

A interação idoso-computador

The elderly-computer interaction

Adhemar Maria do Valle Filho¹
Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI, SC

Claudia Regina Batista²
Universidade Federal de Santa Catarina, SC

Resumo

Cada vez mais os idosos sentem-se motivados a aprender usar o computador para passar e-mail, ler notícias em portais, acessar as redes sociais para saber notícias de amigos e da família, ver fotos, entre outros interesses. Contudo, nem sempre os membros da família dispõem de tempo para ensinar o idoso a usar o computador. Diante deste contexto, buscando suprir essa necessidade do público idoso, oferta-se o curso de extensão universitária “Introdução a Informática para pessoas na melhor idade”. Visando melhorar o processo de ensino-aprendizagem no referido curso, fez-se uma pesquisa de campo exploratória com o intuito de detectar as principais dificuldades dos usuários idosos durante a Interação Humano-Computador. Os resultados obtidos na pesquisa são apresentados neste artigo.

Palavras-chave: Acessibilidade, usuários idosos, interação humano-computador.

Abstract

More and more elderly people are motivated to learn to use the computer. They want to send email, read news, access social networks to be in contact with friends and family, view photos, among other interests. However, the family does not have time to teach the elderly to use the computer. Face of this context, a short course is offered to meet the need of the elderly people. It is an extension course entitled “Introduction to Computers for people in the best age”. To improve the process of teaching and learning in this course, an exploratory research was made in order to identify the main difficulties of the elderly users during the Human-Computer Interaction. The results of the research are presented in this article.

Keywords: Accessibility, elderly users, Human-Computer Interaction.

¹ adhe.valle@gmail.com

² claudia.batista@ufsc.br

1. Introdução

Este estudo teve origem durante a realização de cursos de extensão universitária de “Introdução à Informática para pessoas na melhor idade”. Esses cursos são destinados a participantes com idade superior a 55 anos. Durante as aulas os aprendizes idosos deparam-se com muitas dificuldades que geram desmotivação, frustração, antipatia pelo computador, entre outras manifestações que, muitas vezes, acabam resultando no abandono do curso.

Diante desse cenário, buscou-se detectar quais são as principais dificuldades percebidas pelos aprendizes idosos durante a interação humano-computador, visando melhorar o processo ensino-aprendizagem nos cursos de extensão.

2. O Idoso

Segundo Sales (2002):

O envelhecimento é uma etapa natural do ciclo de vida. Associadas ao envelhecer, ocorrem declínios de ordem fisiológica, sensorial, cognitiva, emocional, entre outras, os quais têm reflexos diretos na interação dos idosos com os computadores. (SALES, 2002, p. 19)

A Organização Mundial de Saúde – OMS, considera idoso todo 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. (SALES, 2002)

Abra (2004) apresenta algumas deficiências relacionadas com o envelhecimento:

O problema mais frequente para as pessoas à medida que envelhecem é a natural deterioração da visão. Aos 65 anos, a maior parte das pessoas perde pelo menos, alguma da capacidade para fixar a vista, resolver imagens, distinguir cores e para se adaptar a alterações de luminosidade. Como parte do processo natural de envelhecimento e longevidade, a necessidade de contraste aumenta devido à descoloração dos fluídos e das lentes ópticas. Na maior parte das pessoas verifica-se uma perda da percepção das cores que acompanha uma visão desfocada. Com a idade, as pessoas também costumam ser vítimas de outros efeitos degenerativos. São comuns vários graus de perda de audição, tal como pequenas dificuldades de coordenação motora, frequentemente devido a artrites ou descalcificação das articulações. (ABRA, 2004)

3. O Idoso e a Interação Humano-Computador

Os *softwares*, a internet e os diversos serviços disponíveis por ela, tais como, o correio eletrônico (comunicação), a *World Wide Web* (navegar pelas informações), FTP (troca de arquivos), *Internet Relay Chat* (bate-papo via texto) e a telefonia Internet (chamadas telefônicas e videoconferência pela Internet), também despertaram o interesse da população idosa.

As deficiências relacionadas com o envelhecimento não restringem o uso computador, contudo podem refletir diretamente sobre a interação dos idosos.

Segundo Nielsen (2000) e Sales (2002), usuários com alterações visuais, ao realizar as seguintes tarefas, podem ter dificuldades:

- na leitura de textos com fontes pequenas ou de uma cor particular;
- em distinguir diferentes tipos de letras;
- na leitura, levando-os a preferir utilizar o recurso de som narração, à ler a informação;
- em distinguir variações cromáticas (matizes) em contraste ou profundidade;
- em localizar e/ou seguir o ponteiro do cursor, manipular objetos gráficos.

Usuários com alterações cognitivas (concentração, memória, leitura ou percepção) podem ter dificuldades:

- ao executar certas tarefas com tempo definido;
- ao ler e compreender as informações apresentadas na tela;
- em perceber qual é a função de um objeto gráfico sem legenda.

4. Acessibilidade para Usuários Idosos

Segundo a Organização das Nações Unidas – ONU, a acessibilidade é o processo de conseguir a igualdade de oportunidades em todas as esferas da sociedade.

Acessibilidade digital é o processo de tornar disponível o conteúdo de internet para o maior grupo de pessoas possível. Todo e qualquer cidadão – a pessoa idosa, a pessoa com deficiência, a gestante, o obeso, a criança – tem o livre direito de locomover-se pela cidade, usufruir dela, participar e cooperar no seu desenvolvimento. Os mesmos direitos se aplicam a acessibilidade à rede mundial de computadores: Internet. (ABRA, 2004)

5. Pesquisa de Campo Exploratória

Optou-se por esta investigação empírica visando detectar opiniões e atitudes do público-alvo (idosos) da pesquisa, além de descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. A pesquisa foi realizada em 2014, com alunos das turmas do 1º e 2º semestres.

Elaborou-se um questionário para ser utilizado como instrumento de coleta de dados. O questionário foi composto por duas seções: texto explicativo e questões.

- Texto explicativo: no cabeçalho, disponibilizou-se a identificação e os responsáveis pela pesquisa.
- Questões: formulou-se um questionário de múltipla escolha, fornecendo questões de duas ou mais respostas. As questões foram subdivididas em três grupos, descritos a seguir: motivação para fazer o curso, dificuldades durante a interação com o computador, metodologia de ensino.

5.1. Resultados da Pesquisa de Campo Exploratória

Dos 62 formulários distribuídos, 56 foram entregues com os seguintes resultados:

Questão 1: O quê o/a motivou aprender utilizar o computador?

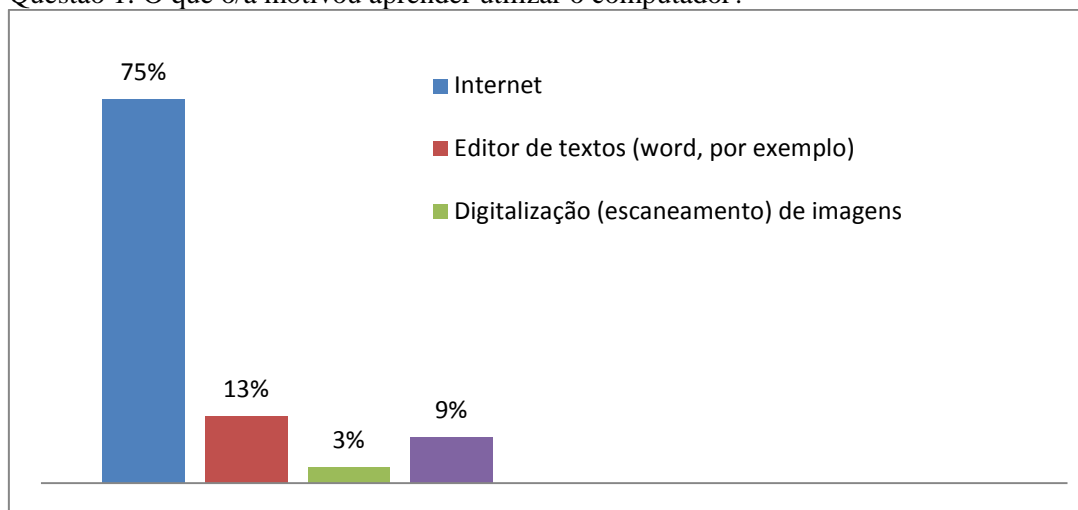


Gráfico 1 – Motivos que levaram os alunos idosos a aprender utilizar o computador

Questão 2: Caso utilize a internet, o quê lhe desperta maior interesse?

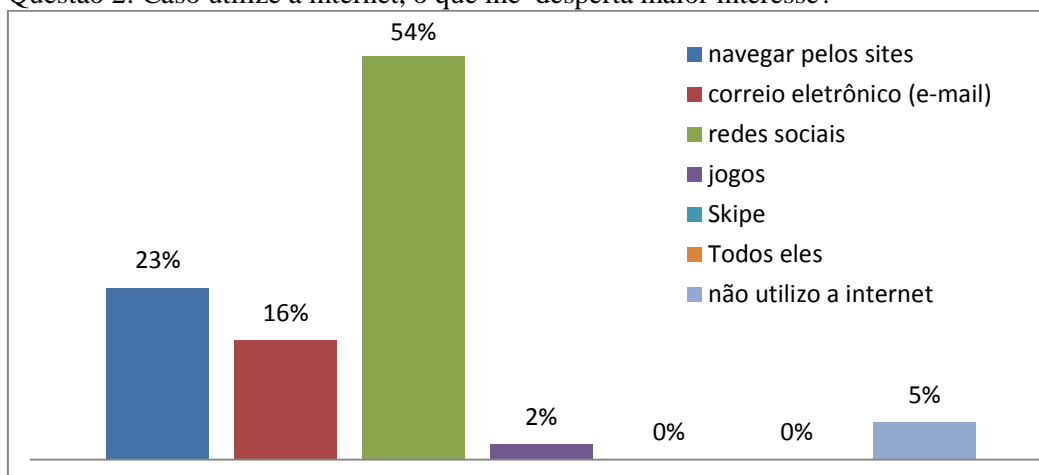


Gráfico 2 – Opções que mais despertam interesse na internet.

Questão 3: Quanto ao uso do computador, você considera:

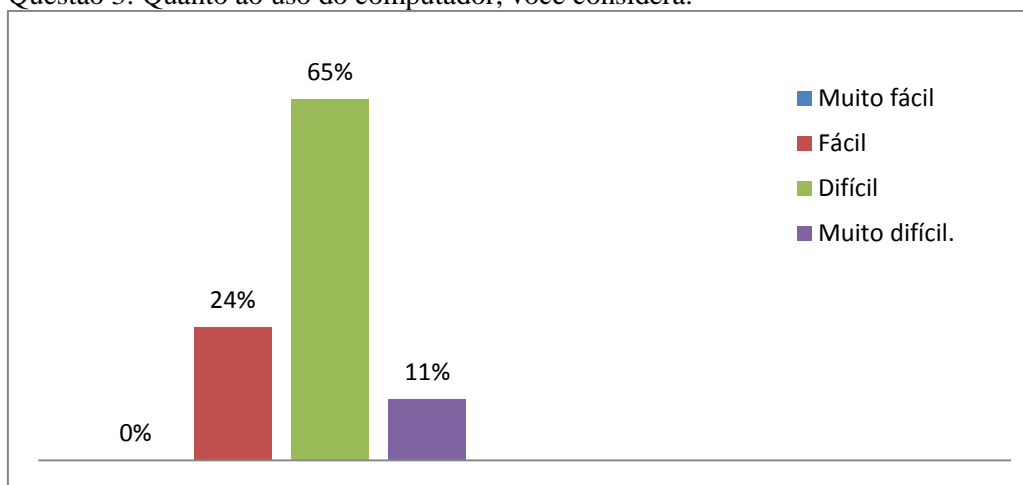


Gráfico 3 – Opinião sobre a dificuldade em utilizar o computador.

Questão 4: O quê dificulta a sua interação o com computador?

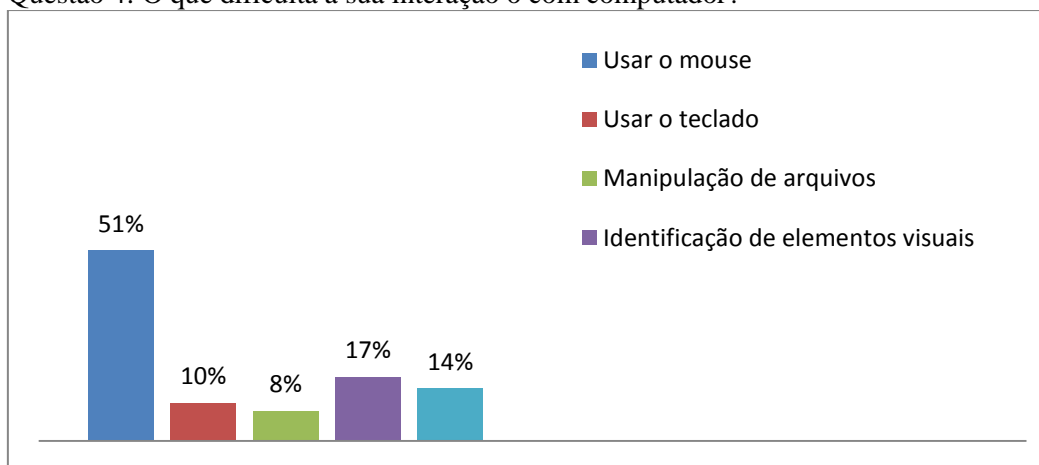


Gráfico 4 – Dificuldades dos usuários durante a interação humano-computador

Questão 5: Quanto a leitura na tela do computador:

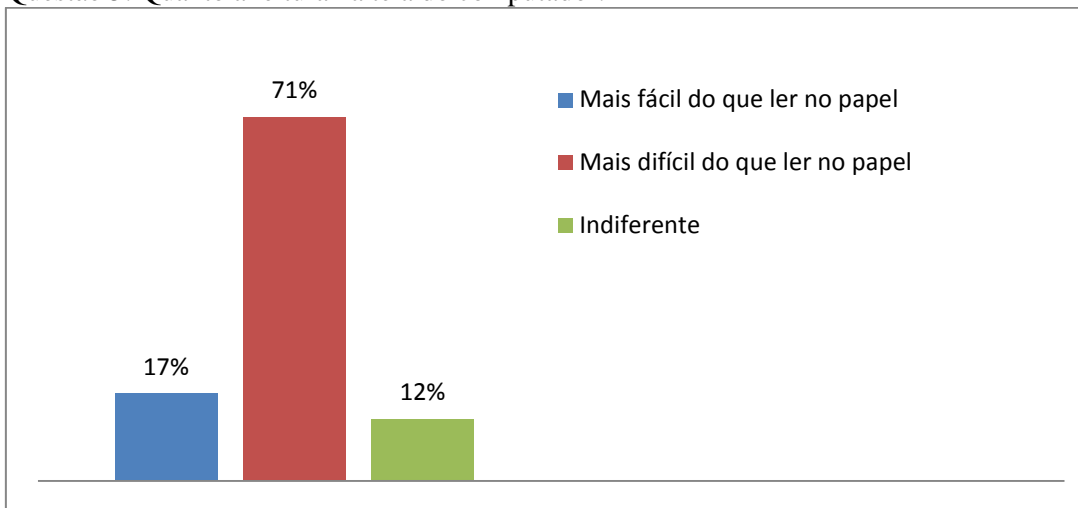


Gráfico 5 – Leitura na tela do computador.

Questão 6: Em relação aos seus documentos/arquivos, você:

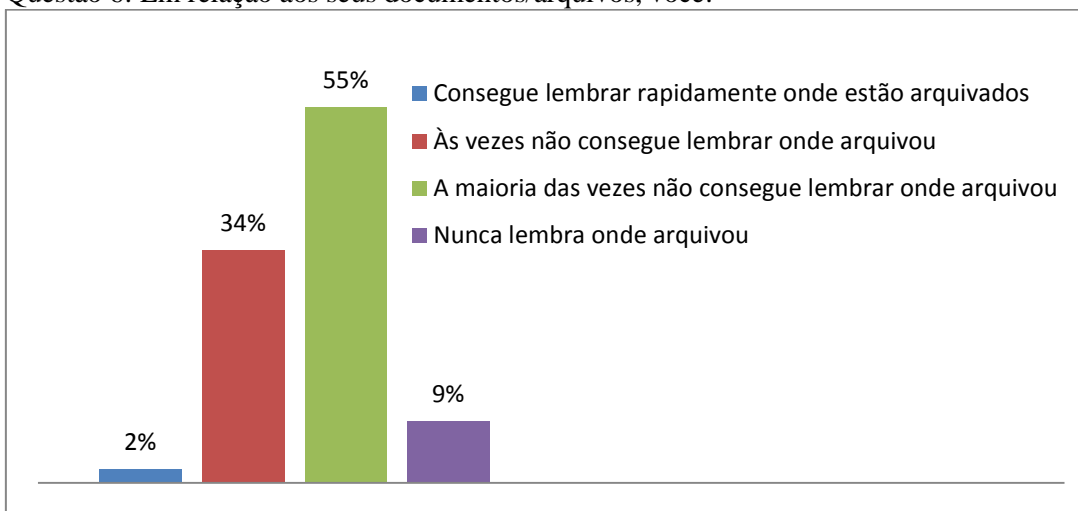


Gráfico 6 – Dificuldades em virtude da falta de memória

Questão 7: Quanto tempo permanece utilizando o computador, aproximadamente:

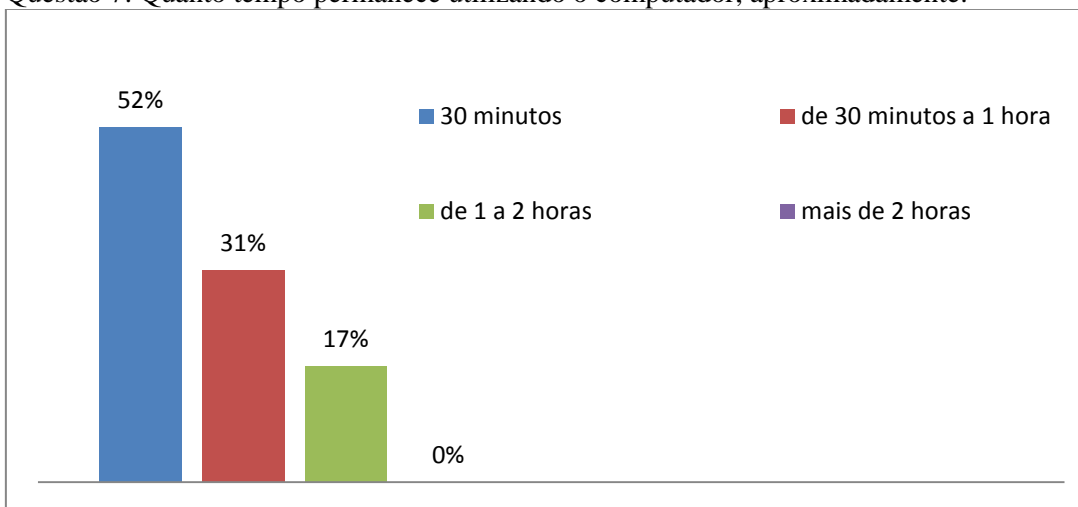


Gráfico 7 – Tempo de permanência no uso do computador

Questão 8: Caso sinta alguns **sintomas físicos** em decorrência do uso do computador, enumere as alternativas, colocando em primeiro lugar aquele que mais lhe incomoda e, em último lugar, aquele que menos incomoda:

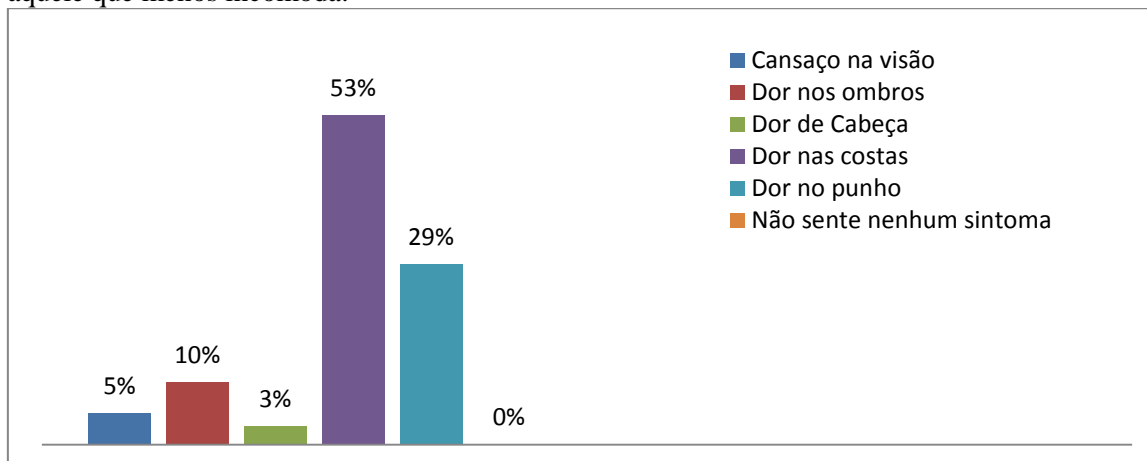


Gráfico 8 – Sintomas físicos em decorrência do uso do computador

Questão 9: Quanto a forma de conduzir o curso, o professor:

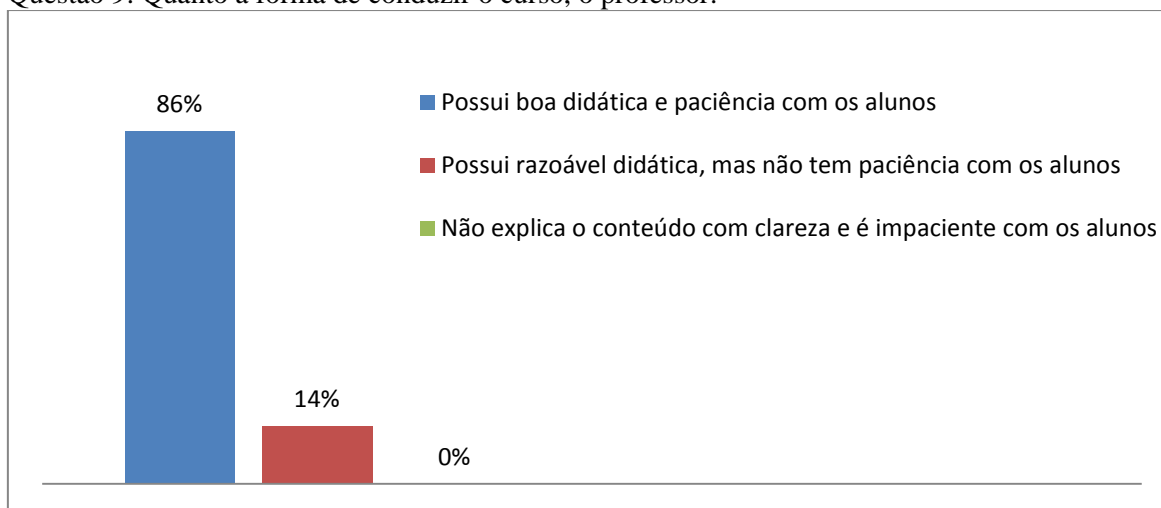


Gráfico 9 – Avaliação do professor.

Questão 10: O curso cumpriu suas expectativas:

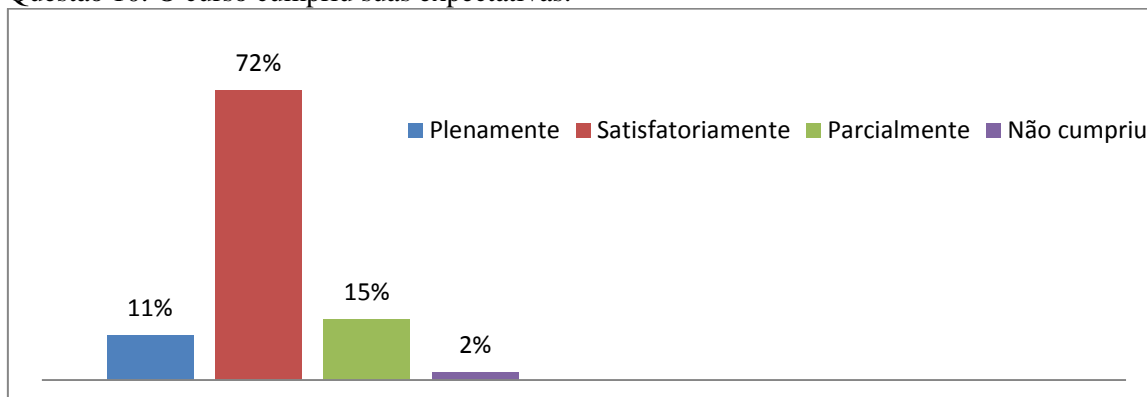


Gráfico 6 – Dificuldades em virtude da falta de memória

5.2. Análise dos Resultados da Pesquisa de Campo Exploratória

Após análise dos resultados obtidos com a aplicação do Instrumento de Avaliação, tornaram-se evidente as principais dificuldades sentidas pelos usuários idosos ao interagir com o computador.

Analisando os resultados das questões sobre **Interesse pelo uso do computador** (1 e 2), ficou claro que a internet desperta o interesse do usuário idoso.

Analisando os resultados das questões sobre **dificuldades durante a interação com o computador** (3 a 8), verificou-se que a maioria os aprendizes idosos:

- consideram difícil a muito difícil o uso do computador;
- apresentam dificuldades em utilizar o mouse;
- preferem efetuar leitura em papel a ler na tela do computador;
- apresentam deficiência em relação à memória;
- mesmo permanecendo pouco tempo interagindo com o computador (de 30 minutos a 1 hora), apontam esse período de permanência sentados gera dores nas costas;

Analisando os resultados das questões sobre **metodologia de ensino** adotada no curso (9 e 10), constatou-se que a maioria dos aprendizes idosos aprovou o desempenho do professor e ficou satisfeito com o curso.

6. Considerações Finais

Quando o idoso sente-se angustiado, por não compreender a lógica de funcionamento do computador, a primeira atitude é abandonar/desistir do curso. Isto deve ser evitado. É preciso estimular, motivar o aprendiz e despertar o interesse pela informática.

Ter paciência com o aprendiz idoso é fundamental, pois se deve sempre ter em mente que sua capacidade motora e cognitiva encontra-se em declínio.

A partir dos resultados obtidos através da pesquisa, reformulou-se a carga horária a cada encontro, reduzindo de 3 h/a para 2 h/a. Também, foi inserido um intervalo para que os aprendizes idosos possam fazer alongamento e as cadeiras foram substituídas visando propiciar maior conforto, melhor acomodação e contribuir para diminuir as dores na coluna em virtude da má postura.

Referências Bibliográficas

ABRA - Ação Brasileira para a Acessibilidade. **Acessibilidade**. Disponível on-line em www.acessibilidade.org.br/acessibilidade.htm, acesso em 12/03/2015.

NIELSEN, Jakob. **Designing web usability: The practice of simplicity**. Indianopolis: New Riders Publishing, 2000.

SALES, Márcia Barros de. **Desenvolvimento de um checklist para a avaliação de acessibilidade da web para usuários idosos**. Florianópolis, 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), UFSC.