

**“Qual a relação do idoso com o computador?”  
“How the aged people feel about the computer?”**

**TEIXEIRA, Raquel Barbosa**  
Mestranda em design na PUC - RIO

**NOJIMA, Vera Lucia**  
Doutora pela FAU-USP/ PUC – RIO (Orientadora – Mestrado em Design)

**Palavras-chaves:** Interação, Idosos, Computador

**RESUMO:**

A crescente importância do computador, que cada vez está mais presente no dia-a-dia da sociedade, evidencia a importância que o idoso consiga interagir com o computador para que não fique à margem da sociedade. Esta pesquisa procura retratar como é esta relação para os idosos. Identificando se este idoso utiliza o computador e para quais finalidades.

*Key words:* Interaction, Aged, Computer

**ABSTRACT**

The increasing importance of computer, that, it time more, is present in the daily life of the society, make it vital that the age people can interact with the computer in order to integrate him/her in the society. This study tries to show this relation to the elderly, identifying whether this elderly utilizes or not and what for.

**1- INTRODUÇÃO:**

A Organização Mundial de Saúde OMS considera como idoso todo o indivíduo com idade igual ou superior a sessenta anos, quando então há necessidade da pessoa receber mais atenção, diante das transformações fisiológicas que começam a se acentuar. A legislação brasileira segue esta orientação e estipula, o mesmo limite inicial de idade, na lei (art.2º, Lei 8.842, de 04.01.94), IBGE (2002).

A preocupação com os idosos se intensificou no final do século passado com o aumento da longevidade, a redução da mortalidade e a queda da fecundidade.

O envelhecimento desafia definições fáceis, pelo menos em termos biológicos. Não é uma mera passagem do tempo; é a manifestação de eventos biológicos que ocorrem ao longo de um período. (Hayflick 1996).

Segundo Sales (2002) Hayflick realizou pesquisas com outros gerontologistas por mais de 20 anos, sobre as mudanças associadas à idade. Hayflick (1996) também diz que não há uma causa única. Acredita-se, em geral, que mudanças ocasionadas pela idade têm muitas causas, algumas das quais podem combinar-se com outras de forma muito complexa.

Diversas alterações das funções perceptivas dos idosos ocorrem em função da idade. Um bom exemplo das alterações decorrentes da idade são as alterações relacionadas à acuidade visual são freqüentemente encontradas nas pessoas idosas. No entanto este tipo de alteração geralmente não lhes restringe o uso do computador, mas podem gerar dificuldades na interação dos idosos com estas máquinas (Sales 2002).

## **2- O NOVO IDOSO**

Chamaremos aqui de "novo idoso" o idoso que apesar de sua idade cronológica, não perdeu a vontade de viver, sentindo-se capaz com a idade mental muito mais jovem que a idade cronológica e ainda um cidadão produtivo.

Já se foi o tempo que o idoso era apenas aquele velhinho contador de estórias ou aquela vovó que fazia doces e tricô na cadeira de balanço. Apesar das restrições da idade o novo idoso é uma pessoa cada vez mais ativa que quer participar da sociedade e não está apenas aguardando a morte. Ele tem o perfil muito diferente do que os idosos cansados de tempos passados.

Será que realmente o idoso mudou ou ele apenas está se impondo mais? O idoso não quer se sentir velho ultrapassado e abandonado pela sociedade.

A cada dia a sociedade está aprendendo a valorizar mais estas pessoas. Muitos aposentados hoje repassam suas experiências em consultorias ou até voltam à atividade profissional.

Infelizmente nem todos conseguem enxergar os benefícios e contribuições que os idosos podem dar a sociedade. Muitos idosos ganham uma miséria ou mesmo quando têm poder aquisitivo, são abandonados pela própria família. É justamente para não isolar estas pessoas, que se torna vital a preocupação com sua acessibilidade ao meio digital, em uma sociedade cada vez mais informatizada.

Com o envelhecimento ocorrem alterações que podem comprometer a interação de indivíduos idosos com o computador. Muitas destas limitações podem ser superadas quando o idoso vê benefícios reais em sua interação com o computador.

Czaja (1997) analisou em uma pesquisa as atitudes dos idosos diante do computador. Os resultados desta pesquisa indicaram que os idosos são receptivos à utilização do computador, o que o levou a concluir que idosos têm atitudes mais positivas em esta relação, que os mais jovens. Entretanto os idosos expressam menos confiança no uso de computadores que os mais jovens. A pesquisa de Czaja (1997) também concluiu que pessoas com experiência anterior no uso de computadores apresentam atitudes mais positivas e maior confiança.

Outras pesquisas desenvolvidas por Czaja (1997), mostraram que os idosos são receptivos ao uso de e-mail, como uma forma de comunicação eficiente, aumentando sua interação social. Evidenciou a necessidade de se buscar alternativas de acessibilidade ao computador para essa população idosa.

### **3- OBJETIVO DA PESQUISA**

A fim de entender as finalidades e dificuldades dos idosos na sua relação com o computador e comprovar esta atitude positiva já descrita por Czaja (1997) selecionamos uma amostra de idosos para a pesquisa.

Através de um pequeno questionário procurou-se identificar como é a relação do idoso com o computador.

Os computadores e os sistemas de informação são, em geral, projetados para pessoas sem necessidades especiais. Esta tecnologia deveria ser igualmente disponibilizada para cidadãos com necessidades especiais, incluindo os idosos.

Procuramos relatar para quais são as finalidades os idosos costumam utilizar o computador e se precisam de ajuda para este fim.

Utilizamos a técnica de avaliação chamada por Cybis (2000) de "prospectivas", que é baseada na aplicação de questionários a usuário em relação à interação com o computador. Estes questionários devem ser sempre sucintos, com poucas questões principalmente por se destinarem a pessoas que podem ter problemas cognitivos decorrentes da idade.

### **4- A AMOSTRA ESTUDADA**

Também incluímos no estudo pessoas de 58 e 59 anos que tenham problemas na interação com o computador devido a alterações decorrentes do envelhecimento já que as deficiências (psicológicas, físicas e cognitivas), decorrentes do processo de envelhecimento, se acentuam por volta dos 58 à 60 anos (e não precisamente aos 60 anos).

A população estudada foi de:

- 70 pessoas entre 58 e 85 anos
- mente ainda ativa
- sem graves problemas físicos e psicológicos e cognitivos
- poder aquisitivo que lhes permita ter o acesso ao computador
- residentes no estado do Rio de Janeiro
- aposentados ou não
- escolaridade mínima: 2º grau completo

Dividimos esta amostra pela idade em três grupos. São eles:

- pessoas de 58 a 65 anos
- pessoas de 66 a 73 anos
- pessoas de 74 anos em diante

## 5- A APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Este questionário tem a preocupação de não induzir o respondente. Apesar do estudo, mensurar as respostas obtidas ele também tem um perfil qualitativo, pois procurou retratar a relação do idoso com o computador, captando a qualidade desta relação.

O estudo buscou informações (variáveis para pesquisas futuras) e mensurar a ocorrência destas variáveis em uma amostra representativa da população alvo (no caso idosos). Só foram pesquisadas pessoas que tinham acesso ao computador.

## 6- O QUE QUEREMOS SABER:

- Classificar por faixa etária os respondentes
- Se o respondente se sente um "usuário" do computador
- Finalidades de utilização do computador
- Se acha difícil a interação com o computador
- Se é ajudado nesta interação
- Listar as principais dificuldades de uso

Correlacionaremos as informações com as idades dos respondentes para analisar as respostas.

## 7- RESULTADOS

Legenda (idade por cor):

Idade
58 a 65
66 a 73
Acima de 73

Quem acha que usa muito:

Acha que usa muito o PC %	Tem PC %
75	100
55	95
22,2	66,6
Total 44,1 %	Total 50 %

Nesta tabela conseguimos observar quem se sente usuário de computador. As tarefas que os idosos realizam no computador (ou tentam realizar):

Tarefas %			
Tabelas e fichas	75	33,3	33,3
Jogos	40	71,4	44,4
Internet	100	71,4	33,3
Textos	60	71,4	55,5
Teses e Trabalhos	50	9,5	11,1
Imposto de Renda	50	57,1	33,3
Banco (Internet)	100	76,1	44,4
Desenhos	20	9,5	0
Contabilidade	0	4,7	0
Mapas	20	9,5	0

A faixa etária de 58 a 73 anos, em sua maioria, acha que utiliza muito o computador.

As dificuldades com o computador:

Dificuldade %			
Vocabulário	0	19	22,2
Entender	50	28,5	22,2
Rapidez de Decisão	60	52,3	55,5
Onde Clicar	60	38	22,2
Teclado	20	14,2	22,2
Letra Pequena	20	14,2	11,1
Ler a Tela	0	9,5	0
Entender Símbolos	0	47,6	33,3
Lentidão do PC	0	4,7	0
Tudo	0	4,7	44,4

Como podemos notar, a maioria dos idosos (47% do total de idosos) acha que a maior dificuldade na utilização é causada pela rapidez com que se tem que tomar decisões no computador.

Em segundo lugar estão empatadas as dificuldades de se saber onde clicar para realizar uma tarefa e de entender os símbolos (29% do total de idosos entrevistados). Esta dificuldade muitas vezes vem da diferença de seus referenciais para os referenciais desta geração.

O entendimento também é uma dificuldade bem citada pelos respondentes (20% do total de idosos entrevistados).

Usar é Difícil? %	
S	N
50	50
33,3	66,7
66,6	33,4
Total 50	Total 50

A metade dos idosos entrevistados acha difícil utilizar o computador. Sendo que os idosos que vêm maior dificuldade têm acima de 73 anos.

Quem pede ajuda:

Ajuda %	
S	N
50	50
60	40
100	0
52	48

Podemos notar nesta tabela que todos os idosos na faixa etária de 66 a 73 anos pedem ajuda para utilizar o computador.

A ajuda é solicitada pela maioria dos idosos. Esta ajuda vem de parentes, colegas de trabalho e cursos. Não foi classificado como ajuda a busca em livros.

Observamos que muitos dos idosos que pedem ajuda, não se sentem capazes ou se sentem impacientes para realizar alguma tarefa e alguém as realiza em seu lugar.

Outros apenas procuram ajuda para aprender ou apenas para tirar dúvidas.

Os idosos que pedem ajuda para tudo não se sentem capazes de utilizar o computador ou acham que não têm paciência (ou capacidade) de aprender.

Como podemos observar na tabela a seguir, do total de idosos a maioria pede ajuda para aprender e/ou entender como utilizar o computador.

Os demais pedidos de ajuda variam com a faixa etária de acordo com o estilo de vida do idoso. Muitos dos mais idosos pedem para que façam tudo para eles no computador (serviços bancários...) o que não significa que muitos não tentem aprender ou entender (mas nem sempre se sentem capazes para isto).

Tarefas para as quais os idosos pedem ajuda:

Tarefa Ajuda %			
Aprender / Entender	50	38	44,4
Transportar Texto	20	14,2	11,1
Banco (Internet)	0	4,7	44,4
Textos	20	4,7	22,2
Tabelas	20	0	22,2
Usar Disquete	0	0	11,1
E-mail	20	0	11,1
Tudo	0	52,3	44,4

## 8- CONCLUSÕES:

Este estudo teve um caráter fundamentalmente quantitativo, apesar de ter procurado retratar as dificuldades e finalidades para as quais os idosos utilizam o computador (que é o que será medido), mensurou as respostas encontradas (percentual ocorrido na amostra estudada). Não significa que não existam outras possibilidades esquecidas pelos respondentes. No entanto esta pesquisa já evidencia a necessidade de estudos aprofundados da interação do idoso com o computador, a fim de democratizar esta relação.

A pesquisa limitou-se a buscar o ponto de vista do idoso em sua relação com o computador. Listando apenas os obstáculos percebidos pelos idosos, sem se preocupar com as análises semióticas ou ergonômica desta interação com o computador.

Ficou evidenciada a vontade da maioria dos idosos, em interagir com o computador. Muitos deles tentam superar estas dificuldades da relação de interação, porém precisam de ajuda para isto.

Alguns idosos ficariam mais independentes se conseguissem utilizar mais facilmente o computador.

## 9- BIBLIOGRAFIA:

MOTTA, Paulo César **Serviços: Pesquisando a Satisfação do Consumidor**  
Rio de Janeiro, (Editora Imprinta) 2002

SALES, Márcia Barros de Sales **Desenvolvimento de um Checklist para a Avaliação de Acessibilidade da Web para Usuários Idosos** Florianópolis, 2002

CYBIS, W. de A. **Ergonomia de Interfaces Homem-Computador**. Apostila para o Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção UFSC, 2000.

CZAJA, Sara J. Computer Technology and the Older Adult. **Handbook of Human-Computer Interaction**. Amsterdam, p. 797-812, 1997.

HAYFLICK, L. **Como e por que envelhecemos**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1996.

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Dia do Idoso.  
**[Http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/datas/idoso/home.html](http://www.ibge.gov.br/ibgeteen/datas/idoso/home.html)**. Acesso em 12/01/2002.