

Tecnologias de Informação e Comunicação via Web: Preferências de uso de um grupo de usuários idosos

*Information and Communication Technologies Web:
use preferences of a group of elderly users*

Márcia Barros de Sales*
Marília A. Amaral
Iwens G. Sene Junior
André Barros de Sales

RESUMO: Este artigo apresenta uma pesquisa realizada com pessoas idosas e suas interações com as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) disponíveis na Web. O objetivo principal foi verificar a frequência e as preferências de uso de um grupo de usuários idosos pelo uso dessas TIC, como: *e-mail*, bate-papo (mensagens instantâneas), videofonia e redes sociais. Este estudo é qualitativo e de caráter exploratório. Participaram da pesquisa um grupo de 51 idosos, com a média de idade de 67.78 anos, grau de escolaridade e classe social heterogêneos, selecionados aleatoriamente. Todos concluintes do projeto de extensão intitulado “Oficinas de Informática para a Terceira Idade”, da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. Os resultados evidenciaram a preferência do grupo pelo *e-mail*.

Palavras-chave: Idosos; Inclusão digital; Tecnologias de Informação e Comunicação.

* Supervisora pedagógica do Núcleo de Estudos da Terceira Idade (NETI/UFSC). Coordenadora do projeto de extensão “Oficinas de Informática para Terceira Idade” da UFSC desde 2003.

ABSTRACT: *This paper presents a survey of older people and their interactions with the Information Technology and Communication (ICT) available on the Web. Primary objective was to determine frequency of use and preferences for the use of a group of elderly users by the use of these ICT such as e-mail, chat (instant messaging), videofone and social networks. This qualitative study and exploratory. Participated in the survey a group of 51 elderly people with a mean age of 67.78 years, educational level and social class heterogeneous, randomly selected. All graduates of the extension project entitled "Computer Workshops for Seniors" at the Federal University of Santa Catarina, Florianópolis, Brazil. The results showed the group's preference by e-mail.*

Keywords: *Elderly; Digital inclusion; Information Technology and Communication.*

Introdução

As Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) têm estimulado alterações significativas na forma como as pessoas interagem, se comunicam, se conectam e se relacionam com o mundo real e virtual. Para alguns usuários, como, por exemplo, os idosos, as TIC podem tornar-se uma barreira, considerando sua história de vida, escolaridade, cultura, linguagem, saúde etc.

No Brasil, a transição demográfica acelerada vem ocorrendo desde o final século XX, e a expectativa é de que esse processo se acentue ainda mais no começo do corrente século.

Realizado em 2010 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o XII Censo Demográfico indicou que a população brasileira é de aproximadamente 190 milhões de habitantes (IBGE, 2014a), dos quais 20,6 milhões são idosos. A previsão é de que, em 2060, o Brasil tenha 58,4 milhões de pessoas idosas. A expectativa de vida dos brasileiros, saltará de 75 anos em 2013 para 81 anos em 2060, com as mulheres vivendo, em média, 84,4 anos, e os homens 78,03 anos (FIOCRUZ, 2014).

Segundo os indicadores sociodemográficos colhidos em 2013 pelo IBGE, o Brasil está a caminho de um padrão etário cada vez mais envelhecido, o que, seguramente, implicará avaliações permanentes das políticas sociais voltadas para atender as demandas de um crescente contingente de adultos e idosos (IBGE, 2014b). Oportuno alertar ainda que o processo de envelhecimento populacional brasileiro pode

estar ocorrendo de forma generalizada, mas, sem dúvida alguma, com intensidades e, conseqüentemente, velocidades diferenciadas entre os distintos contextos regionais (IBGE, 2014b).

Entre as demandas sociais vivenciadas pelos brasileiros está a dificuldade de acesso às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) disponíveis na internet. Contudo, ao mesmo tempo em que a Internet potencializa e pode, utopicamente, democratizar o acesso às informações, gera também uma nova categoria de excluídos sociais: os excluídos digitais, como é o caso de idosos (Sales, 2002).

O Ministério das Comunicações do Brasil (MC) divulgou, em 2012, que “o percentual de domicílios com computador no Brasil cresceu, passando de 34,7%, em 2009, para 38,3%, em 2010”. Já o número de residências com internet em todo o país, passou de 27,4%, em 2009, para 30,7% em 2010 (MC, 2014).

A Fundação Getúlio Vargas (FGV), publicou em 2012 o mapa da inclusão digital no Brasil, entre os diversos resultados encontram-se: O Brasil ocupa a 63^a posição entre os 154 países mapeados pela FGV; o acesso à internet em casa diminui conforme a idade avança: aos 20 anos esse acesso é de 18,1%; aos 40 anos é de 14,74% e aos 60 anos é 7,72%. Quanto ao acesso ao computador aos 20 anos é de 26,27%; aos 40 anos 21,79% e aos 60 anos 11,88%.

Ainda segundo essa pesquisa, os motivos pelos quais as pessoas não acessam a internet no Brasil, os principais, foram: 1º) 33,14% “não achava necessário ou não desejavam”; 2º) 31,45% “não sabia utilizar a internet”; e 3º) 29,79% “não tinha acesso ao microcomputador”. Observa-se que o principal motivo para não usar a internet foi a falta de necessidade ou de interesse dos entrevistados; o motivo de não saber utilizar a internet e a falta de conhecimento são os dois outros motivos mais expressivos alegados pelos excluídos.

Em Santa Catarina, o acesso ao computador e à internet no domicílio da população idosa apresenta o seguinte cenário: 32,26% possuem computador em casa e desses, apenas 25,45% possuem computador com internet. Em Florianópolis, o principal motivo de exclusão também foi a falta de interesse, com 62,10% das respostas dos entrevistados (FGV, 2014).

Diante do exposto, percebe-se que os idosos não usam a internet por falta de demanda pessoal, seja pela falta de conhecimento ou de interesse. Há, pois, a necessidade de políticas públicas no sentido de informar as possibilidades ofertadas

pelos TIC na internet e na capacitação para usá-las, de modo acessível e adequada à população idosa que, no Brasil, é heterogênea quanto à escolaridade e à classe social.

A II Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento, promovida pela Organização das Nações Unidas, objetivou garantir que todos os indivíduos possam envelhecer com segurança e dignidade e que continuem participando da vida em sociedade exercendo seus direitos (ONU, 2002). Entre outras recomendações, a Assembleia propôs:

- Programas que visem a encorajar a participação mundial cultural, econômica, política e social por meio da educação continuada.
- Garantir a igualdade de oportunidades ao longo da vida, quanto à educação continuada e ao treinamento, reduzindo os níveis de analfabetismo entre as pessoas idosas, instrumentalizando-as para assegurar-lhes o acesso a novos conhecimentos e novas tecnologias.

Direitos assegurados em dois instrumentos legais brasileiros: no Estatuto do Idoso, Lei n.º 10.741, Capítulo V, art. 21, estabelece: “O poder público criará oportunidades de acesso do idoso à educação, adequando currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais a ele destinados” (BRASIL, 2003); e, na Política Nacional do Idoso, são competências dos órgãos e entidades públicos: adequar currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais destinados ao idoso (BRASIL, 1994).

Este artigo apresenta o desenvolvimento do projeto “Oficinas de Informática para Terceira Idade”, realizado na Universidade Federal de Santa Catarina, que até 2012 contou com a participação de 403 idosos, todos alfabetizados e de diversas faixas econômicas e de escolarização. Com base nas pesquisas do Comitê Gestor da Internet no Brasil, realizada em 2012 (CGI.br, 2012), sobre a frequência de uso da internet pelos idosos, foi desenvolvida a mesma pesquisa, com um grupo de 60 idosos que já haviam frequentado e concluído as oficinas do projeto citado.

A motivação para o desenvolvimento desta pesquisa foi norteada pela seguinte questão de estudo: Após o processo de inclusão digital, o uso das TIC disponíveis na Web influenciaram a forma de comunicação desse grupo de usuários idosos? O objetivo do estudo foi verificar junto a um grupo de idosos a frequência e as suas preferências de uso pelas TIC como: *e-mail*, *bate-papo* (mensagem instantânea), videofonia e redes sociais.

Este artigo está dividido em sete seções, a começar por esta apresentação. A segunda seção apresenta um panorama sobre os usuários idosos e as TIC; a seção três aborda as oficinas de inclusão digital; na quarta seção é apresentada a metodologia de pesquisa adotada; e, na sequência, na seção cinco, são apresentados os resultados e a discussão. A sexta seção trata das considerações finais e a seção sete traz as referências.

Idosos e Tecnologias de Informação e Comunicação

Ao envelhecer, as pessoas passam a ter algumas necessidades que surgem em função de certos declínios decorrentes da idade, que podem causar a redução da: memória de curto termo, capacidade de manter a atenção, acuidade visual, audição, motricidade fina e locomoção entre outras (Sales & Cybis, 2003). Tal segmento da população é alvo de preocupações do Estado, da Previdência Social, dos serviços de saúde e das políticas públicas de educação e cultura, no sentido de criar meios de atender de maneira específica suas demandas.

Para Czaja & Lee (2003), é crença comum de que os idosos são resistentes à mudança e não querem interagir com produtos de “alta tecnologia”, como computadores. Entretanto, a natureza de sua experiência com computadores, treinamento disponível, suporte, facilidade de acesso e o tipo de aplicações disponíveis são fatores determinantes para promover sua receptividade.

Diversas pesquisas (Xavier, Sales, Ramos, Anção, & Sigulem, 2004; Dickinson & Gregor, 2006; Sales, 2007; Czaja & Lee, 2007) enfatizam que as pessoas idosas se interessam e estão dispostas a utilizar as TIC disponíveis na Web, e a interação com essas tecnologias pode oferecer alguns benefícios, como: melhora na interação social, estímulo mental, aumento da confiança e dos níveis de autoestima e melhora do estado de depressão. Alguns estudos (White *et al.*, 2002; Ford, G. & Ford, S.G., 2009; Cotten, Ford, G., Ford, S.G. & Hale, 2012) relatam que a inclusão digital levou à redução do sentimento de isolamento social e de solidão e de sintomas de depressão entre os usuários idosos.

As pessoas idosas estão dispostas a utilizar as TIC (Czaja & Lee, 2007), embora a maioria dos cidadãos mais idosos enfrentem obstáculos: problemas físicos que limitam a utilização das TIC, a falta de um computador com acesso à Internet e até mesmo a falta de interesse geral em dominar seu uso.

O desenvolvimento de novas tecnologias, ferramentas, cursos, capacitações, metodologias, materiais didáticos e acessórios de auxílio direcionados aos idosos precisa precisam e devem respeitar os declínios decorrentes da idade, já citados anteriormente, e estar de acordo com as normas de acessibilidade e com o Estatuto do Idoso, Lei n.º 10.741, considerando o que prevê seu Artigo 20 “O idoso tem direito a educação, cultura, esporte, lazer, diversões, espetáculos, produtos e serviços que respeitem sua peculiar condição de idade.” (BRASIL, 2003).

Ter condições de acompanhar o avanço tecnológico e a realidade das gerações atuais pode ser, para os usuários idosos, um modo de não serem vistos como indivíduos ultrapassados e inativos. As tecnologias ampliam as possibilidades de relação com o mundo globalizado, abrindo portas para o aprendizado desse novo mundo. Permitem o consumo e a obtenção de informações pela web, o relacionamento e a interação com outras pessoas e com interfaces informatizadas.

A facilidade de acessar informações sobre: saúde, turismo, *sites* de relacionamento, *e-mail*, mensagens instantâneas, conta bancária, fazer pesquisas, comprar pela Internet etc. pode ser essencial na vida das pessoas idosas, principalmente para aquelas com algum tipo de dificuldade de mobilidade, limitações físicas, motoras, cognitivas, auditivas e visuais, além da dependência de outras pessoas para realizar tarefas do dia a dia.

A pesquisa sobre uso das tecnologias no Brasil foi realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil em 2012 sob o nome de “TIC domicílios” com o tamanho da amostra 17.760. Essa pesquisa divulgou ainda a proporção das pessoas com mais de 60 anos que usaram um computador: 13% já usaram um computador pelo menos uma vez e 90% nunca acessaram a internet. Foi averiguada ainda a frequência de uso da internet, dos outros 10% dos idosos sendo que 66% deles disseram usar a internet diariamente.

Sobre local de acesso à internet mais frequente, 83% dos idosos geralmente o fazem em casa; 11% no trabalho; 2% na casa de outra pessoa; 1% frequentemente acessa a internet em centros públicos pagos, como *lan house*; 1% em centros públicos de acesso gratuito; e 2% acessam em qualquer local por telefone celular.

Desses 83% supracitados disseram desenvolver as seguintes atividades na internet: 82% gostam de enviar e receber *e-mail*; 50% gostam de usar mensagens instantâneas (bate-papo); 46% gostam de participar de *sites* de relacionamento ou redes sociais; e 20% gostam de conversar usando programas de voz e vídeo - videofonia (CGI.br, 2012).

No Brasil, baixa escolaridade, falta de programas e projetos sociais de inclusão digital adequados aos usuários, espaços gratuitos de acesso a computadores e internet são barreiras que se agravam conforme a região do país, devido as suas situações sociais econômicas (CPqD, 2014). Uma das populações mais prejudicadas por essas barreiras é a população idosa, imposta pelos declínios decorrentes da idade referentes à redução do tempo de reação, da memória de curto termo, de manter a atenção, da acuidade visual, da audição, motricidade, inerentes ao envelhecimento, o uso das tecnologias pode-se tornar mais difícil (Sales, 2002).

Outra barreira é que diferentes tecnologias surgem e são aperfeiçoadas constantemente, exigindo um aprendizado contínuo desses usuários. Associados à falta de usabilidade, a acessibilidade, a inteligibilidade, e o estrangeirismo tanto de hardware como software das TIC, são outros fatores que podem agravar o cenário de exclusão digital desse público.

Para reduzir tais óbices, é necessário criar alternativas de inclusão digital específica para esses idosos, que considerarem seu ritmo, linguagem, histórias de vida – o contexto histórico em que viveram (Sales, 2007).

Oficinas de Inclusão Digital

Nos últimos anos, o Núcleo de Estudos da Terceira Idade (NETI) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis, Brasil, registrou cerca de 100 idosos por semestre, interessados em aprender informática e navegar na Internet.

Em 2003, na fase de elaboração do projeto "Oficinas de Informática para Terceira Idade" verificou-se, por meio de relatos dos idosos interessados em frequentar as oficinas, que a maioria deles já participara de cursos similares em instituições particulares e queixavam-se do ritmo e da heterogeneidade da turma, que variava do jovem ao idoso. Reclamavam também dos materiais didáticos e de metodologias que lhes eram inadequadas, deixando-os inseguros em muitas tarefas (Sales, 2007).

O resultado, conseqüentemente, foi que alguns desses idosos não conseguiam acompanhar o grupo no qual estavam inseridos, situação constrangedora que acabava por levá-los a abandonar as aulas de informática.

Entre as razões apontadas, destacaram que o material didático utilizado continha textos longos com muitas informações e poucas ilustrações, letras pequenas, palavras no

idioma inglês sem tradução e poucos recursos de orientação, como, por exemplo, ilustrações sobre determinada tarefa ou ação que estava sendo ensinada ou pedindo que fosse executada etc.

Nesse contexto, é necessário fomentar o uso de abordagens pedagógicas, estratégias de ensino e recursos didáticos específicos para o adulto idoso, diferentemente dos que são utilizados para crianças, jovens e adultos não idosos. Essa falta de cuidado na elaboração e no desenvolvimento de recursos didáticos pode influenciar significativamente o interesse do aprendiz idoso, dando-lhe a impressão de que o tema é complexo e difícil, podendo desmotivá-lo e impulsionando a abandonar o curso (Sales, M.B., Silveira, Sales, A.B. & Gonçalves, 2009).

Conhecendo essas dificuldades, em março de 2003 iniciou-se o projeto de extensão intitulado “Oficinas de Informática para Terceira Idade”, no Laboratório de Sistemas de Conhecimento (LSC), do Departamento de Informática e Estatística (INE) do Centro Tecnológico da Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. De 2003 a 2012 concluíram as oficinas, 403 participantes idosos (373 mulheres e 30 homens), todos alfabetizados e de faixas econômica e escolar diversificadas. Em 2011 as oficinas foram transferidas para o laboratório de informática no NETI.

Metodologia de Pesquisa

Foi adotada a participação dos idosos nas oficinas dentro da abordagem ergonômica. Um questionário individual com perguntas fechadas e abertas foi aplicado após o término das oficinas para avaliar a frequência de uso e as preferências dos participantes pelas tecnologias de comunicação *on-line*, no seu cotidiano. Esse instrumento teve a anuência dos participantes formalizada pela assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A equipe técnica foi formada por uma ergonomista (professora coordenadora do projeto) e um bolsista, que planejaram, implantaram, acompanharam e avaliaram esta pesquisa.

A pesquisa foi realizada com os participantes das oficinas de 2009, 2010 e 2011, com um total de 60 pessoas, sendo 20 idosos de cada ano supracitado, totalizando 12 homens e 48 mulheres, todos escolhidos de maneira aleatória. Para tanto, foi enviado por *e-mail* um questionário com 20 questões de múltipla escolha com o objetivo de investigar se esse grupo de idosos continuava a navegar na internet, a utilizar o *e-mail*,

mensagens instantâneas (bate-papo), videofonia e redes sociais para verificar a frequência de uso e suas preferências por essas TIC após o processo de inclusão digital. Aqueles que não o responderam foram entrevistados por telefone para preencher o questionário utilizado na pesquisa. No total o questionário foi respondido por um grupo de 51 idosos, sendo 42 mulheres e nove homens.

Esta pesquisa é de caráter exploratório e foi desenvolvida “com o objetivo de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato” (Gil, 1999). Utilizou-se de abordagem qualitativa, feita por meio da aplicação de um questionário. Posteriormente, os dados obtidos das respostas dos participantes da pesquisa ao questionário foram tabulados e deles extraídas inferências a partir da análise dos dados quantitativos.

As oficinas do projeto seguem o seguinte formato: turmas formadas com no máximo 10 idosos; os encontros são presenciais, semanais, de três horas, durante 5 meses, com cerca de 20 oficinas para cada turma, totalizando 60 horas por turma. A limitação do número de participantes deve-se à intenção de atender cada idoso de forma individual e personalizada durante as oficinas, já que a maioria apresentava pouca experiência no uso do computador e receava interagir com esse tipo de tecnologia à qual não tinha acesso.

Para suporte às oficinas, foi elaborado um material didático com a participação e sugestões dos idosos (Sales, M.B., Silveira, Sales, A.B., & Gonçalves, 2009). O conteúdo de cada oficina era um passo a passo de determinados conteúdos, como: conhecendo o computador, trabalhando a motricidade, editando texto, navegando na internet, correio eletrônico, bate-papo (mensagens instantâneas) e redes sociais (Sales, Mariani & Alvares, 2009; Sales, 2013).

Durante as oficinas, à medida que vão aprendendo a usar as tecnologias de comunicação disponíveis na internet, os participantes são estimulados a conversar entre si durante o curso e a trocar *e-mail* e bate-papo (mensagens instantâneas) e usar videofonia e redes sociais.

Resultados e discussão

Dos 60 idosos contatados, 39 responderam por *e-mail* ao questionário e os outros 12 responderam a ele por telefone. Os outros nove não responderam ao *e-mail* e nem ao

contato telefônico, ficando a pesquisa com o total de 51 respondentes, sendo 42 mulheres e 9 homens. A média de idade dos participantes da pesquisa foi de 67.78 anos, todos com escolaridade e classe social heterogênea.

Entre as TIC preferidas pelos idosos participantes encontra-se o *e-mail*, como se vê no gráfico 1, que mostra a frequência de acesso ao *e-mail* pessoal.

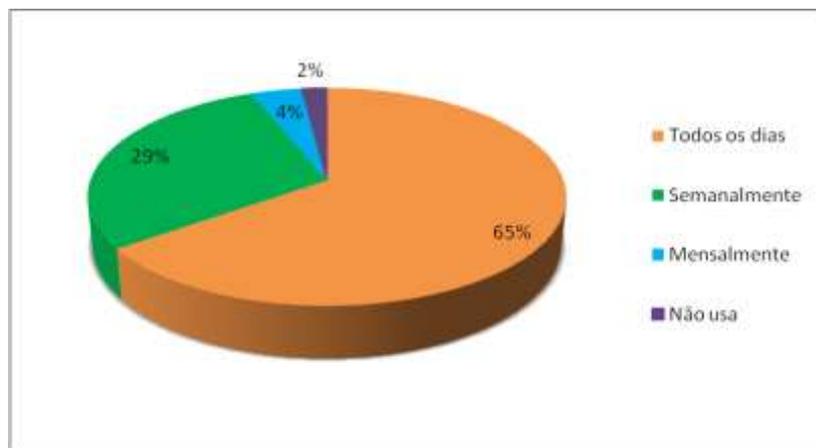


Gráfico 1: Frequência do uso do *e-mail*

O gráfico evidencia que 33 usuários idosos (65%) acessam o *e-mail* diariamente; 15 (29%) acessam-no de duas a três vezes por semana; 2 (4%) acessam-no 1 vez por mês; e um (2%) não usam o *e-mail*. Ou seja, do grupo pesquisado, 48 (94,11%) idosos acessam seu e-mail pelo menos duas vezes por semana.

Esses idosos destacaram dois fatores que os levam a preferir o *e-mail*: 1) é mais divertido; 2) o serviço de internet é mais barato que a tarifa telefônica. Segundo os participantes, seu *e-mail* pode ser acessado em diversos lugares onde haja Internet, como, por exemplo: sua casa, a casa de familiares, em *lan houses* e na casa de amigos.

O gráfico 2 mostra com quem esses 33 idosos preferem conversar via *e-mail*: 16,5 (50%) com os familiares; 8,58 (26%) com os amigos e 7,92 (24%) com os colegas das oficinas. Importante salientar que alguns deles consideram “amigos” os colegas das oficinas.

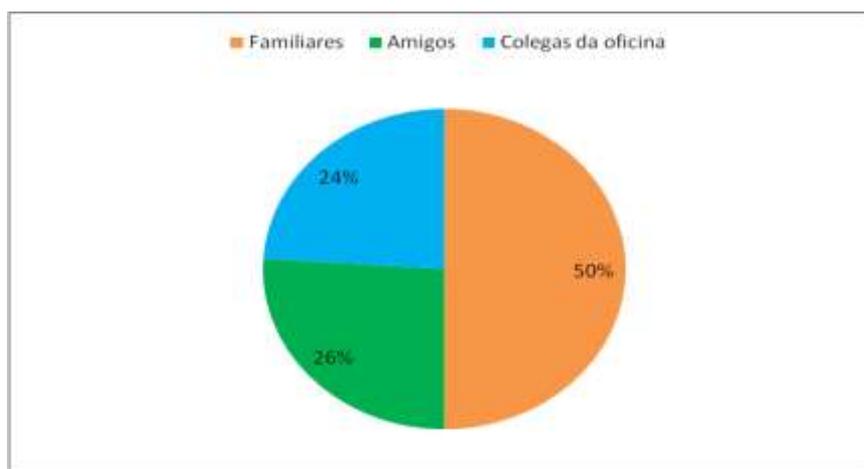


Gráfico 2: Utiliza o *e-mail* para falar com quem?

As ações preferidas pelos idosos no uso do *e-mail* foram: “Ler mensagem” e “Encaminhar mensagem”. Foi também relatada a preferência por ler mensagens com apresentação de *slides*, vídeos, textos com mensagens de otimismo, espiritualidade, poesias, notícias, piadas e imagens: da natureza (fauna e flora), de lugares históricos e turísticos de todas as partes do mundo etc. As ações “Compor mensagem” e “Responder mensagem” são realizadas poucas vezes em relação a “Ler mensagem” e “Encaminhar mensagem”. Os resultados desse grupo indicam uma tendência significativa para “Ler mensagem” e “Encaminhar mensagem”, em oposição a “Compor mensagem” e “Responder mensagem”.

Outra TIC apreciada pelos usuários idosos é o bate-papo por meio de mensagens de texto via ferramenta de comunicação instantânea ou por videofonia. Esta foi a segunda TIC mais utilizada pelo grupo: 21 idosos (41%) acessam-na diariamente; 13 (26%) acessam de duas a três vezes por semana; 16 (31%) não a usam; um (2%) participante relatou acessar mensalmente essas ferramentas. Ou seja, do grupo pesquisado, 34 idosos (66,6%) acessam seu *e-mail* pelo menos duas vezes por semana.

O gráfico 3 mostra com quem esses 35 idosos gostam de conversar utilizando essas TIC: 32 deles conversam com familiares; 31 com os amigos e 20 com os colegas das oficinas.

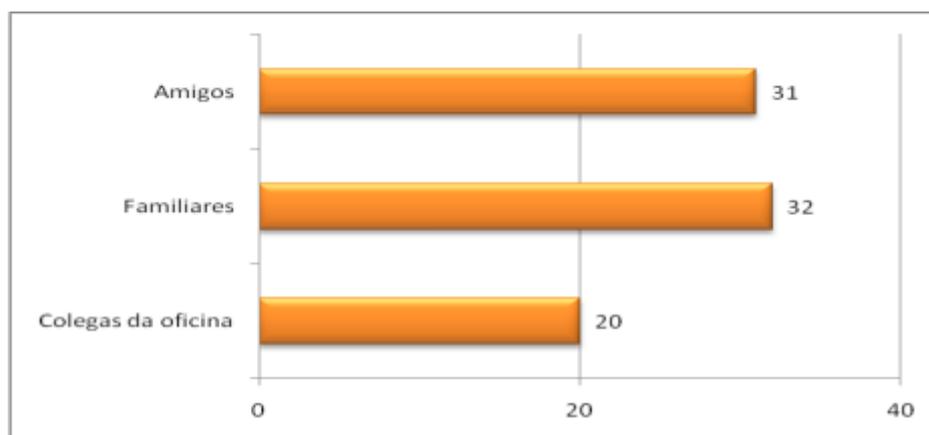


Gráfico 3: Utiliza o bate-papo ou vídeofonia pra falar com quem?

Os motivos alegados pelos 16 idosos (31%) que não usavam o bate-papo (mensagens instantâneas) ou vídeofonia foram: a dificuldade para fazer a instalação e o seu cadastro para o acesso ao ambiente, que a maioria desses programas exigem, desencorajando-os e deixando-os resistentes ao uso, evidenciando uma barreira tecnológica para estes usuários; outro motivo apresentado foi a falta de familiarização com a ferramenta. Dos que usavam bate-papo ou vídeofonia, somente 5 deles conseguiram instalar e criar conta no ambiente; outros 16 disseram que foi com a ajuda de algum familiar ou contrataram serviços de informática de terceiros para ajudá-los.

O gráfico 4 apresenta a frequência com que os participantes usam o bate-papo por mensagem de texto ou por vídeofonia.

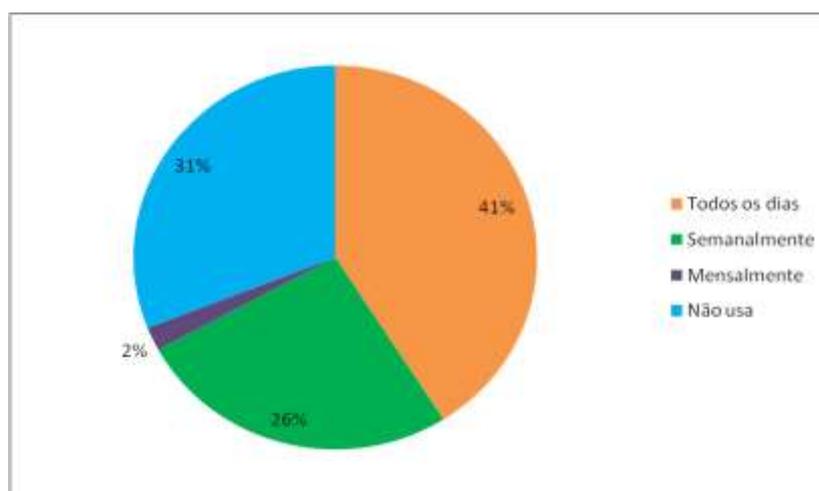


Gráfico 4: Frequência de uso de bate-papo (via texto) ou por vídeofonia

Dos 51 usuários idosos, 16 deles (31%) não utilizavam o bate-papo por mensagem de texto nem por vídeofonia como meio de comunicação. Segundo os

respondentes, essas ferramentas de bate-papo e videofonia exigiam mais destreza e atenção, além de prévia instalação do programa em seus computadores, deixando-os inseguros e dificultando seu uso.

Quanto ao uso de rede social virtual, 15 deles (29,41%), dos 51 idosos já tinham perfil em rede social e somente três deles não conheciam esse tipo de ambiente. Entretanto, os outros 36 (70,58%) não possuíam perfil, mas já tinham visto algum familiar ou amigo utilizando uma rede social. Do grupo de 15 idosos (29,41%) que já possuíam conta em rede social virtual, sua frequência de acesso foi: a) semanalmente com sete (47%); b) raramente com três (20%); c) um único acesso para cinco (33%). Desses 15 idosos, 10 (66,66%) abriram a conta na rede por influência dos netos; outros quatro (26,66%) por influência de filhos e somente um (6,66%) por influência de outros familiares.

Perguntados porque não possuíam uma conta numa rede social virtual, os outros 36 idosos (70,58%) apresentaram as seguintes razões: 18 (50%) falta de interesse; 10 (27,77%) não gostam de se expor; cinco (13,88%) impróprio para a idade; e outros motivos não explicitados pelos participantes, como demonstra o gráfico 5.

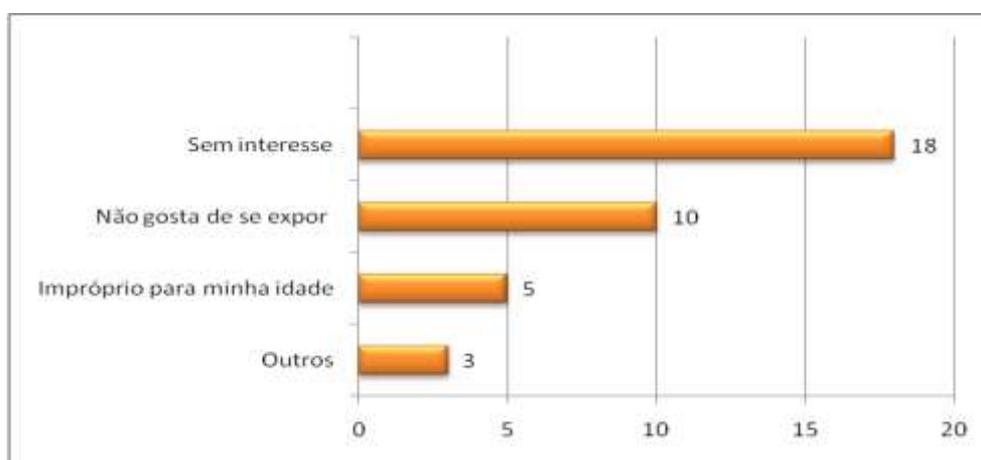


Gráfico 5 : Por que não usa a rede social

Outra pergunta foi feita aos idosos para verificar a preferência de uso das TIC e se observou que a preferência de uso está diretamente relacionada com a frequência de uso nesse grupo de idosos. Eis alguns resultados: 33 idosos (65%) acessam diariamente seu *e-mail* e 21 (41%) acessam o bate-papo ou videofonia diariamente. Outro resultado encontrado foi que 30 idosos (58%) disseram usar o telefone de duas a três vezes por semana, principalmente o celular, para falar com os familiares e dar notícias.

Destacaram que o fator custo-benefício pesa a favor do uso da internet, pelo reduzido preço fixo mensal.

Considerações Finais

Somando-se a outros esforços de pesquisa na área das interfaces humano-computador, para promover a acessibilidade e a inclusão digital de idosos, o presente estudo procurou atender às leis brasileiras 8.842/1994 e 10.741/2003, no que se refere ao desenvolvimento de programas educacionais direcionados para o idoso.

Este artigo relata e discute a experiência de um projeto de inclusão digital de idosos com foco em ferramentas de informação e comunicação disponíveis na internet, visando, em última análise, a promover uma alternativa e ampliar suas redes sociais, por meio de conexões e conteúdo *on-line*.

Convém salientar que a pessoa idosa é capaz de interagir com o computador e com o meio digital de maneira a ampliar seu horizonte de possibilidades e relações sociofamiliares, necessitando, para isso, o suporte de materiais didáticos e estratégias de ensino atrativas, inteligíveis e acessíveis para seu perfil de usuário. Embora seus declínios de visão, audição, motricidade e cognitivos dificultem a interação com as tecnologias, os idosos mostram-se interessados em vencer as barreiras da inclusão digital e se dedicam para alcançá-la.

O acesso à internet e TIC pode potencializar trocas, colaboração e conversas de aprendizagens entre si e deles com a equipe do projeto. Além de serem incluídos digitalmente, os participantes do projeto fizeram uma nova rede de amigos, aumentando sua rede social. De qualquer maneira, o exposto remete a uma discussão mais ampla sobre os impactos da interação social e da estimulação informacional mediadas por computador com acesso a tecnologias *on-line* para idosos.

Dentre as contribuições deste artigo, destacam-se o conhecimento da frequência de uso e das preferências de uso das TIC disponíveis na Web, pelo grupo de 51 idosos respondentes da pesquisa. Eis os resultados: 1) 33 pesquisados (65%) acessavam o *e-mail* diariamente porque o acham divertido e porque podem acessá-lo de diversos lugares. As atividades preferidas no *e-mail* são: ler e encaminhar mensagens de otimismo, espiritualidade, poesias, notícias, piadas, imagens da natureza, lugares históricos e pontos turísticos para os familiares, amigos e colegas das oficinas; 2) 21

(41%) gostam também de utilizar o bate-papo por mensagem de texto ou por videofonia, diariamente.

Já sobre o uso de rede social virtual, no grupo estudado, somente 15 idosos (29,41%) disseram usar uma rede social, e 36 idosos, o que representa a maioria, com 70,58%, relataram não utilizá-la por falta de interesse e porque não gostam de se expor, evidenciando um elevado índice de desinteresse desse grupo em participar das redes sociais.

Os dados obtidos corroboram com os apresentados pelo CGI em 2012, em cujo relatório 82% dos entrevistados idosos acessam *e-mail*, seja para enviar ou ler mensagens. Na pesquisa realizada com o grupo de idosos das oficinas, 94% dos entrevistados acessam seu *e-mail* no mínimo duas vezes na semana. Com relação ao uso de mensagem instantânea – bate-papo (mensagens instantâneas por texto) ou videofonia – 41% dos respondentes da presente pesquisa utilizam-na diariamente, enquanto na pesquisa nacional do CGI esse dado foi assim dividido: 50% utilizam mensagens instantâneas em texto e 20%, por voz e vídeo. No cenário nacional, 46% dos entrevistados idosos participam de *sites* de relacionamentos ou redes sociais; dos 51 respondentes participantes das oficinas, 29% possuem perfil em rede social.

Outros resultados do presente estudo foram: a) constatar que o fator custo-benefício pesa a favor do uso da internet, devido ao acessível preço fixo mensal, independentemente do tempo de uso efetivo, o que não acontece com o telefone, tarifado pelo tempo de utilização; b) saber que a rede social do grupo de idosos, formada durante as oficinas, nos encontros presenciais, foi preservada: cerca de 40% dos usuários idosos mantiveram contato “virtualmente” com os colegas das oficinas, após seu encerramento, por *e-mail*, envio diário de mensagens e, às vezes, utilizam o telefone e alguns utilizam o bate-papo ou videofonia para se comunicarem.

Quanto ao acesso ao computador e à internet no domicílio do grupo de 51 idosos pesquisado, todos residentes em Florianópolis, apresentaram os seguintes resultados: 48 (94.11%) possuem computador com acesso a internet em casa, outros 3 (três) idosos possuem computadores, mas não têm internet em casa, sendo que dois (dois) acessam a internet na casa de familiares e 1 (um) em locais públicos.

O presente estudo permite-nos ainda aventar a hipótese da pouca proatividade desse grupo de usuários em relação a elaborar e responder mensagens personalizadas por *e-mail*, resultado este que deverá ser analisado à luz de outros estudos de campo e de referências bibliográficas específicas. Do ponto de vista estritamente de custo-

benefício, a internet tem vantagem em relação a outras ferramentas de comunicação para o grupo de estudo, mas ainda não é tão amplamente utilizada com todos os seus recursos, em comparação com ferramentas tradicionais como o telefone.

Diante do exposto e respondendo à questão que norteou esse estudo, percebe-se que nesse grupo de 51 idosos que frequentaram as oficinas de inclusão digital do projeto “Oficinas de Informática para Terceira Idade” o aprendizado para o uso das TIC disponíveis na Web, influenciaram diretamente na forma de comunicação, com seus familiares, amigos e colegas.

Nota-se que os usuários idosos se interessam e podem conseguir razoável autonomia com as TIC disponíveis na internet, podendo essa interação proporcionar-lhes benefícios, como melhora da interação social e estimulação intelectual. Este estudo permitiu reforçar o uso do computador como uma alternativa de entretenimento e também uma maneira de ampliar o relacionamento entre as pessoas, oferecendo ao idoso maior integração social e apoio em várias atividades.

Em trabalhos futuros, pretende-se demonstrar a abrangência da rede social iniciada no projeto e seu impacto para auxiliar usuários idosos a sanar suas dúvidas sobre as TIC, entre outros assuntos de interesse dessa faixa etária da população.

Referências

- BRASIL. (1994). Lei 8.842, BRASIL. *Política Nacional do Idoso. Conselho Nacional do Idoso.*
- BRASIL. (2003). Lei 10.741. *Estatuto do Idoso, de 1º de outubro de 2003.*
- CGI.br. (2012). Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da informação e da Comunicação no Brasil, 2012. Recuperado em 17/08/2014, de: <http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic-domicilios-e-empresas-2012.pdf>
- Cotten, S.R., Ford, G., Ford, S., & Hale, T.M. (2012). Internet use and depression among older adults. *Computers in Human Behavior*, 28, 496-499. (doi: 10.1016/j.chb.2011.10.021, 2012).
- CPqD. (2014). Soluções de telecomunicações para inclusão digital. Recuperado em 22/06/2014, de: <http://www.cpqd.com.br/pesquisa-desenvolvimento/inclusao-digital>.
- Czaja, S.J. & Lee, C.C. (2003). The impact of the Internet on older adults. In: Charness, N. & Schaie, K.W. (Eds.). *Impact of Technology on Successful Aging*, 113-133. New York (EUA): Springer Publishing Company.

Czaja, S.J. & Lee, C.C. (2007). Information technology and older adults. In: Jacko, J.A. & Sears, A. (Eds.). *The Human Computer-Interaction Handbook* (2nd ed.), 777-792. New York (EUA): Lawrence Erlbaum Associates.

Dickinson, A. & Gregor, P. (2006). Computer use has no demonstrated impact on the well-being of older adults. *International Journal of Human-Computer Studies*, 64(8), 744-753.

FIOCRUZ. Saúde do Idoso: país começa a ser reconhecido por suas políticas públicas. Recuperado em 12/08/2014, de: <http://www.icict.fiocruz.br/content/sa%C3%BAde-do-idoso-pa%C3%ADs-come%C3%A7a-ser-reconhecido-por-suas-pol%C3%ADticas-p%C3%BAblicas-0>.

FGV. Fundação Getúlio Vargas. Mapa da Inclusão Digital. Recuperado em 16/08/2014, de: http://www.cps.fgv.br/cps/bd/mid2012/MID_texto_principal.pdf.

Ford, G. & Ford, S.G. (2009, Oct.). Phoenix Center Policy Paper Number 38: Internet use and depression among the elderly. Recuperado em 22/03/2009, de: <http://www.phoenixcenter.org/pcpp/PCPP38Final.pdf>.

Gil, A.C. (1999). *Métodos e Técnicas de pesquisa social*. (5ª ed.). São Paulo (SP): Atlas.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Recuperado em 20/08/2014a, de: <http://teen.ibge.gov.br/censo/censo-2010>.

IBGE. Indicadores Sociodemográficos: Prospectivos para Brasil 1991-2030. Recuperado em 29/08/2014b, de: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/projecao_da_populacao/publicacao_UNFPA.pdf.

ONU. (2002). Informe de la Segunda Asamblea Mundial sobre el envejecimiento. Madrid (España). Recuperado em 13/05/2014, de: <http://www.un.org/spanish/envejecimiento/index.html>.

Sales, M.B. (2002). Desenvolvimento de um Checklist para a Avaliação de Acessibilidade da Web para usuários Idosos. 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002. Recuperado em 12/08/2014, de: <http://tede.ufsc.br/teses/PEPS2193-D.pdf>.

Sales, M.B.de & Cybis, W.de A. (2003). Desenvolvimento de um checklist para a avaliação de acessibilidade da web para usuários idosos. ACM Digital Library. Proceeding CLIHC '03, Proceedings of the Latin American conference on Human-computer interaction, 125-133. Recuperado em 26/06/2014, de: <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=944533> acessado em: 26/06/2014.

Sales, M.B. (2007). Modelo Multiplicador utilizando a Aprendizagem por Pares focado do Idoso. 138 f. Tese de doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Recuperado em 26/06/2014, de: <http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/06/Marcia-Barros-de-Sales.pdf>.

Sales, M.B., Silveira, R.A., Sales, A.B., Gonçalves, L.H.T. (2009). Designing learning material for Digital Inclusion to elderly People. In: *Proceedings of 9th IFIP World Conference on Computers in Education (WCCE' 2009)*. Bento Gonçalves. World Conference on Computers in Education - Education and technology for a better world.

Sales, M.B., Mariani, A.C., & Alvarez, A. (2009). *Informática para terceira idade*. Rio de Janeiro (RJ): Ciência Moderna.

Sales, M.B. (2013). *Informática para terceira idade*. Rio de Janeiro (RJ). Ciência Moderna.

White. H., McConnell, E., Clipp, E., Branch, L.G., & Sloane, R., Pieper, C., & Box, T.L. (2002, Aug.). A randomized controlled trial of the psychosocial impact of providing internet training and access to older adults. *Aging Ment Health*, 6(3), 213-221.

Xavier, A., Sales, M.B., Ramos, L., Anção, M., & Sigulem, D. (2004). Cognition, interaction and ageing: an Internet workshops exploratory study. [Internet]. *In: Studies in health technology and informatics*, 289. Recuperado em 22/06/2014, de: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15747933>.

Recebido em 30/07/2014

Aceito em 30/09/2014

Márcia Barros Sales - Mestrado em Engenharia de Produção com ênfase em Ergonomia da Informática. Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento, ambos da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Atualmente é professora-adjunto da UFSC.

E-mail: marcia.barros@ufsc.br

Marília A. Amaral - Mestrado em Ciências da Computação. Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina. Atualmente é professora da Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR) no DAINF e no PPGTE.

E-mail: marilia.utfpr@gmail.com

Iwens G. Sene Junior - Mestrado em Ciências da Computação pela Universidade Federal de Santa Catarina. Doutorado em Engenharia Elétrica pela Universidade de Brasília. Atualmente, professor do Instituto de Informática da Universidade Federal de Goiás (INF-UFG).

E-mail: iwensjr@gmail.com

André Barros de Sales - Mestrado em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Santa Catarina. Doutorado em Ciência da Computação pela Université Paul Sabatier, em Toulouse, França. Atualmente é professor da Universidade de Brasília (UnB) e da Faculdade UnB Gama - FGA.

E-mail: andrebdes@unb.br