

E-mail para seniores: dois testes de protótipo em contextos de utilização e sociodemográficos distintos

¹Sónia Ferreira | ²Ana Veloso | ³Óscar Mealha

^{1,2,3} Universidade de Aveiro, Departamento de Comunicação e Arte, CETAC.MEDIA |
¹soniaaferreira@ua.pt | ²aiv@ua.pt | ³oem@ua.pt

Resumo: Este artigo apresenta um estudo sobre a organização da interface gráfica de um serviço de comunicação assíncrona, *e-mail*, para utilizadores seniores testada em dois contextos de utilização e sociodemográficos distintos, Portugal e Estados Unidos da América (EUA). O objetivo é compreender as necessidades de *e-mail* dos utilizadores seniores de diferentes contextos e conceptualizar uma interface de um serviço de *e-mail* universal simplificado. A interface foi protótipada através da participação ativa de seis seniores de uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) de Aveiro, Portugal, com recurso a um simulador de *e-mail*. Posteriormente, com o auxílio de um guião estruturado de tarefas e um guião de observação avaliou-se a utilização entre os seis seniores da IPSS de Aveiro e seis seniores que utilizam os computadores disponíveis na biblioteca de Hyattsville, em Maryland, EUA. Os requisitos de participação foram a idade superior 65 anos, a motivação para a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e o estado cognitivo considerado normal. As informações sobre a utilização das TIC e sobre a situação sociodemográfica dos seniores foram recolhidas através de um inquérito por questionário. Os resultados forneceram pistas consistentes para a aferição do desenvolvimento técnico do serviço de *e-mail*.

Palavras-Chave: Cidadão Sénior, Comunicação mediada por computador, *E-mail*, *participatory design*

Abstract: This paper presents a study concerning the organization of the graphical interface of an asynchronous communication service, e-mail, for older adult users tested in two different sociodemographic contexts of use, Portugal and United States of America (USA). The goal is to understand older adults' e-mail needs in different contexts and conceptualize a simplified and universal interface for the e-mail service. The interface was prototyped with the active participation of six older adults from a Day