

SÓNIA FERREIRA

Universidade de Aveiro – Departamento de Comunicação e Arte / CETAC.MEDIA  
soniaaferreira@ua.pt

ANA VELOSO

Universidade de Aveiro – Departamento de Comunicação e Arte / CETAC.MEDIA  
aiv@ua.pt

ÓSCAR MEALHA

Universidade de Aveiro – Departamento de Comunicação e Arte / CETAC.MEDIA  
oem@ua.pt

**Resumo** À medida que o envelhecimento progride, os seniores tendem a tornar-se socialmente menos ativos, mais isolados geograficamente dos membros da família e apresentam mais limitações bio e psicológicas. Para os seniores, ter oportunidades regulares para interagir com outras pessoas tem, assim, mais significado. Pesquisas anteriores sugerem que a participação em comunidades online podem reduzir o isolamento e proporcionar a expansão das redes de apoio social. Embora os seniores sejam mais cautelosos na participação, evidenciando preocupações com a sua privacidade e com a confidencialidades dos seus dados pessoais, revelam-se mais solidários e informativos (Clark, 2002; Zaphiris & Sarwar, 2006). Percebendo a necessidade de aprofundar o conhecimento nesta área, o objetivo deste estudo é duplo: i) perceber o contributo das comunidades online na interação, participação e na partilha entre utilizadores seniores, através da revisão de literatura e ii) sugerir a *política* para a comunidade sénior online em desenvolvimento no âmbito do Projeto SEDUCE, nomeadamente, as políticas da área de registo, dos termos de utilização e a política de privacidade. Os resultados revelam que, devido às características intrínsecas dos modos de comunicação mediada por computador, estes são utilizados pelos seniores para diferentes fins. As mensagens instantâneas são utilizadas para obter apoio emocional, a sala de conversação por voz solicitada para a procura de companhia e o fórum de discussão para oferecer suporte informacional. Ao nível dos padrões de interação, verifica-se que a conversa factual está ligada a um padrão diferente da emocional. As trocas relacionadas com problemas pessoais compreendem uma forte conexão entre os indivíduos, enquanto que as conversas factuais parecem estar relacionadas com a diminuição do nível de atividade. Ponto fundamental é obter resposta a qualquer questão, não só para a sua permanência como para promover a própria resposta/comentário a outros participantes. As rotinas de utilização da comunidade e o binómio motivação – aprendizagem com missão bem sucedida, ajudam a ultrapassar os problemas sucessivos com a utilização da comunidade ou do próprio computador que afastam os seniores da participação. Além disso, também é incomodativo quando se deparam com longos processos de inscrição ou de recuperação de *passwords*. A incapacidade em perceber a linguagem ou metáforas utilizadas com discernimento por utilizadores mais novos potenciam o abandono.

**Palavras-chave** Comunidade online. Comunicação mediada por computador. Sociabilidade. Seniores.

**Abstract** As aging grows, older adults tend to become less active and less social, more isolated from family members in the geographic sphere and they reveal more biological and psychological limitations. Thus, for elderly, having regular opportunities to interact with others is more meaningful. Previous researches suggest that the participation in online communities can reduce isolation and provide the expansion of social support networks. Although elderly are more cautious regarding participation, emphasizing concerns about privacy and confidentiality of their personal data, they prove more helpful and informative (Clark, 2002; Zaphiris & Sarwar, 2006). As for the perception of the need to deepen their knowledge in this domain, the aim of this investigation is twofold: i) to

understand the online communities contribution on interaction, participation and sharing for elderly users, from literature review and ii) suggest the policy of the online senior community under development in the research Project SEDUCE, in particular the registration area, the terms of use and privacy policy.

The results indicate that the communication means, due to their intrinsic characteristics, are used for different purposes by elderly. Instant messaging is used to get emotional support; the chat room with voice requested to look for companionship and the discussion forum for support on information. At the level of interaction standards, one verifies that the realistic conversation is connected to a distinct standard from the emotional distress standard. Interactions associated to personal problems comprise a strong connection between individuals, while factual conversations seem to be related to the decreased level of activity. The key point is getting an answer to any question, not only for user's permanence but also to promote the user's own answer/comment to the other participants. The community routine utilization and the binomial motivation - learning from successful mission help to overcome the successive problems with the community utilization or with the computer itself and depart the elderly of the participation. Furthermore, it is also annoying when these users face with long registration procedures or recovery passwords. The inability to understand the language and metaphors used by younger users increase the abandonment.

**Keywords** Online community. Computer mediated communication. Sociability. Older adults.

## Introdução

Um dos factos mais evidente do século XXI nas sociedades desenvolvidas é o envelhecimento demográfico, devido às suas implicações na esfera sociodemográfica e nas alterações individuais e em novos estilos de vida (Carrilho & Gonçalves, 2004). As projeções avançadas pela Comissão Europeia (2010) estimam que, em 2060, teremos duas pessoas em idade ativa (dos 15 aos 64 anos) por cada indivíduo com mais de 65 anos. Em 2010, o rácio era de quatro pessoas em idade ativa por cada pessoa com mais de 65 anos. A esta sociedade em célere processo de envelhecimento estão associadas as perdas físicas e psicossociais decorrentes do envelhecimento que atenuam as possibilidades de inclusão social do cidadão sénior. Como consequência desses decréscimos, prevalece a visão do sénior como alguém isolado, inútil e, geralmente, dependente de alguém económica e fisicamente (Lima, 2004). Contudo, esta ideia poderá estar em transformação. Embora se apresentem como um universo heterogéneo, noutros tempos o cidadão sénior recolhia-se e vivia o resto da vida dedicado aos netos e a reviver memórias passadas mas, atualmente, apresentam maior vitalidade e anseiam por experimentar novos projetos, a curto prazo, e por contribuir para a produção ou, até mesmo, por intervir nas mudanças sociais e políticas (Kachar, 2002). Para as teorias de envelhecimento bem sucedido, envelhecer bem passa pela implementação de um estilo de vida que mantenha o corpo e a mente saudáveis, através da diversificação das atividades pessoais, da fuga à rotina e da adesão a novas atividades mentais e físicas (Fonseca, 2005). A importância da diversificação das atividades pessoais, da fuga à rotina e da adesão a novas atividades mentais e físicas na preservação e recuperação de um bom funcionamento individual nos seniores é consensualmente aceite (Guerreiro, 2005; Vaz-Serra, 2006; Barreto, 2007). Neste sentido, Santos e Paúl (2006) sustentam que facilitar o acesso à interação social, cultural e de lazer é uma necessidade urgente para este grupo etário. Paralelamente a esta realidade estão vinculados a presença e o progresso tecnológico, onde o seu acesso e utilização são novas questões políticas e sociais nas quais os seniores não podem ficar esquecidos. Justifica-se, assim, o aparecimento de estudos e projetos que privilegiem o cidadão sénior enquanto utilizador ou futuro utilizador de serviços de fomentem a inclusão digital, a diminuição do isolamento social e, consequentemente, um envelhecimento bem sucedido.

Neste estudo tenta-se aprofundar o conhecimento sobre a sociabilidade em contexto de comunidades online com utilizadores seniores, percebendo o modo de interação e participação dos utilizadores mais velhos. Além disso, apresenta-se um contributo ao projeto SEDUCE sugerindo a componente da *política* da comunidade sénior online em

desenvolvimento (política da área de registo, política dos termos de utilização e a política de privacidade).

## 1 Revisão de literatura

### 1.1 Comunidade Online

Numa abordagem retrospectiva e uma vez no ciberespaço, a existência de comunidades online remonta à génese da *Internet*. Os primeiros utilizadores, cientistas e académicos, usavam a rede para a troca de conhecimento sobre as suas investigações, estabelecida com recurso ao *e-mail*, a *newsgroups* ou a *FTP-servers*. A mais famosa comunidade online, pela sua durabilidade, é a WELL (*Whole Earth 'Lectronic Link*). Criada em 1985 e ativa até hoje, pelos ecologistas do *Whole Earth Catalogue*, inicialmente era constituída por indivíduos que se conheciam fora da rede e que utilizavam a rede enquanto meio para troca de informação e hoje é um dos melhores exemplos de fomento das relações intelectuais, afetivas e sociais (WELL, 2011). A comunidade *The-Park* é outro exemplo de durabilidade (1994 até 2001). Com salas de conversação, fóruns, notícias e artigos, a *The-Park* era constituída por mais de 700 mil membros, dos quais mais de metade contribuía com pequenas mensalidades. Os membros poderiam ser moderadores nos fóruns, nas salas de conversação e ainda podiam usufruir de um banco de dados com artigos relacionados com os temas em discussão (Costa, 2005).

Rheingold (1993), pioneiro no domínio das comunidades online e participante ativo na origem da WELL, descreve, no seu livro *The Virtual Community*, o conceito de comunidade online como um lugar onde podemos interagir com diversos indivíduos, diferentes objetivos, com apelo à difusão do conhecimento e sem a existência de qualquer tipo de barreiras. Acrescenta que se trata de um grupo de pessoas que se interligam entre si através de uma complexa rede informática, onde os indivíduos independentemente de se conhecerem ou não, envolvem-se num processo de partilha e de constituição de grupos, em experiências que se assemelham às de qualquer outra comunidade tradicional, ainda que a interação entre os membros seja mediada e não estabelecida face a face. De acordo com o autor (Rheingold, 1993) podemos identificar nas comunidades online algumas das características das comunidades tradicionais, embora a interação entre os seus elementos seja mediada por computador. A interação entre os indivíduos é transferida do espaço físico para o espaço online, propiciado pelas tecnologias. Nesta perspetiva as novas tecnologias configuram-se em mais um instrumento ao dispor de todos os membros das comunidades tradicionais para comunicarem, não colocando em risco a própria existência da comunidade (Costa, 2005). Tal como refere Hamman (1999), as comunidades continuam a existir mas são suportadas através das tecnologias, utilizadas para manter e criar laços que a distância pode não permitir. Além disso, pode acontecer, no caso das relações estabelecidas entre indivíduos que se conhecem fora da rede, que as relações sejam reforçadas através do contato estabelecido *online*. Rheingold (1993) salienta outro aspeto pertinente relativamente à formação de relações de afinidade social. Nas comunidades tradicionais os indivíduos selecionam as pessoas entre os vizinhos, colegas de trabalho, conhecidos, trocam informações e procuram descobrir interesses em comum. Com a ligação em rede, o processo é invertido: a seleção das pessoas é feita de imediato nos contextos de partilha dos mesmos interesses.

Em 1997, Jones expõe e analisa os dois usos mais comuns do termo comunidade online. O primeiro é o que se entende por suporte da comunidade, isto é, os modos de comunicação mediada por computador (CMC), como o IRC ou o *email*. O segundo explicita que as comunidades online são novas formas de comunidade, criadas através da utilização desses

suportes de CMC. À primeira definição Jones chama de *virtual settlement* (estabelecimento virtual) e a segunda como verdadeira comunidade online. Na teoria que defende, Jones afirma que a existência de um *virtual settlement* geralmente é seguida pela presença de uma comunidade virtual. Logo, seria possível identificar comunidades online a partir do encontro do *virtual settlement*. O *virtual settlement* é um ciber-lugar simbolicamente delineado por um tópico de interesse e onde ocorre a interatividade. Para Jones, esses lugares seriam caracterizados por: i) um nível mínimo de interatividade, que para o autor trata-se de uma extensão onde as mensagens numa sequência têm relação entre si e, principalmente, quando as mensagens posteriores têm relação com as anteriores; ii) associada à primeira característica, deve possuir uma variedade de comunicadores; iii) um espaço comum e público partilhado por parte significativa do grupo; iv) um nível mínimo de associação sustentada ou uma quantidade de membros relativamente constante, necessária para fazer existir o nível razoável da interatividade, referida como primeira característica (Jones, 1997). A perspectiva de Jones traz tópicos importantes que podem ajudar à compreensão de comunidade online. Se, como o autor refere, ao conceito de comunidade online se associar o de *virtual settlement*, observa-se que, também existe como condição para a comunidade online, a existência de um espaço público e comum, onde a interação da comunidade ocorre. Claro que este espaço por si só não constitui a comunidade, mas complementa. A comunidade precisa, assim, de uma base no ciberespaço, isto é, um *locus* público e online que propicie e suporte a interação. A comunidade online é diferente do seu *virtual settlement*, mas este é parte essencial para a sua existência. A comunidade é distinta do seu suporte tecnológico e não podem ser confundidos. Por exemplo, um servidor de IRC que contém milhares de canais sem qualquer relação entre si não demonstra a existência de uma comunidade, isto porque o servidor IRC é o suporte no qual os indivíduos se podem ligar para ter acesso aos canais e trocar mensagens. Do mesmo modo, um sistema que permite gerar várias listas de discussão não é, por si só, uma comunidade online, assim como qualquer outro serviço onde vários indivíduos que não possuem quaisquer relação entre si e cujo único ponto em comum é a procura do serviço não pode ser considerado como uma comunidade online.

As características de variedade e estabilidade e membros demonstram que as comunidades devem ser compostas por diversas pessoas que estabelecem trocas entre si. Além disso, Jones (1997) refere que as relações sociais devem ser mantidas também no ciberespaço, para que o número de indivíduos participantes do *virtual settlement* permaneça relativamente estável. Esta estabilidade é, na opinião de Recuero a característica de permanência presente nas comunidades online. Sem a existência de um plano de tempo, as relações entre os indivíduos não poderão ser aprofundadas o suficiente para que constituam uma comunidade (Recuero, 2002).

Para Gupta e Kim se os conceitos que envolvem a comunidade online são multidisciplinares, os seus benefícios também podem ser vistos de várias perspectivas: na perspectiva tecnológica as comunidades online melhoram a comunicação, oferecem na maioria dos casos sem custos, rápida e ubíqua. As comunidades online proporcionam a partilha arquivos, os serviços de acesso público, as experiências de comunicação áudio/vídeo, escrita. Na perspectiva dos negócios a comunidade online pode ajudar a estabelecer uma marca, a aumentar o interesse do público para produtos e serviços. No panorama do e-commerce a verdade é um fator importante para a sua consolidação e as comunidades online têm uma enorme capacidade de construção da verdade. Os membros geram a confiança através da interação propiciada pela comunidade. Na perspectiva do marketing, várias das ações podem ser realizadas visando a transformação de um membro em consumidor ou em extrair dados da comunidade para oferecer promoções personalizadas. Economicamente, as comunidades online podem conceber valor, ao criarem taxas, conteúdos pagos, ao colocarem publicidades e poderem criar sinergias com outras partes de um negócio (Gupta & Kim, 2004).

Em 1997, Whittaker, Issacs e O'Day organizaram um workshop com o objetivo de identificar questões teóricas pendentes sobre comunidades físicas e online e desenvolver um

conjunto de requisitos de conceção de sistemas comunitários. Os participantes de diferentes disciplinas, entre os quais teóricos sociais e integradores de sistemas comunitários, identificavam os atributos mais e menos importantes numa comunidade. Os atributos principais foram: i) os membros têm um atributo partilhado, interesse, necessidade ou atividade como principal razão para pertencer à comunidade; ii) a participação é repetida e ativa, muitas vezes com formação de interações intensas, laços emocionais fortes e atividades partilhadas entre os participantes; iii) os membros têm acesso a recursos partilhados e há políticas que determinam o acesso a esses mesmos recursos e iv) reciprocidade de informações, apoio e serviços entre os membros que partilham o mesmo contexto (convenções sociais, linguagem, protocolos). Os atributos menos centrais identificados foram: i) a existência de papéis diferenciados e a reputação; ii) a consciência dos limites de adesão e identidade do grupo; iii) critérios de iniciação; iv) história e longa duração da comunidade; v) eventos e rituais; vi) ambiente físico partilhado e vii) adesão voluntária (Whittaker, Isaacs, & O'Day, 1997). Entretanto, uma das mais populares e multidisciplinares definições de comunidade online é estabelecida por Preece (2001). A autora propõe que uma comunidade online não consiste apenas em transportar uma comunidade presencial para o contexto online. Uma comunidade online é constituída por um conjunto de pessoas que interagem socialmente enquanto partilham finalidades para a satisfação de necessidades, interesses e troca de informações ou serviços, regidos por um código (ou protocolo, ritual ou normas) de conduta aceite por todos e que têm as tecnologias como suporte à interação e promotoras do sentido de unidade.

### **1.2 Sociabilidade online: a interação e a participação dos seniores em comunidades**

Para o estudo do primeiro objetivo deste artigo *i) Perceber o contributo das comunidades online na interação, participação e na partilha para utilizadores seniores*; é importante recuperar a trajetória do raciocínio de Simmel, na sua teoria da sociedade desenvolvida no final do século XIX, e na teorização de Goffman para posteriormente pensar sobre as interações que ocorrem nas comunidades online, nomeadamente, em comunidades destinadas aos seniores.

Em linhas gerais, Goffman define interação como “a influência recíproca dos indivíduos sobre as ações uns dos outros, quando em presença física imediata. Uma interação pode ser definida como toda a interação que ocorre em qualquer ocasião, quando, um conjunto de indivíduos, se encontram na presença imediata uns dos outros” (Goffman, 1989:22).

Simmel (1983) trabalha duas proposições para descrever a constituição da disciplina que chama sociologia pura: P1) em qualquer sociedade é possível fazer a distinção entre forma e conteúdo; P2) a própria sociedade refere-se à interação entre os membros que a compõem, originada a partir de impulsos ou propósitos. Como seres integrados na sociedade, os indivíduos vivem, agem uns com, ou contra, os outros e influenciam-se mutuamente a partir de impulsos religiosos, interesses, objetivos, propósitos de defesa, apoio, ataque, de jogo. Simmel refere que o conteúdo é o que está presente nos indivíduos na forma de impulso, interesse ou propósito referidos anteriormente. Sugere, então, que a base das sociedades humanas é constituída por esses interesses, sejam eles permanentes ou efémeros, conscientes ou inconscientes, causais ou ideais.

Tendo presente esta distinção entre conteúdo e forma, Simmel vai chamar de sociabilidade a um fenómeno desta categoria sociológica. O conteúdo da sociedade seria estar com o outro motivado por intentos individuais ou materiais, o qual configuraria formas específicas que, uma vez desenvolvidas, ganhariam vida. Estas formas, autonomizadas e independentes dos seus conteúdos originais, adquirem fascínio por causa desta desvinculação, a sociabilidade. Simmel associa, assim, o conceito de sociabilidade a uma forma pura de

interação ou à forma lúdica da socialização. Nesta perspectiva, a sociabilidade evita atritos com a realidade, de tal modo que os motivos da socialização implicados no quotidiano não têm importância neste contexto de interação. Simmel confere especial destaque à espontaneidade na vida social. Para o autor, a sociabilidade é como “um *actus purus* encontrado na vitalidade dos indivíduos reais, na sensibilidade e nas afinidades deles, na integridade das suas convicções e impulsos” (Simmel, 1997:128). Neste ponto, apontamos a ênfase de Habermas no processo comunicativo das interações. Para o autor, “a comunicação apresenta-se primordialmente como o modo pelo qual transmitimos e reproduzimos o nosso modo de vida [...] o processo comunicativo das interações simples e das práticas sociais deriva do pressuposto de que é a linguagem que torna possível o entendimento intersubjetivo” (2003:164-168).

Na convicção de Goffman (1998), a maior parte da interação social do quotidiano é possibilitada pelo envolvimento comum e voluntário dos participantes, chamado de consenso operacional. Trata-se de uma espécie de concordância superficial onde cada participante se abstrai das suas posições pessoais em prol de uma definição, situação partilhada pelos intervenientes. Esta forma de harmonia é um ideal otimista, mas não necessária para o funcionamento da sociedade, pelo contrário. Espera que “cada interveniente suprima os seus sentimentos cordiais imediatos, transmitindo uma visão da situação que julga ser temporariamente aceitável pelos outros” (1993:18). Além disso, cada participante tem a permissão de estabelecer a regulamentação oficial experimental relativa aos assuntos que para ele são vitais, mas que não sejam imediatamente importantes para os outros. Nesta cortesia, as questões que são importantes para os outros podem não o ser para ele. Trata-se, então, de uma forma de *modus vivendi* interacional.

Já a sociabilidade em espaço online é relativamente nova, se pensarmos na trajetória social humana, e algumas características deste ambiente salientam a forma como a *Internet* transformou o sentido de tempo e espaço na sociabilidade. Não quer isso dizer que a sociabilidade “baseada no lugar não continue a existir, pois as sociedades não evoluem rumo a um padrão uniforme de relações sociais” (Castells, 2005:106). Contudo, pode-se afirmar que a evolução rumo às relações destituídas de obrigações territoriais e presenciais estão cada vez mais presentes na nossa sociedade e tendem a expandir-se cada vez mais.

Preece refere que, enquanto a usabilidade está preocupada principalmente com as interações dos utilizadores com a tecnologia (isto é, com a interação humano-computador), a sociabilidade está relacionada com as interações entre os membros de uma comunidade (interação humano-humano) através da tecnologia de suporte (Preece, 2001). Para a autora a sociabilidade refere-se às características de uma comunidade online que suportam “um estado de ser sociável” e onde os membros encontram um local agradável para interagirem uns com os outros para atingir objetivos comuns através de tecnologia preparada para tal. Semelhante ao conceito proposto por Preece é o de Bouman para sociabilidade em redes sociais online. Concentra-se em como os atores se relacionam entre si para organizar as suas práticas sociais e construir a sua identidade, com um propósito comum (por exemplo, a partilha de conhecimento) (Bouman et al., 2008).

Uma comunidade online com alta sociabilidade é caracterizada pela presença de um ambiente propício para a interação social, com base em políticas e regras para a realização de fins comuns, configurando-se como bons indicadores de sociabilidade o número de participantes na comunidade, o número de observadores (o número ideal depende da massa crítica da comunidade) (Nonnecke & Preece, 2000), o número de mensagens (alto nas comunidades de sucesso), o número de mensagens por participantes, o número de respostas por participantes, a quantidade de discussão sobre o assunto em questão, o nível de confiança, a satisfação dos participantes com a interação social na comunidade, o número e o tipo de incidentes que produzem um comportamento menos civil (baixo nas comunidades de sucesso) e a percentagem de pessoas que continuam membros, após determinado período de tempo.

Para os seniores ter oportunidades regulares para interagir com outras pessoas tem ainda mais significado. Tal como já foi referido anteriormente, a verdade é que os utilizadores mais velhos tendem a minimizar o contato em sociedade através da criação dos próprios grupos sociais, procurando apoio nesse “pequeno mundo”. Além disso, à medida que o envelhecimento progride, os seniores podem tornar-se socialmente menos ativos e isolados geograficamente dos membros da família (Preece, Rogers & Sharp, 2007).

Pesquisas anteriores sugerem que a participação em comunidades online podem reduzir o isolamento e proporcionar a expansão das redes de apoio social. Embora os seniores sejam mais cautelosos na participação em comunidades online, uma vez dentro das mesmas são normalmente mais solidários, divertidos e informativos [Clark, 2002]. Zaphiris e Sarwar (2006) apresentam uma análise estatística às interações humanas em dois grupos de discussão, um para adolescentes (alt.teens) e outro para seniores (soc.senior.issues). O objetivo do estudo era perceber as semelhanças e as diferenças nos modos de interação entre os participantes. Foi utilizado o modelo *Social Network Analysis* para a verificação estatística. Esta análise mostrou que o grupo de discussão dos adolescentes possui mais mensagens enviadas e recebidas, porém o número de mensagens não respondidas é menor no grupo de seniores. Estes partilham a ideia de que podem contribuir para o grupo, dar e receber apoio dentro da comunidade. Segundo Zaphiris e Sarwar (2006) este facto pode estar relacionado com a capacidade dos mesmos em ajudar os outros e em lidar com os problemas. Aliás, o estudo do *National Council on the Aging* revela que 65% dos americanos voluntários da Cruz Vermelha em desastres naturais são adultos com mais de 55 anos, apontando como possíveis causas o tempo livre, o desejo de estar envolvido socialmente e o seu altruísmo. Transferindo para o contexto online, este voluntariado traduz-se na forma dos seniores se integrarem, oferecendo-lhes a oportunidade de sustentar o seu bem-estar e servir a sua comunidade [National Council on the Aging, 2006].

Além disso, o grupo de discussão dos seniores possui participantes dominantes/líderes que fazem com que o resto da rede dependa deles para a comunicação. Isto mostra maior comprometimento e consistência entre os membros seniores (Zaphiris & Sarwar, 2006). Facilmente se percebe a limitação deste estudo, a aplicação a apenas dois grupos de discussão impossibilita a generalização, contudo os resultados deixam pistas interessantes sobre o comportamento dos seniores dentro de uma comunidade. Embora não se mostrem tão ativos na participação (no número de mensagens) quanto os adolescentes, tendem a formar grupos mais estáveis, com natural emergência de líderes e formadores de opinião através da CMC.

Com o trabalho de pesquisa realizado por Mittilä e Antikainen (2006) mostra por um lado os caminhos que se abrem para se perceber os fatores que atraem os seniores a participar em comunidades online e, por outro lado, os fatores que os afastam das mesmas. Através de perguntas abertas colocadas em fóruns de discussão os autores reconhecem que pedir e dar conselhos é um fator comum. Os participantes procuram conselhos para temáticas como fotografia, artesanato e passeios, e dão conselhos sobre como usar a *Internet*, por exemplo. Um dos seniores referiu que é muito bom saber que quando pergunta algo recebe resposta e que isso o encoraja a responder ao outros participantes. Discutir com os outros utilizadores é outra das razões para visitar a comunidade online. Expressar a opinião e aprender com a opinião dos outros motiva-os a voltar. Estabelecer novas relações e conhecer pessoas online são fatores importantes. Por se sentirem sozinhos e, muitas vezes, por razões físicas os seniores vêm nas comunidades online uma nova possibilidade para estarem socialmente ativos. Além disso, alguns seniores referiram que também procuram parceiros online e procuram a possibilidade de conhecer diferentes pessoas e estabelecer conversas usando um *nickname*, sob anonimato. De acordo com os participantes no estudo é importante que a comunidade online seja fácil de usar. Problemas sucessivos relacionados com o computador ou com a utilização da comunidade online afastam-nos da participação. Referem também que é incomodativo quando se deparam com um longo processo de inscrição ou de recuperação de palavras-chave. Acrescentam também que quando são incapazes de compreender a linguagem

ou as metáforas utilizadas pelos membros mais novos acabam por abandonar o tópico, pelo que preferem comunidades online direcionadas para adultos mais velhos. Isto pode ser visto como uma questão de similaridade de experiências e expressão verbal (Mittilä & Antikainen, 2006).

Nimrod (2009) analisou quantitativamente cerca de 686 mil mensagens publicadas entre 1 de abril de 2007 e 31 de março de 2008 em 14 comunidades online para seniores, utilizando o sistema *Forum Monitoring System*. Esta análise ao conteúdo identificou os 13 principais temas discutidos nas comunidades, são (por ordem decrescente): divertimento online, aposentadoria, família, saúde, trabalho e estudo, lazer, finanças, religião e espiritualidade, tecnologia, envelhecimento, civismo e sociedade, compras e viagens.

Xie (2008) investigou a relação entre a utilização de três modos de CMC e a natureza dos diferentes tipos de apoio social trocados dentro de uma comunidade online de seniores chineses, a Lao xiaohai. Esta comunidade online, literalmente traduzida para *OldKids*, foi criada em 2000, tem mais de 10 000 membros registados e oferece serviços gratuitos de CMC, incluindo salas de conversação por voz, fóruns de discussão e mensagens instantâneas. Desta comunidade foram recrutados 33 membros, com idades entre os 50 e 79 anos, para fazerem parte da amostra. Por meio da revisão bibliográfica e de um estudo etnográfico, com recurso a entrevistas e à observação participante, os resultados conseguidos pela investigadora sugerem que cada um dos modos particulares de CMC, devido às suas características intrínsecas, são utilizados para diferentes fins: i) a sala de conversação por voz é mais requisitada como forma de obter companhia; ii) o fórum é usado principalmente para oferecer suporte informacional; iii) as mensagens instantâneas são solicitadas para apoio emocional. Com o mesmo intuito, Pfeil, Zaphiris e Wilson (2009) analisaram qualitativamente o conteúdo de 400 mensagens trocadas dentro de um fórum de discussão sobre depressão, na comunidade SeniorNet. Contudo, para além de estudarem o tipo de apoio procurado pelos seniores numa comunidade online, analisam em detalhe os conteúdos da interação e a dinâmica da comunidade. A fim de compreender os padrões de interação estabelecidos dentro da comunidade, os investigadores analisaram o conteúdo e a sequenciação das mensagens trocadas no fórum de discussão. Verificaram que a conversa emocional está ligada a um padrão de rede diferente da conversa factual e ao nível de atividade, isto é, o intercâmbio de informações relacionadas com problemas pessoais está relacionado com uma forte conexão entre as pessoas, o que revela que poderão ser o componente básico para a sustentabilidade da comunidade, enquanto que as conversas factuais parecem estar relacionadas com a diminuição do nível de atividade. Existem também diferenças na estrutura da rede no que diz respeito à procura e oferta de apoio. Quando procuram apoio fazem-no através de mensagens para toda a comunidade, enquanto que as mensagens de apoio são direcionadas para um membro específico.

Importa exemplificar algumas das comunidades online que, segundo o seu nome, a sua *homepage* e as mensagens de boas-vindas, têm os seniores como público alvo. A Tabela 1 apresenta sete comunidades online, com os respetivos endereços, as ferramentas de comunicação disponíveis, um resumo do conteúdo e objetivos das mesmas.

<b>Tabela 1 – Comunidades Online para seniores</b>				
<b>Nome da Comunidade</b>	<b>Endereço</b>	<b>Ferramentas de comunicação disponíveis</b>	<b>País</b>	<b>Conteúdo</b>
IDF (I don't feel) 50	www.idf50.co.uk	Fórum	UK	O objetivo principal é a publicação de vídeos com conteúdos direcionados para seniores. Permite a partilha e comentários a fotos por parte dos utilizadores registados e a participação no fórum.
Little-Brown-Jug	www.little-brown-jug.com	Chat	USA	Permite a divulgação de notícias, receitas e poesias. Possui chat com acesso restrito aos utilizadores registados.
Tio – Terceira Idade Online	projectotio.net	Fórum	Portugal	Objetiva a integração do utilizador seniores na sociedade de informação. Permite a participação no fórum e divulga atividades de lazer, comunicação, temáticas de saúde e iniciativas para seniores.
The Cool Grandma	www.coolgrandma.com	Fórum e chat	USA	Permite a divulgação de conteúdos relacionados com arte, negócios, artesanato, alimentação, saúde, sociedade. Oferece também tutoriais temáticos que direcionam os utilizadores para páginas externas.
Seniors Online	www.seniorsdaily.net	Fórum	USA	Destinada à divulgação de conteúdos sobre saúde, viagens, finanças, investimentos, estilo de vida, lazer e reforma. Permite a participação no fórum de discussão.
Senior.com	www.senior.com	Fórum, chat e blogue	USA	Comunidade bastante completa em termos de ferramentas de comunicação, possui informações sobre dinheiro, habitação, saúde, alimentação, relacionamentos, diversão e viagens.
SeniorNet	www.seniornet.org	Fórum	USA	A missão é proporcionar a aprendizagem e o acesso a aulas de informática para maiores de 50 anos, possibilitando a partilha de conhecimentos e a divulgações de conteúdos especializados.

A comunidade Senior.com revela-se a mais completa no que diz respeito à disponibilização de serviços. A maioria das outras comunidades apresentam-se mais direcionadas para a divulgação de conteúdos noticiosos ou temáticas como saúde, lazer, arte. Enquanto que a comunidade SeniorNet serve de suporte à aprendizagem e ao acesso a aulas de informática para maiores de 50 anos, permitindo, através da utilização de um fórum de discussão, a partilha de conhecimento e a divulgação de conteúdos especializados.

## **2 Investigação Empírica**

### **2.1 Componente política da comunidade sénior online prevista no projeto SEDUCE**

De acordo com Preece e Maloney (2003), os principais componentes da sociabilidade são o propósito ou objetivo da comunidade online, as pessoais e as políticas que orientam o comportamento online. Na componente política incluem-se o registo na comunidade online, os termos de utilização e a política de privacidade. Assim, e de forma a permitir a resposta ao

segundo objetivo deste estudo: ii) *sugerir a política para a comunidade sénior online em desenvolvimento no âmbito do Projeto SEDUCE, nomeadamente, as políticas da área de registo, dos termos de utilização e a política de privacidade.* Para tal seguiu-se a estratégia metodológica de User Centered-Design, mas acrescentando, na primeira fase, a observação de comunidades online para seniores, uma vez que o objetivo incluía também a identificação dos campos e itens necessários às várias áreas.

Tendo presente, também, que a revisão bibliográfica indica que os seniores são cautelosos na participação em comunidades evidenciando preocupações com a sua privacidade e com a confidencialidade dos seus dados pessoais (Clark, 2002; Zaphiris & Sarwar, 2006), justifica-se a inclusão dos utilizadores finais no processo de desenvolvimento. Participaram neste estudo os seniores de três IPSS (Instituições Particulares de Solidariedade Social) do concelho de Aveiro, parceiras no projeto SEDUCE. Os critérios para a inclusão dos participantes foram: i) idade igual ou superior a 65 anos; ii) estado cognitivo considerado normal (despiste de demência efectuado com recurso ao Mini Mental State Examination (Guerreiro, Silva, & Botelho (1994)); iii) participação voluntária e saber ler e escrever.

As comunidades online foram selecionadas na fase de revisão de literatura, através da pesquisa online, em português e em inglês, das palavras chave “comunidade online”, “seniores”, “serviços de comunicação”, “chat”, “email” e “fórum”. Posteriormente, realizou-se uma rápida observação aos serviços de comunicação síncrona e assíncrona que disponibilizavam. As comunidades analisadas foram Tio – Terceira Idade Online, Portugal Sénior, IDF 50 – I Don’t feel 50, Seniores Daily Online, Senior.com e SeniorNet.

Para a conceptualização da área de registo organizou-se a primeira versão da *interface* com a orientação das linhas gráficas anteriormente definidas para o Projeto SEDUCE e aplicou-se, na segunda fase, entrevistas contextuais individuais, seguindo um guião de tarefas, no local onde os participantes habitualmente utilizam os computadores, na IPSS. Nesta fase, participaram 5 seniores de duas IPSS do concelho de Aveiro, 3 da IPSS A e 2 da IPSS B.

As observações foram registadas com o auxílio da grelha de observação, à medida que eram realizadas as tarefas. Na fase seguinte procedeu-se à interpretação dos resultados e *redesign* da *interface*.

Na segunda fase de desenvolvimento de modo a sugerir com rigor os termos de utilização e as políticas de privacidade da comunidade sénior online considerou-se fundamental a sua revisão por parte de um especialista. Com esta colaboração pretendia-se salvaguardar a inexistência de inconformidade ou lacuna expressas nos termos de utilização e nas políticas de privacidade, considerando o tipo de comunidade e os serviços oferecidos. A sua participação pretende validar legitimamente os termos de utilização nas políticas de privacidade no enquadramento da Legislação Nacional de Protecção de Dados Pessoais, Artigo 35º da Constituição da República Portuguesa e Lei 67/98 – Lei de protecção de Dados Pessoais.

Reconhecendo que o baixo nível de escolaridade dos seniores, futuros utilizadores da comunidade sénior online prevista no Projeto SEDUCE, pode gerar incompreensão de algum conceito presente nos termos de utilização e nas políticas de privacidade, considerou-se relevante a integração dos seniores neste processo. Assim, na terceira fase do processo contou-se com a colaboração de 5 seniores da IPSS C, com o objetivo de validar os termos de utilização e as políticas de privacidade mas ao nível da linguagem utilizada, mesmo reconhecendo que a inexperiência e pouco conhecimento dos seniores pode limitar o seu poder crítico e, conseqüentemente, a apresentação de soluções (Ferreira, Veloso & Mealha, 2012) Nestas fases, segunda e terceira, realizou-se uma entrevista não estruturada (Coutinho, 2011), de forma individual e em grupo, respetivamente.

### 2.1.1 Características dos Participantes

A Tabela 2 apresenta as características dos participantes, a idade dos participantes está entre os 68 e os 88 anos, com média nos 81 anos ( $SD=5,8$ ). A amostra é constituída por 10 participantes, cinco são do sexo masculino e cinco do feminino. Relativamente à escolaridade, seis seniores frequentaram 4 anos de escolaridade, dois participantes possuem 6 anos de escolaridade, um sénior frequentou 5 anos e, ainda, um participante frequentou apenas 3 anos de escolaridade.

Tabela 2 - Características dos Participantes			
Código	Idade	Género	Escolaridade
IPSS A			
AG	87	F	5 anos
EC	86	F	4 anos
FS	68	M	6 anos
IPSS B			
AF	88	M	4 anos
JF	76	M	4 anos
IPSS C			
CS	80	F	6 anos
JB	77	M	3 anos
JR	85	M	4 anos
MD	80	F	4 anos
MM	79	F	4 anos

### 2.1.2 Área de registo

A Tabela 3 apresenta os campos de preenchimento da área de registo, em comunidades online para seniores. Verifica-se que a comunidade Tio – Terceira Idade Online não possui sistema de registo e que os campos comuns às restantes comunidades são o nome, a senha, a confirmação da senha, o *email*, a utilização de mensagem contextual, o sistema de verificação e a disponibilização dos termos de utilização da comunidade. Estes serão os campos a integrar na área de registo da comunidade SEDUCE. Prevê-se a substituição do sistema de verificação *captcha* por um sistema “invisível” ao utilizador devido à filosofia inerente às metodologias de desenvolvimento do projeto e às questões relacionadas com os objetivos do projeto SEDUCE<sup>1</sup>, incluir também os campos género e data de nascimento. São objetivos do projeto, de forma geral, o estudo sobre o impacto dos efeitos não cognitivos mediante o uso das TIC entre cidadãos seniores em contexto de comunidade social online e a construção uma comunidade social online com a participação do cidadão sénior (Veloso et al., 2011).

---

<sup>1</sup> <http://www3.ca.ua.pt/seduca/projeto.html>, disponível em 25 Maio 2013

**Tabela 3 – Campos de preenchimento da área de registo, em comunidades online para seniores**

Campos	Comunidades online para seniores					
	Portugal Sénior	IDF 50	Seniors Daily	Senior.com	SeniorNet	Tio
Nome	✓	✓	✗	✗	✓	
Username	✓	✗	✓	✗	✗	
Data de nascimento	✓	✗	✗	✗	✓	
Telefone	✓	✗	✗	✗	✓	
Endereço	✓	✗	✗	✗	✓	
Cidade	✓	✗	✗	✗	✓	
País	✗	✗	✗	✗	✓	
Estado	✗	✗	✗	✗	✓	
Código postal	✓	✗	✗	✗	✓	
Senha	✓	✓	✓	✓	✓	Não possui sistema de registo
Confirmar senha	✓	✓	✓	✓	✗	
E-mail	✓	✓	✓	✓	✓	
Confirmar e-mail	✓	✓	✗	✗	✗	
Timezone	✗	✗	✗	✓	✗	
Verificação	✓ <sup>2</sup>	✓ <sup>3</sup>	✓ <sup>4</sup>	✗	✗	
Mensagem contextual	✗	✓	✓	✓	✓	
Termos de utilização	✗	✓	✓	✓	✓	
Confirmação de registo	✓	✗	✗	✗	✓	

Nota:

✓ – identifica que possui

✗ – identifica que não possui

Procedeu-se à organização dos campos na *interface* da área de registo. A primeira versão da área de registo, apresentada na Figura 1, foi concebida em colaboração com a colaboração da equipa do projeto SEDUCE e considera as linhas orientadoras de usabilidade para seniores de Nielsen (2002), do National Institute on Aging (2002) e de Zaphiris (et al., 2005). Apostou-se, nomeadamente, em áreas clicáveis generosas, ajuda contextual no preenchimento dos diferentes campos e *feedback* sobre o estado de preenchimento.

Figura 1 – Primeira versão do ecrã da área de registo da comunidade online SEDUCE

Esta primeira versão da área de registo foi testada pelos três seniores da IPSS A e por dois seniores da IPSS B. Utilizou-se um guião de tarefas simples que possuía apenas a indicação: “Para utilizar qualquer serviço de comunicação ou comunidade online deverá

<sup>2</sup> Verificação visual com letras

<sup>3</sup> Verificação através de uma questão aleatória (terceiro mês do ano)

<sup>4</sup> Verificação visual com letras

registar-se. Nesta tarefa terá que preencher o seguinte formulário.” Aos seniores foi dada livre possibilidade para exprimirem alguma dificuldade ou sugestão. Para o registo das observações utilizou-se uma grelha de observação, sendo registado o correto ou incorreto preenchido dos campos nome, género, data de nascimento, palavra-chave, repetir palavra-chave e a utilização ou não das opções de “esconder palavra-chave”, alterar o *email* sugerido e a leitura e concordância com os termos de utilização da comunidade.

Os resultados revelam que as principais dificuldades foram a utilização do *dropdown* para a escolha do género e da data de nascimento. Como se observou que os participantes tentaram iniciar a escrita dentro desses campos, optou-se por esta solução final. Uniformizar os campos e transformá-los em caixas de texto simples, tal como surge na Figura 2. Todas as outras áreas foram facilmente preenchidas.

The image shows a registration form for the online community SEDUCE. The form is titled "Bem-vindo à área de registo. Por favor, preencha o seguinte formulário." and includes several input fields and buttons. The fields are: "Nome completo" (with a placeholder "Escreva o seu nome aqui"), "Género" (with options "Masculino / Feminino"), "Data de nascimento" (with fields for "Dia", "Mês", and "Ano"), "Senha" (with a placeholder "Escreva uma senha"), "Repetir senha" (with a placeholder "Repite a senha"), and "Correio eletrónico" (with a placeholder "@digitalsenior.org"). There are also buttons for "Ler termos de utilização" and "Finalizar registo". A checkbox labeled "Esconder senha" is present, with a note: "Para aceder, escolha e memorize uma senha. Não a partilhe com outros utilizadores." A small note at the bottom right says: "Clique na caixa amarela para concordar com os termos de utilização da comunidade." The form is set against a light blue background with a dark blue border.

Figura 2 – Ecrã da área de registo da comunidade online SEDUCE

Este ecrã de registo na comunidade online contempla a utilização de botões com áreas clicáveis generosas, mensagem contextual e áreas destacadas com estratégias de cor para ajudar os utilizadores identificar e compreender os campos de preenchimento.

### 2.1.3 Termos de utilização e políticas de privacidade

Repetindo o procedimento realizado na definição dos campos necessários à área de registo da comunidade online, observou-se as mesmas 6 comunidades online para seniores para a definição dos itens a integrar nos termos de utilização e nas políticas de privacidade.

A Tabela 3 reúne os itens que compõem os termos de utilização de comunidades online para seniores. Na análise verificou-se que apenas a comunidade *Senior.com* identifica claramente as suas normas de utilização, apresentando os termos relacionados com a elegibilidade, a privacidade, a responsabilidade, a linguagem, o acesso à comunidade e informações gerais, como a morada. A comunidade *Portugal Sénior* apresenta apenas uma referência ao tipo de linguagem a utilizar pelos utilizadores.

Assim, ficaram identificados os itens elegibilidade, privacidade, responsabilidade, linguagem, acesso e divulgação como necessários à redação dos termos de utilização da comunidade online prevista no projeto SEDUCE.

<b>Tabela 3 – Itens que compõem os termos de utilização de comunidades online para seniores</b>							
Itens	Comunidades online para seniores						
	Portugal Sénior	IDF 50	Seniors Daily	Senior.com	SeniorNet	Tio	
Elegibilidade	✗	✗	✗	✓	✗	✗	
Privacidade	✗	✗	✗	✓	✗	✗	
Responsabilidade	✗	✗	✗	✓	✗	✗	
Linguagem	✓	✗	✗	✓	✗	✗	
Acesso	✗	✗	✗	✓	✗	✗	
Divulgação	✗	✗	✗	✓	✗	✗	

Nota:  
 ✓ – identifica que possui  
 ✗ – identifica que não possui

A Tabela 4 apresenta os itens que compõem as políticas de privacidade de comunidades online para seniores. Na análise das várias comunidades destaque apenas para a comunidade *Senior.com* que refere os princípios fundamentais.

<b>Tabela 4 – Itens que compõem a política de privacidade de comunidades online para seniores</b>							
Itens	Comunidades online para seniores						
	Portugal Sénior	IDF 50	Seniors Daily	Senior.com	SeniorNet	Tio	
Informações pessoais e fins comerciais	✗	✗	✗	✓	✗	✗	
Partilha de dados pessoais na comunidade	✗	✗	✗	✓	✗	✗	
Informações pessoais e autoridades	✗	✗	✗	✓	✗	✗	
Alteração da política de privacidade	✗	✗	✗	✓	✗	✗	
Alteração de dados pessoais pelo utilizador	✗	✗	✗	✓	✗	✗	
Dados pessoais e empresas direcionadas	✗	✗	✗	✓	✗	✗	
Segurança dos dados	✗	✗	✗	✓	✗	✗	

Nota:  
 ✓ – identifica que possui  
 ✗ – identifica que não possui

Estas comunidades revelam especial cuidado com as informações pessoais dos utilizadores, salvaguardando situações comerciais, seja de venda ou aluguer das informações por parte dos utilizadores, seja a pedido de empresas direcionadas para este público alvo, situações de partilha de dados dentro da comunidade, de pedidos por parte de autoridades, de edição de informações pessoais dos utilizadores e garantias de segurança de dados.

Considerando a comunidade *Senior.com* como referência, redigiu-se a primeira versão dos termos de utilização, apresentada na Figura 3, para a comunidade desenvolvida no âmbito do projeto SEDUCE.

#### Termos de utilização

Esta área descreve as condições de acesso aos serviços oferecidos pela comunidade X. Bem vindo ao Contrato de Utilizador. Trata-se de um acordo onde se estabelecessem os termos e as condições aplicáveis à utilização dos nossos serviços, disponíveis no domínio Y. O registo na comunidade X é gratuito. Deverá ler, concordar e aceitar os termos de utilização para se vincular a esta comunidade. Este acordo vigorará a partir do momento em que aceitar os termos de utilização desta comunidade.

1. Elegibilidade: Os nossos serviços estão disponíveis apenas para indivíduos com capacidade jurídica. Se não cumpre este requisito (se é menor de 18 anos), pode utilizar esta comunidade mas apenas com a supervisão dos seus responsáveis. Se não preencher nenhum destes requisitos, por favor não use esta comunidade. Tenha em consideração que a sua conta na comunidade X não pode ser transferida ou vendida a terceiros.

2. Privacidade: Não vendemos ou alugamos as suas informações pessoais a terceiros para fins comerciais sem o seu consentimento explícito. Apenas utilizamos as suas informações de acordo com o descrito na Política de Privacidade. A proteção da privacidade dos utilizadores é um princípio muito importante. As informações recolhidas são armazenadas e protegidas por dispositivos de segurança técnica.

3. Responsabilidade: apesar de os administrados da comunidade X estarem atentos, é impossível verificar todos os conteúdos publicados. As trocas comunicativas expressam a opinião dos utilizadores e não dos proprietários, assim, serão responsáveis pelo conteúdo publicado. Aos proprietários reservamos o direito de remover ou encerrar qualquer tópico por qualquer razão.

4. Linguagem: Ao concordar com estas regras, garante que não irá publicar qualquer mensagem que contenha conteúdo obsceno, vulgar, de cariz sexual, de ódio, ameaçador ou que viole qualquer lei.

5. Acesso: este Acordo será regido pelas leis portuguesas. Não podemos garantir o acesso contínuo, ininterrupto ou seguro dos nossos serviços. O funcionamento da comunidade pode sofrer interferência de fatores externos, fora do nosso controlo.

6. Divulgação: os serviços são fornecidos pela comunidade X, localizada em: Universidade de Aveiro, Campus Universitário de Santiago, 3810-193 Aveiro.

Figura 3 – Primeira versão dos termos de utilização da comunidade sénior online

Da mesma forma e tendo a comunidade *Senior.com* como referência, redigiu-se a primeira versão das políticas de privacidade, apresentada na Figura 4, da comunidade online prevista no projeto SEDUCE.

#### Política de privacidade

Nesta área poderá saber mais sobre a Política de Privacidade da comunidade X.

#### Princípios fundamentais

1. Não vendemos ou alugamos as suas informações pessoais a terceiros para fins comerciais. A sua informação pessoal apenas será revelada com o seu consentimento explícito.

2. Os terceiros não estão autorizados a vender ou a divulgar as suas informações pessoais sem o seu consentimento explícito.

3. Partilhamos as suas informações pessoais "Nome", "Estado Civil" e "Localidade", apenas com os membros da comunidade, apenas para permitir que os membros entrem em contacto consigo.

4. A divulgação das informações de contacto pessoal está limitada a pedidos efetuados por entidades policiais e funcionários do governo que conduzam investigações criminais, exigindo uma intimação para obter informações pessoais.

5. Será avisado previamente se a nossa Política de Privacidade sofrer alterações.

6. Deixamo-lo alterar as suas informações pessoais na área "Perfil", para que as possa manter atualizadas.

7. Outras empresas direcionadas aos seniores têm acesso às suas informações pessoais apenas de acordo com a nossa política de privacidade.

8. As informações recolhidas são armazenadas e protegidas por dispositivos de segurança técnica.

Figura 4 – Primeira versão da política de privacidade da comunidade sénior online

Na fase seguinte do processo considerou-se necessária a revisão dos termos de utilização e políticas de privacidade da comunidade por parte de um especialista. Fez-se a recolha de dados através de uma entrevista. Com este procedimento objetivou-se

salvaguardar alguma inconformidade ou lacuna expressas nos termos de utilização e nas políticas de privacidade, considerando o tipo de comunidade e os serviços oferecidos.

A Tabela 5 apresenta os resultados da revisão dos termos de utilização e políticas de privacidade da comunidade.

<b>Tabela 5 - Resultados da revisão dos termos de utilização e políticas de privacidade da comunidade por parte de um especialista</b>		
<b>Alteração necessárias/Lacunas observadas</b>	<b>Propostas de resolução</b>	
Termos de Utilização	No Ponto 3 substituir os termos a negrito (...) As trocas comunicativas expressam a opinião dos utilizadores e não <b>dos proprietários</b> (...) encerrar qualquer tópico <b>por qualquer razão</b> .	(...) As trocas comunicativas expressam a opinião dos utilizadores e não <b>da comunidade</b> (...) encerrar qualquer tópico <b>considerado inadequado e/ou conta de utilizadores por uso indevido</b> .
	Prever o que acontece quando uma empresa cria um perfil com fins comerciais.	No ponto 1 acrescentar (...) Deve considerar que a sua conta na comunidade X não pode ser transferida ou vendida a terceiros <b>nem explorada comercialmente</b> .
Políticas de privacidade	No ponto 4 detalhar que informações pessoais os utilizadores podem partilhar com outros elementos da comunidade.	Partilhamos apenas o seu Nome. Outras informações pessoais como a foto, a localidade, o estado civil e a escolaridade só serão publicas se assim o entender. Pode divulgar essas informações apenas com os seus amigos ou com toda a comunidade. Essa escolha é feita por si na sua área de Perfil.
	O ponto 7 já está integrado no ponto 1.	Eliminar.
	Prever situações de roubo de informações pessoais a partir da base de dados ou em situações de pirataria.	Alterar a última parte do ponto 8: As informações recolhidas são armazenadas e protegidas por dispositivos de segurança técnica <b>mas não podemos dar garantias sobre todas as situações</b> .

Após efetuar as alterações necessárias, a próxima etapa corresponde à revisão dos termos de utilização e políticas de privacidade junto dos utilizadores seniores. Participaram os cinco seniores do grupo experimental da IPSS C. A entrevista realizou-se no contexto onde habitualmente decorrem as sessões de informática e demorou cerca de 80 minutos. Previamente, preparou-se o espaço, organizado em torno de quatro mesas, distribuindo os termos de utilização em papel e um conjunto de canetas coloridas e lápis pelos lugares. Quando todos os seniores estavam confortavelmente instalados, explicou-se os objetivos da entrevista e foi-lhes dados 20 minutos para lerem e sublinharem os conceitos ou frases que não compreendiam ou conheciam. Após todos manifestarem que concluíram a tarefa, foi-lhes questionado o que não compreenderam e que sugestões de melhoria poderiam indicar. O processo foi repetido para as políticas de privacidade.

O instrumento de recolha de dados utilizado foi a entrevista, com registo através de notas e pela gravação audiovisual.

A tabela 6 apresenta os resultados da revisão dos termos de utilização e política de privacidade da comunidade por parte dos seniores da IPSS C onde os participantes identificaram as incompreensões e apresentaram as propostas de resolução.

**Tabela 6 – Resultados da revisão dos termos de utilização e política de privacidade da comunidade por parte dos seniores do PNSFV.**

Alteração necessárias/Lacunas observadas		Propostas de resolução
Termos de Utilização	No Ponto 1 substituir o termo <b>supervisão</b> .	Se não cumpre este requisito, pode utilizar esta comunidade mas apenas com <b>acompanhamento</b> dos seus responsáveis.
	No Ponto 4 substituir o termo <b>obsceno</b> .	Por sugestão de um dos seniores, substituir por <b>imoral</b> .
Política de privacidade	No Ponto 1 especificar <b>consentimento explícito</b> , como?	A sua informação pessoal apenas será revelada com o seu consentimento explícito, <b>por escrito</b> .

Importa ainda referir que, ao longo da sessão de entrevista com os participantes, os seniores partilharam que:

- percebem e apoiam a necessidade de políticas e regras que orientem os utilizadores de comunidades online;
- dão muita importância, sobretudo, ao tipo de linguagem utilizada pelos outros membros e à garantia de confidencialidade dos dados pessoais.

Ainda, compararam as regras de utilização e as políticas de privacidade com situações socioculturais presentes nas comunidades tradicionais. Para os participantes, os termos de utilização assemelham-se a regras de boa conduta social e as políticas de privacidade a comportamentos que garantam a salvaguarda de informações pessoais intransmissíveis. Como exemplos desses princípios citaram a não divulgação de dados bancários ou morada a terceiros, a não assinatura de nenhum documento sem aprovação dos filhos e não partilharem com estranhos informações sobre os seus familiares.

Considerando as observações de um especialista e dos seniores da IPSS C a sugestão para os termos de utilização e a política de privacidade da comunidade sénior online é apresentada nas Figuras 5 e 6, respetivamente.

**Termos de utilização**

Esta área descreve as condições de acesso aos serviços oferecidos pela comunidade X. Bem vindo ao Contrato de Utilizador. Trata-se de um acordo onde se estabelecessem os termos e as condições aplicáveis à utilização dos nossos serviços, disponíveis no domínio Y. O registo na comunidade X é gratuito. Deverá ler, concordar e aceitar os termos de utilização para se vincular a esta comunidade. Este acordo vigorará a partir do momento em que aceitar os termos de utilização desta comunidade.

1. Elegibilidade: Os nossos serviços estão disponíveis apenas para indivíduos com mais de 18 anos. Se não cumpre este requisito, pode utilizar esta comunidade mas apenas com acompanhamento dos seus responsáveis. Tenha em consideração que a sua conta na comunidade X não pode ser transferida ou vendida a terceiros nem explorada comercialmente.

2. Privacidade: Não vendemos ou alugamos as suas informações pessoais a terceiros para fins comerciais sem o seu consentimento explícito. Apenas utilizamos as suas informações de acordo com o descrito na Política de Privacidade. A proteção da privacidade dos utilizadores é um princípio muito importante. As informações recolhidas são armazenadas e protegidas por dispositivos de segurança técnica.

3. Responsabilidade: apesar de os administrados da comunidade X estarem atentos, é impossível verificar todos os conteúdos publicados. As trocas comunicativas expressam a opinião dos utilizadores e não da comunidade, assim, serão responsáveis pelo conteúdo publicado. Aos proprietários reservamos o direito de remover ou encerrar qualquer tópico considerado inadequado e/ou conta de utilizadores por uso indevido.

4. Linguagem: Ao concordar com estas regras, garante que não irá publicar qualquer mensagem que contenha conteúdo imoral, vulgar, de cariz sexual, de ódio, ameaçador ou que viole qualquer lei.

5. Acesso: este Acordo será regido pelas leis portuguesas. Não podemos garantir o acesso contínuo, ininterrupto ou seguro dos nossos serviços. O funcionamento da comunidade pode sofrer interferência de fatores externos, fora do nosso controlo.

6. Divulgação: os serviços são fornecidos pela comunidade X, localizada em: Universidade de Aveiro, Campus Universitário de Santiago, 3810-193 Aveiro.

Figura 5 – Primeira versão da política de privacidade da comunidade sénior online

Política de privacidade  
Nesta área poderá saber mais sobre a Política de Privacidade da comunidade X.

#### Princípios fundamentais

1. Não vendemos ou alugamos as suas informações pessoais a terceiros para fins comerciais. A sua informação pessoal apenas será revelada com o seu consentimento explícito, por escrito.
2. Os terceiros não estão autorizados a vender ou a divulgar as suas informações pessoais sem o seu consentimento explícito, por escrito.
3. Partilhamos apenas o seu Nome. Outras informações pessoais como a foto, a localidade, o estado civil e a escolaridade só serão públicas se assim o entender. Pode divulgar essas informações apenas com os seus amigos ou com toda a comunidade. Essa escolha é feita por si na sua área de Perfil.
4. A divulgação das informações de contacto pessoal está limitada a pedidos efetuados por entidades policiais e funcionários do governo que conduzam investigações criminais, exigindo uma intimação para obter informações pessoais.
5. Será avisado, previamente, se a nossa Política de Privacidade sofrer alterações.
6. Deixamo-lo alterar as suas informações pessoais na área Perfil, para que as possa manter atualizadas.
7. Outras empresas direcionadas aos seniores têm acesso às suas informações pessoais apenas de acordo com a nossa política de privacidade.
8. As informações recolhidas são armazenadas e protegidas por dispositivos de segurança técnica mas não podemos dar garantias sobre todas as situações.

Figura 6 – Primeira versão da política de privacidade da comunidade sénior online

## Considerações finais

Relativamente ao primeiro objetivo deste estudo, *perceber o contributo das comunidades online na interação, participação e na partilha entre utilizadores seniores*, a revisão de literatura revela que os utilizadores seniores utilizam os modos de CMC para diferentes finalidades, de acordo com as suas características. As mensagens instantâneas são utilizadas para obter apoio emocional, enquanto que a sala de conversação por voz é usada para a procura de companhia e o fórum de discussão para oferecer suporte informacional. Ao nível dos padrões de interação, verifica-se que as trocas relacionadas com problemas pessoais compreendem uma forte conexão entre os indivíduos, enquanto que as conversas factuais parecem estar relacionadas com a diminuição do nível de atividade.

Para os utilizadores seniores é fundamental obter resposta a qualquer questão, não só para a sua permanência como para promover a própria resposta/comentário a outros participantes. Além disso, é importante que a comunidade online seja fácil de “utilizar”/viver e os processos de registo ou de recuperação de *passwords* sejam rápidos. A incapacidade em perceber a linguagem ou metáforas utilizadas com discernimento por participantes mais novos potenciam o abandono dos utilizadores mais velhos.

Quanto ao segundo objetivo, *sugerir a política para a comunidade sénior online em desenvolvimento no âmbito do Projeto SEDUCE, nomeadamente, as políticas da área de registo, dos termos de utilização e a política de privacidade*, os resultados indicam que os seniores, de facto, são cautelosos na participação em comunidades online. Evidenciam preocupações com a sua privacidade e com a confidencialidades das suas informações pessoais.

Os participantes relacionaram as regras de utilização e as políticas de privacidade com situações socioculturais presentes nas comunidades tradicionais. Para os seniores, os termos de utilização assemelham-se a regras de boa conduta social e as políticas de privacidade a comportamentos que garantam a salvaguarda de informações pessoais intransmissíveis.

A área de registo deve contemplar apenas as informações básicas dos utilizados e atende às particularidades dos seniores: utilização de botões com áreas clicáveis generosas, mensagem contextual e áreas destacadas com estratégias de cor para ajudar os utilizadores a identificar e compreender os campos de preenchimento.

## Agradecimentos

Este estudo foi possível graças à cooperação dos seniores das IPSS de Aveiro e é suportado pelo projeto SEDUCE (PTDC/CCI-COM/111711/2009) e por uma bolsa individual de doutoramento (SFRH/BD/70092/2010), ambos com financiamento COMPETE, FEDER, FCT de Lisboa, Portugal. Agradecimento especial à Professora Doutora Isabel Oliveira, pela disponibilidade e colaboração. O nosso agradecimento.

## Referências

- BARRETO, J. (2007). A reserva cognitiva e a prevenção da demência. *VI Jornadas de Saúde Mental do Idoso*. Faculdade de Medicina da Universidade do Porto:Porto.
- BOUMAN, W., HOOGENBOOM, T., JANSEN, R., BRUIN, B., & HUIZING, A. (2008). *The Realm of Sociality: Notes on the Design of Social Software*. Paper presented at the primavera Working Paper Series Amsterdam.
- CARRILHO, M., & GONÇALVES, C. (2004). Dinâmicas Territoriais do Envelhecimento: análise exploratória dos resultados dos Censos 91 e 2001. *Revista de Estudos Demográficos*, 36, 175-192.
- CASTELLS, M. (2005). *A Sociedade em Rede*. São Paulo: Paz e Terra.
- CLARK, D. (2002). Older adults living through and with their computer. *Computers, Informatics, Nursing*, 20(3), 117-124.
- COUCHOT, E. (1999). Tecnologias da simulacrao: um sejeito aparelhado. In Miranda (Ed.), *Real vs Virtual*, Lisboa: Edições Cosmos, 23-29.
- COMISSÃO EUROPEIA (2010). *Decisão do Parlamento Europeu e do Conselho relativa ao Ano Europeu do Envelhecimento Ativo*. Bruxelas.
- COSTA, R. (2005). The Virtual Commnunities. *Informática na Educação: teoria e prática*, 8 (2). ISSN1516-084X.
- COUTINHO, C. (2011). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Coimbra: Edições Almedina, S.A.
- FERREIRA, S., VELOSO, A., & MEALHA, Ó. (2010). E-mail para seniores: dois testes de protótipo em contextos de utilização e sociodemográficos distintos. Paper presented at the X Congresso da LUSOCOM, *Comunicação, Cultura e Desenvolvimento*, 27 – 19 Set. 2012, Lisboa.

- FONSECA, A. M. (2005). Aspectos Psicológicos da “Passagem à Reforma”: Um estudo qualitativo com reformados portugueses. In Paúl, C. & Fonseca, A. M. *Envelhecer em Portugal*. Lisboa: Climepsi, pp. 46-73.
- GOFFMAN, E. (1989). *A representação do eu na vida quotidiana* 4.ª ed., Petrópolis: Vozes.
- GOFFMAN, E. (1998). *Estigma: notas de uma identidade deteriorada* 4.ª ed., Rio de Janeiro: LTC.
- GUERREIRO, M., SILVA, A., & BOTELHO, M. (1994). Adaptação à população portuguesa na tradução do Mini Mental State Examination. *Revista Portuguesa de Neurologia*, 1(9).
- GUERREIRO, M. (2005). Avaliação neuropsicológica das doenças degenerativas. In Castro-Caldas, A. & Mendonça, A. (Coord). *A doença de Alzheimer e outras demências em Portugal*. Lisboa: Lidel, 83-109.
- GUPTA, S., & KIM, H. (2004). Virtual Community: Concepts, Implications and Future Research Directions. Paper presented at the *Tenth Americas Conference on Information Systems*, New York.
- KACHAR, V. (2000). A terceira idade e o computador: interacção e transformações significativas. *Terceira Idade e Informática: aprender revelando potencialidades*, São Paulo, (11)19.
- JONES, Q. (1997). Virtual-Communities, Virtual Settlements & Cyber-Archaeology: A Theoretical Outline. *Journal of Computer Mediated Communication*, 3(3).
- HAMMAN, R. (1999). *Computer Networks Linking Network Communities: A Study of the Effects of Computer Network Use Upon Pre-existing Communities*. Retrieved 26 Maio 2011, from <<http://www.cybersoc.com/mphil>>.
- LIMA, M. P. (2004). *Envelhecimento e perdas: como posso não me perder?* *Psychologica*, 35: 133-145.
- MARCELO, A. S. A. B. (2005). *Novos media: inauguração de novas formas de sociabilidade*. *Recensio*, 1, 275-281.
- MITTILÄ, T. & ANTIKAINEN, M. (2006). *The Attraction of Online Communities among Elderly People*. *Conference Proceedings of ICEB + eBRF 2006*, pp. 267-276, Tampere: Tampere University of Technology and University of Tampere.
- NATIONAL COUNCIL ON THE AGING, N. (2006). *Wisdom Works Building Better Communities: 2003–2005 Program Report Fostering Civic Engagement Among Older Adults*. In *M. Foundation* (Ed.). New York.

- NIELSEN, J. (2002). *Usability for senior citizens*. Url: [www.useit.com/alertbox/seniors.html](http://www.useit.com/alertbox/seniors.html).
- NIMROD, G. (2009). Seniors' online communities: a quantitative content analysis. *Gerontologist* (50)3: 382-392.
- NORA, D. (1997). *Les conquérants du cybermonde*.: Saint-Amand.
- NONNECKE, B., & PREECE, J. (2000). *Lurker demographics: counting the silent*. Paper presented at the Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems, The Hague, The Netherlands.
- PFEIL, U., ZAPHIRIS, P., & WILSON, S. (2009). Online social support for older people: characteristics and dynamics of social support. Paper presented at the *Workshop Enhancing interaction spaces by social media for the elderly*, Vienna.
- PREECE, J. (2001). Sociability and usability in online communities: Determining and measuring success. *Behaviour & Information Technology*, 20(5).
- PREECE, J., & MALONEY, K. D. (2003). Online communities: focusing on sociability and usability. In A. J. Julie & S. Andrew (Eds.), *The human-computer interaction handbook* (pp. 596-620): L. Erlbaum Associates Inc.
- PREECE, J.; ROGERS, Y. & SHARP, H. (2007). *Interaction Design second ed*. John Wiley & Sons, New York, USA.
- RECUERO, R. (2002). Comunidades Virtuais: uma abordagem teórica. In B. Dornelles (Ed.), *Mídia, Imprensa e as Novas Tecnologias* (Vol. 24). Porto Alegre: EDIPUCRS.
- RHEINGOLD, H. (1993). *The Virtual Community*. Retrieved 26 Maio 2011, from <http://www.rheingold.com/vc/book/>.
- SANTOS, P.M. & PAÚL, C. (2006). Desafios na saúde mental dos mais velhos. In Firmino, H., Pinto, L. C., Leuschner, A. & Barreto, J. (Eds). *Psicogeriatría*. Coimbra: Psiquiatria Clínica, 155-178.
- SIMMEL, G. (1983). *Sociologia*. São Paulo: Ática.
- WEEL. (2011). *Learn about The WELL*. Retrieved 26 Maio 2011, from <http://www.well.com/aboutwell.html>.

- WHITTAKER, S., ISAACS, E., & O'Day, V. (1997). *Widening the Net: Workshop Report on the Theory and Practice of Physical and Network Communities*. SIGCHI Bulletin, 29(3).
- VELOSO, A., MEALHA, Ó., FERREIRA, S., FONSECA, I., & SIMÕES, J. (2011). *A utilização da comunicação mediada tecnologicamente pelo cidadão sênior*. Paper presented at the XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Recife, Brasil, 2 a 6 de setembro de 2011.
- VAZ-SERRA, A. (2006). Que significa Envelhecer? In Firmino, H., Pinto, L. C., Leuschner, A. & Barreto, J. (Eds). *Psicogeriatría*. Coimbra: Psiquiatria Clínica, 21-33.
- XIE, B. (2008). Multimodal Computer-Mediated Communication and Social Support among Older Chinese Internet Users *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 728-750.
- ZAPHIRIS, P., & SARWAR, R. (2006). Trends, similarities, and differences in the usage of teen and senior public online newsgroups. *ACM Transactions on Human-Computer Interaction*, 13(3), 403-422.