

A UTILIZAÇÃO DO COMPUTADOR E INTERNET POR IDOSOS

Rita Brito

Instituto Superior de Ciências Educativas

britoarita@gmail.com

Resumo

Esta investigação resulta da experiência da participação da autora como monitora de aulas de informática de um grupo de idosos. Que utilizações fazem os idosos do computador e da Internet? Quais as suas opiniões sobre estas tecnologias? Estas foram as questões de partida para esta investigação. Os vinte e dois idosos preencheram um questionário online e através da análise dos dados pudemos verificar que, embora tenham certas dificuldades em utilizar algum tipo de software, estes gostam muito de usar o computador e a Internet, e querem aperfeiçoar esta utilização, de modo a não serem info-excluídos e a fazerem parte da sociedade da informação.

Palavras-chave: Tecnologias de Informação e Comunicação, idosos, computador, Internet.

Abstract

This research is the result of the author's experience of participating as the monitor of computer classes of a group of seniors. What are the uses of elderly people in the computer and internet? What opinions do elderly people have about such technologies? These were the questions of departure for this research. The twenty-two seniors completed a questionnaire online and through analysis of the data we observed that, although they have certain difficulties in using certain software, they are very fond of using a computer and the internet, and want to improve on this, and be part of the information society.

Keywords: Information Communication Technology, elderly people, computer, Internet.

1. INTRODUÇÃO

Desde o início do século que se denotam transformações demográficas, verificando-se uma população cada vez mais envelhecida. Uma antevisão do envelhecimento prevê que os cidadãos com mais de 65 anos, entre os anos de 2004 e 2050, chegarão aos 58 milhões, o que equivalerá a 77% do total da população atual da união europeia (Malanowski, Özcivelek e Cabrera, 2008). Este é um efeito de desenvolvimentos científicos e técnicos, alterações económicas e valorização da importância da educação, higiene e saúde pública.

Posto isto, a realização de estudos que contribuam para a qualidade de vida na terceira idade torna-se essencial, não só como valorização da dignidade do idoso como cidadão, mas também satisfazendo uma parte significativa da população.

As tecnologias informáticas estão presentes na sociedade e de uma forma irreversível, provocando profundas transformações no dia-a-dia, a nível individual e social, particular e profissional, influenciando drasticamente a vida humana, o tempo e o espaço, e revolucionando a forma de agir, de pensar e de aprender. Surgiu uma nova dimensão de indivíduos interligados entre si que partilham, produzem, colaboram, geram informação e conhecimento. Ao alcance de todos e à distância de um clique existem abundantes recursos como *blogs*, *wikis*, fóruns, correio eletrónico ou serviços de conversação síncrona (*i.e.* Skype®, GTalk®). Esta sociedade, apelidada de *sociedade da informação*, elege as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) como fonte principal de recolha de informação, partilha de recursos e conhecimento, e quem não tem acesso à tecnologia será considerado info-excluído. Um dos grupos que surge diretamente como info-excluído é o grupo dos idosos, pois foram educados numa época em que não tiveram qualquer contacto nem experiência com TIC, onde palavras como *ambiente de trabalho*, *ícones*, *janelas*, *rato* e *duplo clique* não faziam parte do discurso. Para os jovens nascidos nesta sociedade da informação, é extremamente simples a identificação com estas ferramentas, mas para os idosos poderá não ser assim tão fácil esta interatividade.

Na sociedade tecnológica existem uma série de inovações a nível de serviços eletrónicos que os idosos poderão utilizar de uma maneira mais cómoda, económica e sem sair das suas habitações, como consultar portais do governo, aceder ao banco (*e-banking*), fazer compras (*e-shopping*), utilizar tecnologias de apoio assistido em casa (*i.e.* medição da tensão), maior disponibilidade para apoio ao longo da vida (*lifelong learning*) e reabilitação através de meios computadorizados. Outras vantagens da utilização do computador por idosos prendem-se com o facto de ao participarem continuamente em cursos de informática, irão verificar-se melhorias a nível das atitudes e aprendizagem destes (Morris, 1992), melhoria das competências relativas à autonomia e comunicação (Chaffin & Harlow, 2005), prevenção do declínio cognitivo, conexão com familiares e amigos, assistência relativa a assuntos relacionados com saúde, irão permanecer funcionalmente independentes e a sua auto-estima melhorará (Jones & Bayen, 1998; Purdie & Boulton-Lewis, 2003; Rogers *et al.*, 2004).

Estarão os idosos aptos para adotar estes serviços? Embora estes tenham manifestado dificuldades em compreender e acompanhar esta nova realidade (Kachar, 2003), e no ano de 2005, 75% da população com mais de 65 anos de idade não tinham competências a nível informático (Demunter, 2006), os idosos têm demonstrado interesse em utilizar as TIC, o que comprova um estudo realizado entre 2002 e 2007 entre a população idosa de cinco países da União Europeia, demonstrando que a utilização da *Internet* pelos idosos duplicou, tendo-se registado, em 2001, 27% de utilizadores e em 2007 foram registados 44% (Seniorwatch, 2008). Concordando com estes dados estão Hernández-Encuentra *et.al* (2009), onde entrevistaram um grupo de idosos que frequentou um curso *online* na Universitat Oberta de Catalunya, mencionando que querem estar ligados às TIC e adaptarem-se às mesmas, de modo a poderem participar na sociedade da informação.

Tendo sido constatada a importância da utilização das TIC por idosos e a sua vontade em querer utilizá-las, foi desenvolvido este estudo de modo a podermos focalizar nas práticas de TIC destas pessoas. Ao longo do texto, a palavra *idoso* terá o significado de pessoas com mais de 65 anos de idade. Esta investigação teve como objetivo (i) averiguar as opiniões dos idosos relativamente ao computador e à *Internet*, (ii) as suas dificuldades na utilização destes, e (iii) quais as suas práticas no computador. Para além desta componente introdutória, de seguida apresentamos a escolha do método de recolha de dados, análise e sistematização dos mesmos, bem como os resultados mais relevantes deste estudo.

2. METODOLOGIA

2.1 Abordagem de investigação

Esta investigação segue uma abordagem metodológica de natureza quantitativa e qualitativa, centrando-se na averiguação das opiniões da amostra sobre as suas práticas a utilização do computador.

2.2 Participantes

A amostra participante deste estudo é constituída por 22 idosos residentes no distrito de Lisboa. Durante um mês os idosos deslocaram-se às instalações de uma instituição

pública que continham sete computadores *desktop* com ligação à *Internet*. Alguns idosos já tinham competências TIC, pois já possuíam computador e traziam-no para estas práticas, no entanto outros nunca o tinham utilizado.

Estas práticas não poderão ser apelidadas de *curso de informática* ou *formação*, pois o objetivo não foi transmitir competências específicas sobre o computador ou aprofundar qualquer tema relacionado com informática, não existindo também qualquer tipo de programa estabelecido, mas sim proporcionar aos idosos o contacto com esta ferramenta e apresentar-lhes algumas das suas potencialidades. No entanto, e de modo a podermos referir a estas, iremos apelidá-las de *aulas*.

Assim, estas aulas realizaram-se ao longo um mês, duas vezes por semana, das 14 horas às 17 horas, estando sempre presentes dois adultos para esclarecer dúvidas. As aulas tiveram um valor simbólico como forma de pagamento e por isso partimos do princípio que o total dos sujeitos demonstrou interesse particular por aprender a utilizar recursos tecnológicos como o computador e a *Internet*.

Dos 22 inquiridos, a maioria (27%) tinha entre 70-75 anos de idade, seguindo-se 23% com idades entre os 60-65 anos, 59% eram do sexo feminino e 32% do sexo masculino, 27% tinha como escolaridade o 1º Ciclo e 23% o 2º Ciclo.

2.3 Procedimentos de recolha de dados

Os objetivos deste estudo foram apresentados aos idosos participantes nas aulas e estes foram questionados se gostariam de participar no estudo, ao qual todos acederam com muito agrado. Foi-lhes enviado um questionário para o seu correio eletrónico pessoal, incluindo uma breve descrição sobre o intuito e objetivos do estudo, assim como a confirmação da confidencialidade dos dados proporcionados. O questionário foi preenchido *online* por todos os idosos com relativa facilidade.

De modo a utilizarmos um questionário já validado em investigações anteriores, foi feita uma vasta pesquisa bibliográfica com o intuito de encontrarmos um instrumento que correspondesse aos nossos objetivos. Foram encontrados dois estudos com objetivos semelhantes ao deste, onde também foram utilizados questionários (Gonçales, 2011; Pereira, 2010). Entrámos em contacto com os autores solicitando uma cópia dos questionários utilizados e a sua autorização para os podermos aplicar à

nossa amostra, os quais nos foram cedidos com bastante satisfação. Após uma leitura cuidada dos questionários, foram selecionadas algumas questões de ambos, de modo a constituirmos o nosso instrumento de recolha de dados e irmos ao encontro dos objetivos da investigação a que nos propomos.

2.4 Procedimentos de análise e sistematização dos dados

O questionário utilizado é composto por 26 questões, estando estas organizadas em 3 partes: a parte A consiste na caracterização da amostra; com a parte B quisemos averiguar quais os conhecimentos e que tipo de utilização fazem os idosos do computador; a parte C refere-se às aprendizagens relativas às aulas de informática. Este questionário é composto por questões fechadas e abertas, sendo que as questões de resposta fechada tinham como base uma escala de Likert e foram alvo de uma análise estatística descritiva; relativamente às questões abertas, fez-se uma análise de conteúdo recorrendo à análise categorial, já que esta permite proceder à organização e classificação dos dados recolhidos, de forma a possibilitar a realização de inferências válidas para o contexto em questão (Bardin, 1977).

3. APRESENTAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Os idosos inquiridos usam o computador em casa (64%) e consideram a *Internet* um serviço relevante, pois 59% utiliza-a. No entanto, uma parte da amostra (27%) não utiliza o computador em casa, referindo principalmente dificuldades a nível financeiro. Todos os inquiridos que afirmaram não ter computador, gostariam de o ter e também de aceder à *Internet* no mesmo, revelando um grande interesse pela sua utilização. De facto, o computador continua a ser uma ferramenta dispendiosa para alguns idosos. No computador, as atividades preferidas pelos idosos são visitar *sites* (85%) e também realizar atividades de caráter social, nomeadamente enviar e receber correio eletrónico (70%), anexando fotos, vídeos ou músicas (55%), e conversar com familiares e amigos no *chat* (55%). Para além destas atividades, também realizam jogos (50%), ouvem música ou assistem a programas e vídeo pela *Internet* (45%), entre outras atividades que estão detalhadas no GRÁFICO 1:

Gráfico 1: Atividades preferidas de idosos no computador



Considerando o âmbito da utilização da *Internet*, os idosos preferem usar aplicações onde possam socializar, como o envio de correio eletrónico (70%), o Facebook® (60%) o Skype® (40%) ou o Messenger® (20%).

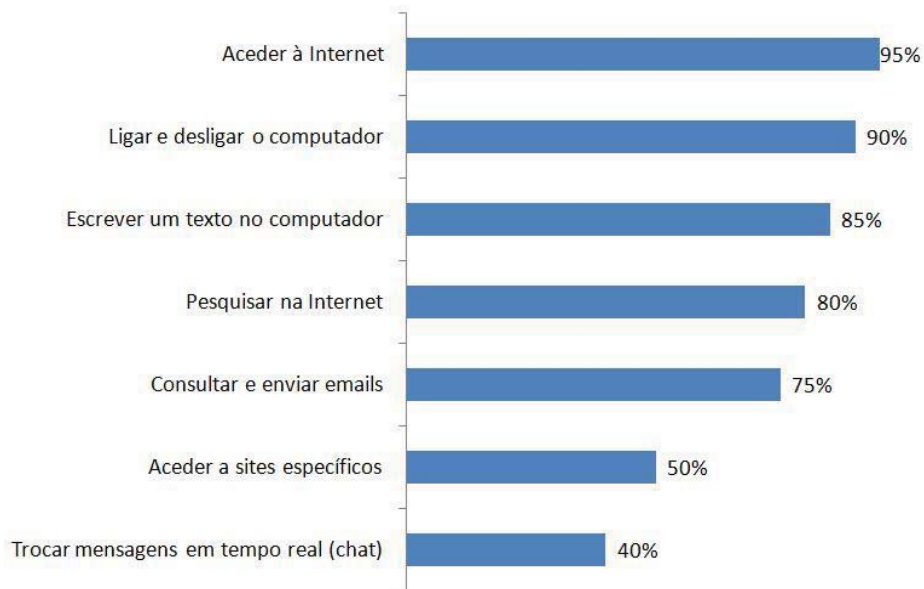
Questionados sobre o porquê de utilizar o Facebook®, a maioria das respostas recai sobre “para falar com amigos e familiares”. Efetivamente, a parte social é um fator muito importante na utilização do computador por idosos, permitindo-lhes a aproximação entre gerações, podendo prevenir o isolamento e agindo como um complemento de lazer.

O computador é uma ferramenta atrativa para os idosos, pois a maioria da amostra (64%) refere que, independentemente das suas habilidades, *adora* utilizar o computador e a *Internet* e sentem-se *medianamente* preparados para aprender coisas novas sobre estes (55%). No entanto, apesar de os utilizarem, não consideram o computador e a *Internet* uma ferramenta indispensável do seu dia-a-dia, sendo que apenas 36% o refere como sendo *muito importante/útil*.

São várias as ações que os idosos nomeiam como sendo capazes de fazer, relativas ao computador, nomeadamente aceder à *Internet* (95%) ligar e desligar o computador

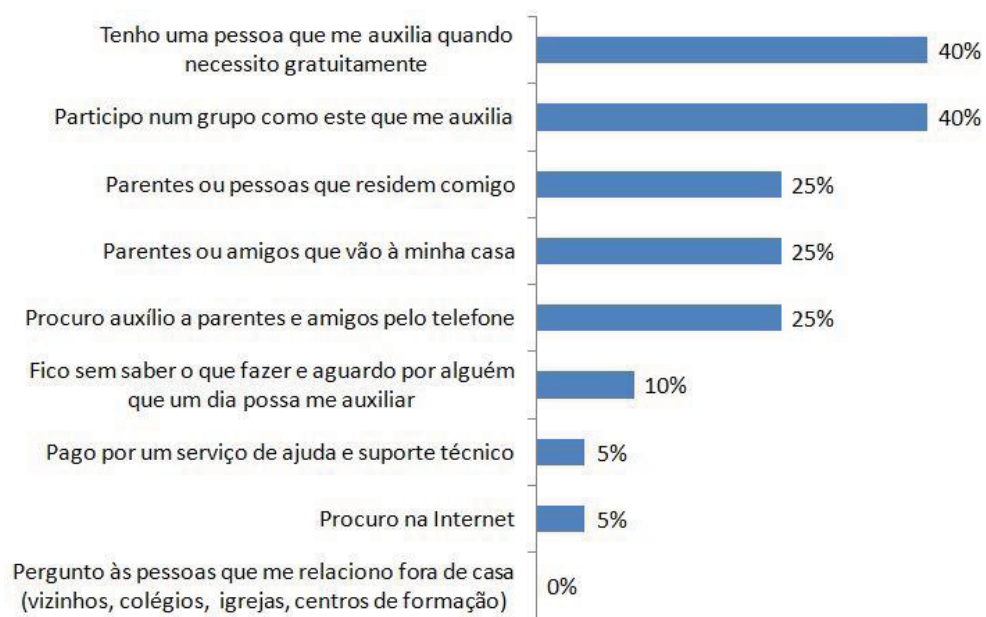
(90%), escrever um texto (85%), fazer pesquisas na Internet (80%), consultar e enviar correio eletrônico 75%) entre outras referidas no GRÁFICO 2.

Gráfico 2: atividades realizadas no computador



Quando os idosos têm problemas relativos ao uso do computador ou *Internet*, recorrem principalmente a um amigo ou conhecido (gratuitamente) (40%) ou a um grupo como o que participaram durante estas aulas (40%). Podemos verificar outras escolhas no GRÁFICO 3:

Gráfico 3: a quem os idosos recorrem quando têm problemas no uso computador ou *Internet*



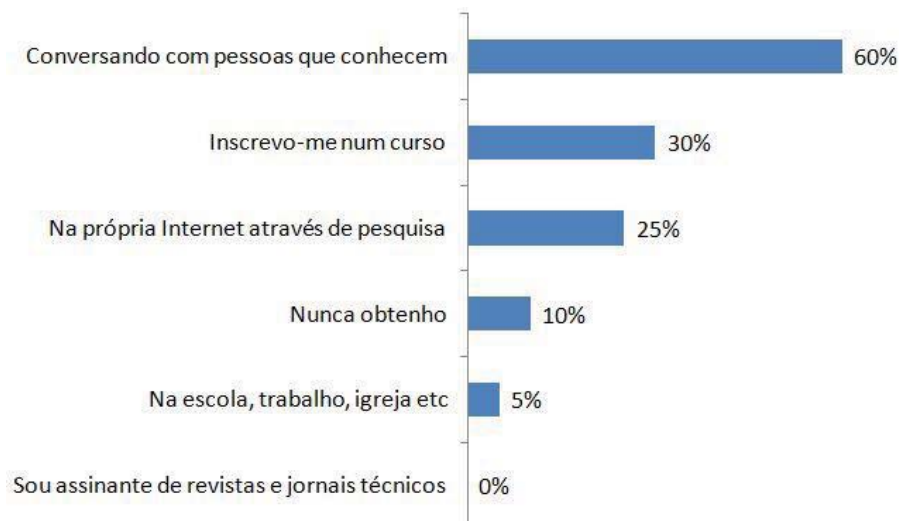
A *Internet* é um tema de interesse para os idosos, pois quando pessoas conhecidas conversam sobre esse tema, os idosos mostram-se interessados em participar na conversa com o objetivo de aprender, conforme podemos verificar no GRÁFICO 4.

Gráfico 4: interesse em participar em conversas sobre *Internet*



De modo a obterem novos conhecimentos sobre o computador e *Internet*, os idosos preferem maioritariamente conversar com pessoas que conhecem (60%) ou inscreverem-se num curso (30%). É possível verificar outras opiniões no GRÁFICO 5:

Gráfico 5: como os idosos obtêm novos conhecimentos sobre o computador e *Internet*.



Do resultado da análise do GRÁFICO 6 e GRÁFICO 7 verificamos que as atividades preferidas dos idosos ao longo destas aulas foram pesquisar na *Internet* (55%) ou

escrever no computador (45%), sendo que tiveram dificuldade em comunicar pelo Messenger® ou no Gtalk®. Possivelmente a utilização destes dois *software's* não seja acessível de utilização para esta amostra. Não se verifica aqui preferência pela utilização das redes sociais, embora a amostra já tenha referido o gosto pela socialização *online* em dados referidos anteriormente.

Gráfico 6: atividades que os idosos mais gostaram de realizar nas aulas

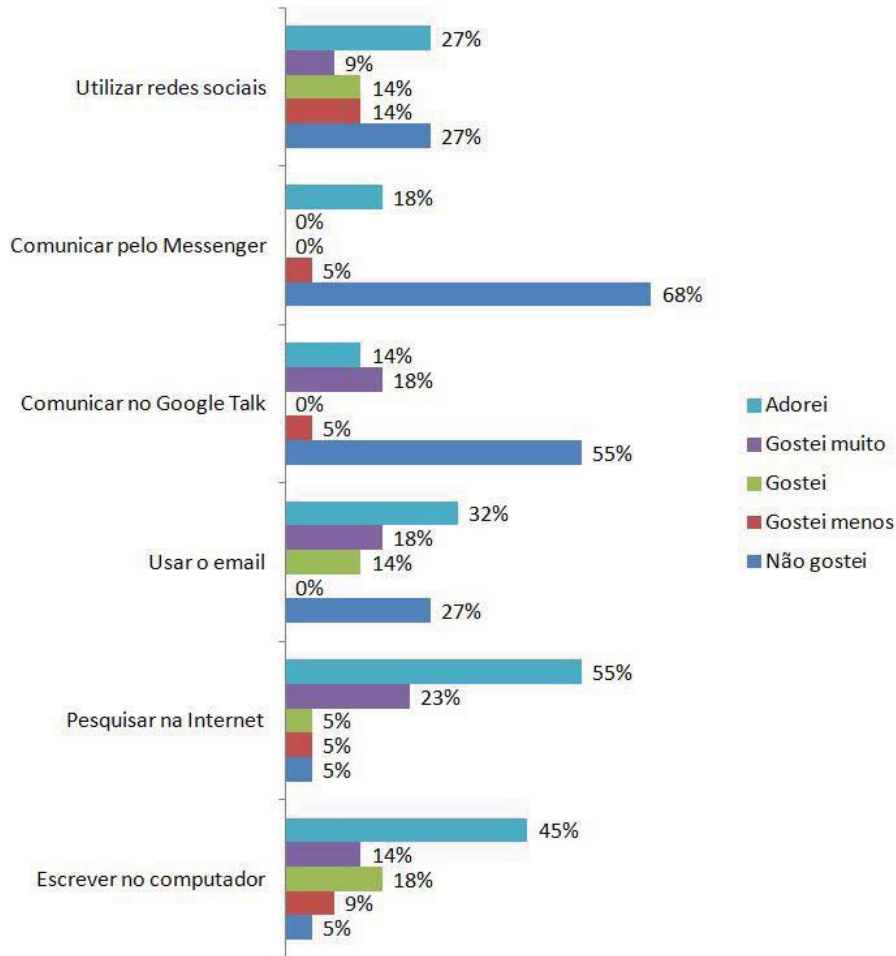
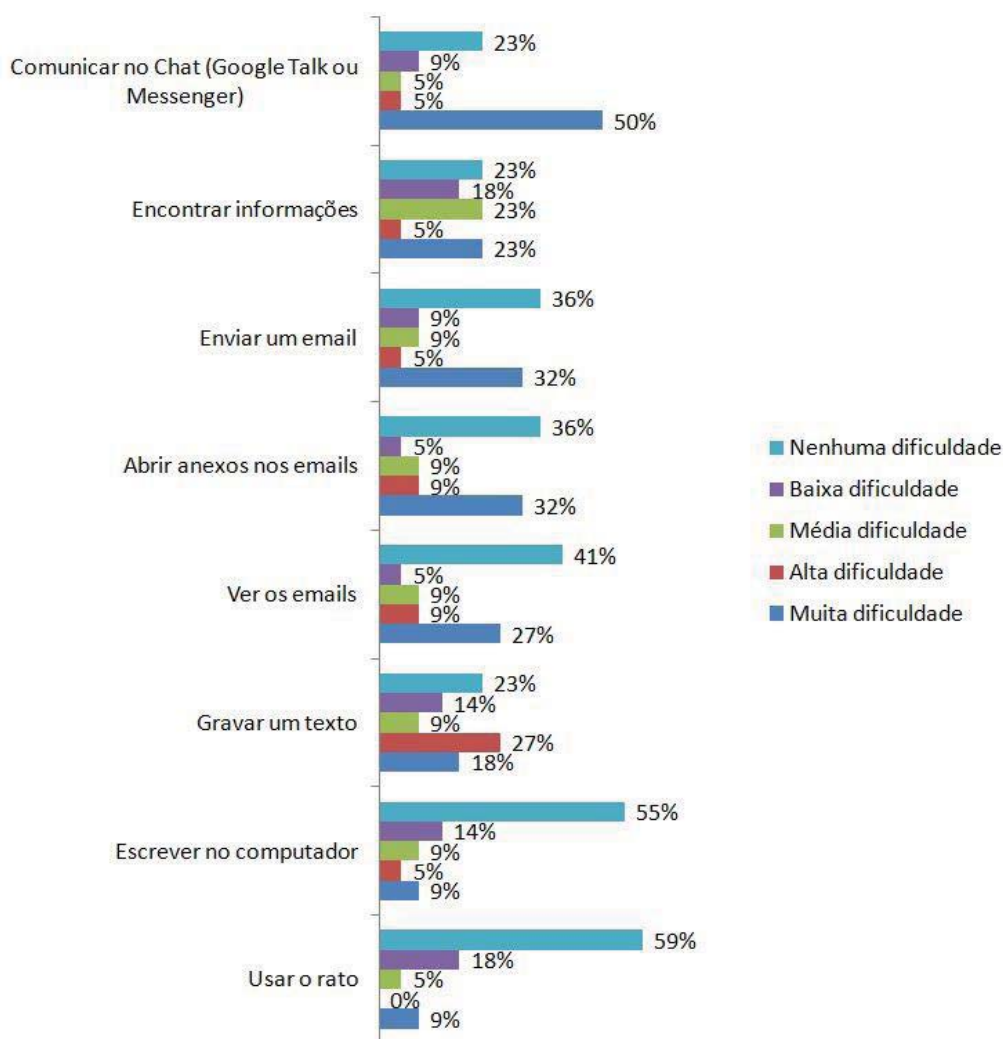


Gráfico 7: dificuldades que os idosos tiveram nas aulas



Questionados sobre a experiência destas aulas, 68% dos idosos são da opinião que estas contribuíram para aumentar a satisfação e a qualidade do uso do computador, sendo que 59% reconhecem que seria importante obter mais formação para utilizar esta ferramenta com mais satisfação e qualidade e consideram importante participar num grupo que proporcione este tipo de conhecimentos (86%).

Analisando o GRÁFICO 8, verificamos que, de um modo geral, os idosos referem que a utilização do computador permitiu aumentar o acesso à informação (91%) e comunicar com mais frequência com família e amigos (73%). Esta utilização revelou também

outras vantagens, como aumentar a qualidade de vida (86%), aumentar a confiança em si próprio, diminuir a solidão (59%) e ocupar o tempo livre (73%).

Gráfico 8: vantagens da utilização do computador



Por fim, 82% refere que gostaria de ter continuado com estas aulas e que as mesmas corresponderam às suas expectativas.

4. REFLEXÕES FINAIS

Através dos dados recolhidos, verificamos que os idosos gostam de usar o computador e a *Internet*, embora tenham dificuldade em alguns tipos de utilizações, como a utilização de *software* diferenciado. Salientamos o facto da preferência dos idosos por aplicações relacionadas com a parte social, o desejo de comunicarem e interagirem com amigos e familiares, trocarem informações, fotografias, factos das suas vidas e incluírem-se socialmente, tendo este assunto sido já salientado em outras investigações (Gonçales, 2011; Vieira & Santarosa, 2009). No que concerne às aulas, são da opinião que estas permitiram conhecer melhor a utilização do computador e têm todo o interesse em adquirir mais formação sobre este tema.

Estudos como este são importantes, na medida em que há a possibilidade de verificar as dificuldades dos idosos, de modo a serem aperfeiçoadas as formações e cursos

desta natureza, pois só com o conhecimento das limitações dos idosos é que se poderão implementar estratégias que as possam contornar (Gil, 2012).

Este estudo permitiu ainda reforçar a ideia de que o uso do computador pode traduzir-se numa alternativa ao nível dos relacionamentos e do entretenimento, oferecendo também ao idoso maior integração social e apoio em vários serviços. A idade não foi justificativa para a exclusão do mundo digital, muito pelo contrário, foi e deverá ser considerada uma motivação acrescida, no sentido de se desenvolverem iniciativas para que os idosos possam viver com mais qualidade de vida com o passar do tempo.

REFERÊNCIAS

- Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Chaffin, A.J. & Harlow, S.D. (2005). Cognitive Learning Applied to Older Adult Learners and Technology. *Educational Gerontology*, Vol. 31, No. 4, pp. 301-329.
- Demunter, C. (2006). How skilled are Europeans in using computers and Internet? *Statistics in focus*, 17/2006. Eurostat. Retirado de http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-NP-06-017/EN/KS-NP-06-017-EN.PDF
- Gil, H. (2012). *A formação dos idosos em TIC: Uma “emergência” da sociedade da informação*. Comunicação apresentada no ieTIC2012, Instituto Politécnico de Bragança.
- Gonçales, M. (2011). *Experiência do usuário idoso na Internet: o capital técnico e a evolução do conhecimento em TIC's através de redes sociais*. Dissertação de mestrado apresentada Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).
- Hernández-Encuentra E.; Pousada M.; Gómez-Zúñiga B. (2009). ICT and older people: beyond usability. *Educational Gerontology*, 35, 226-245.
- Jones, B.D. & Bayen, U.J. (1998). Teaching older adults to use computers: recommendations based on cognitive aging research. *Educational Gerontology*, 24 (7), pp. 675-689.

- Kachar, V. (2003). *Terceira Idade & Informática: Aprender revelando potencialidades*. São Paulo: Cortez.
- Malanowski, N., Özcivelek, R. e Cabrera, M. (2008). *Active Ageing and Independent Living Services: The Role of The Information and Communication Technology*. Institute for Prospective Technological Studies. Luxembourg: European Communities.
- Morris, M. (1992). The effects of an introductory computer course on the attitudes of older adults towards computers. *ACM SIGCSE Bulletin*, Vol. 24, No. 1, pp. 72-75.
- Purdie, N. and Boulton-Lewis, G. (2003). The Learning needs of older adults. *Educational Gerontology*. Vol. 29, No. 2, pp. 129-149.
- Rogers, W.A. ; Mayhorn, C. ; Fisk, A. (2004). Technology in Everyday Life for Older Adults. In *Gerotechnology: Research and Practice in Technology and Aging*. D. Burdick and S. Kwon (Eds.), pp. 3-17.
- SeniorWatch (2008). Assessment of the Senior Market for ICT Progress and Developments, final report. Retirado de http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=4286
- Vieira, M. & Santarosa, L. (2009). *O uso do computador e da Internet e a participação em cursos de informática por idosos: meios digitais, finalidades sociais*. XX Comunicação apresentada no Simpósio Brasileiro de Informática na Educação (2009) - Programa de Pós-Graduação em Educação – Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS).