



COLECCIÓN CONOCIMIENTO CONTEMPORÁNEO

El progreso de la comunicación en la era de los prosumidores

Coordinador
Manuel Blanco Pérez

Dykinson, S.L.

EL PROGRESO DE LA COMUNICACIÓN EN LA ERA DE LOS PROSUMIDORES

Diseño de cubierta y maquetación: Francisco Anaya Benítez

© de los textos: los autores

© de la presente edición: Dykinson S.L.

Madrid - 2021

N.º 19 de la colección Conocimiento Contemporáneo

1ª edición, 2021

ISBN: 978-84-1377-644-6

NOTA EDITORIAL: Las opiniones y contenidos publicados en esta obra son de responsabilidad exclusiva de sus autores y no reflejan necesariamente la opinión de Dykinson S.L ni de los editores o coordinadores de la publicación; asimismo, los autores se responsabilizarán de obtener el permiso correspondiente para incluir material publicado en otro lugar.

O PAPEL DAS TIC EM TEMPOS DE COVID-19: A PERCEÇÃO DE ASSISTENTES SOCIAIS E IDOSOS EM ESTRUTURAS RESIDENCIAIS PARA PESSOAS IDOSAS

CATARINA VIEIRA DA SILVA
Universidade Católica Portuguesa

DANIELA MONTEIRO
Universidade Católica Portuguesa

1. INTRODUÇÃO

Este capítulo resulta de um estudo que centra a sua atenção em idosos de uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) que, durante o ano de 2021, se familiarizaram com as TIC experienciando novas formas de contacto e socialização através de videochamadas, mensagens, utilização de redes sociais, concretização de atividades lúdico recreativas, apoio social e acesso à saúde. Complementarmente, o estudo recolheu as perspetivas dos coordenadores técnicos da instituição (assistentes sociais) de forma a compreender a relação dos idosos com as novas tecnologias, bem como quais as estratégias ao nível do ensino e sua utilização. Com esta investigação pretende-se que face ao contexto pandémico, se reconheça a importância de se dotar a população idosa de competências digitais, na medida em que as TIC podem contribuir para a valorização pessoal, satisfação de necessidades básicas pessoais, terapêuticas e socioculturais, contribuindo também no combate à solidão e isolamento social.

1.1. IDOSOS EM TEMPOS DE PANDEMIA: O CONTRIBUTO DAS TIC

A Covid-19 despoletou inúmeras imposições como o ensino à distância, o teletrabalho e o aumento e valorização das plataformas de socialização, permitindo deste modo uma contínua interação e participação dos cidadãos. Assim e face ao contexto pandémico, as tecnologias são a

ferramenta mais utilizada para enfrentar o isolamento social face às medidas de prevenção e proteção tomadas nos diferentes países (Cirilli e Nicolini, 2020).

Cirilli e Nicolini (2020) referem que no período pré-pandémico as tecnologias eram pouco utilizadas pelas faixas etárias com idades mais avançadas, verificando-se agora um número crescente de utilizadores. Nesta linha de análise, os autores assumem uma subdivisão da faixa etária da categoria dos idosos (Idosos Jovens¹¹⁶ [65 a 74 anos]; Idosos [75 a 84 anos]; Idosos de idade avançada [85 a 99] e Centenários [a partir dos 100 anos]).

A falta de acesso e de manuseamento tecnológico é uma forma de exclusão da população idosa (Paul e Stegbauer, 2005). Do ponto de vista de análise sobre o que pode significar a exclusão digital, esta dimensão apresenta-se como relevante, na medida em que face ao atual contexto pandémico, a população idosa é a mais afetada e a menos dotada de competências digitais. Neste sentido e em concordância com Jaarsveld (2020), a população idosa está entre os grupos mais vulneráveis ao vírus Sars-Cov-2, e a que menos beneficia dos meios digitais para apoio e assistência durante a atual pandemia. Assim sustenta-se que, a perda de socialização, o isolamento, os problemas de saúde mental e a diminuição de atividades lúdico-recreativas poderão ter efeitos negativos nos idosos, representando elevados riscos na sua qualidade de vida nos próximos anos (Armitage e Nellums, 2020). A este respeito, sentimentos de solidão, o isolamento e depressão têm uma maior expressão nas populações mais velhas, verificando-se taxas de mortalidade mais elevadas em geral, em pessoas com mais de 65 anos com problemas de saúde mental como a depressão (Blazer et al, 2001).

É importante convocar a análise de Rajkumar (2020), sugerindo os efeitos nocivos do confinamento como aumento de stress, ansiedade e depressão, e de Adams et al. (2004) ao referir que a solidão é significativamente associada à depressão em adultos idosos. Apesar das

¹¹⁶ De acordo com os dados do Instituto de Análise de Estatística Italiano (ISTAT) do relatório anual de 2019, os “Idosos Jovens” representam a categoria que mais utiliza tecnologias entre a faixa etária dos idosos, sendo o smartphone o dispositivo mais utilizado.

tecnologias serem um forte aliado na mitigação do isolamento da população em geral, o cenário é mais desafiante na população idosa uma vez que o acesso e o manuseamento das tecnologias são residuais (Friemel, 2016). Sob o mesmo ponto de vista, no contexto norte-americano Lam et al. (2020) assinalam que 40% da população idosa é incapaz de um uso eficaz de tecnologias no apoio e acesso à saúde. Esta perspetiva coloca em evidência a correlação entre alfabetização em saúde e a alfabetização digital, devendo ser considerada um fator importante de discriminação no acesso aos serviços de saúde. No contexto nacional, de acordo com os dados do INE (2017) num inquérito à utilização das TIC pelas famílias portuguesas¹¹⁷, constata-se que no escalão etário de 65 a 74 anos, 67% dos cidadãos não utilizavam internet.

Retomando a nossa análise, é conhecido que o uso da tecnologia produz resultados muito positivos na interação social de cidadãos com idades mais avançadas, verificando-se um aumento significativo de socialização através das tecnologias, em comparação com os meios de interação tradicionais (Morris et al., 2014).

Embora se observe que as interações online produzem resultados expressivos na redução da solidão (Hagan et al., 2014), Suzlo et al., (2018) referem que a interação dos idosos com as tecnologias é um processo trabalhoso, verificando-se carência de alfabetização digital bem como uma perceção negativa dos idosos face às tecnologias. A este respeito, na sua investigação com 113 idosos, Mitzner et al. (2010) referem que a maioria assumiu não gostar de tecnologia, referindo que os custos de aprendizagem não superavam os benefícios.

Ainda que, a investigação de Cirilli & Nicolini (2020) seja sobre o efeito da tecnologia nos idosos que residem nas suas casas no contexto pandémico, esta investigação não pode deixar de merecer uma particular atenção uma vez que os dados apurados referem que uma parte significativa dos idosos entrevistados recorrem e pedem apoio aos familiares em caso de dúvidas e dificuldades em manusear os diferentes dispositivos tecnológicos. Neste sentido, o apoio das gerações mais novas,

¹¹⁷ Perfis das pessoas entre 16 e 74 anos que utilizaram internet nos 12 meses anteriores à entrevista, Portugal, 2017.

nomeadamente netos e filhos, gera um “intercâmbio intergeracional”, permitindo deste modo um aprimoramento de competências digitais aos mais velhos, refletindo-se também numa melhoria das habilidades cognitivas.

Apesar da existência de estudos que apontam para a importância das tecnologias no combate à solidão e isolamento da população idosa, Barbosa et al., (2019) referem escassez de estudos envolvendo a importância das TIC em idosos institucionalizados.

De facto, como argumenta Jaarsveld (2020), os lares de idosos devem fomentar iniciativas digitais durante a pandemia, mesmo que os seus residentes não possuam conhecimentos tecnológicos. Deste ponto de vista, iniciativas e atividades voltadas para o uso das TIC poderão trazer amplos benefícios como o contacto social sem risco de infeção por Covid-19. Nesta lógica, o autor considera que como objetivos a curto prazo deverão ser implementadas iniciativas de socialização que permitam minimizar os efeitos da pandemia COVID-19, e a longo prazo procurar eliminar a exclusão digital entre as populações mais velhas através de programas de alfabetização digital para pessoas idosas, tendo em consideração a literacia, perfil socioeconómico e género.

Estas leituras permitem considerar não apenas a importância do acesso dos idosos às tecnologias, mas também a procura dos seus benefícios e utilidades. A atual pandemia alterou a forma e frequência com que os cidadãos utilizam a tecnologia, expressando-se a sua relevância na minimização dos efeitos de solidão e isolamento social. No entanto, a população idosa que historicamente enfrentou uma grande desigualdade no acesso e na capacidade de fazer uso da tecnologia, não teve acesso aos mesmos benefícios que muitos outros grupos (Jaarsveld, 2020).

A este respeito, Castilla et al. (2018) na sua investigação com 46 idosos, referem que a utilização de programas desenvolvidos para idosos, contribuiu para o aumento da confiança e alfabetização digital dos beneficiários. É nesta linha que se sustenta a importância de suprimir a atual exclusão digital entre os idosos, procurando-se soluções acessíveis.

2. OBJETIVOS

Neste estudo pretendemos conhecer como os assistentes sociais mobilizam as TIC na sua prática profissional com idosos, e compreender a percepção dos idosos face ao aumento da utilização das TIC no seu quotidiano ao longo do primeiro ano de pandemia da Covid-19 em contexto de ERPI.

3. METODOLOGIA

A pesquisa adotou uma estratégia de cariz qualitativo, com base em entrevistas semiestruturadas a três assistentes sociais que exercem funções na instituição e a quinze idosos pertencentes a uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI). No decurso das entrevistas, foram utilizados dois guiões que condensam os objetivos e dimensões de análise relativas aos assistentes sociais e idosos.

No início das entrevistas, foi apresentado a todos os entrevistados um consentimento informado solicitando-se a autorização da gravação áudio, realçando-se a confidencialidade e a garantia de anonimato. Foi igualmente esclarecido que a qualquer momento a entrevista podia ser interrompida por decisão do entrevistado. As gravações áudio foram autorizadas em todas as entrevistas, sendo o período temporal da realização das mesmas de fevereiro a abril de 2021. Para a análise das entrevistas utilizámos o software de análise qualitativa MAXQDA, realizando um sistema de classificação de diferentes categorias e subcategorias relacionadas com os objetivos da nossa investigação. Entre as categorias de análise estabelecidas definimos para os assistentes sociais: “a relação do idoso com as novas tecnologias”; “o desenvolvimento de tecnologias para a promoção de bem-estar do idoso”; “o recurso às tecnologias no exercício profissional”; “relação serviço social/tecnologias”; “mais-valia do serviço social/novas tecnologias”. Relativamente aos idosos as categorias definidas foram: “importância atribuída às TIC pelos idosos”; “importância das redes sociais”; “TIC face à solidão”; “papel dos profissionais/TIC”.

O número de entrevistas a idosos foi de quinze (nove mulheres e seis homens), tendo as entrevistas tido uma duração variável entre 15 a 20 minutos. O perfil dos idosos entrevistados está sintetizado na tabela 1.

TABELA 1. Caracterização dos idosos entrevistados

Entrevista	Idade	Subdivisão da faixa etária (Cirilli e Nicolini, 2020)	Género
A1	86	Idosos de Idade Avançada	Feminino
A2	66	Idosos Jovens	Feminino
A3	90	Idosos de Idade Avançada	Masculino
A4	81	Idosos	Masculino
A5	85	Idosos de Idade Avançada	Masculino
A6	65	Idosos Jovens	Feminino
A7	86	Idosos de Idade Avançada	Feminino
A8	84	Idosos	Feminino
A9	74	Idosos Jovens	Feminino
A10	80	Idosos	Feminino
A11	66	Idosos Jovens	Feminino
A12	93	Idosos de Idade Avançada	Masculino
A13	71	Idosos Jovens	Feminino
A14	78	Idosos	Masculino
A15	69	Idosos Jovens	Masculino

Fonte: elaboração própria

4. RESULTADOS

4.1. A VISÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS

Do ponto de vista dos assistentes sociais entrevistados, a utilização das TIC é uma útil ferramenta na humanização dos serviços no contexto pandémico. Partindo deste ponto de vista, referem que a atual pandemia leva a uma redução da proximidade de contacto entre os profissionais e utentes, onde com o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) como farda, máscaras e viseira, tornam os profissionais inidentificáveis e pouco perceptíveis. Neste contexto, a utilização de videochamada e videoconferências, permite atendimentos mais personalizados descrevendo-se, por um lado, a capacidade de se visualizarem sem

necessidade de utilização de EPI e, por outro lado, uma maior percepção do discurso.

Os assistentes sociais referem que a introdução das TIC na intervenção com os idosos, implica ainda a construção de novos diagnósticos de necessidades, procurando-se atender a uma adaptação dos seus interesses e necessidades (físicas, visuais e auditivas), tornando-se essencial a adaptação dos diferentes componentes às diferentes particularidades dos beneficiários.

“Por exemplo, pessoas com baixa audição é muito comum adicionarmos umas colunas de som aos portáteis para ouvirem melhor. Utentes com problemas de visão, nesses casos evitar o uso do telemóvel, dando preferência sempre ao computador de forma a conseguirem visualizar melhor. Inclusive em caso de necessidade, temos um datashow que possibilita a projeção na parede fazendo com que vejam ainda melhor os seus familiares. Outra estratégia adotada é ligar o computador a um cabo HDMI à televisão. (E1)”.

Face ao contexto pandémico, os assistentes sociais referem que as entrevistas e atendimentos às famílias deixaram de ser realizados presencialmente, tendo-se transitado também para o uso do e-mail como nova estratégia para realização de inscrições, envio de documentação, clarificação de dúvidas e de procedimentos. Este novo sistema demonstrou-se fundamental e necessário face à implementação do teletrabalho nas instituições. Não obstante, apesar de o teletrabalho ser alternado com o trabalho presencial, demonstra-se ser uma medida imperiosa do ponto de vista de segurança e prevenção de surtos de covid-19 na instituição.

A este respeito, importa ainda referir que a “transição” digital da instituição não passa apenas pela promoção de competências digitais aos utentes e colaboradores e melhoria no acesso à internet, mas também na informatização dos processos sociais dos utentes. Os assistentes sociais consideram assim uma mais-valia a construção de processos sociais informatizados, tornando-se mais intuitivos, facilitando a gestão de tempo gasto em contexto de gabinete e respetivas burocracias.

“A parte burocrática é uma realidade em qualquer profissão, e, na intervenção do serviço social uma parte significativa do tempo acaba por ser passada no gabinete e, de facto a introdução das TIC acaba por facilitar! (E2)”.

A promoção do bem-estar dos idosos a partir das TIC é também promovida através do acesso aos serviços de saúde, nomeadamente a partir de teleconsultas de acompanhamento de diferentes especialidades. Refere-se ainda a importância da articulação multidisciplinar de diferentes profissionais (médico, assistente social, psicólogo, nutricionista, enfermeiro) que é garantida através das TIC.

Com o agravamento da situação pandémica refletida na suspensão das visitas dos familiares, as instituições sentiram necessidade de adquirir novos equipamentos tecnológicos. Neste contexto, além dos quatro computadores desktop já existentes na instituição foram adquiridos dois computadores portáteis. Estas aquisições foram motivadas pelos longos e frequentes períodos de isolamento profilático a que os idosos estão sujeitos, permitindo-lhes deste modo a concretização de atividades socioculturais e videochamadas nos seus próprios quartos, sendo também justificada pela possibilidade de não estarem necessariamente afetos às salas de atividades. Nesta lógica, e de modo a assegurar experiências de máxima qualidade, foram adquiridos routers e repetidores de sinal, para que todos os espaços da instituição tivessem acesso à internet.

“Outro aspeto fundamental é o uso da internet, dos dados móveis, os routers para conseguirmos ter um maior acesso. Até mesmo os utentes que necessitam de fazer isolamento profilático ou as ditas quarentenas na sequência de terem de ir ao hospital a consultas, ou até mesmo suspeitas de casos, é muito bom poderem ter através do quarto, que até então a instituição não tinha internet em todos os compartimentos, de repente sentimos essa necessidade. Ter internet em todas as dimensões e espaços do Centro Social para conseguirmos que eles consigam estar no seu próprio quarto. (E2)”.

Os assistentes sociais referem ainda a compra e aquisição de um *smartphone* com ecrã de grandes dimensões como forma de assegurar aos utentes maior visibilidade e conforto na sua utilização. A este propósito referem que o uso de *smartphone* se revela como uma ferramenta fundamental para utentes com mobilidade reduzida.

Durante o período pré-pandémico a utilização de dispositivos tecnológicos com os utentes era utilizada de forma residual, existindo pouca familiarização e motivação por parte destes para as novas tecnologias. Nesse contexto, eram apenas realizadas chamadas telefónicas, sendo o computador utilizado pontualmente, para a visualização de fotografias no *facebook* da instituição. Assume-se, assim, que as atividades outrora realizadas não eram acolhidas com grande entusiasmo, existindo pouco interesse e participação nas mesmas.

“O que nos verificamos é que eles não estavam nada despertados para as novas tecnologias. São pessoas com baixos níveis de escolaridade, pessoas de meios rurais, alguns analfabetos, não existindo grande apetência deles para as tecnologias. (E3)”.

Face ao atual contexto pandémico, a adesão e participação dos utentes em atividades com relação ao uso das TIC tem vindo a evoluir de forma significativa.

“O que eu posso dizer é que o antes da pandemia e o agora foi um salto enorme que eles deram! Se não queriam saber, ou apenas estavam naquilo porque os outros também estavam e sem vontade, neste momento quando se fala em ir para a sala de computadores e trabalhar é uma festa, todos querem ir. Isso é fundamental. (E3)”.

No desenvolvimento e implementação de novas atividades socioculturais, torna-se cada vez mais habitual a utilização da plataforma zoom para a concretização de diferentes iniciativas. Neste contexto, é mencionada uma parceria com uma Universidade, realizando-se semanalmente videochamadas abordando-se diferentes temáticas como a atuação de músicos, jogos de memória e conversas.

A implementação de novas atividades socioculturais torna-se fundamental para o estabelecimento de novas relações de sociabilidade, referindo-se que os idosos que participam nas diferentes iniciativas estão muito motivados e com um aumento expansivo da comunicação, mesmo com participantes que não lhes são familiares.

“Eu reparo que os idosos ficam muito animados com as conversas, seja através do computador, do zoom, ficam muito contentes. E não apenas para falarem com as famílias! As dinâmicas que tentamos fazer a nível de atividades socioculturais fazem com que através do computador fiquem muito extrovertidos, mesmo com pessoas que não conhecem necessariamente. (E2)”.

Os assistentes sociais entrevistados referem que nos discursos dos idosos emergem novas solicitações, apelando-se a uma maior utilização das TIC, como o envio de mensagens e publicação das suas fotografias nas redes sociais. Em alguns casos, verifica-se a criação das suas próprias redes sociais, justificadas pelo desejo de verem as suas famílias comentarem e visualizarem fotografias, bem como para a marcação de videochamadas. Nesta lógica, importa destacar que foi relatada a necessidade de supervisão na interação dos idosos com as famílias. Essa supervisão dá-se através de apoio e orientação no manuseamento dos dispositivos, procurando-se sempre respeitar o espaço e privacidade de cada idoso com os seus familiares.

“O facebook acaba por ser um elo de ligação às famílias, os idosos gostam imenso de se ver. As suas fotos nas diferentes atividades culturais e os comentários sobretudo que as famílias lhes fazem. Isso acaba sobretudo de lhes trazer uma grande aproximação e uma grande satisfação. (E3)”.

É realçada a elevada fragilidade e vulnerabilidade dos idosos, na saudade sentida pelos seus familiares e amigos. As tecnologias são assim encaradas como uma útil ferramenta para trabalhar a aproximação dos idosos às suas famílias, potenciando-se contactos intergeracionais (nomeadamente as gerações mais jovens que estão muito familiarizadas com as novas tecnologias).

“É muito interessante vermos as famílias a mandarem mensagens pelo facebook a fazerem marcação de videochamadas, ou até mesmo a quererem falar através dessa via. (E2)”.

Complementarmente à aquisição de novos equipamentos e sua acessibilidade, tornou-se fundamental o ensino e manuseamento dos diferentes equipamentos e aplicações. Neste contexto, a equipa técnica procurou promover o ensino e utilização dos diferentes dispositivos, tendo

como principal objetivo a promoção de uma maior autonomia no seu manuseamento.

Efetivamente, a pandemia veio acentuar uma maior procura pela formação de competências digitais, não só pelo conhecimento das TIC, mas também com o propósito de saírem da rotina, encontrar novos desafios e transformar o tempo livre em tempos de lazer. Na formação de competências digitais os profissionais relatam que uma das principais dificuldades sentidas pelos idosos é de compreenderem quando estão em videochamadas em direto, ou quando estão a visualizar vídeos enviados pelas famílias.

Ainda que relatem a complexidade no ensino das TIC aos idosos, afirmando ser um processo moroso e que requer muita persistência, reconhecem a sua mais-valia, na medida em que promove uma maior iniciativa, liberdade e autonomia no manuseamento dos diferentes equipamentos. A formação de competências digitais nos idosos torna-se ainda mais desafiante, uma vez que parte dos idosos não possui habilitações literárias, tornando a iliteracia digital um maior desafio, sendo aplicadas estratégias de aprendizagem sobretudo através de imagens.

“É preciso é fazer um trabalho de insistência, que não será do dia para a noite que o vão aprender, mas que estamos aqui exatamente para isso. (E2)”.

4.1. A VISÃO DOS IDOSOS

De acordo com as evidências apuradas a importância atribuída pelos idosos às TIC passa, numa primeira análise, pela aceitação das tecnologias nas suas vidas por força do contexto pandémico, sendo entendida pelos próprios como algo inevitável e necessário para que possam manter o contacto com a família. Esta dimensão ganha um significado acrescido ao entendermos, em alguns casos, que a emergência ou utilização das TIC representam simbolicamente a impossibilidade de saída dos idosos ao exterior para visitas a amigos e familiares.

“É bom para um sentido, mas é triste para outro.... Porque acaba por ser um passo em frente e outro passo atrás. Porque há muita coisa na vida que estamos a perder. Usar as tecnologias são sinal de que as coisas estão mal. (A4 - 81 anos)”.

“Eu nunca gostei de telemóveis e computadores. Mas agora são bem precisos para ver a minha família e conversar com eles. (A8 – 84 anos)”.

“Eu acho que temos que aceitar as tecnologias nas nossas vidas. São uma forte ajuda para nós vermos os nossos. Não é a situação ideal, mas ajuda tanto a matar saudades. O telemóvel então nem se fala! (A10 – 80 anos)”.

Dos quinze idosos entrevistados treze têm telemóvel pessoal, sendo telemóveis básicos, apenas utilizados para chamadas telefónicas. Neste contexto, surge através dos serviços da instituição a disponibilização da utilização de um *smartphone* que potencia novas formas de contacto, nomeadamente, utilizando-o para vídeo chamadas, troca de fotografias, mensagens e música.

“Adoro o whatsapp, posso ouvir música, também tenho tablet. Dou muita importância às novas tecnologias. (A2 – 66 anos)”.

Emerge nos seus discursos a importância atribuída às TIC como forma mais eficaz de conversarem com as suas famílias. Além de referirem a possibilidade de conversarem com familiares que residem a longas distâncias (nomeadamente família emigrada), é referido que através das videoconferências conseguem ouvir e visualizar melhor os seus familiares. De facto, através das medidas do governo e planos de contingência das instituições do sector social, as visitas ficaram condicionadas (uso obrigatório de EPI, barreiras de separação com distanciamento) o que impossibilita uma audição e visão adequadas.

“Mas pelo menos através do computador consigo falar com as pessoas, até com a minha família que está em França. (A4 - 81 anos)”.

“Às vezes até prefiro falar pelo computador com os meus filhos, do que através da porta de vidro. Ouço melhor e consigo ver a cara deles. (A7- 86 anos)”.

“Eu fico muito contente por ver a minha família através do telemóvel. Principalmente a minha neta. (A3 – 90 anos)”.

À data das entrevistas, as orientações da DGS para ERPI remetiam para isolamentos profiláticos de 14 dias aos idosos admitidos (mesmo em casos negativos), em casos de saídas ao exterior (e.g. consultas médicas) ou casos suspeitos ou efetivos de Covid-19. Face a esta realidade

os idosos viram-se restritos aos seus quartos e, neste contexto, as TIC ganharam ainda mais relevância, pois foi a forma de manter contacto com o exterior, com a equipa técnica, com atividades lúdicas personalizadas e centradas na singularidade de cada idoso. A partir da utilização de diferentes dispositivos eletrónicos e plataformas de videoconferência foi possível estabelecer interação social entre os idosos, técnicos, famílias e comunidade, que permitiu a redução do isolamento e sentimentos de solidão.

“Tive uma experiência ótima enquanto estive em isolamento no quarto. Falei com três meninas no computador. (...) Tínhamos várias conversas com diferentes meninas, falamos com as doutoras, é muito bom. (A12 – 93 anos)”.

“Dou muita importância ao telemóvel, ao computador. Gostei imenso de uma entrevista através do computador que fiz com o Zé Amaro [cantor de música portuguesa], ele é muito simpático. (A2 – 66 anos)”.

O computador foi o equipamento mais utilizado e adequado para: jogos de estimulação de memória, aulas de atividade física (ginástica), e a socialização através de um projeto de intervenção comunitária que tem como principal objetivo satisfazer o bem-estar de todos os utentes, por meio do combate ao isolamento social e ao sentimento solidão permitindo, também, a otimização das funções cognitivas.

“Todas as atividades com o computador que se passam aqui são muito importantes. Para mim foi muito importante porque parece que me fez abrir assim um bocadinho a memória. Apesar de eu não ter respondido a tudo em condições porque a minha cabeça depois que eu tive covid nunca mais foi a mesma. Já não sou aquela pessoa que era antes. (A1 – 86 anos)”.

Tal como referido nos discursos dos assistentes sociais, a concretização de iniciativas com a participação de estudantes e personalidades das áreas das artes, permitiu o estabelecimento de novas relações de sociabilidade que foram destacadas no discurso dos idosos.

“Eu quando falei com uma menina através do computador ela gostou muito de me conhecer. Até na Páscoa mandou um pão-de-ló, foi muito simpática. (A3 – 90 anos)”.

“Eu falei com umas meninas através do computador a respeito de como era a minha vida, o que gostava de fazer. Eu disse que a minha vida agora não é igual à que eu tinha. Eu era um homem que gostava muito de dar o meu passeiozinho e agora tenho de estar aqui por causa do covid. (A4 – 81 anos)”.

O contacto e a familiarização dos idosos com as redes sociais estava muito relacionado com as atividades socioculturais desenvolvidas na ERPI. Esse contacto fez-se, num primeiro momento, com a criação de uma página de *facebook*, há mais de 10 anos, onde são divulgadas todas as iniciativas e atividades concretizadas com os utentes. Os aspetos que os idosos entrevistados mais valorizam nesta rede social são a relação estabelecida com várias gerações da família (filhos, netos e sobrinhos) e a possibilidade de saberem que a família os acompanha, esperando por reações desta às diferentes dinâmicas na instituição (e.g. dias comemorativos, expressões artísticas, passeios).

“Porque dá a saber a muita gente o que aqui se passa, o que as pessoas dizem desta casa. Para mim esta casa é a melhor do mundo, é a casa que me vai levar ao cemitério se me deixarem morrer aqui. E fico feliz por ver que através das tecnologias conseguem ver o valor desta casa. (A1 - 86 anos)”.

“Toda a minha família tem facebook. Eu gosto muito de aparecer lá porque tenho muitos familiares que comentam as minhas fotos. (A6 – 65 anos)”.

“Até no outro dia sabiam que eu tinha recebido uma flor no Dia da Mulher. (A7- 86 anos)”.

“Principalmente porque quando estou ao telefone a minha família diz que me viu a fazer as atividades. E que estava bonita, que cortei o cabelo, ou o que andei a fazer. (A10- 80 anos)”.

Num sentido diferente, importa ainda destacar que os idosos mencionam a importância do *facebook* aproximar as famílias, idosos e instituição, uma vez que permite, não só o acompanhamento do quotidiano dos seus familiares, como também cria nas famílias um sentimento de segurança e confiança, já que através da divulgação das diferentes iniciativas há uma perceção de transparência na intervenção da instituição.

[...] quando nós fazemos qualquer coisa e vai para o facebook, tenho uma neta que telefona logo à mãe (...) e diz: “Vi a avó!, estava assim, estava assado... (A1- 86 anos).

“Ótimo! É muito instrutivo e dá imenso prazer às pessoas verem o que nós andamos aqui a fazer. Aproxima a família e a instituição. (A5- 85 anos)”.

Tal como as assistentes sociais entrevistadas referiram, verificam-se situações de idosos que já possuem página própria de *facebook*, cujas motivações estão relacionadas com a vontade de um maior acompanhamento das suas famílias, nomeadamente, o crescimento dos netos, permitindo a publicação de comentários e troca de mensagens.

“Gosto sim. Por exemplo, eu tenho página própria do facebook. Falo com os meus parentes e tudo. Fico muito contente também com a página aqui da instituição. (A2 - 66 anos)”.

Para os idosos a pandemia também alterou a forma como a religiosidade é vivenciada, a impossibilidade de se deslocarem a lugares de culto, fez com que encontrassem outros canais para o fazer, seja através do *facebook* ou do *zoom*.

“Eu não gosto muito de aparecer no facebook. Mas o Sr. Padre comenta as nossas fotos e até missas dá pelo facebook. Até uma missa fez em nome de todos nós. A Dra. pôs a missa a dar na televisão, foi muito bonito. Até fiquei mais agradado com o facebook. (A8 - 84 anos)”.

“Por exemplo, vocês aqui têm a missa na televisão, eu não! Como não posso sair daqui vejo as minhas reuniões através do zoom. A minha igreja é a igreja de Jesus Cristo dos Anjos dos últimos dias, na avenida D. João IV. E, portanto, vejo através do zoom. Por exemplo, houve um tempo em que a igreja esteve fechada, mas este domingo houve. (A9 – 74 anos)”.

No discurso dos idosos verifica-se de forma generalizada as dificuldades associadas à utilização das tecnologias e baixas habilidades de alfabetização digital, sendo sugerido nos seus discursos pouca familiarização com as mesmas, sendo refletido num *deficit* geral de habilidades.

“Sou de uma geração que nunca lidou com a tecnologia. Graças a vocês é possível. (A5- 85 anos)”.

“É que a gente, com a idade que estou, eu sou um 0 à esquerda. (risos). Portanto é importante ter alguém que entenda e perceba. É tudo muito bom, gostava de fazer ainda mais vezes as conversas através do computador. (A14 – 78 anos)”.

As dificuldades sentidas exigem um maior acompanhamento dos técnicos da instituição, bem como de outros colaboradores para que os idosos ultrapassem ou minorem as suas dificuldades de utilização dos diferentes equipamentos. Neste domínio os idosos referiram nos seus discursos a importância desse acompanhamento, sem o qual, noutra situação de necessidade de utilização das tecnologias, não o conseguiriam fazer. Assim, o papel dos profissionais passa em grande medida pela formação de competências digitais que exigem acompanhamento, ensino e supervisão.

“É muito importante, as funcionárias ajudam-me quando tenho dificuldades no telemóvel grande [smartphone] elas ajudam-me a trabalhar melhor com ele. Também posso ouvir música através do telemóvel e é muito bom (A2 – 66 anos)”.

“Ajudam e colaboram. Até tentam dar lições. Já sei fazer chamadas sozinha (A8 – 84 anos)”.

“Ajudam, ajudam! Ao primeiro via-me consumida para entrar nas reuniões, não é? Depois as meninas vinham cá acima onde a internet é muito boa, pedia-lhes informação e elas ajudavam-me muito. Elas ajudam muito. (A9-74 anos)”.

Enquanto que na instituição os idosos têm o apoio e supervisão dos colaboradores, tornar-se também necessária literacia digital por parte das famílias. Neste sentido, nos discursos refere-se que alguns familiares necessitam também de apoio de parentes mais jovens para estabelecerem a comunicação.

“Dou muita importância. Adoro o whatsapp, o telemóvel, posso fazer uma videochamada com a minha família! Mas tem de estar o meu sobrinho a ajudar os meus irmãos. (A2 – 66 anos)”.

Para os idosos entrevistados as TIC são uma forma de fazer face a sentimentos de solidão. Neste sentido, as tecnologias representam um novo modo de ocupar os tempos livres, permitindo que os idosos comuniquem com o exterior, aspeto que ficou claramente comprometido com

a situação pandémica e as regras de segurança e proteção implementadas em contexto de ERPI. Foi ainda reconhecido pelos idosos que a utilização das TIC lhes permitiu fazer atividades que nunca tinham realizado, com experiências como: concertos, conversas com diferentes personalidades do mundo da música e artes, *workshops* de fotografia, pintura e modelagem. Os idosos manifestam que a partir destas iniciativas de entretenimento encontram momentos de felicidade e bem-estar.

“Portanto com a pandemia, eu não me sinto com solidão porque estou sempre ativa com alguma coisa (...) vejo filmes, vejo vídeos, através do telemóvel. (A9 – 74 anos)”.

“Eu acho bem tudo o que fazemos no computador. A conversa que tivemos com as meninas no computador foi boa para passar o tempo. Tudo o que se faça que ajude a ficarmos felizes é muito importante. (A13 – 71 anos)”.

5. DISCUSSÃO

Considerando os objetivos do estudo e a revisão de literatura elegeram-se duas dimensões principais, a saber: procurar conhecer como os assistentes sociais mobilizam as TIC na sua prática profissional com idosos, e compreender a perceção dos idosos face ao aumento da utilização das TIC no seu quotidiano ao longo do primeiro ano de pandemia da Covid-19.

Em relação à primeira dimensão, os dados empíricos mostram que face à situação pandémica os assistentes sociais descrevem uma “transição” digital da instituição ao nível dos serviços, equipamentos e desenvolvimento de atividades socioculturais com os utentes.

A utilização das TIC torna-se relevante nomeadamente para o acesso dos idosos aos serviços de saúde (Adams et al. 2004; Friemel, 2016; Lam et al. 2020; Rajkumar, 2020), na medida em que parte do acompanhamento médico e clínico pode ser assegurado através de teleconsultas, permitindo face ao contexto pandémico a não necessidade de isolamentos profiláticos resultantes de saídas ao exterior para acesso aos cuidados de saúde.

Paralelamente, as videochamadas com familiares e a concretização de diferentes atividades sócio-culturais (Castilla et al, 2018) através das TIC revelam ser fundamentais no combate a sentimentos de tristeza e solidão (Monteiro et al., 2021).

Uma outra evidência da nossa investigação é a de que, durante o período pandémico, a utilização das TIC aumentou de forma significativa, verificando-se atualmente uma maior motivação e participação dos idosos para as novas tecnologias, aspeto menos valorizado pelos idosos antes da pandemia. Esta evidência era consistente com o estudo de Mitzner et al. (2010) que assinalavam que a maioria dos idosos assumia não gostar de tecnologia, referindo que os custos de aprendizagem não superavam os benefícios.

O posicionamento das assistentes sociais revela pontos de convergência com o dos idosos, na medida que é referida uma crescente motivação dos utentes em iniciativas que envolvem atividades de sociabilização, novos participantes e protagonistas (voluntários, músicos, grupos organizados).

Em consonância com Cirilli e Nicolini (2020), as TIC são vistas não apenas como uma útil ferramenta de aproximação dos idosos às suas famílias, mas também para diferentes contactos intergeracionais dentro destas.

Outro aspeto a sublinhar é a importância do ensino das TIC aos idosos. Tal como Suzlo et al., (2018) referem, apesar de ser um processo desafiante e de relutância, considera-se uma mais-valia no ponto de vista de formação de competências digitais (Jaarsveld, 2020), ocupação do tempo livre e autonomia.

No que concerne à visão dos idosos, os resultados demonstram que estes consideram as TIC como um “mal menor”. Por outras palavras, ao verem que a pandemia os impede de saídas ao exterior, privando-os de contacto com familiares e amigos, as TIC permitem um contacto alternativo para a socialização e, dessa forma, ganham maior relevo e importância nos seus quotidianos. Também Seifert et al. (2021) referem que a internet, no contexto de pandemia, se reveste de especial

importância particularmente nos casos dos idosos em ERPI, pelas limitações acrescidas nas saídas ao exterior.

Salienta-se nos discursos dos idosos que os diferentes dispositivos eletrônicos e plataformas de videoconferência permitem novas formas de interação com os seus contactos privilegiados (redes sociais primárias), e com outras pessoas da comunidade que dinamizam atividades socio-culturais/lúdicas. Assim, através de soluções tecnológicas foi possível providenciar ações de assistência à saúde, contribuindo para a promoção de mesma, redução da solidão e isolamento sénior. Nesta lógica, as TIC são apresentadas em diversos estudos como importantes formas de fazer face a sentimentos de solidão e ao isolamento social, particularmente, no contexto pandémico, que obrigou a um “distanciamento social” e a uma redução ou a um impedimento nas visitas aos idosos. Assim, tal como defendem Xie et al. (2020) é necessário mitigar o isolamento social e a solidão dos idosos, sendo que o “distanciamento físico” não pode significar “distanciamento social”. E, neste sentido as TIC tem um papel fundamental na manutenção das relações de sociabilidade (Koenig, 2020; Xie et al., 2020).

As redes sociais foram destacadas pelos idosos como uma forma de acompanhamento mútuo. Enquanto que antes da pandemia eram utilizadas essencialmente como meio de divulgar as atividades realizadas na instituição, no contexto pandémico surgem como uma garantia de comunicação segura. Se por um lado se verifica um aumento do interesse dos idosos pelas redes sociais, confirma-se também um aumento significativo na participação das famílias.

Uma outra evidência, que os idosos identificam, é a forma como a religiosidade é praticada e como os próprios se adaptaram e transitaram para a prática religiosa online. A este propósito, além da utilização da televisão para assistir a cerimónias religiosas, realçam a utilização de redes sociais e de plataformas de videoconferência como uma mais-valia, na medida em que permite um contacto de proximidade com a sua comunidade de culto. A questão da espiritualidade e religiosidade é um recurso importante para a saúde e bem-estar dos idosos e tem-se mostrado de especial relevo em situações de stress (como o caso da

pandemia), permitindo um maior controlo da ansiedade e maior esperança para a superação das situações (Koenig, 2020).

Nos resultados foi possível compreender como os idosos têm valorizado a introdução das TIC no seu quotidiano, para uns, como algo novo e quase inédito, para outros, como uma intensificação e diversificação das formas de uso. A generalidade dos idosos referiu ter muitas dificuldades na utilização das TIC, conclusão em concomitância com diversos estudos que reportam as dificuldades encontradas pela população idosa no domínio das tecnologias (Jaarsveld, 2020). Face à variabilidade de idades dentro da faixa etária dos idosos, contextos socioeconómicos e grau de literacia, torna-se importante realçar que não podemos analisar esta população como um grupo homogéneo. Isso requer que adotemos uma postura de precaução ao aplicar conclusões sobre os diferentes níveis de competências no uso e apropriação das TIC (Azevedo, 2019), sendo imperioso procurar traduzir as competências digitais dos idosos entrevistados, à luz da análise da subdivisão da faixa etária (Cirilli e Nicolini, 2020).

Tal como apresentado no estudo de Cirilli e Nicolini (2020), observou-se diferenças nas competências digitais entre “idosos jovens”, “idosos” e “idosos em idade avançada”, refletindo-se em diferentes níveis de ensino e acompanhamento. Percebemos que no caso dos “idosos jovens”, existe maior receptividade para o ensino e aprendizagem, para a utilização das redes sociais e a aquisição de novos dispositivos eletrónicos. Contudo, o interesse e a valorização das TIC encontram-se, sem distinção, em todas as subdivisões de faixas etárias. Esta conclusão ganha especial relevância ao percebermos que os “idosos” e “idosos de idade avançada” apesar de reconhecerem a impossibilidade de manuseamento autónomo das TIC (com diferentes proficiências entre os grupos), encontram-se igualmente motivados para a concretização de diferentes atividades que envolvem as novas tecnologias (jogos lúdicos, videochamadas, filmes, redes sociais).

6. CONCLUSÕES

Tendo em conta que a nossa investigação incide em cidadãos residentes em uma Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI), é importante relevar que a atual pandemia também exigiu mudanças na estrutura e na gestão financeira das instituições sociais, obrigando a repensar a sua intervenção em diferentes níveis, nomeadamente, na aquisição de equipamentos e dispositivos tecnológicos. Neste sentido, a aceleração da “transição digital” das instituições é um aspeto evidente e emergente face ao contexto atual.

Enquanto se entende que as gerações futuras de idosos serão mais dotadas de competências digitais, no momento presente verifica-se uma reduzida literacia digital da população mais envelhecida. É a esta luz que importa analisar que perante o quadro pandémico, identifica-se uma antevista valorização e incremento das TIC, podendo contribuir deste modo para o incentivo e crescimento da literacia digital dos idosos.

Os dados revelaram que no contexto da ERPI estudada, verificou-se uma preocupação no aumento e diversificação da utilização das TIC, entendendo-a como ferramenta fundamental para ocupação do tempo e de socialização face aos desafios impostos pela pandemia. Do ponto de vista de análise, este aspeto torna-se particularmente interessante ao entendermos que nos discursos dos entrevistados são expressos os benefícios das tecnologias, que contribuem a diferentes níveis nas suas vidas.

Não obstante, salienta-se que o papel das TIC deverá ser encarado como um meio importante no acompanhamento destes cidadãos, seja para consultas médicas, conversas com a família e amigos, apoio social e atividades lúdico recreativas.

Neste contexto pandémico, entre os principais impactos negativos que os idosos identificaram está o distanciamento social que implicou o afastamento da família, que foi essencialmente garantido pelo contacto telefónico (com chamadas de voz, mensagens e videochamadas) e uso

de computador (através de programas de *software* de vídeotelefonia e redes sociais).

As assistentes sociais entrevistadas, manifestam que a sua intervenção pode ter um papel fundamental na introdução das TIC no quotidiano dos idosos de forma a combater sentimentos de solidão, saudade e tristeza face à impossibilidade de estarem com as suas famílias. Nesta lógica, salientam que apesar da principal dificuldade ser os idosos não dominarem as tecnologias, com a adequada supervisão dos profissionais é possível satisfatórias interações com a família, desenvolvimento de atividades socioculturais e atendimentos sociais. Nesta linha de argumentação, referem que para uma introdução eficaz das TIC na intervenção com os idosos, é fundamental a construção de um diagnóstico de necessidades, sendo necessário adaptar a utilização dos diferentes componentes às diferentes particularidades dos beneficiários. Deste modo, podemos considerar que o papel das TIC no trabalho dos assistentes sociais se desenvolve junto de diversos sistemas em interação, designadamente com a população idosa, a sua família, as suas redes de suporte social e os serviços e as organizações que contribuem para o seu bem-estar.

Embora cada vez mais exista o reconhecimento da importância de dotar os cidadãos de competências digitais¹¹⁸, Portugal necessita de preparar um longo caminho na inclusão digital. Neste contexto, é fundamental um investimento no eixo da inclusão e da educação junto de populações vulneráveis que não têm contacto prévio com meios digitais (maioritariamente séniores). Isto implica uma estratégia concertada entre os setores que asseguram os cuidados a esta população onde o Estado e organizações da sociedade civil (economia social) devem concertar esforços para a garantia do acesso, do desenvolvimento, da literacia e da inclusão digital de todas as gerações.

Em trabalhos futuros seria útil analisar a perceção das famílias sobre a importância das redes sociais e plataformas de videoconferência para o estabelecimento de contactos com os idosos. Sabemos que este período

¹¹⁸ Expresso em políticas públicas como a iniciativa INCoDe.2030.

pandémico provocado pelo SARS-Cov2 será transitório. Contudo, as alterações trazidas para as instituições abriram a oportunidade para se intensificarem novas formas de contacto com os familiares.

Assumimos estar num período que se desenha uma menor resistência dos idosos ao uso destas tecnologias para este fim, exatamente por entenderem a sua utilidade e estabeleceram uma familiaridade que até então não tinham. Estamos hoje num caminho de exploração de múltiplas plataformas e redes sociais que podem contribuir para uma comunidade de inclusão digital.

7. REFERÊNCIAS

- Adams, K. B., Sanders, S., & Auth, E. A. (2004). Loneliness and depression in independent living retirement communities: risk and resilience factors. *Aging & mental health*, 8(6), 475–485. <https://doi.org/10.1080/13607860410001725054>
- Armitage, R., & Nellums, L. B. (2020). COVID-19 and the consequences of isolating the elderly. *The Lancet. Public health*, 5(5), e256. [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(20\)30061-X](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(20)30061-X)
- Azevedo, C. (2019). *Demasiado velho para o digital? Envelhecimento ativo e os usos das TIC por pessoas mais velhas no Brasil e em Portugal*. Livros ICNOVA. https://research.unl.pt/ws/portalfiles/portal/17472875/ICNOVA_DemasiadoVelho.pdf
- Barbosa Neves, B., Franz, R., Judges, R., Beermann, C., & Baecker, R. (2019). Can Digital Technology Enhance Social Connectedness Among Older Adults? A Feasibility Study. *Journal of Applied Gerontology*, 38(1), 49–72. <https://doi.org/10.1177/0733464817741369>
- Blazer, D. G., Hybels, C. F., & Pieper, C. F. (2001). The association of depression and mortality in elderly persons: a case for multiple, independent pathways. *The journals of gerontology. Series A, Biological sciences and medical sciences*, 56(8), M505–M509. <https://doi.org/10.1093/gerona/56.8.m505>
- Castilla, D., Botella, C., Miralles, I., Bretón-López, J., Dragomir-Davis, A.M., Zaragoza, I., Garcia-Palacios, A. (2018) Teaching digital literacy skills to the elderly using a social network with linear navigation: A case study in a rural area. *International Journal of Human-Computer Studies*, 118, 24-37. <https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2018.05.009>

- Cirilli, E., & Nicolini, P. (2020). *Elderly people, covid-19 and technologies: a qualitative research*. Paper presented at the EDULEARN20, Palma, Espanha.
- Friemel, Thomas N (2016). *The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors*. *New Media & Society*, 18(2):313-331. <https://doi.org/10.1177/1461444814538648>
- Hagan, R., Manktelow, R., Taylor, B. J., & Mallett, J. (2014). Reducing loneliness amongst older people: a systematic search and narrative review. *Ageing & Mental Health*, 18(6), 683-693. <https://doi.org/10.1080/13607863.2013.875122>
- Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias 2017. (2017). Retrieved from www.ine.pt
- Koenig, H. G. (2020). Ways of Protecting Religious Older Adults from the Consequences of COVID-19. *The American Journal of Geriatric Psychiatry*, 28(7). <https://doi.org/10.1016/j.jagp.2020.04.004>
- Lam, K., Lu, A. D., Shi, Y., & Covinsky, K. E. (2020). Assessing Telemedicine Unreadiness Among Older Adults in the United States During the COVID-19 Pandemic. *JAMA internal medicine*, 180(10), 1389–1391. <https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2020.2671>
- Martins Van Jaarsveld G. (2020). The Effects of COVID-19 Among the Elderly Population: A Case for Closing the Digital Divide. *Frontiers in psychiatry*, 11, 577427. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2020.577427>
- Mitzner, T. L., Boron, J. B., Fausset, C. B., Adams, A. E., Charness, N., Czaja, S. J., Dijkstra, K., Fisk, A. D., Rogers, W. A., & Sharit, J. (2010). Older Adults Talk Technology: Technology Usage and Attitudes. *Computers in human behavior*, 26(6), 1710–1721. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.06.020>
- Monteiro, D., Silva, C. V. d., Barbosa, J., & Esteves, A. (2021). *Ser idoso em tempos de pandemia: o impacto do encerramento dos Centros de Dia*. Paper presented at the 6º Congresso Internacional de Serviço Social: Mudança e resiliência numa sociedade de risco.
- Morris, M. E., Adair, B., Ozanne, E., Kurowski, W., Miller, K. J., Pearce, A. J., Santamaria, N., Long, M., Ventura, C., & Said, C. M. (2014). Smart technologies to enhance social connectedness in older people who live at home. *Australasian journal on ageing*, 33(3), 142–152. <https://doi.org/10.1111/ajag.12154>
- Paul, G., & Stegbauer, C. (2005). Is the digital divide between young and elderly people increasing? *First Monday*, 10(10). <https://doi.org/10.5210/fm.v10i10.1286>

- Rajkumar R. P. (2020). COVID-19 and mental health: A review of the existing literature. *Asian journal of psychiatry*, 52, 102066.
<https://doi.org/10.1016/j.ajp.2020.102066>
- Seifert, A., Cotten, S. R., & Xie, B. (2021). A Double Burden of Exclusion? Digital and Social Exclusion of Older Adults in Times of COVID-19. *The Journals of Gerontology: Series B*, 76(3).
<https://doi.org/10.1093/geronb/gbaa098>
- Susło, R., Paplicki, M., Dopierała, K., & Drobnik, J. (2018). Fostering digital literacy in the elderly as a means to secure their health needs and human rights in the reality of the twenty-first century. *Family Medicine & Primary Care Review*, 20, 271-275.
<https://doi.org/10.5114/fmpr.2018.78273>
- Xie, B., Charness, N., Fingerman, K., Kaye, J., Kim, M. T., & Khurshid, A. (2020). When Going Digital Becomes a Necessity: Ensuring Older Adults' Needs for Information, Services, and Social Inclusion During COVID-19. *Journal of Aging & Social Policy*, 32(4-5).
<https://doi.org/10.1080/08959420.2020.1771237>