



**Universidade de Aveiro** Departamento de Comunicação e Arte  
2011

**JESSICA NEVES  
SIMÕES**

**PROPOSTA DE UM SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO  
ASSÍNCRONA PARA O CIDADÃO SÉNIOR**





**JESSICA NEVES  
SIMÕES**

**PROPOSTA DE UM SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO  
ASSÍNCRONA PARA O CIDADÃO SÉNIOR**

**Adequação do serviço de Correio Electrónico**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Comunicação Multimédia, realizada sob a orientação científica da Doutora Ana Veloso, Professora Auxiliar, e do Doutor Óscar Mealha, Professor Associado, do Departamento de Comunicação e Arte da Universidade de Aveiro.

Trabalho realizado no âmbito do projecto SEDUCE – Utilização da comunicação e da informação mediada tecnologicamente em ecologias *web* pelo cidadão sénior.

PTDC/CCI-COM/111711/2009 –  
COMPETE, FEDER, FCT de Lisboa.



Dedico este trabalho aos meus pais, Graça Simões e Fernando Simões, à minha irmã Adriana Simões e ao Fábio Santos.

Para vocês.



## **o júri**

**Prof. Doutor Pedro Alexandre Ferreira dos Santos Almeida**  
Professor Auxiliar do Departamento de Comunicação e Arte da Universidade de Aveiro

**Prof. Doutor Luís Borges Gouveia**  
Professor Associado da Faculdade de Ciência e Tecnologia da Universidade Fernando Pessoa

**Prof. Doutora Ana Isabel Barreto Furtado Franco de Albuquerque Veloso**  
Professora Auxiliar do Departamento de Comunicação e Arte da Universidade de Aveiro

**Prof. Doutor Óscar Emanuel Chaves Mealha**  
Professora Associado do Departamento de Comunicação e Arte da Universidade de Aveiro



## **agradecimentos**

A realização da presente investigação foi possível graças ao contributo de algumas pessoas que passo a referir:

À minha família, Graça Simões, Fernando Simões e Adriana Simões, ao meu namorado, Fábio Santos e amigas Jenifer Pinho e Ana Fernandes que me apoiam incondicionalmente.

À Professora Doutora Ana Veloso e ao Professor Doutor Óscar Mealha pela orientação e partilha de conhecimento e pela presença activa ao longo de todo o desenvolvimento.

À Investigadora, Mestre Sónia Ferreira que foi um dos pilares no início desta caminhada.

À Instituição Patronato Nossa Senhora de Fátima de Vilar em especial à animadora social que incentivou e apoiou os seniores a participarem neste estudo e aos seniores participantes do estudo que me receberam sempre com um sorriso e vontade de aprender mais e mais.

Obrigada.



**palavras-chave**

Sénior, Comunicação Mediada por Computador, Serviço de Comunicação Assíncrono, Serviço de Correio Electrónico, Design Centrado no Utilizador

**resumo**

O envelhecimento da população, a necessidade de inclusão social e digital e as barreiras que ainda existem na interacção das TIC e o cidadão sénior sustentam o propósito da presente investigação.

As Nações Unidas (2001) e o Instituto Nacional de Estatística (2009) demonstram a tendência para o aumento da população envelhecida. Esta população enfrenta declínios na saúde, mobilidade física, memória, aprendizagem e perdas a nível psicossocial. É uma população colocada à parte do desenvolvimento social e tecnológico. Surge assim a necessidade de criar estratégias que promovam a qualidade de vida e a inclusão social e digital do cidadão sénior.

A utilização das TIC e em particular dos meios de Comunicação Mediada por Computador permitem ao cidadão sénior comunicar com familiares e amigos e ainda estabelecer novas relações, contribuindo assim para a diminuição do sentimento de solidão.

O objectivo primordial da presente investigação é desenvolver um protótipo do serviço de comunicação mediada por computador – correio electrónico – que seja adequado às necessidades do cidadão sénior. Para que o protótipo contemple todas as necessidades do cidadão sénior, a sua evolução contou com o envolvimento do cidadão sénior numa abordagem centrada no utilizador. O processo de desenvolvimento do protótipo contempla vários aspectos que devem: i) melhorar o serviço de comunicação assíncrona num contexto de uso específico; ii) contribuir para a motivação do seu uso por um segmento de utilizadores específico; iii) promover a inclusão activa do cidadão sénior logo na fase de especificação e desenvolvimento dos serviços.



**keywords**

Senior, Computer Mediated Communication, Asynchronous email service, User Centered Design

**abstract**

The ageing population, the need for social and digital inclusion and the barriers that still exist in the interaction of Information and Communication Technologies (ICT) and the senior citizen are the purpose of this investigation.

The United Nations (2001) and the National Institute of Statistics (2009) show the trend for an increase of aged population. This population faces health, physical mobility, memory and learning declines and psychosocial loss level. It's a population set apart from social and technological development. Thus arises the need to develop strategies that promote quality of life, social and digital inclusion of the senior citizen.

The use of ICT, particularly the Computer-Mediated Communication (CMC), allows senior citizens to communicate with family and friends and also establish new relations, decreasing the feeling of loneliness.

This research aims to prototype the service computer-mediated communication - email - which is appropriate to the needs of senior citizens. Senior citizens are involved on prototype development, in a user centred design approach. This aims to: i) improve the service; ii) contribute to the motivation of their use and iii) the active inclusion of senior citizens in the process of specification and development of the communication services.