

Proposta de um serviço de comunicação síncrona para o cidadão sénior: o caso do *Instant Messaging*¹

²Liliana Costa
³Ana Veloso
⁴Sónia Ferreira
⁵Ivo Fonseca
⁶Óscar Mealha

Resumo: O aumento da esperança média de vida e a diminuição das taxas de natalidade verificadas ao longo do tempo têm acelerado o cenário de envelhecimento da população pelo que os indicadores demográficos estimam que, em 2060, por cada jovem, residam três seniores, em território nacional. O processo de envelhecimento abarca constrangimentos incontornáveis como o declínio das condições físicas e mentais, gerando problemas de comunicação e isolamento social. Os serviços de comunicação síncrona desenvolvidos respeitando heurísticas para reforçar o reconhecimento e evitar o recurso à memorização, apresentam-se como possível solução uma vez que, permitem a troca de mensagens em tempo real, fortalecem as interações sociais, incrementam o sentimento de bem-estar e de pertença à comunidade *online*. O objetivo deste estudo é apresentar o desenvolvimento dum protótipo de um serviço de comunicação síncrona - *Instant Messaging* – adequado para o cidadão sénior. A investigação foi desenvolvida com a participação ativa dos seniores que integraram o *focus group*, articulada com outros métodos como a revisão da literatura, inquéritos, testes de usabilidade e observação direta. Os resultados revelam que as motivações principais para a utilização de mensagens em tempo real passam pelo contato com familiares e a integração no mundo das tecnologias da informação e comunicação (info-inclusão).

Palavras-chave: *Sénior, Comunicação Mediada por Computador (CMC), Serviço de Comunicação Síncrona, Design Centrado no Utilizador.*

¹ Trabalho apresentado no G7 – Rede e Cultura do X Congresso LUSOCOM, realizado de 27 a 29 de Setembro de 2012.

² Liliana Costa. Mestranda em Comunicação Multimédia e bolsista do projeto SEDUCE no CETAC.MEDIA da Universidade de Aveiro. Email: lilianavale@ua.pt

³ Ana Veloso. Professora Auxiliar do Departamento de Comunicação e Arte da Universidade de Aveiro, CETAC.MEDIA. Email: aiv@ua.pt

⁴ Sónia Ferreira. Doutoranda ICPD do Departamento de Comunicação e Arte da Universidade de Aveiro, CETAC.MEDIA. Email: soniaaferreira@ua.pt

⁵ Ivo Fonseca. Doutorando ICPD e Assistente convidado do Departamento de Comunicação e Arte da Universidade de Aveiro, CETAC.MEDIA. Email: ivodaniel@ua.pt

⁶ Óscar Mealha. Professor Associado com Agregação do Departamento de Comunicação e Arte da Universidade de Aveiro, CETAC.MEDIA. Email: oem@ua.pt

