

*INCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS: AS (TICS)
E O USO DO SMARTPHONE*

Aline Inêz Tilvitz¹
Sílvia Virginia Coutinho Areosa²

resumo

O envelhecimento humano é um fenômeno que vem crescendo em escala global e se constitui como um acontecimento que chama a atenção de alguns anos para cá. Outro fator de muita relevância na contemporaneidade são as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) que nos possibilitam questionar quais são os significados atribuídos pelos idosos a essas tecnologias, levando em consideração o uso do smartphone. O presente estudo tem como objetivo conhecer de que forma os idosos utilizam e como se relacionam com este aparelho. Trata-se de um estudo quantitativo, em que a coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de questionários a 100 pessoas com mais de sessenta anos, participantes de grupos de convivência em uma cidade do interior do Rio Grande do Sul. Os

1 Mestranda em Desenvolvimento Regional pela Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC). Psicóloga. E-mail: aline_tilvitz@hotmail.com.

2 Doutora em Serviço Social, psicóloga, professora do Departamento de Psicologia e do Programa de Mestrado e Doutorado em Desenvolvimento Regional, coordenadora do Mestrado Profissional em Psicologia da Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC) e líder do grupo de pesquisa Envelhecimento e Cidadania. E-mail: sareosa@unisc.br.

dados foram analisados pelo programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versão 25, possibilitando a análise por meio de uma estatística descritiva. A pesquisa possibilitou a compreensão de como os idosos se relacionam com esta tecnologia, as dificuldades de inserção em um mundo conectado e as limitações que estes apresentam ao manusear seu smartphone. Também foram listados os aplicativos mais utilizados pela categoria pesquisada, contemplando durante a discussão os benefícios de utilizarem as TICs e os sentimentos que acometem esses idosos.

palavras-chave

Inclusão digital. Envelhecimento. TICs. Smartphone.

1 Introdução

O envelhecimento da população e o crescimento significativo de pessoas com mais de sessenta anos é um fator que chama atenção nos últimos anos. O fato de as pessoas estarem vivendo mais, tem uma grande relação com os avanços realizados pela humanidade em vários aspectos. Nessa perspectiva, podemos notar que “as fronteiras de vida estão sendo empurradas cada vez mais longe, implicando em novos desafios para nossa sociedade” (FERREIRA, P., 2015, p. 183). Podemos refletir o quanto trabalhar com questões relacionadas ao envelhecimento está se tornando cada dia mais emergente e necessário. Precisamos voltar nossos olhares a essas implicações e estar sempre trabalhando em prol da qualidade de vida dos idosos.

Torna-se fundamental ressaltar, segundo Neri e Cachioni (1999), que o processo de envelhecimento depende do equilíbrio entre as limitações e as potencialidades dos sujeitos. O ser humano fica mais vulnerável às perdas evolutivas em vários domínios, em virtude de sua programação genética, de eventos biológicos, psicológicos e sociais, característicos de sua história individual. No entanto, dizer que na velhice ocorrem mais perdas do que ganhos evolutivos não significa dizer que envelhecimento é sinônimo de doença, nem que as pessoas ficam impedidas de funcionar. Viver significa adaptação ou possibilidade de constante autorregulação, tanto em termos biológicos quanto em termos psicológicos e sociais (NERI; CACHIONI, 1999).

Nesta perspectiva, torna-se fundamental compreender de que maneiras os idosos se inserem no contemporâneo, ou seja, se adaptam às mudanças e

transformações da sociedade. Mas, prioritariamente, no presente trabalho, as discussões realizadas se voltam para o uso das ferramentas digitais, o computador, navegar na internet, as redes sociais e como ponto principal, o celular ou smartphone. Usufruir destas tecnologias, serve como dispositivos potencializadores aos idosos, pois a utilização frequente dessas ferramentas inicia o processo de dominação por parte delas, embora seja de forma mais demorada do que a de um adolescente, por exemplo. A partir daí, é possível pensarmos em uma pessoa cada vez mais motivada por novas formas de aprendizado, utilizando com maior frequência os recursos tecnológicos e conseqüentemente intensificando o aprendizado sobre as tecnologias (SCHWANKE, 2008).

Ao tratar de tecnologias projetadas para pessoas idosas, é preciso atentar-se à “otimização da usabilidade, conduzindo a uma maior produtividade e conseqüente aumento na satisfação do usuário, atendendo melhor aos idosos como público-alvo específico” (ZANELA; JUNIOR; NAVEIRO, 2010, p. 4). O que os autores trazem à tona é o fato de que esses aparelhos vêm com um sistema operacional vasto de aplicativos e atalhos que têm como objetivo primordial facilitar o acesso à população. Porém, o que observamos no mercado é que não há facilitação de uso para pessoas que nasceram antes da propagação das tecnologias e que também gostariam de ser inseridas no meio digital.

Em estudo realizado por Anjos e Gontijo (2015), os autores estabelecem algumas recomendações sobre o uso do aparelho celular para facilitar a interação do idoso com essa tecnologia. Eles mencionam que o celular é o aparelho mais vendido em todo mundo para o público idoso. Desta forma, para que fosse possível identificar algumas questões relacionadas ao uso por parte dessa população, criaram algumas sugestões para melhorar o uso e o acesso. Concluíram que os idosos precisam de funções que possibilitem o entendimento, sugerindo aos desenvolvedores pensar em formas de produzir um aparelho que permitisse o uso de forma mais simplificada.

Os smartphones vêm ganhando destaque ao gosto do público idoso, por este incorporar ao celular uma gama de funções e utilidades. As pessoas mais velhas desejam participar e engajar-se nas novas tecnologias, pois muitas dificuldades ocorrem devido a não familiaridade, receio e medo de manipular certos dispositivos. O smartphone e seus aplicativos vêm recebendo destaque positivo no âmbito da saúde, possibilitando, por exemplo, que a rede de cuidado ao idoso possa melhorar os atendimentos prestados, a assistência, a comunicação e conseqüentemente contribuir para qualidade de vida dos idosos. O crescimento do uso, aliado ao envelhecimento populacional, despertou o interesse do mercado em produzir aplicativos voltados para esse público (AMORIM *et al.*, 2018).

Nesta perspectiva, é preciso esclarecer que o aparelho celular e o smartphone não são sinônimos. A principal diferença entre eles é o fato de o primeiro não possuir um sistema operacional, enquanto o segundo sim. Além disso, os recursos oferecidos pelo celular são simples e se limitam basicamente em realizar ligações, mensagens de texto, câmera com baixa resolução, pouco espaço de armazenamento e conexão limitada com a rede de internet. Enquanto o smartphone também desempenha as funções básicas citadas anteriormente, porém incorpora aplicativos diversos, permite o acesso às redes sociais, dispõe de câmeras com alta qualidade, maior poder de armazenamento e outras funções que o celular não possui (SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA, 2021).

A importância da presente pesquisa, ao abordar a inclusão digital e o uso do smartphone, é dar visibilidade a um público que vêm crescendo cada vez mais em nossa sociedade, que são as pessoas com mais de sessenta anos. Esse trabalho justifica-se em razão de sua relevância social e acadêmica, possibilitando a abertura de outras formas de enxergar o uso das tecnologias por essas pessoas. Compreender como os recursos são utilizados por eles, qual a importância do uso do smartphone em seu cotidiano, qual a relação com tal aparelho. Logo, esse estudo teve como objetivo compreender a relação das pessoas idosas com as tecnologias da informação e comunicação (TICs).

2 Método

Este foi um estudo quantitativo, de caráter exploratório. A coleta dos dados foi realizada em cinco grupos de convivência em uma cidade do interior do Rio Grande do Sul, voltado a pessoas com mais de sessenta anos. Em um primeiro momento, foram contatados os coordenadores de cada um dos grupos para apresentar a proposta da pesquisa.

Após a aprovação do projeto ao Comitê de Ética em Pesquisa da universidade, foi realizado o agendamento para ir até os locais fazer a coleta de dados. Cada participante assinou um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, de acordo com a resolução nº 466/12 e nº 510/16 do Conselho Nacional de Saúde. Foram critérios de inclusão da pesquisa ter sessenta anos ou mais e participar de grupos de convivência no município.

O instrumento utilizado para coleta dos dados foi um questionário autoaplicável elaborado especificamente para a pesquisa. Este foi constituído por onze perguntas, sendo três delas abertas e as demais fechadas com alternativas específicas referentes a sexo, idade, nível de escolaridade, se possuía aparelho

de smartphone e há quanto tempo fazia uso do mesmo. Investigou-se também o uso dos aplicativos, como as redes sociais e as possíveis dificuldades em utilizá-las, para compreender a relação com as tecnologias da comunicação e os significados atribuídos ao uso do aparelho na vida de cada pessoa.

Sobre as questões abertas, os dados categoriais foram analisados da seguinte maneira: avaliando cada resposta, retirou-se as palavras ou pequenas frases semelhantes que se repetiam, criando posteriormente categorias de análise. Este processo aconteceu para possibilitar a quantificação dos dados e para submetê-los à análise no programa estatístico. Desta forma, foi possível obter o percentual de respostas que se enquadravam em cada uma das divisões criadas.

A análise dos dados foi organizada pelo programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versão 25, possibilitando a análise por meio de uma estatística descritiva, fazendo a aplicação de provas estatísticas através do Teste Qui-quadrado, com um nível de significância de 95% de confiabilidade ($p < 0,05$). Foram aplicados um total de cem questionários, esclarecendo que algumas pessoas não estavam presentes no dia da visita, e outras não quiseram participar da pesquisa por razões pessoais.

Em levantamento com os coordenadores, o total de pessoas que participam desses cinco grupos é de 217 indivíduos, entre homens e mulheres. Esse dado permite verificar o tamanho da amostra coletada na presente pesquisa, além de viabilizar o cálculo da margem de erro de 7,2 pontos percentuais. Ressaltando que este erro foi calculado e levando em consideração uma população de 217 pessoas, os resultados não podem ser generalizados para todos os grupos de convivência do município que atualmente são mais de 25.

3 Resultados e Discussões

O estudo foi constituído por 100 idosos de ambos os sexos com idade média de 70,87 anos. Foi identificado que desses participantes, 46 pessoas têm entre 60 e 69 anos, 35 encontram-se entre 70 e 79 anos, 15 indivíduos têm entre 80 e 88 anos e um participante possui 91 anos. Desta forma, pode se afirmar que a pesquisa atingiu um público com idades variadas e que uma parcela significativa dos participantes (46%) se encontra com menos de 70 anos de idade, sendo considerada idosos jovens.

Em relação ao gênero, as mulheres representaram 90% do público total participante da pesquisa. Ou seja, apenas 10% representaram o público masculino. Esse expressivo número de mulheres que frequentam grupos de convivência

vem sendo discutido em pesquisas como a de Andrade *et al.* (2014). Os autores apontam que esse fator pode estar relacionado à maior expectativa de vida das mulheres se comparado aos homens. Também foi identificada neste estudo a resistência que o público masculino tem em frequentar atividades de lazer e se relacionar com pessoas que estão fora do seu núcleo de convivência.

Os dados mostraram que dos 100 participantes, 88% possuíam *smartphone*, enquanto 12% não possuíam. Ou seja, não é um aparelho que está sob posse de toda população idosa, o que nos permite questionar sobre os motivos que levam a esses resultados. Souza e Sales (2016) acreditam que os celulares e *smartphones* não conseguem atingir as necessidades de todas as faixas etárias, e a falta de conhecimento sobre o aparelho promove, em muitos casos, a exclusão digital, principalmente do público idoso.

O avanço das tecnologias, segundo Reis (2017), está modificando o modo de vida das pessoas. Na perspectiva deste autor, para que toda população esteja incluída digitalmente, é fundamental que todas as pessoas conheçam e usufruam dos benefícios que as tecnologias oferecem, incluído também as pessoas idosas.

A variável escolaridade foi um ponto muito importante que será discutido a seguir na Tabela 1. Esta foi agrupada em categorias em função do pequeno número de observações obtidas nas tabelas originais. Com isso houve uma maior consistência nos cruzamentos realizados com esta variável.

Tabela 1 – Escolaridade Agrupada.

	Faixas de Idade							
	60 a 69 anos		70 a 79 anos		80 a 91 anos		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Ensino fundamental (incompleto/completo)	10	22,7	15	46,9	15	100,0	40	44,0
Ensino médio (incompleto/completo)	21	47,7	10	31,3	0	,0	31	34,1
Ensino superior (incompleto/completo) /Pós-graduação	13	29,5	7	21,9	0	,0	20	22,0
Total	44	100,0	32	100,0	15	100,0	91	100,0

Fonte: Elaborada pelas autoras a partir dos dados coletados, 2019.

Há uma associação estatisticamente significativa entre as faixas de idade e a escolaridade dos pesquisados $p < 0,001$. Através da aplicação do Teste Qui-quadrado, foi possível indicar associações entre o ensino fundamental e a idade de 80 a 91 anos. O que chamou atenção foi que todos os indivíduos que se encontram nesta faixa etária têm apenas o ensino fundamental, e que alguns destes nem chegaram a completar o ensino neste nível.

Autores como Barreto e Fermoseli (2017) apontam que baixa escolaridade não é sinônimo de analfabetismo, porém existe um número relevante de pessoas no Brasil que não chegou a completar o ensino fundamental. Esse fator pode influenciar situações que resultem de algum tipo de dificuldade ou problema na vida dessas pessoas. Os autores verificaram, através da sua pesquisa, que a influência do nível de escolaridade também está relacionada à diminuição da qualidade de vida e ao baixo acesso à informação.

Não foi encontrada associação estatisticamente significativa entre a escolaridade dos pesquisados e a posse do aparelho smartphone. Ao realizar o cruzamento, a contagem obtida dos dados foi inferior a 0,5, mostrando-se distante da contagem mínima esperada que é de 2,55. Esse resultado propiciou uma discussão, vinda do senso comum, de que os idosos não têm condições de possuir um aparelho como este, pelo fato de não terem estudado e, conseqüentemente, não saberem como manusear. Também não houve associação relevante entre a escolaridade dos pesquisados e as dificuldades em utilizá-lo.

Talvez essas privações de uso estejam ligadas a outros fatores. Algumas das características do processo de envelhecimento, segundo P. Santos *et al.* (2019), são as dificuldades de adaptação e readaptação. Estas podem estar associadas ao uso das tecnologias por parte das pessoas idosas. Segundo dados trazidos pelos autores, há uma necessidade de que esse público se aproprie dessas ferramentas, com objetivo de melhorar suas afinidades com as TICs e a qualidade de vida desses indivíduos.

Autores como R. Santos e Almêda (2017) realizaram uma pesquisa na qual as pessoas idosas participantes informaram que suas maiores dificuldades em utilizar qualquer tecnologia estão ligadas às questões de ordem fisiológica e cognitiva. Os principais tópicos ressaltados foram a respeito da memória para fixar as informações, manusear os aparelhos e visão diminuída, o que conseqüentemente irá interferir na leitura e na condução. Todos esses aspectos devem ser levados em consideração no fator da aprendizagem da pessoa idosa e a forma como ela se comunica com essas tecnologias.

Em relação aos aplicativos, os mais utilizados foram, em primeiro lugar, o WhatsApp com 34,1%, seguido pelo Facebook 25,9% e o e-mail com 16,8%. A preferência pelas redes sociais diz respeito à importância que elas têm na

vida dos idosos e à significativa influência exercida na qualidade de vida dos mesmos. A expressão “rede social” surgiu entre os anos de 1930 e 1940, e em sua essência, esse termo designa um conjunto de pessoas que estão conectadas por algum tipo de relação social (GOUVEIA; MATOS; SCHOUTEN, 2016).

O aplicativo WhatsApp, que apareceu em primeiro lugar, também foi cruzado com o fator escolaridade. Os dados apontam que, dos usuários que possuem o ensino fundamental, 41,9% fazem uso desse aplicativo. Em contrapartida, os usuários que possuem escolaridade em nível médio, a grande maioria (90,3%), faz uso do mesmo. Todos os indivíduos que possuíam nível superior utilizam o aplicativo. Os percentuais de uso do Facebook também demonstraram que quanto maior o nível de escolaridade, maior é o número de pessoas que utilizam esse recurso.

Esses resultados são semelhantes a um estudo realizado por M. Ferreira e Teixeira (2017), no qual verificou-se que as principais redes sociais virtuais utilizadas pelo público idoso eram o WhatsApp, seguido pelo aplicativo Facebook. A idade dos participantes que colaboraram com este estudo foi de no mínimo 60 anos e no máximo 83 anos. As razões que justificam esse resultado, segundo dados trazidos pelos autores, é a facilidade no uso desses aplicativos. Todos os participantes declaram acessar estas redes por meio de seu smartphone.

Em nosso estudo, outros aplicativos também foram citados pelos idosos, como por exemplo o Messenger com 9%, o Instagram com 6% e YouTube com 3%. Foram mencionados alguns aplicativos diferentes como jogos, fotos, google, entre outros, porém cada um destes atingiu 1%. Um percentual significativo de pessoas (22%) afirmou utilizar o smartphone somente para fazer e receber ligações, alegando que seu interesse no aparelho é somente estas duas funções.

Anjos e Gontijo (2015) em suas pesquisas, constataram que um número significativo de usuários com mais de sessenta anos não utiliza de muitos recursos oferecidos pelo smartphone, usando-o apenas para fazer e receber ligações. Quando questionados sobre quais seriam as melhores palavras dentre as opções que os autores dispuseram, a que representasse para eles uma função, informaram “chamada” seguida por “ligação”.

A Tabela 2 se refere ao tempo que os idosos possuíam o smartphone, e mostrou que 76,1% fazem uso há mais de cinco anos.

Tabela 2 – Tempo de posse do Smartphone.

	Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem acumulativa
Menos de um ano	4	4,0	4,5	4,5
Mais de 2 anos	17	17,0	19,3	23,9
Mais de 5 anos	67	67,0	76,1	100,0
Total	88	88,0	100,0	
Não possui smartphone	12	12,0		
Total	100	100,0		

Fonte: Elaborada pelas autoras a partir dos dados coletados, 2019.

O dado nos mostrou que a inclusão do smartphone não é um acontecimento significativamente recente, pois ele já acompanha a maioria dos pesquisados há algum tempo. Esse fato reforça a dificuldade de aprender a utilizar outras funções, já que um número expressivo de usuários, como mencionado anteriormente, faz uso do smartphone apenas para fazer ligações.

Não há possibilidades de encaixar o público idoso em um consumidor com perfil padrão. Caracteriza-se como uma população intermediária entre os usuários convencionais e os usuários com necessidades especiais (ZANELA; JUNIOR; NAVEIRO, 2010). Os resultados da pesquisa indicam que mesmo possuindo um smartphone, incluir-se digitalmente não é uma tarefa simples para esse público. Os autores também enfatizam a escassez das pesquisas sobre esse assunto direcionadas ao público idoso, pois a maioria é direcionada aos mais jovens.

Na atualidade existem “mais usuários de celular do que internautas no mundo e esse dado tende a crescer, sendo hoje os smartphones e a televisão, vistos como formas de inclusão digital” (LEMOS, 2018, p. 113). O autor também enfatiza que, em outros países, já existe um número maior de aparelhos habilitados para uso do que a própria população. Ou seja, cresce cada vez mais o percentual de pessoas que utilizam esse recurso como ferramenta básica para seu cotidiano.

As tecnologias, segundo M. Ferreira e Teixeira (2017), apresentam-se com maior frequência na vida das pessoas idosas a cada dia. Não se pode considerar que o smartphone é um artigo de luxo na atualidade, pois este se torna essencial na vida das pessoas, no que diz respeito a promover a inclusão, a comunicação e a informação.

Na Tabela 3 observou-se que a maioria das pessoas foi orientada a utilizar o aparelho, principalmente pelos familiares. Uma pequena parcela do

público pesquisado (12,8%) afirmou não ter recebido nenhum tipo de ajuda para utilizar o aparelho.

Tabela 3 – Orientação para utilizar o Smartphone.

	Nº	Porcentagem	Porcentagem de casos
Sim, meu filho(a)	49	52,1%	58,3%
Sim, meu neto(a)	12	12,8%	14,3%
Sim, meu amigo(a)	13	13,8%	15,5%
Outra pessoa	8	8,5%	9,5%
Não, aprendi sozinho(a), nunca tive dúvidas	12	12,8%	14,3%
Total	94	100,0%	111,9%

Fonte: Elaborada pelas autoras a partir dos dados coletados, 2019.

Ao que se refere às dificuldades em utilizar o smartphone, 69,4% dos participantes informaram possuir algum tipo. Questionados em seguida sobre quais seriam estas, apareceram diversas respostas, tais como as redes sociais, os aplicativos, as funcionalidades do próprio aparelho, as questões relacionadas à conexão e à navegação. Alguns sentimentos de insegurança e dúvida também foram mencionados nas respostas.

Autores como Batista *et al.* (2015) apontam que muitos idosos sentem dificuldades em utilizar as tecnologias devido ao desconhecimento do aparelho. Essas dificuldades despertam sentimentos de descontentamento e nervosismo nesses indivíduos, fazendo com que os mesmos criem percepções negativas sobre suas capacidades e habilidades. As dificuldades também estavam relacionadas à falta de prática em utilizar as tecnologias, o que gera em muitos casos o esquecimento do conhecimento que, em algum momento, foi aprendido.

Nesta perspectiva, alguns dos principais fatores associados às dificuldades ou até mesmo ao afastamento das TICs foram sentimento de receio, insegurança, limitação de acesso, falta de recurso e auxílio, pouca adaptação às mudanças tecnológicas (BATISTA *et al.*, 2015). Em pesquisa realizada por Anjos e Gontijo (2015), os autores concluem que as principais dificuldades encontradas pelos idosos estão relacionadas às funcionalidades do próprio aparelho.

Os dados da próxima tabela tratam sobre a percepção obtida pelos idosos em relação ao uso das tecnologias pelos jovens.

Tabela 4 – Comparativo sobre o uso do Smartphone através de gerações.

	Respostas		Porcentagem de casos
	Nº	Porcentagem	
Sim, pois quando jovem não havia tantos recursos tecnológicos como há hoje	39	35,5%	46,4%
Sim, pois eles já nasceram em meio ao acesso às tecnologias	69	62,7%	82,1%
Não vejo diferença	2	1,8%	2,4%
Total	110	100,0%	131,0%

Fonte: Elaborada pelas autoras a partir dos dados coletados, 2019.

Algumas pesquisas mostram que há, por parte do idoso, o reconhecimento de suas dificuldades devido aos aspectos sociais e culturais de sua geração. Quando jovens, não havia muitos recursos tecnológicos disponíveis, diferente dos que nasceram em meio à disseminação das inovações tecnológicas e que conseguem acompanhar os avanços de forma mais efetiva. De forma mais específica, pode se dizer que as gerações mais jovens já nasceram em um contexto de identificação com as mídias digitais, apropriando-se das mesmas com grande facilidade. As relações intergeracionais possibilitam a troca de experiências entre diferentes faixas etárias, o que pode se tornar um facilitador para inclusão digital (BATISTA *et al.*, 2015).

Quando questionados se já haviam participado de curso ou oficina para aprender a lidar com seu aparelho, 30,7% afirmaram que sim, enquanto 69,3% responderam nunca ter participado. O Estatuto do Idoso, Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, em seu Artigo 21, prevê que devem fazer parte dos cursos específicos para o público idoso conteúdos relacionados às tecnologias e seus avanços para que os mesmos tenham oportunidades de se incluírem digitalmente e usufruir dos seus benefícios (BRASIL, 2003).

Considerando o total de idosos pesquisados, 85,2% afirmaram que seria mais fácil utilizar o aparelho se houve recursos mais simplificados ou adaptados para as suas necessidades. Atualmente, existem muitos recursos que podem auxiliar na interação com outras pessoas, porém essas tecnologias são consideradas novidades para as pessoas mais velhas. O aumento significativo do uso de smartphones pode ser um aspecto excludente, principalmente para o público idoso. Questões que são consideradas simples para os mais jovens podem se tornar frustrantes na perspectiva desses indivíduos (ANJOS; GONTIJO, 2015).

O smartphone deixou de ser apenas uma ferramenta de comunicação na atualidade, ou seja, foram aprimoradas e agregadas a esse aparelho outras funcionalidades. Tantas tecnologias acabam tornando esse aparelho um pouco mais difícil de ser utilizada pela pessoa idosa. Anjos e Gontijo (2015) apontam em sua pesquisa que alguns modelos, que visam a acessibilidade de forma mais simplificada, começaram a chegar ao Brasil em 2010. Foi criado um celular que possui teclas maiores, deixando os números mais visíveis e com botões laterais que ao serem pressionados, acionam alguns comandos básicos do aparelho. Mas para quem procura uma ferramenta mais tecnológica e com mais recursos, esses modelos não conseguem suprir as necessidades.

Importante levar em consideração, segundo R. Santos e Almêda (2017), que iniciativas voltadas para inclusão digital da pessoa idosa são formas de oportunizar, a esse público, usufruir de todos os benefícios que as tecnologias da informação e comunicação podem oferecer. Nesta perspectiva, também é preciso considerar aspectos sociais, produção de novos conhecimentos, acesso facilitado e domínio das novas ferramentas digitais.

Três perguntas dissertativas também foram acrescentadas ao questionário com o intuito de compreender-se os significados relacionados ao uso do smartphone na vida dos idosos que participaram da pesquisa. Todas as respostas foram analisadas de forma individual para que posteriormente fosse possível agrupar as respostas semelhantes em três categorias por questão, e dessa forma incluí-las para receberem um tratamento estatístico no software SPSS.

A Tabela 5 representa as atitudes e sentimentos em relação às dificuldades de utilizar o smartphone.

Tabela 5 – Ações e sentimentos em relação as dificuldades de ter um Smartphone.

	Respostas		Porcentagem de casos
	Nº	Porcentagem	
Pede ajuda para outra pessoa, busca sempre aprender	40	50,6%	57,1%
Sente-se desconfortável, impotente em certos momentos, por não saber lidar com o aparelho	28	35,4%	40,0%
Sensação de frustração gera ansiedade no indivíduo	11	13,9%	15,7%
Total	79	100,0%	112,9%

Fonte: Elaborada pelas autoras a partir dos dados coletados, 2019.

Conforme a tabela acima, mais da metade (50,6%) dos pesquisados busca pedir ajuda quando sente alguma dificuldade em usar o aparelho. Outros 35,4% são acometidos por um sentimento de desconforto e impotência por não dominarem bem a tecnologia. Ainda, 13,9% afirmaram que esse fato desperta sentimento de frustração e ansiedade.

O smartphone é visto de forma positiva por 45,8% dos pesquisados, estes afirmaram que o aparelho era muito bom, ótimo e maravilhoso. A inserção no mundo digital permitiu que esses indivíduos assumissem para si um novo espaço, e a inclusão automaticamente concedeu um papel mais participativo a eles, atribuindo novos sentidos e formas de enxergar as tecnologias.

O termo “facilidade” apareceu de forma relevante, descrevendo que o aparelho torna a vida das pessoas mais fácil, pois oferece muitas funções e aplicativos que permitem uma comunicação mais rápida. O acesso à informação, fazer compras, marcar encontros com amigos, consultas médicas, entre outras. Alguns foram objetivos em sua resposta e optaram por não justificar a questão.

Em relação à afirmação de que é um aparelho útil para diversas situações, alguns argumentos foram apontados. Alguns afirmaram que embora não utilizem os aplicativos, como por exemplo, as redes sociais, o fato de receber ligações e fazê-las já torna o aparelho uma ferramenta muito benéfica e indispensável.

Na Tabela 6 serão apresentados os dados que fazem referência ao significado do smartphone na vida dos idosos.

Tabela 6 – Significado do Smartphone para os idosos.

	Respostas		Porcentagem de casos
	Nº	Porcentagem	
Acesso a comunicação e informação	46	52,3%	59,0%
Facilidade	32	36,4%	41,0%
Dependência	10	11,4%	12,8%
Total	88	100,0%	112,8%

Fonte: Elaborada pelas autoras a partir dos dados coletados, 2019.

O acesso à comunicação e à informação foi apontado por 52,3% dos pesquisados. Esses dois itens, são considerados a ponte entre o isolamento e a atividade social, contribuindo de forma muito significativa para a liberdade virtual dos idosos. É através do falar, ouvir e da linguagem que esse processo de inclusão acontece, pois possibilita aos mais velhos interagir, buscar novos

conhecimentos, formar vínculos afetivos e relacionamentos produtivos com outras pessoas no meio em que estão inseridos (COUTINHO *et al.*, 2018).

Entre as respostas dos idosos que mencionaram o acesso à comunicação e à informação através do smartphone, eles podem conversar com os filhos que estão longe para amenizar a saudade. Também recebem muitas notícias e informações sobre diversos assuntos e isso, ao mesmo tempo em que é visto como algo positivo, também foi mencionado como motivo de não poder confiar em tudo que se recebe ou lê, visto que existem muitas informações e notícias falsas.

A palavra “facilidade” voltou a aparecer nesta questão, com 36,4% das respostas. O smartphone pode contribuir para atividades da vida cotidiana possibilitando, aos mais velhos, maior independência em todos os sentidos. Em relação à dependência mencionada pelos participantes, 11,4% perceberam o aparelho como uma ferramenta essencial. Muitos já se veem dependentes, afirmando não conseguirem ficar sem utilizar essa tecnologia.

Esse tema é pertinente quando levamos em consideração que o grupo pesquisado não nasceu em meio à propagação das tecnologias. Mesmo que para eles seja algo relativamente recente, se comparado ao público mais jovem, o smartphone já causa um grau significativo de dependência. Alguns estudos vêm sendo desenvolvidos e registram que apesar dos grandes benefícios advindos das inovações tecnológicas, existem efeitos negativos que pouco são discutidos e que estão ligados ao aprisionamento e à dependência das pessoas (OLIVEIRA *et al.*, 2017).

O problema não é a tecnologia em si, mas o uso que se faz a partir dela. Já existe um termo específico para quem utiliza de forma obsessiva o smartphone e o computador, este se chama “nomofobia”. Surgiu na Inglaterra, cujo significado é o medo ou angústia de ficar impossibilitado de se comunicar por meios virtuais (KING; NARDI; CARDOSO, 2014). A tecnologia tem o importante papel de atuar como facilitadora na vida das pessoas, mas os excessos também podem acabar se tornando fatores prejudiciais.

Alguns participantes escreveram que “não vivem sem”, o que nos permite compreender que o aparelho tem um significado muito forte na vida dessas pessoas quando levado em consideração que em muitos casos, esse é o único recurso que as permite contatar familiares, buscar informações, atualizações, divertir-se e passar o tempo.

Os dados da pesquisa apontaram que, na amostra coletada, há uma porcentagem de pessoas que não possui smartphone, o que corresponde a 12% dos pesquisados. Em contraste com esse número, praticamente a mesma porcentagem (11,4%) alegou estar dependente do mesmo. Ou seja, esses indivíduos estão inseridos em contextos tecnológicos completamente diferentes, o que pode ser um grande desencadeador para novos estudos nessa área.

4 Conclusão

A presente pesquisa possibilitou a compreensão mais clara de como as pessoas com mais de sessenta anos de idade se relacionam com o smartphone. Foi possível averiguar que a maioria dos idosos possui seu próprio aparelho e que a escolaridade não está relacionada ao fato de eles o possuírem ou não. Embora essa tecnologia esteja avançando cada dia mais, uma parcela significativa da população que tem seu próprio smartphone não utiliza todos os aplicativos e ferramentas, limita-se apenas a fazer ligações.

Embora a grande maioria faça uso de seu aparelho há mais de cinco anos, conclui-se que existem dificuldades em manusear o mesmo e que muitos indivíduos buscam procurar ajuda para aprender a utilizá-lo e se atualizar. O fato de os mesmos não terem nascido em meio aos avanços tecnológicos, quando comparado aos jovens, foi um dos fatores que apareceu com bastante força nos resultados. Seria de grande relevância para esse público, as empresas pensarem em criar tecnologias mais acessíveis para pessoas a partir dos 60 anos, promovendo soluções inteligentes, que possibilitassem o manuseio e aprendizado de forma mais simplificada.

No que se refere aos significados atribuídos ao smartphone, o acesso à informação e à comunicação foi um fator que ganhou destaque nas respostas. Para eles, o aparelho permite realizar muitas atividades, buscar conteúdos de seu interesse, comunicar-se com familiares e amigos. O smartphone se apresenta como um recurso facilitador na vida dessas pessoas, possibilitando às mesmas um espaço de inserção cada vez maior ao mundo das tecnologias.

Por fim, deve ser ressaltado que estudos recentes sobre o uso do smartphone por pessoas com mais idade ainda são escassos. O aumento da população com mais de sessenta anos vem sendo significativo e o uso das tecnologias utilizadas por ela também. Espera-se que estudos como este possam instigar novos pesquisadores a buscar mais informações neste campo do conhecimento, proporcionando maior inclusão do público idoso às novas tecnologias e, conseqüentemente, trazendo qualidade para a vida dessas pessoas.

DIGITAL INCLUSION OF SENIORS: THE (ICTS) AND THE USE OF THE SMARTPHONE

abstract

Human aging is a phenomenon that has been growing on a global scale and constitutes an event that has drawn attention in recent years. Another very relevant factor in contemporaneity are the Information and Communication Technologies (ICTs) that allow us to question what are the meanings attributed by the elderly to these technologies, considering the use of smartphones. The present study aims to understand how the elderly use and relate to this device. This is a quantitative study, in which data collection was carried out by applying questionnaires to 100 people over sixty years old, participants of socialization groups in a city in the countryside of Rio Grande do Sul. The data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25, enabling analysis by using descriptive statistics. The research made it possible to understand how the elderly relate to this technology, the difficulties of insertion in a connected world, and the limitations they present when handling their smartphone. The applications most used by this researched category were also listed, contemplating during the discussion the benefits of using ICTs and the feelings that affect these elderly people.

keywords

Digital inclusion. Human aging. Information technologies. Smartphone.

referências

AMORIM, Diane Nogueira Paranhos *et al.* Aplicativos móveis para a saúde e o cuidado de idosos. *Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 1, p. 58-71, jan./mar. 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.29397/reciis.v12i1.1365>. Acesso em: 20 maio 2019.

ANDRADE, Anklma do Nascimento *et al.* Percepção de idosos sobre grupo de convivência: estudo na cidade de Cajazeiras-PB. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, Rio de Janeiro, v. 17, n. 1, p. 39-48, mar. 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-98232014000100039&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 15 abr. 2019.

ANJOS, Thaiana Pereira dos; GONTIJO, Leila Amaral. Recomendações de usabilidade e acessibilidade para interface de telefone celular visando o público idoso. *Production*, São Paulo, v. 25, n. 4, p. 791-811, dez. 2015. Disponível em: <https://www.prod.org.br/article/10.1590/0103-6513.091312/pdf/production-25-4-791.pdf>. Acesso em: 12 abr. 2019.

BARRETO, Madson Alan Maximiano; FERMOSELI, André Fernando de Oliveira. Prevalência de ansiedade e depressão em idosos de baixa escolaridade em Maceió/AL. *Psicologia Saúde & Doenças*, Lisboa, v. 18, n. 3, p. 801-813, dez. 2017. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36254714014>. Acesso em: 12 mar. 2019.

BATISTA, Marina Picazzio Perez *et al.* Utilização no cotidiano de tecnologias da informação e comunicação por idosos participantes da Universidade Aberta da Terceira Idade da Universidade de São Paulo. *Revista Kairós Gerontologia*, São Paulo, v. 18, n. 4, p. 405-426, out./dez. 2015. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/kairós/article/view/30257/20930>. Acesso em: 22 mar. 2019.

BRASIL. Estatuto do idoso. *Lei nº 10741, de 1º de outubro de 2003*. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [2003]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm. Acesso em: 15 mar. 2019.

COUTINHO, Angelina Travassos de Queiróz *et al.* Comunicação social e independência funcional em idosos de comunidade coberta pela estratégia saúde da família. *Revista CEFAC*, São Paulo, v. 20, n. 3, p. 363-373, maio. 2018. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-18462018000300363&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 10 abr. 2019.

FERREIRA, Michelle Cristina; TEIXEIRA, Karla Maria Damiano. O uso das redes sociais virtuais pelos idosos. *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, Porto Alegre, v. 22, n. 3, p. 153-167, dez. 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.22456/2316-2171.74595>. Acesso em: 5 mar. 2019.

FERREIRA, Pedro Moura. Envelhecimento e direitos humanos. *CONJECTURA: filosofia e educação*, Caxias do Sul, v. 20, n. Especial, p. 183-197, 2015. http://www.ucs.br/etc/revistas/index.php/conjectura/article/view/3656/pdf_441. Acesso em: 15 maio 2019.

GOUVEIA, Odília Maria Rocha; MATOS, Alice Delerue; SCHOUTEN, Maria Johanna. Redes sociais e qualidade de vida dos idosos: uma revisão e análise crítica da literatura. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, Rio de Janeiro, v. 19, n. 6, p. 1030-1040, nov./dez. 2016. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=403849869016>. Acesso em: 13 mar. 2019.

KING, Anna Lucia Spear; NARDI, Antonio Egidio; CARDOSO, Adriana (org.). *NOMOFOBIA*. Dependência do computador, internet, redes sociais? Dependência do telefone celular? O impacto das novas tecnologias no cotidiano dos indivíduos. São Paulo: Atheneu, 2014.

LEMOS, André. Cibercultura e Mobilidade: a Era da Conexão. *Razón Y Palabra*, Estado de México, v. 22, n. 1, p. 107-133, mar. 2018. Disponível em: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n41/alemos.html>. Acesso em: 12 nov. 2018.

NERI, Anita Liberalesso; CACHIONI, Meire. Educação Velhice bem-sucedida no contexto das universidades da terceira idade. In: NERI, Anita Liberalesso; YASSUDA, Mônica Sanches (org.). *Velhice Bem-Sucedida: aspectos afetivos e cognitivos*. São Paulo: Papyrus, 1999. p. 51-70.

OLIVEIRA, Thyciane Santos *et al.* Cadê meu celular? Uma análise da nomofobia no ambiente organizacional. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 57, n. 6, p. 634-635, dez. 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902017000600634&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 16 abr. 2019.

REIS, Rayssa Luna Rodrigues. *Benefícios da inclusão digital na vida da pessoa idosa: revisão de literatura*. 2017. 23 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Saúde da Pessoa Idosa) – Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2017. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/20627/1/2017_RayssaLunaRodriguesReis.pdf. Acesso em: 9 nov. 2018.

SANTOS, Paloma Ariana dos *et al.* A percepção do idoso sobre a comunicação no processo de envelhecimento. *Audiology: Communication Research*, São Paulo, v. 24, n. 2058, p. 1-8, jun. 2019. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2317-64312019000100312&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 18 jun. 2019.

SANTOS, Raimunda Fernanda dos; ALMÊDA, Kleyber Araújo. O Envelhecimento Humano e a Inclusão Digital: análise do uso das ferramentas tecnológicas pelos idosos. *Ciência da Informação em Revista*, Maceió, v. 4, n. 2, p. 59-68, set. 2017. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/3146/2667>. Acesso em: 15 out. 2018.

SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA. *Qual é a diferença entre smartphone e celular?* Manaus, jun. 2021. Disponível em: <https://www.samsung.com/br/support/mobile-devices/what-is-the-difference-between-smartphone-and-mobile-phone/>. Acesso em: 10 dez. 2021.

SCHWANKE, Carla Helena Augustin. As oficinas de inclusão digital do projeto Potencialidade: ontem, hoje e amanhã. In: FERREIRA, Anderson Jackle *et al.* *Inclusão digital de idosos: a descoberta de um novo mundo*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008. p. 19-24.

SOUZA, Juliana Jesus de; SALES, Márcia Barros de. Tecnologias da informação e comunicação, smartphones e usuários idosos: uma revisão integrativa à luz das teorias sociológicas do envelhecimento. *Revista Kairós Gerontologia*, São Paulo, v. 19, n. 4, p. 131-154, 2016. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/31957/22141>. Acesso em: 25 abr. 2019.

ZANELA, Fernanda Benevides; JUNIOR, Roberto dos Santos Bartholo; NAVEIRO, Ricardo Manfredi. Análise do uso de telefones celulares: o caso da população idosa. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 30., 2010, São Paulo. *Anais* [...]. São Paulo: ENEGEP, 2010. p. 1-14. Disponível em: https://abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_tn_stp_117_765_15468.pdf. Acesso em: 12 abr. 2019.

Data de Submissão: 09/09/2019

Data de Aprovação: 16/02/2022