

Inclusão digital de idosos esbarra na falta de acessibilidade de recursos tecnológicos e na perpetuação de estereótipos

Carolina Zanetti Dill / 29 de junho de 2023 / Reportagens



Atualidade | Especialistas apontam que produtos e sistemas digitais são frequentemente desenvolvidos sem levar em consideração as especificidades do público idoso e defendem a criação de soluções mais acessíveis

*Por Fábio Damazio

Após uma viagem aos Estados Unidos, em meados do ano de 2009, a guia de turismo aposentada Stella Harris ouviu pela primeira vez a palavra "e-mail" de um cliente. A partir disso, buscando adaptar seu trabalho às mudanças na sociedade contemporânea, se deu seu primeiro contato com a internet. A terminologia desconhecida lhe gerou curiosidade e, com o passar do tempo, tantas outras relacionadas ao universo digital tornaram-se cada vez mais frequentes.

Atualmente com 76 anos, Stella pôde observar a chegada da internet, o aumento do uso de computadores, a transição para o smartphone, assim como a adesão às redes sociais. Sua participação efetiva em cada uma dessas fases, entretanto, não se deu de forma intuitiva ou natural. Classificada como uma imigrante digital, uma vez que nasceu antes da evolução tecnológica, ela precisou se adaptar às transformações. "Sempre é um desafio, porque nós pensamos 'já sei tudo', mas quando vemos, as coisas já mudaram", afirma.

Os idosos de hoje podem enfrentar dificuldades significativas ao lidar com as tecnologias de comunicação e informação, já que muitos deles não tiveram contato com esses dispositivos em outras fases da vida. A questão pode se tornar mais desafiadora diante da velocidade das modificações, a qual cria a necessidade de uma atualização constante e de desenvolvimento de novas habilidades que podem ir se diferenciando conforme as mudanças.

A ex-guia de turismo encontrou na Unidade de Inclusão Digital para Idosos da UFRGS (UNIDI) uma forma de aprimorar a sua interação com as tecnologias. O núcleo foi formado com o objetivo de desenvolver materiais educacionais que possibilitem a inclusão digital de idosos. Em uma sociedade tecnológica, o uso da internet proporciona acesso a informações e a novos conhecimentos, amplia as formas de comunicação e contribui para o processo de cidadania. Leticia Machado, coordenadora do projeto, defende que "não é simplesmente usar por usar, mas mostrar que é possível fazer algo nesse computador para a sua própria qualidade de vida". Dessa forma, a inclusão digital de idosos não envolve apenas dominar a tecnologia, mas antes garantir que todos possam participar plenamente de uma sociedade cada vez mais conectada.

Estar incluído digitalmente significa estar incluído socialmente. Por meio das tecnologias é possível conversar com as pessoas, pedir comida, agendar consultas médicas, fazer transferências bancárias e pagar impostos. A internet passou a fazer parte de diversas esferas da vida cotidiana, desde a locomoção até os cuidados com a saúde. Com relação ao trabalho, o mercado valoriza pessoas que possuem conhecimentos sobre recursos digitais. Ou seja, uma parcela da população está perdendo oportunidades e ficando em desvantagem. "A inclusão digital prepara as pessoas idosas para lidar com os recursos do mundo digital. Porque, de certa forma, se eu penso mais no futuro, as pessoas que são incluídas no mundo digital têm mais facilidade para lidar com recursos que podem ajudá-las quando ficarem mais velhas", afirma Johannes Doll, professor na Faculdade de Educação da UFRGS.

Doll explica que a exclusão perpassa questões relativas ao acesso e às desigualdades sociais. Segundo o pesquisador, em meados dos anos 2000, a compra de um computador era restrita àqueles que possuam maior poder aquisitivo. Pessoas com idades mais avançadas e mulheres representavam a maioria dentro das que enfrentavam dificuldades de acesso a compra. Nos dias atuais, com a popularização do celular, a questão financeira diminuiu. "Hoje, eu não preciso comprar um computador com tela e com todos os equipamentos. Mas, com o celular, vem também a questão do uso desse recurso. Nesse sentido, continua uma exclusão social. Se eu consigo utilizar o celular só para telefonar e tirar fotos, estou excluído de muitos outros recursos que eu poderia ter."

ÚLTIMAS

- Comunidade assinala encontro visibilidade e aceitação no Instagram, apesar das limitações da plataforma
- O aspeço urbano na 'Fronteira da Paz'
- O que a série 'Silicon Valley' pode nos dizer sobre Transformação Digital
- Entre luzes e sombras: o labirinto emocional do final de ano
- Pelu 2023: entregas e desafios
- Exercício físico em diferentes intensidades e modalidades traz benefícios significativos para o cérebro



Para mim e para muitos da minha idade, [a Inclusão Digital] abriu uma janela para o mundo que eu não conhecia. Conhecia apenas de ouvir meus netos falarem, mas eu não participava. Então você se inclui no mundo, não fica excluído. Se eles estão falando alguma coisa, eu sei do que eles estão falando.

— Stella Harris



Stella Harris, em fotografia feita pela plataforma Zoom, após aposentar-se do trabalho como guia turística, dedicou-se, entre outras coisas, a aprender a lidar com o universo digital (Foto: Fábio Dutra/UJ)

Mudanças de cenário

Ao mesmo tempo que a evolução das tecnologias de comunicação e informação ocorre de forma rápida, o envelhecimento da população também. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) indicam que de 2012 a 2022 a população com mais de 60 anos teve um crescimento de 39,8% no país. A elevação da proporção desse contingente em relação ao total está relacionada à diminuição da taxa de mortalidade, ao controle de natalidade e ao aumento da longevidade, influenciando na expectativa de vida. A tendência é que, com o passar dos anos, haja uma inversão da pirâmide etária, e o número de idosos se tornará superior ao de jovens.

Outro percentual levantado pelo IBGE mostra que o uso da internet por pessoas com mais de 60 anos cresceu de 44,8% em 2019 para 57,5% em 2021. Apesar do aumento, contudo, a maior parte dos aplicativos, sites, sistemas para web e demais tecnologias de comunicação e informação são projetadas sem levar em consideração as características dessa população. Uma pesquisa do BigData Corp em parceria com o Movimento Web para Todos apontou que menos de 1% dos sites brasileiros são considerados acessíveis.

Conforme o avançar da idade, é comum o ser humano observar mudanças físicas. Declínio visual, alterações na capacidade de audição, desaceleração geral dos processos cognitivos, como também de aspectos motores, fazem parte do envelhecer. Dessa forma, letras miúdas usadas em celulares e tablets, telas touchsreen, manuseio de mouses e teclados, botões em excesso e baixo contraste de cores podem ser um desafio diante das alterações corporais. A falta de acessibilidade limita o uso dos equipamentos, contribuindo para a exclusão de uma grande parcela da população dos benefícios oferecidos pelas tecnologias.

"Do ponto de vista do usuário, as iniciativas com acessibilidade no Brasil são poucas. Nós temos iniciativas isoladas, não há algo conjunto", afirma Hélio Braga, mestre em Informática e membro do Núcleo de Acessibilidade e Usabilidade da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Considerando que a maioria das tecnologias projetadas para comunicação depende da capacidade de ver, ouvir e ler, o pesquisador aponta que é preciso inserir características de acessibilidade como algo permanente em benefício não só dos idosos, mas do maior número de pessoas possível.

A acessibilidade na web deve combinar programação, design e tecnologia para construir uma navegação sem barreiras. Dentre as características recomendadas pelo Guia de Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG), incluem-se a possibilidade de mudança de contraste nas cores, ajuste no tamanho de letras e telas, presença de elementos interativos, como botões e links, que tornem a informação perceptível e de uso simples.

Na experiência de Stella, muitos sites exigem passar por um caminho muito longo até chegar no objetivo final. "As vezes a gente encontra dificuldades, porque tem aplicativos que não te explicam o passo a passo direito. Se eu tô fazendo e não consigo, começo de novo ou peço ajuda".

Segundo Leticia Machado, coordenadora da Unidade de Inclusão Digital de Idosos da UFRGS (UNIDI), as estratégias das empresas responsáveis pela criação de equipamentos e softwares possuem o foco direcionado aos nativos digitais. Elas buscam atender às necessidades de um público mais jovem em virtude de uma perspectiva econômica. Para os próximos anos, Hélio Braga propõe que a tendência é que o cenário se inverta, tendo em vista a mudança na pirâmide etária brasileira. Aqueles que estão envelhecendo em uma sociedade tecnológica irão tornar-se mais exigentes com relação aos produtos que utilizam. "Estão entrando no mercado pessoas com um esclarecimento maior sobre tecnologia da informação. Já usuárias de tecnologias, mais exigentes e com poder suficiente para se impor", conclui.



Alunas da turma de Alfabetização Digital durante aula na UNIDI (Fotos: Fábio Dutra/UJ)

É preciso olhar para o todo

Questões relativas às características de interfaces acessíveis, como tamanho das letras, de botões, contraste de cores ou sons são importantes. No entanto, a pesquisadora Leticia Bono, doutora em Design pela UFRGS, propõe que questões contextuais, para além da interação direta entre humano e computador, também afetam a experiência dos idosos. Segundo Bono, a experiência com a tecnologia não é influenciada apenas no momento do uso da máquina, mas por fatores pessoais, ambientais e sociais. Diante da inclusão digital, é preciso estar atento aos obstáculos que se interpoem entre o idoso e a tecnologia. Um destes obstáculos é o preconceito etário.

"Se por um lado, pelo que vemos, é receber um rótulo e ter que lidar com o mundo sendo permanentemente considerado um pouco mais idoso, aquela série de coisas que se acredita que o idoso tem: que ele não quer aprender a tecnologia, que ele é resistente à tecnologia e, [na pesquisa], vimos que não é isso. Os idosos gostam. Eles gostam de aprender coisas, eles se informam, eles estão mais cuidadosos para isso. Então, sentir que não estão incluídos no mundo digital, por exemplo, é um complicador".

— Leticia Bono

O professor Johannes Doll defende a necessidade de olhar para a heterogeneidade do grupo dos idosos. O Estatuto do Idoso entende por pessoa idosa qualquer cidadão com mais de 60 anos. Contudo, as necessidades de uma pessoa de 60 anos e outra de 100 anos podem ser completamente diferentes. "No fundo, a dificuldade não é porque ele não gosta ou porque é velho, mas pode ser porque ele não tem recursos, não tem dinheiro, não teve educação suficiente, pode ter dificuldades para escrever. Ou seja, não podemos julgar as pessoas na idade", declara o pesquisador.

Bono, por sua vez, enfatiza a importância de olhar para os diversos históricos. "As pessoas que têm ou fizeram 60 anos, já começam a ser designadas como idosos. Um projetista ou alguém que pense num produto para idoso, se ficar apegado a esse estereótipo, vai acabar tomando decisões projetuais equivocadas", pontua a pesquisadora.

Para os idosos, o entendimento sobre a utilidade dos produtos e um aspecto importante para sua adesão ao ambiente digital. "Eles sentem a necessidade de que de fato aquilo que estão usando não os faça perderem tempo. Querem que aquilo seja útil. Então, às vezes, eles não conseguem nem entender para que serve aquele produto que está sendo oferecido", propõe Leticia Bono.

Em um contexto de desmatarização de serviços cada vez maior, Stella Harris lembra quando chegou a usar o aplicativo de reserva de restaurantes hoje em dia, não existe mais cartãoão. Eu chegava e me perguntava 'onde coloco a câmera'.

Quando o objeto é novo, a dúvida também vem carregada com o medo de estragar. "É algo recém conhecido, eu não dominava. A gente tem medo de fazer algo errado", conta Stella. Leticia Machado, coordenadora da UNIDI, comenta que é um sentimento comum de ser observado durante as aulas com os alunos do projeto da extensão, principalmente quando relacionado ao medo de possíveis julgamentos ou quando temem que o recurso vai contra a sua segurança.

"Nós procuramos o tempo todo ensinar a eles e tentar mostrar que golpe não são só os idosos que caem. Com isso, eles se aproximam também. São medos que nós fomos criando culturalmente e que, aos poucos, nós vamos fazendo com que eles parem de ter e, lentamente, vamos mostrando que se estragarem, não tem problema, as coisas têm conserto".

— Leticia Machado

A comunicação com o usuário também deve ser levada em consideração. O ambiente digital é carregado por estrangeirismos e por um vocabulário bastante específico deste espaço. "Às vezes, os conceitos do mundo digital para quem já é nativo são mais fáceis. Nós usamos muitos termos como salvar, upload, nuvem. Então, isso é um vocabulário que para quem está afastado do ambiente da tecnologia, às vezes, é difícil de entender", pontua Bono.

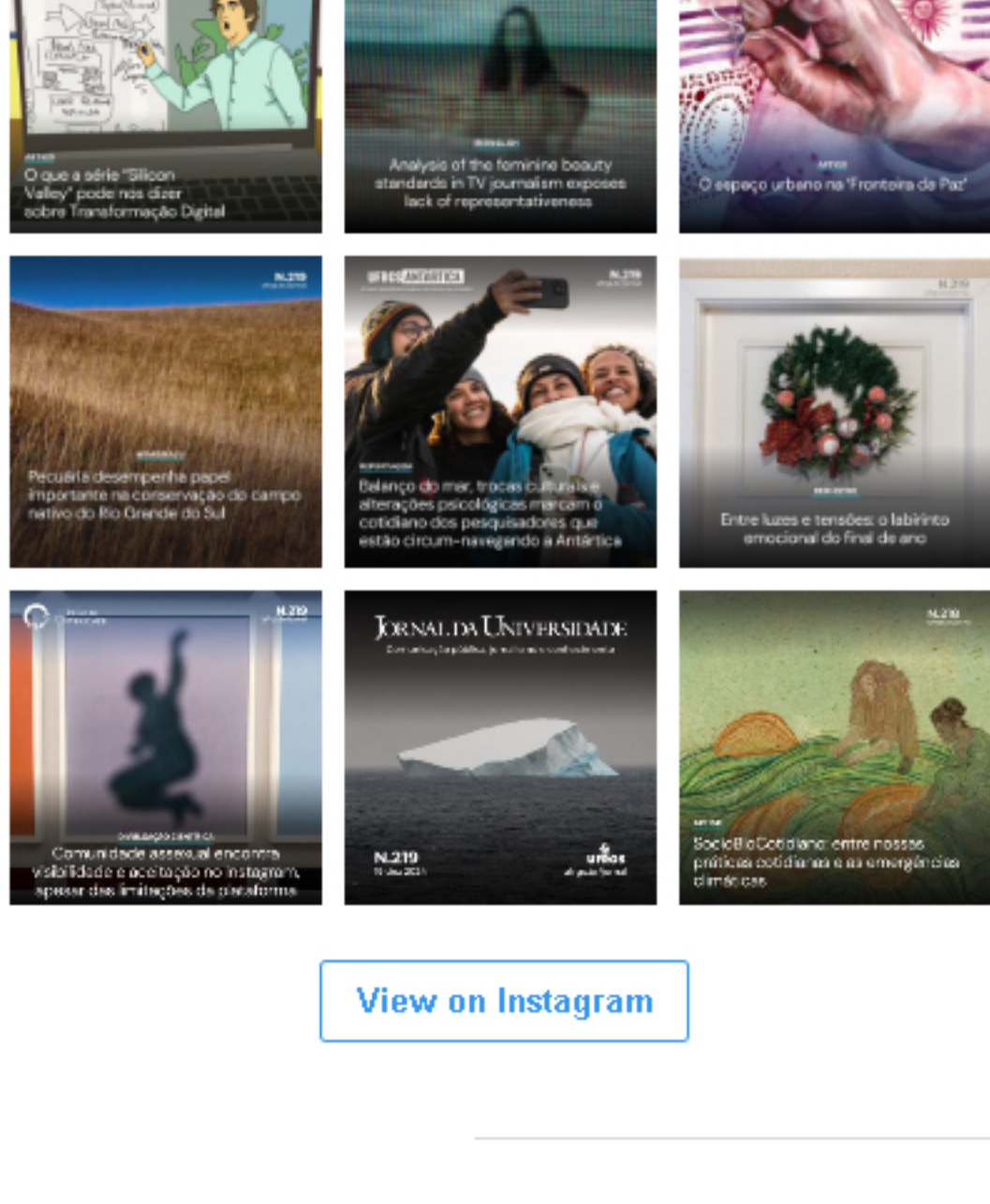
A doutora em Design defende que é preciso que o vocabulário se comunique com esse idoso, seja no que diz respeito a qualidade de produto serve ou a como deve ser usado, mas também que seja compreensível por pessoas de diferentes níveis de escolaridade e de diferentes idades. Além disso, ao se desenvolverem novos produtos, é importante que as necessidades desse público sejam consideradas em todas as etapas: na elaboração do projeto, na produção, na comercialização e no pós venda.

Posts relacionados

- Projeto do PPG Computação Busca solucionar alta demanda energética de software e hardware
- Estudo propõe adaptações no ensino de matemática para alunos em tratamento oncológico
- Desafios urbanos no envelhecimento
- Paradesporto propicia melhoria na qualidade de vida e auxilia a pessoa com deficiência a projetar o f...

INSTAGRAM | REALIZAÇÃO | CONTATO

@ufrgs-jornal
ufrgs-jornal
Follow



View on Instagram

JORNAL DA UNIVERSIDADE
UFRGS SECOM
UFRGS

CONTATO
Jornal da Universidade
Secretaria de Comunicação Social/UFRGS
ISSN 2966-4675
Av. Paulo Gama, 110 | Reitoria - 8 andar | Câmpus Centro | Bairro Farroupilha | Porto Alegre | Rio Grande do Sul | CEP: 90040-060
jornal@ufrgs.br