13]. Estes aspectos equivalem a dizer que se deve utilizar e manter a mesma versão de software, mesmo que não seja a mais recente porque o que se torna importante é que as rotinas sejam apreendidas e as tarefas sejam atingidas com sucesso.

No caso particular das tarefas e/ou exercícios estes devem ser curtos, precisos e muito objectivos. Para o efeito uma unidade de ensino deve ser dividida em diferentes sub-unidades e a linguagem a utilizar deve ser muito semelhante aquela a que os idosos estão habituados sendo as analogias, de um modo geral, bem sucedidas na explicação de novos conteúdos.

Também se poderão e deverão utilizar ilustrações e o recurso aos designados «*screen shots*» constituem uma forma bastante eficaz porque retratam realmente aquilo que se está a apresentar ou aquilo que irá ser requerido aos idosos. Por isso, devem-se propiciar espaços e horários convenientes para os idosos poderem utilizar sempre que for necessário dado que há uma grande necessidade em repetir e/ou treinar os procedimentos, quase sempre em horário pós-formação.

Outra situação que deverá ser propiciada será a possibilidade de os idosos trabalharem aos pares pela natural entajada que podem usufruir. Este aspecto é fortemente defendido por [8] ao afirmarem: “(...) what course-based education mostly misses is the stronger peer-support and ideas of shared cognition.” E estes autores propõem ainda a possibilidade desta formação ser realizada sob a forma de «Clubes» para que possa haver uma maior flexibilidade nos horários e na duração das actividades que envolvem o ensino e a aprendizagem das TIC. Mas se este «Clube» estiver associado a uma instituição de ensino superior maior é a motivação apresentada pelos idosos porque se sentem «mais importantes», sentem-se como fazendo parte de uma instituição socialmente e academicamente prestigiada e como participantes activos em processos de investigação numa nova «*e-culture*» onde o mais importante não se resume à avaliação dos resultados das tarefas que lhes são apresentadas e que concluem com ou sem sucesso, mas sim pelo facto de estarem a contribuir para a recolha de dados para a investigação que poderão gerar novos conhecimentos que serão úteis para os idosos (seus pares, no presente ou para o futuro) [8]. Por isso, há um certo ambiente de «gozo», de aproveitarem a oportunidade que lhes é proporcionada e é esta atitude mais relaxada que os vai tornar também mais entusiasmados e mais confiantes

Outros aspectos que poderão passar despercebidos para os mais jovens ou que, pelo menos, poderão ser mais fáceis de ultrapassar, no caso dos idosos estarem numa sala de formação onde as condições de iluminação, as condições de insonorização, a temperatura e até os movimentos mais bruscos ou repentinos do formador poderão causar sérias dificuldades. Por isso, toda a logística deve ser bem ponderada para que o ambiente tenha uma atmosfera relaxante e aprazível sendo o período da manhã aquele que parece ser o mais adequado e mais apetecível por parte dos idosos [14].

III. REFLEXÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mais do que a aprendizagem de ferramentas informáticas o que é tanto ou mais importante é que os idosos se sintam confiantes e que a sua formação lhes fomente e proporcione um bem-estar que emocional e social. Na opinião de [6] a utilização do computador, por si só, já é capaz de promover uma atitude positiva perante a vida porque lhes confere a sensação de estarem integrados na presente Sociedade da Informação e do Conhecimento ou como é referido, por outras palavras, por [6] os idosos sentem-se parte da “(...) technology-era”.

Para aqueles idosos que já estão habilitados e que possuem competências que lhes permitem aceder e utilizar a Internet há, para além dos factores positivos já citados, uma maior capacidade de socialização e o apoio que recebem através da Internet vem incrementar a sua auto-confiança, segurança e a terem atitudes mais positivas em relação à vida e ao seu próprio processo de envelhecimento [15]. A mesma opinião é partilhada por [16] e [6] que defendem o pressuposto que esta maior capacidade de promover a socialização vai, consequentemente, evitar o isolamento dos idosos e permitir que todo o seu saber e experiências adquiridas ao longo da sua vida possam vir a ser rentabilizadas e divulgadas.

Um outro aspecto que parece ser decisivo na formação dos idosos e que ainda não foi referido, diz respeito à necessidade de envolver os idosos em todos os espaços e momentos relacionados com a concepção de dispositivos e/ou ferramentas digitais, numa perspectiva que se pode designar por «*inclusive design*» e que é proposta por [17]. O que se pretende é incluir uma dimensão humana e social nas soluções digitais onde os idosos deverão ser assumidos como co-produtores. Os idosos poderão conferir aos informáticos e aos *designers* digitais uma outra visão, a visão do utilizador final com as características de um idoso que irá reflectir as suas necessidades e capacidades performativas.

Como referem [18] esta deve ser a opção com ênfase naquilo a que designam por «*co-development*» e/ou ainda por «*co-realisation*» como resultado dos «sentimentos» e das «emoções» dos idosos para que as TIC possam, na medida do possível serem elas também mais «humanizadas» ou «emocionais». Formar idosos no uso das TIC tem que ser sempre equacionado de acordo os efeitos do seu processo de envelhecimento. As abordagens e metodologias bem sucedidas que são aplicadas quando se formam jovens podem muitas vezes entusiasmar os formadores a adoptá-las directamente para aos idosos mas tal «replicação» raramente é bem sucedida. Como é afirmado por [19], para que haja um sucesso no

processo formativo é necessário que: “These classes make you believe that you can do it!”

Por esta razão, o que propõem [8] é que para além da formação em TIC é tanto ou mais importante conhecermos os idosos e as suas necessidades quotidianas para que a formação recebida lhes possibilite aumentar a sua qualidade de vida e o seu processo de envelhecimento para que seja um verdadeiro e adequado envelhecimento activo. Para que estes objectivos sejam atingidos, a formação em TIC deverá promover as relações sociais dos idosos numa perspectiva colaborativa e, sempre que possível, dentro de uma rede social (digital ou não) mas, sobretudo, que permita que os idosos se sintam confortáveis e realizados onde as TIC surgirão no seu quotidiano como ferramentas que lhes são realmente úteis e pertinentes. E que os estereótipos negativos ainda existentes que põem em causa as capacidades e fobias dos idosos relativamente à aprendizagem das TIC sejam removidas porque, felizmente, cada vez há mais idosos a utilizarem correctamente as TIC nas suas actividades quotidianas. Este é o grande objectivo que vai sendo conseguido e que só nos resta insistir para um melhor e adequado envelhecimento activo dos idosos, preferencialmente com a utilização das TIC para uma verdadeira e real «Info-Inclusão».

REFERENCES

- [1] Martin, A., “DigEuLit - An European Framework for Digital Literacy: a Progress report”, *Journal of e-Literacy*, 2, pp. 130-135, 2005. “On certain integrals of Lipschitz-Hankel type involving products of Bessel functions,” *Phil. Trans. Roy. Soc. London*, vol. A247, pp. 529–551, April 1955. (references)
- [2] Morris, A., “e-Literacy and the grey digital divide: a review with recommendations”, *Journal of Information Literacy*, 2 (3), pp. 13-28, 2007.
- [3] Rogers, W. e Fisk, “A. Cognitive support for elders through technology”, *Generations*, 30 (2), pp. 38-43, 2006.
- [4] Dickinson, A. e Dewsbury, G., “Designing computer technologies with older people”, *Gerontechnology*, 5 (1), pp. 1-3, 2006.
- [5] Carpenter, B. e Budday, S., “Computer use among older adults in a naturally retirement community”, *Computers in Human Behaviour*, 23 (6), pp. 3012-3024, 2007.
- [6] Blit-Cohen, E. e Litwin, H., “Computer utilization in later-life: Characteristics and relationship to personal well-being”, *Gerontechnologyjournal.net*, 3 (3), pp. 138-148, 2005.
- [7] Diemel, H. , Peine, A. e Cameron, H., “New participatory tools in product development for seniors”, In: Burdick, D. e Kwon, S. (Eds). *Gerontechnology – Research and practice in technology and aging* (pp. 224-241). New York: Springer Publishing Company, 2004.
- [8] Naumanen, M. e Tukiainen, M., “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.
- [9] Nang, C., “Motivation among older adults in learning computing technologies: A grounded model”, *Educational Gerontology*, 34,(1), pp. 1-14. 2008.
- [10] Jones, B. e Bayen, U., “Teaching older adults to use computers: Recommendations based on cognitive aging research”, *Educational Gerontology*, 24 (7), pp. 675-689, 1998.
- [11] Light, L., “Memory and Ageing”, In: Bjork, E. e Bjork, R. (Eds) *Handbook of perception and cognition*. (pp. 443-490). San Diego; Academic Press, 1996.
- [12] Charness, N., “Training older adults in word processing: Effects on age, training technique , and computer anxiety”, *International Journal of Technology & Aging*, 5, pp. 79-106, 1995.
- [13] Bayen, U. e Mumame, K., “Aging and the use of perceptual and temporal information in source memory tasks”, *Psychology and Aging*, 11, pp. 293-303, 1996.
- [14] May, C. e Hasher, L., “Synchrony effects in inhibitory control over thought and action”, *Journal of Experimental Psychology: Human Perception & Performance*, 24, pp. 363-379, 1998.
- [15] Nham, E., “Exploring internet use among older adults”, *Senior Net – Research Report*, 2002.
- [16] Resnick, B., “Homebound older adults’ experience with the internet and e-mail”, *Computers in Nursing*, 19 (6), pp. 257-263, 2001.
- [17] Dewsbury et all., “Designing technology with older people”, *Univ. Access Inf Soc*, 6, pp. 207-217, 2007.
- [18] Mattelmäki, T. e Battarbee, K., “Empathy probes”, In: Proceedings of the Participatory Design Conference (pp. 23-25). Sweden: Malmö, 2002.
- [19] Burwell, L., “Too Old to Surf? No Way! An Internet Course for Seniors”, *American Libraries*, pp. 40-42, 2001.