

A família como rede de apoio na aprendizagem do uso de smartphones por idosos

The family as a support network in the digital inclusion of older people

Paula Vano Ivorra¹, Julia Carvalho Gutzeit¹, Isabela Vinharski Scheidt¹, Lilian Dias Bernardo¹, Taiuani Marquine Raymundo¹✉



O objetivo foi analisar, na visão dos idosos participantes de um projeto de inclusão digital e de seus familiares, os pontos de influência que a relação e/ou o apoio familiar geram no processo de inclusão digital dos idosos, dando enfoque se estes podem servir como estímulos e suportes positivos ou negativos. Estudo observacional, exploratório, descritivo, longitudinal com abordagem qualitativa. Foram incluídos no estudo as pessoas idosas – participantes de um projeto de inclusão digital – e seus familiares. Instrumentos de coleta de dados: questionário socioeconômico, grupo focal antes e após a oficina de inclusão digital, questionário sobre a percepção dos idosos da influência de seus familiares em seu processo de inclusão digital e sobre a percepção dos familiares sobre sua influência no processo de inclusão digital dos idosos. A análise foi realizada por meio da técnica de análise de conteúdo. Participaram 20 idosos, em sua maioria aposentados (85%), casados (55%), e com ensino superior (50%). A maioria dos participantes afirmaram ter o familiar como a primeira opção para sanar dúvidas, mas relataram que o familiar não tem tempo e ao invés de ensiná-los, faz por eles. Os familiares apontaram que são pacientes, mas que não sabem qual a melhor forma para ensinar seus entes. Foi possível notar a não conscientização do familiar sobre quais as dificuldades que os idosos enfrentam e a importância da presença destes no processo de inclusão digital.

Idoso. Família. Inclusão digital. Aprendizagem.

The purpose is to analyze, in the view of older people, participants in a digital inclusion project, and their families, the points of influence that the relationship and/or family support generate in the process of digital inclusion of older people, focusing on whether these can serve as positive or negative stimuli and support. An observational, exploratory, descriptive, longitudinal study with a qualitative approach. Older people - participants in a digital inclusion project - and their families were included in the study. Instruments of data collection used: socioeconomic questionnaire, a focus group before and after the digital inclusion workshop, a questionnaire about the elderly's perception regarding their families' influence on their digital inclusion process, and a questionnaire applied to the families about their perception regarding their own influence on the elderly's digital inclusion process. The data analysis was performed using the content analysis technique. Twenty elderly people participated, most of them were retired (85%), married (55%), and with higher education (50%). Most of the participants stated that family member is the first option to solve doubts but also reported that the family member doesn't have time, and instead of teaching them, they usually do it for them. Family members pointed out that they are patient but don't know how to teach them properly. It is possible to note that the family members are not aware of the difficulties that the elderly face nor the importance of their presence throughout the process of digital inclusion.

Aged. Family. Digital inclusion. Learning.

Introdução

O avanço tecnológico possibilitou o surgimento de diversos dispositivos digitais que rapidamente se tornaram parte da vida cotidiana das pessoas, independente de faixa etária. O uso das tecnologias, muitas vezes associado ao acesso à internet, resulta em maior facilidade e agilidade na comunicação (AOTA, 2020), proporciona acesso às informações, permite fazer uso de serviços, adquirir produtos, realizar inúmeras atividades de forma remota (seja para entretenimento ou para realizar tarefas de gerenciamento de atividades domésticas) e podem atuar como facilitadores para a interação social. Portanto, estar inserido no mundo digital tem, crescentemente, se tornado uma das características comuns à vida moderna (DAMODARAN; SANDHU, 2016). No entanto, chama a atenção que, na busca pelo uso e conhecimentos das novas tecnologias, a população idosa ainda tem encontrado barreiras e dificuldades em seu manuseio e na compreensão do seu funcionamento (CÁCERES; CHAPARRO, 2019).

Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística mostram que, entre o ano de 2018 a 2019, o Brasil teve um crescimento de 3,6% no uso da internet em residências. O grupo de pessoas de 60 anos passou de 38,7% de acessos no ano de 2018 para 45,0% em 2019. Mesmo com o crescimento, a revisão de literatura sistemática de Cáceres e Chaparro (2019) aponta quatro principais obstáculos que as faixas etárias mais avançadas vivenciam ao lidar com as novas tecnologias, representadas pelo declínio funcional decorrente da idade, a complexidade da própria tecnologia (interface, sistema e multifuncionalidade), a atitude das pessoas idosas diante dos dispositivos tecnológicos e a falta de prática de ensino e suporte para a aprendizagem no uso das tecnologias.

Apesar das inúmeras dificuldades em relação ao seu uso, é inegável que as Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) trazem benefícios no dia a dia de quem as utiliza, especialmente por oferecer funcionalidades que vão além da comunicação entre os indivíduos, e proporcionar maior autonomia e independência dessas pessoas. O processo de alfabetização e letramento digital promove a possibilidade de utilizar o aprendizado em áreas novas, ou na busca do melhor desenvolvimento nas atividades cotidianas. Nesse processo, é necessário partir do conhecimento de funções básicas do smartphone como ligar e desligar o dispositivo, fazer chamadas, ler mensagens, identificar ícones, para que a população idosa tenha mais informação sobre saúde, direito, e serviços sociais (TSAI; SHILLAIR; COTTEN; 2017), além de possibilitar a redução do impacto do distanciamento físico por meio da comunicação com familiares e amigos (PASQUALOTTI, 2008).

Ademais, ao ingressar em atividades de aprendizado, o aprendiz idoso entra em contato com alguns fatores vivenciados em diferentes etapas do processo de aprendizado. A dimensão socioeducativa com o desenvolvimento das relações sociais, o lazer completando seu tempo livre, o aspecto compensatório com a realização de um sonho antigo, o âmbito emancipatório com a maior autonomia, a atualização ao acompanhar às mudanças do mundo e a manutenção das capacidades cognitivas (DOLL, 2016).

Ao ofertar atividades educacionais para idosos deve-se considerar fatores que agem no resultado do aprendizado e na generalização das atividades para outros campos, além da sala de formação. Tendo que o grupo pode revelar uma grande heterogeneidade em relação a contextos e aspectos pessoais

(experiências de vida e conhecimentos), há a importância de que os educadores avaliem o local onde ofertarão o conteúdo, qual o melhor momento, quais equipamentos serão utilizados e ofertar materiais analógicos que o aluno possa ter, como material de apoio e/ou a própria disponibilidade para resolução de dúvidas (RAYMUNDO; GIL; BERNARDO, 2019).

Em pesquisa feita com intuito de coletar quais características o monitor em programas de letramento digital deve apresentar, do ponto de vista dos idosos, afirma a importância das qualidades humanas em toda a metodologia a ser usada, sendo a calma a qualidade mais repetida nos resultados. Conclusão que destaca também a importância dos aspectos humanos ao realizar o papel de instrutor (FLAUZINO, 2020).

Ressalta-se que o apoio social se configura como um aspecto fundamental para a inclusão digital (DAMODARAN; SANDHU, 2016), uma vez que a estrutura familiar e/ou os amigos podem viabilizar a redução de barreiras ou dificuldades em que a pessoa idosa poderá encontrar neste processo. Por meio da solidariedade intergeracional, as pessoas mais velhas são estimuladas a ter acesso à tecnologia, podem ter a oportunidade de aprender sobre as novas tecnologias e isto favorece a intensificação do uso e incorporação destes dispositivos em seus cotidianos. Tsai, Shillair e Cotten (2017), no seu estudo realizado nos Estados Unidos, apontaram que a presença do familiar no estágio inicial do uso da tecnologia por idosos é um dos fatores que mais contribuem para a inclusão digital. Para os autores, em mais da metade dos casos, são os familiares que fornecem o aparelho e que, por muitas vezes, auxiliam o idoso no uso.

Observa-se também que o familiar é um ponto de segurança nos momentos de dificuldade, especialmente quando algo ocorre de modo inesperado. O idoso que possui apoio dos familiares, amigos ou vizinhos sente-se mais confiante para colocar em prática os novos aprendizados. Por sua vez, aqueles que não possuem uma relação próxima com familiares, apresentam mais dificuldade para chegar ao mesmo nível de aprendizagem (TSAI; SHILLAIR; COTTEN, 2017).

Assim, o propósito deste estudo foi analisar, na visão dos idosos participantes de um projeto de inclusão digital e de seus familiares, os pontos de influência que a relação e/ou o apoio familiar geram no processo de inclusão digital dos idosos, dando enfoque se estes podem servir como estímulos e suportes positivos ou negativos.

Materiais e métodos

Trata-se de um estudo observacional, exploratório, descritivo, longitudinal com abordagem qualitativa. Foram incluídos no estudo as pessoas idosas – participantes de um projeto de inclusão digital – e seus familiares. Os participantes que aceitaram participar da pesquisa assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Paraná, parecer 4.751.660.

O projeto em questão tem como foco atender idosos da comunidade que buscam pelo conhecimento e utilização independente de smartphones. O projeto tem como filosofia a abordagem centrada no cliente, pois as necessidades e interesses de cada participante são considerados como central para a tomada de decisões sobre as conduções dos encontros.

Sendo assim, as aulas são desenvolvidas de acordo com os interesses apresentados pelos idosos. São realizados 12 encontros com duração de 90 minutos cada.

Neste estudo, a coleta de dados junto aos idosos foi dividida em três etapas. Primeira: anteriormente ao início das sessões do projeto destinadas ao ensino do uso do smartphone os idosos foram convidados a responder dois questionários, sendo um referente à caracterização da amostra e o outro à investigação da percepção dos idosos sobre a influência dos familiares no processo de uso e aprendizagem de tecnologias por idosos (composto por sete questões abertas, não estruturadas, em que no qual o idoso era estimulado a relatar sobre sua relação com a tecnologia, e o papel da família no processo inicial de inclusão digital). Segunda: na primeira sessão foi realizado um grupo focal que teve como objetivo identificar os motivos que levaram os idosos a se inscreverem no projeto, a importância que atribuem à tecnologia, o suporte e o apoio da família no processo de inclusão digital, assim como a identificação de barreiras e facilitadores que influenciam o uso de tecnologias. Terceira: para finalizar as coletas de dados junto aos idosos, no último encontro (12ª sessão) foi realizado o segundo grupo que, além de resgatar temas e discussões do primeiro encontro, abordou também os resultados alcançados e benefícios percebidos advindos das aulas sobre como utilizar smartphone.

Por sua vez, na coleta de dados junto aos familiares dos idosos, foi aplicado um questionário para identificar as percepções sobre suas influências no processo de uso e aprendizagem de tecnologia dos idosos. O recrutamento dessas pessoas se deu por contato telefônico e/ou mensagem via aplicativo *WhatsApp*®. Para estes, era realizada uma entrevista semiestruturada, em um único momento durante a realização das oficinas, para abordar o ponto de vista do familiar e a importância que estes dão ao uso de aparelhos tecnológicos pelos idosos e como eles se relacionam com as pessoas idosas neste processo de aprendizagem.

Todos os dados qualitativos foram gravados e transcritos na íntegra. Para análise dos dados, foi feita estatística descritiva para a caracterização da amostra e, para os dados qualitativos, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo de Bardin (2011).

Resultados

Participaram deste estudo 20 pessoas idosas, com idade entre 60 e 85 anos (média 70,4 anos, $\pm 5,42$). Os participantes, em sua maioria, eram do sexo feminino (65%), aposentados (85%), e viviam com outras pessoas (60%). Apresentaram renda familiar variada e metade dos participantes tinham ensino superior completo (Tabela 1).

Tabela 1 | Caracterização sociodemográfica dos participantes do estudo (n=20)

Variável	n	%
Sexo		
Feminino	13	65
Masculino	7	35
Faixa etária		
60 a 69 anos	10	50
70 a 79 anos	9	45
80 anos ou mais	1	5
Escolaridade		
Sem estudo	1	5
Ensino fundamental*	2	10
Ensino médio*	7	35
Ensino superior*	10	50
Ocupação		
Aposentado	17	85
Dona de casa	2	10
Pensionista	1	5
Estado civil		
Casado (a)	11	55
Viúvo(a)	2	10
Outro	7	35
Vive com		
Sozinho(a)	8	40
Acompanhado(a)	12	60
Renda familiar		
Até R\$ 1.300,00	3	15
Até R\$ 2.600,00	4	20
Até R\$3.900,00	4	20
Até R\$ 5.200,00	1	5
Até R\$ 6.500,00	1	5
Acima de R\$ 6.500,00	7	35

Nota: *Completo ou incompleto. Fonte: autoria própria.

No que concerne aos familiares, 13 aceitaram participar do estudo. Dos participantes, 9 eram filhos dos idosos, três sobrinhos e um cônjuge. A maioria (n=12) respondeu às perguntas se referindo a um único participante que tinham convivência e somente um familiar relatou sobre sua relação com dois idosos (pai e mãe que participavam do projeto de inclusão digital).

Na análise dos dados qualitativos coletados junto às pessoas idosas, 18 categorias temáticas foram elencadas. As quatro primeiras categorias identificadas nos relatos apontaram para os aspectos motivadores para a inclusão digital com reconhecimento da utilidade do dispositivo móvel, a relação da diáde (idoso-familiar) e a percepção sobre a aprendizagem.

Durante a realização do primeiro grupo focal foi possível observar que os idosos demonstram uma motivação intrínseca para a aprendizagem, uma vez que a maioria buscou participar do projeto por iniciativa própria, seja pela necessidade de se manterem atualizados ou por exigências do trabalho. Havia um desejo por facilitar a comunicação, especialmente com os familiares, assim como necessidade em adquirir independência para o uso do aparelho, com o objetivo de evitar solicitar suporte social nos momentos em que vivenciasse dificuldades para o uso. As falas a seguir ilustram o

reconhecimento da utilidade desses dispositivos móveis que culminam na busca pelo letramento digital:

Ah, porque a gente se comunica com o filho que tá no trabalho, com os amigos (...) Precisa mandar dar um recado, uma mensagem, é um meio de comunicação muito bom que a gente tem, em qualquer lugar dentro de casa ou fora de casa (participante nº 6, sexo feminino, 71 anos).

Porque a gente aprende, a gente tá interagindo com a família, com os demais, ganha amizade aqui, as pessoas que estão monitorando e ajudando aqui também ganham mais conhecimento (participante nº 12, sexo masculino, 64 anos).

(...) Eu por exemplo eu tive uma queda dentro de casa e eu percebi que eu ia perder os sentidos, mas eu por sorte o celular estava perto e eu tive sorte de pedir socorro e tá tudo acessível, mesmo o pouco que eu sei (...) (participante nº 17, sexo feminino, 68 anos)

Na percepção sobre a utilidade das tecnologias, os idosos reconhecem que, mesmo tendo interesse em se incluir digitalmente, seu uso de forma não equilibrada, pode trazer consequências negativas para as relações sociais, promovendo distanciamento entre as pessoas, mesmo se estiverem no mesmo ambiente físico, como demonstrado nas seguintes falas:

(...) Na hora do almoço, está todo mundo com o telefone e aí ninguém conversa mais. (...) Então eu me polio para não ficar assim. Eu não quero ficar assim numa dependência total do telefone (...)” (participante nº 2, sexo feminino, 85 anos).

“Eu acho que como a gente ampliou o espectro de pessoas que a gente atinge, que a gente fala, (...) você não dá muito tempo para aquela pessoa. (...) há menos empatia, há menos simpatia e há menos comunicação verdadeira com o outro.” (participante nº 3, sexo feminino, 66 anos).

Na busca pela inclusão digital, além dos aspectos motivacionais, o apoio familiar aparece como um pilar que contribui positivamente para o letramento digital. Apenas três idosos informaram não possuir rede de apoio para auxiliar no uso das novas tecnologias. Assim, a maioria dos participantes (n=17) confirmaram possuir auxílio do familiar para sanar as dúvidas.

No entanto, muitas vezes, o suporte não era considerado pelos idosos como adequado, pois informavam que os familiares ou amigos possuíam pouco tempo disponível para a ajuda (n=9), ou falta de paciência para ensinar (n=9). Para além das razões apontadas, a falta de didática ou de cooperação aparecem como comportamentos negativos dos familiares ao tentarem ensinar os idosos a usar o telefone celular:

“(...) as pessoas, eles não têm paciência. Porque não adianta falar uma vez. Terminou de falar, a gente já não sabe e eles não tem aquela... aquele... aquela boa vontade ou tolerância de repetir. Para eles é enfadonha, e é. Só que pra nós tem que ser devagar.” (participante nº 17, sexo feminino, 68 anos).

“No caso do meu filho, ele já sabe demais. Ele trabalha no computador direto. Então, aquilo que eu não sei, para ele não é nada. Ele, ele acha assim que ele falando, de repente,

assim, eu já entendo tudo, eu já faço também.” (participante nº 6, sexo feminino, 71 anos).

Assim, estas ações podem contribuir para um desestímulo à aprendizagem e ao abandono das tecnologias. Nesses casos, o incentivo à participação de projetos de inclusão digital parece ser uma saída para aqueles familiares em que não conseguem dar um suporte “ideal” que auxiliaria na participação em um mundo digitalizado, conforme o depoimento de um dos idosos participantes da pesquisa e de um familiar:

“O meu filho, sempre me apoiou. Ele nunca teve paciência de me ensinar nada, nunca teve tempo. (...) ele me incentivou bastante a fazer os cursos. Todo o curso que aparecer, é pra mim fazer. Sair de casa e fazer o curso. Não é para ficar em casa não! Esse é o incentivo que ele sempre me deu.” (participante nº 6, sexo feminino, 71 anos).

“Sim, acredito que é positivo [participar do projeto de inclusão digital], pois o ajudará bastante, pois não tenho muito tempo para poder ensinar como gostaria.” (familiar do participante nº 9, sexo feminino).

Do ponto de vista do familiar, eles acreditavam que os idosos utilizavam praticamente todas as funções do smartphone (n=7) ou somente para determinados aplicativos (n=4), como WhatsApp e Facebook, ou para ligações (n=3). Na investigação da aprendizagem, a maioria dos familiares (n=10) consideraram que os idosos possuem capacidade e facilidade para novos aprendizados, considerando-os persistentes e motivados no processo de ensino e aprendizagem.

“A minha mãe não tem insegurança com ela, não tem dificuldade nenhuma.” (familiar do participante nº 1 e nº 4, sexo feminino).

“Às vezes entende primeira, quando não entende, tento explicar, se a dúvida persiste, falo para ir fuçando o celular que já se adapta e aprende.” (familiar do participante nº 11, sexo feminino).

Essas diferentes considerações sobre o processo de aprendizagem do idoso podem estar relacionadas a questões pessoais de cada sujeito, como conhecimento prévio da tecnologia, habilidades cognitivas e motivação para aprender. Com o envelhecimento é comum que haja mudanças no processo de aprendizado, notando-se variações entre estratégias e condições, e principalmente o tempo adequado para a aprendizagem.

De outra forma, houve relato de percepções (n=2) sobre resistência e/ou inflexibilidade dos idosos que pudessem interferir negativamente em seu processo de aprendizagem, representado pela seguinte fala:

“Sim, na verdade assim eu até tento ensinar para o meu pai, mas ele só fala: (...) Eu daqui a pouco vou esquecer. E a minha mãe, o que ela me pergunta eu explico para ela tranquilamente.” (familiar do participante nº 1 e nº 4, sexo feminino).

A percepção dos familiares sobre o processo de inclusão digital, retratam um olhar (n=10) voltado para a insegurança das pessoas idosas ao lidar com as tecnologias. Para reduzir

estes problemas, os familiares (n=7) afirmaram que incentivam o uso e se mostram disponíveis para sanar dúvidas, dar auxílio ou mediar o aprendizado (n=3). Em contraponto, um dos parentes entrevistados reconhece, que ao ser solicitado para ajuda, que acaba por fazer a função pelo idoso ao invés de ensinar como faz. Dos entrevistados, a maioria se considera paciente durante o suporte (n=10), mas outros reconheceram não ter paciência frente ao pedido de ajuda (n=2) ou falta de cooperação entre eles e os idosos (n=2):

“Bom meu pai e minha mãe um é o vinho e o outro a água. Minha mãe não, não me pede auxílio (...) dificilmente ela me pede ajuda. (...) Meu pai nada (...) se eu mostrar para ele é a mesma coisa que nada. Vai me pedir de novo.” (familiar do participante nº1 e nº4, sexo feminino.).

Em consonância com a percepção dos familiares sobre a segurança para o uso das tecnologias, dados do segundo grupo focal feito com os idosos apontam que as metodologias de ensino adotadas no projeto de inclusão digital foi um aspecto que contribuiu para a maior adesão dos idosos ao uso dos dispositivos móveis.

A importância do uso de técnicas de ensino que utilizam a repetição da tarefa para memorizar e fixar os novos conteúdos aprendidos, contribuem para aumentar a frequência de uso dos Smartphones e aumentar o senso de autoeficácia para o uso, contribuindo para melhorar a segurança no uso, ilustrado nos depoimentos:

“Então, é importante essa repetição. É igual criança, não adianta. Toda coisa nova que a gente vai aprender, precisa repetição, para gente fixar, porque a nossa memória.” (participante nº3, sexo feminino, 66 anos)

“A gente vai se sentindo um pouco mais segura de lidar com o aparelho como totalidade. (...) eu acho que é devido a experiência aqui, essa segurança que a gente vai adquirindo.” (participante nº3, sexo feminino, 66 anos)

À semelhança, os familiares reconhecem a importância de métodos específicos de ensino para o público idoso e expressaram falta de conhecimento pedagógico suficiente para tal encargo, evidenciando a importância da participação de seus familiares em projetos existentes na comunidade e destinados para a alfabetização e letramento digital. Para além desses benefícios, os familiares tiveram a percepção de que a participação nesses espaços educativos, contribuíram para o aumento do leque social, a possibilidade de o idoso manter-se ativo e a oportunidade de compartilhar o conhecimento adquirido, representados nas falas:

“(...) acredito também ser positivos porque é uma forma de estimular a mente, ativar, não deixá-la atrofiada.” (familiar do participante nº6, sexo masculino).

“Ele adquire mais conhecimentos e pode repassar para mim e para as amigas (...)” (familiar do participante nº5, sexo masculino).

Os resultados da pesquisa reforçam que a motivação intrínseca e as interlocuções entre a diáde – familiar e idoso – podem favorecer a inserção no mundo digital, ao incentivar e possibilitar a aprendizagem para o uso das novas tecnologias digitais.

Discussão

Inúmeras dificuldades no uso das tecnologias aparecem como obstáculos para a incorporação da tecnologia no cotidiano das pessoas idosas durante o processo de inclusão digital. A falta de domínio e de conhecimentos sobre a funcionalidade, a insegurança, o medo, a ansiedade e a vergonha aparecem como barreiras a serem superadas. Nesse sentido, o suporte social aparece como fundamental para mitigar ou reduzir as barreiras encontradas.

Tsai, Shillair e Cotten (2017) apontam que há dois tipos de suporte social que os familiares apresentam aos idosos durante o ensino, o inicial e o desenvolvido durante o processo de aprendizagem. Podemos relacionar esses suportes citados pelos autores, com o primeiro contato dos idosos com o aparelho celular, geralmente apresentado por seus familiares, como constatado pelas respostas obtidas no estudo, e em seguida o auxílio prestado frente dificuldades, incluindo o idoso no mundo tecnológico, os afastando assim da parcela excluída digitalmente. O suporte durante o ensino também garante uma disseminação mais fluida de conhecimento e pode ajudar a diminuir a resistência tecnológica pré-instalada no idoso.

Já os casos pertinentes à resistência do idoso para usar tecnologia pode estar associado ao fato de o uso não ser algo desejável para os idosos, mas uma necessidade, e assim estes não demonstram interesse em aprender a usar as TIC. Isso devido a um julgamento de que não vale a pena se dar ao trabalho de aprender algo de difícil compreensão durante esta fase da vida (HOLGERSSON; SÖDERSTRÖM; 2019). Os mesmos autores apontam que o crescimento/força dessa resistência se dá quando, diante das dificuldades, por não saberem como solucionar dúvidas advindas da nova experiência no uso dos aparelhos tecnológicos, os idosos se sentem constrangidos e envergonhados e, somada a ausência de alguém que os auxilie a solucionar e sanar as dúvidas, a frustração e os problemas passam a se fixar durante o processo de inclusão digital.

Ainda assim se ressalta que, mesmo com os pontos negativos abordados anteriormente, sobre os métodos que os familiares e mais jovens usam para passar seu conhecimento, o ensino intergeracional, que ocorre principalmente entre familiares, continua a gerar resultados positivos no processo de inclusão digital, tanto ao estimular o interesse do idoso, como também proporcionar segurança com os que iniciam o contato com as TDIC (CÁCERES, CHAPARRO 2019).

Sabe-se que um processo de aprendizado adequado às necessidades dos idosos potencializa sua experiência com a tecnologia (CARLETO, 2013). O aprendizado também pode ser estimulado pela demonstração de interesse do familiar na hora de ensinar, como apontado por Luijkx, Peek e Wouters (2015). Sendo assim, o familiar demonstrar prontidão frente às dúvidas é um facilitador no processo da aceitação das TIC por parte dos idosos.

Com isso, ressalta-se que para transferência eficaz de seus conhecimentos, além de respeitar o tempo do idoso, também é desejável que quem ensina seja seguro de suas informações, sem adotar uma posição de superioridade, e, então, mantenha o ensino interativo, dando a oportunidade do idoso ser ativo no seu processo de aprendizagem (TAMBUAM; NORMAK, 2019).

Segundo Carioca e Fernandes (2019), o idoso possui consciência de seu papel designado na sociedade digital, mas

ainda é uma posição passível de adaptação. Uma vez que o domínio das TDIC impacta nessa consciência, o idoso terá uma melhora na autoestima relativa à sensação de autossuficiência digital, o que também foi reafirmado por Carleto (2013).

Foram identificadas a impaciência por falta dos familiares e a falha na didática adotada por eles como caráter desmotivador para o idoso. Já a adoção do uso do telefone celular, pelos idosos, para se manterem atualizados e em contato com a família reforça os pontos positivos advindos do uso de aparelhos celulares. A família como a maior rede de apoio durante aprendizado e solução de dúvidas, foram os principais pontos abordados no estudo. Estudo esse que apresentou limitações durante seu desenvolvimento, como a baixa adesão dos familiares, as respostas curtas dadas pelos participantes, tanto idosos como familiares, provavelmente pela escolha de instrumentos de coletas de dados e a escassez de publicações que abordem a influência da família no processo de inclusão digital de idosos. Como ponto positivo, reconhece-se o espaço de participação dos familiares referente ao tema estudado, ampliando o ponto de vista da temática com todos os atores envolvidos.

Considerações finais

Ao analisar as falas dos idosos e familiares, constata-se que o idoso vê no familiar um ponto de amparo durante todo o processo de aprendizado. No entanto, ainda que esses dados se tenham destacado durante a categorização, é visível o contraste de relatos sobre a constante falta de tempo e a falta de explicação sobre os passos que são efetuados durante o uso, uma vez que o familiar muitas vezes realiza às etapas sem dar a devida atenção à necessidade do idoso durante o aprendizado.

Ao considerar as falas dos familiares, os pontos em destaque mostraram que estes estimulam os idosos a usarem o aparelho e a não desistirem frente às dificuldades. Contudo é notável que muitas vezes tentam somente resolver a questão. Já sobre o ensino, apesar da grande maioria afirmar ter paciência, eles reconhecem que não sabem qual a melhor abordagem didática necessária.

Observa-se que devido à falta de discernimento sobre as tribulações que seus entes mais velhos enfrentam, os familiares acabam por ignorar as necessidades que surgem durante o processo de ensino, podendo, assim, desestimular o idoso que está aprendendo.

Sugere-se que pesquisas futuras sejam realizadas no sentido de abordar essa temática com maior abrangência, estimulando participantes, familiares e idosos a desenvolverem e incrementarem suas respostas, para, assim, compreendermos melhor o papel de cada envolvido no processo de inclusão digital.

Referências

AMERICAN OCCUPATIONAL THERAPY ASSOCIATION. *Occupational therapy practice framework: Domain and process*. AMERICAN OCCUPATIONAL THE, 2020.

AZEVEDO, Celiana; PONTE, Cristina. Intergenerational solidarity or intergenerational gap? How elderly people

experience ICT within their family context. *Observatorio (OBS*)*, v. 14, n. 3, 2020.

BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70. 2011. 6 ed. 280p

BERBEL, Neusi Aparecida Navas. A problematização e a aprendizagem baseada em problemas: diferentes termos ou diferentes caminhos? *Interface – Comunicação, Saúde, Educação*, v. 2, n. 2, p.139–54. 1998.

BLASCHKE, Christina M.et al. Ageing and technology: A review of the research literature. *British Journal of Social Work*, v. 39, n. 4, p. 641-656. 2009.

CÁCERES, Roxana Barrantes; CHAPARRO, Angelo Cozzubo. Age for learning, age for teaching: the role of inter-generational, intra-household learning in Internet use by older adults in Latin America. *Information, Communication & Society*, v. 22, n. 2, p. 250-266. 2019.

CARIOCA, Vito; FERNANDES, Ana. Ageing in place e gerontotecnologia. Diálogos emergentes na relação idoso-tecnologia. *Pixel-Bit: Revista de Medios y Educación*, 56, 7-31., 2019.

CARLETO, Daniel Gustavo de Sousa. *Relações intergeracionais de idosos mediadas pelas tecnologias de informação e comunicação*. 2013. Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo.

DAMODARAN, Leela; SANDHU, Jatinder. The role of a social context for ICT learning and support in reducing digital inequalities for older ICT users. *International Journal of Learning Technology*, v. 11, n. 2. 2016.

DOLL, Johannes. A Educação no Processo de envelhecimento. In: FREITAS, Elizabete Viana De; PY, Ligia. (Aut.). *Tratado de Geriatria e Gerontologia*. 4 ed. Rio de Janeiro - RJ: EDITORA GUANABARA KOOGAN LTDA, 2016. p. 3554-3566,

FLAUZINO, Karina de Lima et al. Letramento Digital para Idosos: percepções sobre o ensino-aprendizagem. *Educação & Realidade*, v. 45, 2020.

HOLGERSSON, Jesper; SÖDERSTRÖM, Eva. *Bridging the gap - exploring elderly citizens' perceptions of digital exclusion*. 2019.

IBGE. *Uso de internet, televisão e celular no Brasil*. Disponível em <<https://educa.ibge.gov.br/jovens/materias-especiais/20787-uso-de-internet-televisao-e-celular-no-brasil>>: Acessado: 11 de maio de 2021.

LUIJKX, Katrien; PEEK, Sebastiaan; WOUTERS, Eveline. “Grandma, you should do it—It’s cool” Older Adults and the Role of Family Members in Their Acceptance of Technology. *International journal of environmental research and public health*, v. 12, n. 12, p. 15470-15485, 2015.

PASQUALOTTI, Adriano. *Comunicação, Tecnologia e envelhecimento: significação da interação na era da informação*. 2008. 266 f. Tese (Doutorado em Informática na Educação) - Centro Interdisciplinar de Novas Tecnologias e Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2008.

RAYMUNDO, Taiuani; GIL, Henrique; BERNARDO, Lilian. Desenvolvimento de projetos de inclusão digital para idosos. *Revista de Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, v. 24, n. 3, p. 22-44, 2019.

TAMBAUM, Tiina; NORMAK, Peeter. Teenaged Internet tutors' level of interactivity-by sharing tacit and explicit knowledge with older learners. *European journal for Research on the Education and Learning of Adults*, v. 9, n. 2, p. 229-248, 2018.

TAMBAUM, Tiina. Focussing on tutoring skills instead of learners' disadvantages in teenaged tutors' training for intergenerational learning programmes. *European Journal for Research on the Education and Learning of Adults*, v. 10, n. 3, p. 261-274, 2019.

TSAI, Hsin-yi Sandy; SHILLAIR, Ruth; COTTEN, Shelia R. Social support and “playing around” an examination of how older adults acquire digital literacy with tablet computers. *Journal of Applied Gerontology*, v. 36, n. 1, p. 29-55. 2017.

Apêndice

Reimpressões e permissões

Informações sobre reimpressões e permissões estão disponíveis no site da RBCEH.

Informações da revisão por pares

A RBCEH agradece ao(s) revisor(es) anônimo(s) por sua contribuição na revisão por pares deste trabalho. Relatórios de revisores por pares estão disponíveis no site da RBCEH.

Resumo do relatório

Mais informações sobre o desenho da pesquisa estão disponíveis no site da RBCEH, vinculado a este artigo.

Conflitos de interesses

Os autores declaram não haver conflitos de interesses.

Correspondência

A correspondência e os pedidos de materiais devem ser endereçados a T.M.R. I taiuanimarquine@gmail.com.

Vínculo institucional

¹Universidade Federal do Paraná, Curitiba/PA, Brasil.