Mesmo para as pessoas com baixa literacia em saúde, o tempo médio utilizado para navegar por página *on line* é muito curto, sendo cerca de 15 segundos ou menos. E quando se trata de informações e questões saúde, pretendem sobretudo duas coisas de forma rápida e fácil: 1) entender o problema ou o comportamento de saúde e; 2) descobrir como agir, isto é, saber o que podem fazer para mudar o seu comportamento ou resolver o problema (Office of Disease Prevention and Health Promotion, ODPHP, 2006, 2007).

A maioria dos utilizadores da Web — incluindo aqueles com competências limitadas de literacia, procuram informações específicas ou uma resposta para uma pergunta (Redish, 2012).

Ora a combinação do tempo de paragem para leitura de uma página *on line* com a necessidade de encontrar respostas, associado a uma baixa literacia em saúde , naturalmente podem gerar erros de interpretação e de ação. O risco emerge rapidamente, podendo levar a consequências fatais para a pessoa ou para os que dela dependem (Almeida, Moraes & Brasil, 2020).

Lefebvre, Tada, Hilfiker e Baur (2010) afirmam que os altos níveis de envolvimento com informações de saúde *on-line* podem levar a mudanças de comportamento em saúde.

Escrever para a *web* é diferente de escrever para impressão (ODPHP, 2016). De acordo com Baker, DeWalt, Schillinger e outros (2011), os utilizadores com competências de literacia limitadas ou baixa literacia em saúde (BLS) têm mais problemas com a memória de curto prazo e de trabalho do que os utilizadores com maiores competências de literacia.

A ODPHP (2016) afirma que estes indivíduos com BLS podem lutar para descodificar palavras desafiadoras assim como para se lembrarem dos seus significados. Pelo que, se uma página web tiver uma grande quantidade de conteúdos, os utilizadores podem não ser capazes de se lembrar de tudo e o que lembram, pode não ser a informação mais importante (ODPHP, 2016).

A título de exemplo, e em tempo de pandemia COVID-19, Vila, Moraes e Brasil(2020) referem que “muitas vezes são informações conflitantes e até mesmo sem base científica, situação que a Organização Mundial de Saúde (OMS) denominou de *infodemia* (p.15)

Ainda assim e talvez por vergonha de assumir a baixa literacia em saúde os utilizadores com

competências de literacia limitadas muitas vezes descrevem-se como bons leitores (Kirsch, Jungeblut, Jenkins & Kolstad,2002). No entanto, os dados dos estudos de rastreio e de usabilidade pintam um quadro diferente. (Quadro 1)

Quadro 1. Comportamentos de pessoas com competências limitadas de literacia

COMPORTAMENTOS EM BLS	FONTES
Distrair-se com palavras e elementos extra de um website (como links e ícones	Colter, A., & Summers, K. (2014). Chaudry, B. M., Connelly, K. H., Siek, K. A., & Welch, J. L. (2012)
Navegar de forma linear e recuar com frequência	Baker, D. W., DeWalt, D. A., Schillinger, D., Hawk, V., Ruo, B., Bibbins-Domingo, K., … Pignone, M. (2011) Kodagoda, N., Wong, B. L. W., & Khan, N. (2009)
Escolher a primeira resposta que encontrar, sem verificar se está correta	Kodagoda et al., (2009)
Tem dificuldade em distinguir a diferença entre informação de alta e baixa qualidade	Colter, A., & Summers, K. (2014) Knapp, C., Madden, V., Wang, H., Sloyer, P., & Shenkman, E. (2011)
Tem problemas em recuperar dos erros	Kodagoda et al., (2009)
Ao ler focam-se no centro do ecrã, pelo que é improvável que olhem para trás para a navegação para resolver um problema ou mudar de rumo se o conteúdo não estiver a satisfazer as suas necessidades	Kodagoda et al., (2009) Alton, N. T., Rinn, C., Summers, K., & Straub, K. (2014)

São mais propensos a desistir se não encontrarem informação rapidamente	Kodagoda et al., (2009)
Tendem a clicar apenas em 1 ou 2 links no resultado da pesquisa	Birru et al. (2004)
Passam mais tempo em tarefas de pesquisa de informação	Colter, A., & Summers, K. (2014).
Adicionam termos para refinar uma pesquisa em vez de alterar a sua estratégia de pesquisa	Modesto, D. M., & Ferreira, S. B. L. (2014)
Leem mais lentamente;	Usability.gov. (n.d.).
Releem palavras, secções ou elementos num website (como botões ou menus) a fim de compreendê-los.	Colter, A., & Summers, K. (2014)
Podem saltar palavras ou secções, ou começar a ler no meio de um parágrafo	Summers, K., & Summers, M. (2004).
Não conseguem extrair o significado geral ou elaborar categorias de informação	Kodagoda et al., (2009)
Tentam ler cada palavra porque não conseguem extrair o significado a partir do conteúdo	ODPHP (2016)

Fonte: Elaboração própria a partir dos vários autores citados

Os formulários online são outro dos campos da compreensão\ e usabilidade que apresentam um conjunto de desafios para utilizadores de literacia limitada. Para Colter e Summers (2014), os utilizadores precisam de ler as instruções e as etiquetas de campo do formulário e, em seguida, soletrar as respostas às perguntas ou ler e selecionar a partir de respostas de escolha múltipla. Os autores (Colter & Summers, 2014;), chegam à conclusão que é pedir

muito aos utilizadores com BLS.

O rastreio dos olhos mede onde o olho está focado ou o movimento do olho enquanto um utilizador olha para uma página web (Usability.gov., n.d.). Estes dados mostram quais as áreas de uma página web que captam a atenção de um utilizador e quais as áreas que o utilizador está a ignorar)Usability.gov., n.d.) Nielsen e Loranger (2006) referem que este rastreio do caminho dos olhos numa página pode ajudar a compreender como os utilizadores leem e procuram informações online. (Figura 1, 2 e 3)

Figura 1. Caminho do olhar de um leitor que não tem limitação de LS a deslizar uma página.

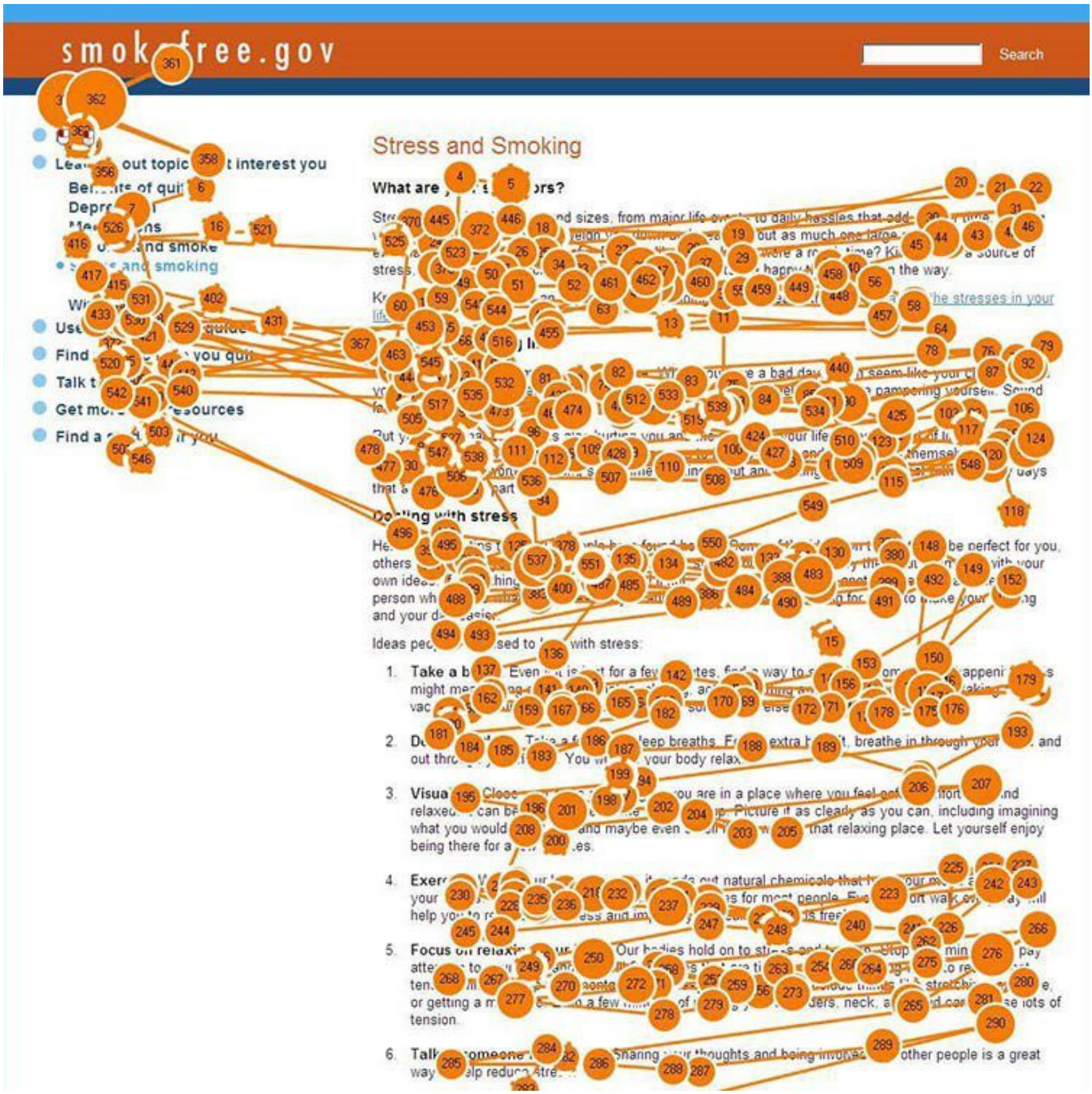


Fonte: Office of Disease Prevention and Health Promotion (ODPHP) (2016); Colter Colter, A., & Summers, K. (2014). Eye Tracking with Unique Populations: Low Literacy Users. In J. Romano Bergstrom & A. J. Schall (Eds.), Eye Tracking in User Experience Design (pp. 331–346). Waltham, MA: Morgan Kaufmann Publishers/Elsevier.

Quando as palavras são complexas e demasiado técnicas ou não estão no léxico do utilizador, acabam por ser desconsideradas, permitindo uma falta de compreensão do todo.

(Figura 2)

Figura 2. Caminho do olhar de um utilizador que tem uma limitação de literacia em saúde lendo (e re-lendo) cada palavra.

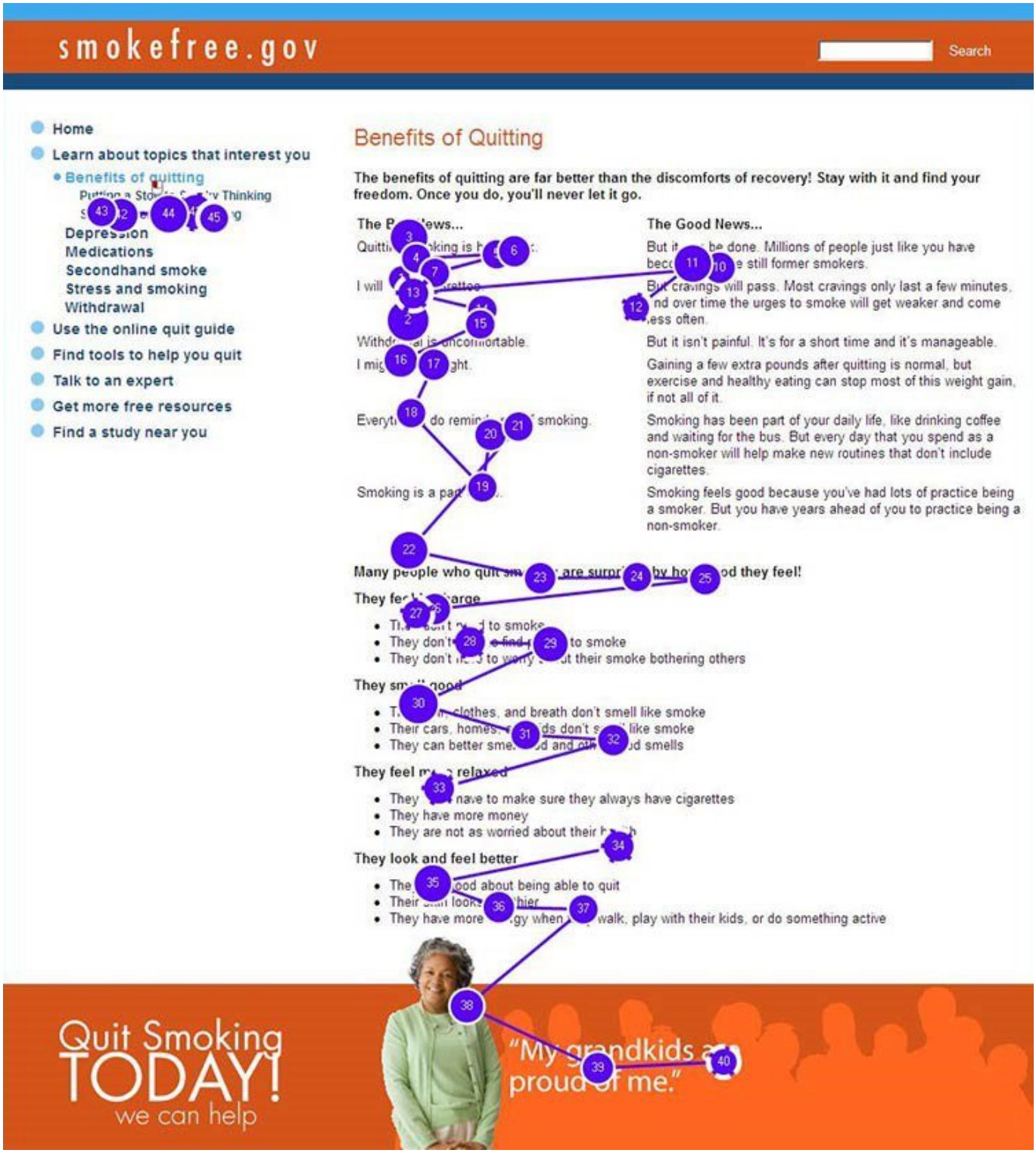


Fonte: Office of Disease Prevention and Health Promotion (ODPHP) (2016); Colter Colter, A., &

Summers, K. (2014). Eye Tracking with Unique Populations: Low Literacy Users. In J. Romano Bergstrom & A. J. Schall (Eds.), Eye Tracking in User Experience Design (pp. 331–346). Waltham, MA: Morgan Kaufmann Publishers/Elsevier.

A simplificação parece ser um caminho a seguir, com clareza das palavras, evitando o jargão técnico e promovendo uma compreensão quase imediata, assim como a extensão da linha e do número de palavras e caracteres usados.

Figura 3. Caminho do olhar de um utilizador com BLS, lendo apenas o texto que lhe parece fácil de ler.



Fonte: Office of Disease Prevention and Health Promotion (ODPHP) (2016); Colter, A., & Summers, K. (2014). Eye Tracking with Unique Populations: Low Literacy Users. In J. Romano

Bergstrom & A. J. Schall (Eds.), Eye Tracking in User Experience Design (pp. 331–346). Waltham, MA: Morgan Kaufmann Publishers/Elsevier.
Estas estratégias e comportamentos de pessoas com BLS, e que estão já detetadas, reforçam a importância de se criarem conteúdo simples, e que estes tenham em conta o número de palavras e as suas expressões mais ou menos técnicas que ajudem nessa compreensão.

A experiência e a evidência prática dizem-nos que para incrementar a literacia em saúde das pessoas e a sua compreensão, devemos seguir na comunicação *on line* um caminho de reflexão mais aprofundada sobre o posicionamento dos sites, o conteúdo da informação, a forma e a utilização das próprias palavras em combinação com as imagens, os vídeos, os textos.

Referências

Almeida, C. V., Moraes, K. L. & Brasil, V. V. (2020). *50 Técnicas de literacia em saúde na prática. Um guia para a saúde* (Vol,2). Alemanha: Novas Edições Académicas.

Baker, D. W., DeWalt, D. A., Schillinger, D., Hawk, V., Ruo, B., Bibbins-Domingo, K., … Pignone, M. (2011). "Teach to Goal": Theory and Design Principles of an Intervention to Improve Heart Failure Self-Management Skills of Patients with Low Health Literacy. *Journal of Health Communication*, *16*, 73–88. http://doi.org/10.1080/10810730.2011.604379

Colter, A., & Summers, K. (2014). Eye Tracking with Unique Populations: Low Literacy Users. In J. Romano Bergstrom & A. J. Schall (Eds.), *Eye Tracking in User Experience Design* (pp. 331–346). Waltham, MA: Morgan Kaufmann Publishers/Elsevier.

Kodagoda, N., Wong, B. L. W., & Khan, N. (2009). Identifying information seeking behaviours of low and high literacy users: combined cognitive task analysis. In *Proceedings of NDM9, the 9th International Conference on Naturalistic Decision Making* (pp. 347–354). London, UK: British Computer Society. Retrieved from http://eprints.mdx.ac.uk/4751/

Kirsch, I., Jungeblut, A., Jenkins, L., & Kolstad, A. (2002). *Adult Literacy in America: A First Look at the Results of the National Adult Literacy Survey*. Washington, DC: U.S. Department of Education, National Center for Education Statistics.

Nielsen, J., & Loranger, H. (2006). Prioritizing Web usability. Berkeley, CA: New Riders.

Usability.gov. (n.d.). Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services. www.usability.gov

Office of Disease Prevention and Health Promotion (ODPHP) (2006). My healthfinder usability testing for ODPHP, fall 2006 (final report, prepared by ACS Healthcare Solutions). Rockville, MD: Author.

Office of Disease Prevention and Health Promotion. (ODPHP).(2007). Healthfinder.gov redesign: Prevention prototype usability study results report (prepared by Z-Tech Corp.). Rockville, MD: Author.

Office of Disease Prevention and Health Promotion (ODPHP).(2006). Prevention content prototype development: ODPHP card sort study report (prepared by Z-Tech Corp.). Rockville, MD: Author.

Office of Disease Prevention and Health Promotion (ODPHP) (2016). Health Literacy Online (2nd Ed.).Disponível em: About – Health Literacy Online | health.gov

Redish, J. (2012). Letting Go of the Words: Writing Web Content that Works (2nd ed.). Waltham, MA: Morgan Kaufmann Publishers/Elsevier.

Summers, K., & Summers, M. (2004). Making the Web Friendlier for Lower-Literacy Users. *Intercom*, *51*(6), 19–21.

Summers, K., & Summers, M. (2005). Reading and navigational strategies of Web users with lower literacy skills. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, *42*(1). http://doi.org/10.1002/meet.1450420179

Summers, K., Langford, J., Wu, J., Abela, C., & Souza, R. (2006). Designing web-based forms for users with lower literacy skills. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, *43*(1), 1–12.

Usability.gov. (n.d.). Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Services. www.usability.gov

Vila, V. S. C., Moraes, K.L., & Brasil, V.V. (2020). Acesso, compreensão e uso dos serviços e da informação em tempo de pandemia. In C. V. Almeida, K. L. Moraes & V. V. Brasil (Coords.). *50 Técnicas de literacia em saúde na prática. Um guia para a saúde* (Vol,2, pp. 14-17).

Alemanha: Novas Edições Académicas.

Imagem gratuita em Pixabay (secondfromthesun0)