

# **INCLUSÃO DIGITAL E SOCIAL - A INCLUSÃO DIGITAL DE PESSOAS COM BAIXO LETRAMENTO**

Andiara Magri Custódio Silva<sup>1</sup>, Mirza Seabra Toschi<sup>2</sup>

Pedagogia, PBIC/UEG, Campus Universitário de Ciências Sócio-Econômicas e Humanas de Anápolis, andiaramagri1@hotmail.com<sup>1</sup>

Docente, Campus Universitário de Ciências Sócio-Econômicas e Humanas, Anápolis-GO<sup>2</sup>

## **INTRODUÇÃO**

A população brasileira vem envelhecendo de forma rápida nos últimos anos (FERNANDES *et al* 2009), levando a aumento do interesse e preocupação com a qualidade de vida de toda população, principalmente dos idosos. Simultâneo a esse aumento da expectativa de vida, a sociedade na Era da Informação vem se tornando cada vez mais complexa e dependente das chamadas Tecnologias da Informação e Comunicação.

Estas variáveis, longevidade combinada com dependência das mídias interativas, vem favorecendo um fenômeno que ficou conhecido com exclusão digital entre os idosos (BEZ *et al*, 2006) e pessoas de baixo letramento, criando neles um provável sentimento de inadequação e desvalia.

As novas tecnologias e a Internet têm causado alterações importantes na sociedade, alterações incorporadas tanto nas atividades de ensino e pesquisa, quanto naquelas voltadas para o mundo do trabalho.

Partindo do pressuposto de que esse novo desenho social altera as demandas sociais, afeta políticas públicas e traz novas situações para se viver melhor e mais feliz, tornou-se relevante o estudo de pessoas idosas e com baixo letramento, buscando entender como estes se desenvolvem nesse mundo repleto de tecnologias. Práticas que antes eram simples e mecânicas, hoje são feitas de forma eletrônica e informatizada, aumentando assim a exclusão para os que já eram excluídos pelo não atendimento aos seus poucos direitos sociais. Com isso, esta pesquisa tem como objetivo entender consequências da exclusão digital sobre um elemento psicológico de grande importância para a qualidade de vida das pessoas, a auto-estima.

A Rede Goiana de Pesquisa em Políticas Públicas e Inclusão Digital (REPPID), da qual fazemos parte, tem por objetivo “unir esforços na perspectiva de produzir e socializar os

conhecimentos relativos às políticas públicas educacionais, de inclusão digital e social, prioritariamente na região Centro Oeste, buscando subsidiar a formulação de tais políticas.”

Para Briggs (2002, apud ROCHA, 2003), a auto-estima se dá por meio de como a pessoa se sente em relação a si próprio, e o quanto ela gosta de si mesma. Ele diz que auto-estima não possui a intenção de se esconder. É um sentimento calmo de auto-respeito, um sentimento do próprio valor. Quando se tem uma boa auto-estima o sujeito já conhece o seu valor.

Neste sentido, Maia (2005) indica as situações que, quando presentes na vida de uma pessoa, são precursoras de uma autoestima negativa: críticas, rejeições, humilhações, abandono, desvalorizações e perdas. Essas são situações com alta frequência entre os idosos e pessoas com baixo letramento.

Para Coopersmith (1981 apud JANEIRO, 2008), a autoestima refere-se à avaliação que a pessoa faz e usualmente mantém em relação a si própria e “reflete uma atitude de aprovação ou desaprovação, indicando a extensão em que o indivíduo acredita em si próprio como capaz, significativo e com valor” (p. 6). Rosenberg (1986) define a autoestima de forma semelhante, referindo-se a esta como uma atitude positiva ou negativa em relação ao *self*, “envolvendo sentimentos de autoaprovação, autorrespeito e autovalorização” (p. 120).

Janeiro (2008) versa que por não se ter uma definição exata do termo autoestima faz-se dessa um conceito necessariamente complexo e de difícil alcance, trata ainda que a maioria dos autores reconhecem que a autoestima se associa a um conjunto de atributos considerados positivos para o bem estar psicológico e a adaptação social.

## **OBJETIVOS**

Este projeto teve como objetivo investigar o componente auto-estima entre os sujeitos da pesquisa no Laboratório de Mídias Interativas e Laboratório Interdisciplinar de Formação de Educadores (LIM/LIFE) da Universidade Estadual de Goiás e a relação com a exclusão digital. Os sujeitos da pesquisa tiveram contato com diferentes mídias, tais como desktop com teclado, notebook, netbook, tablet, smartphone, desktop com tela sensível, para identificarmos com quais destas e em quais modos de uso, são consideradas mais adequadas e fáceis de usar para eles.

## **METODOLOGIA**

A pesquisa buscou investigar as relações entre a exclusão digital e a auto-estima. Assim, foi desenvolvido um estudo com características qualitativas e quantitativas. Com aplicação de Inventários e Escalas com o objetivo de quantificar níveis de auto-estima.

Utilizou-se também de entrevistas semiestruturadas, observação, videogravação dos encontros, registro em fotos, preenchimento de protocolos de registro das ocorrências dos encontros e o acompanhamento pessoal junto aos usuários do LIM/LIFE. O objetivo foi identificar quais são as pistas que os pesquisados empregam para tomarem as decisões quanto à navegação na Internet e o que os levou a tomar este ou aquele caminho, as angústias suscitadas, as estratégias cognitivas utilizadas pelos sujeitos no processamento das informações relevantes sobre si durante as ações.

Esta percepção de identificar as estratégias utilizadas pelos sujeitos no processamento das informações, não se tornou viável, pois o LIM/LIFE teve suas atividades interrompidas, em virtude de reforma no prédio onde se localiza o laboratório. A reforma da unidade da UEG, que era prevista para durar dois meses, se estendeu por um ano, o que impediu que se desse continuidade no processo de investigação.

Foi realizada também uma pesquisa exploratória na região central da cidade de Anápolis, em que foi aplicado questionários junto à população idosa e de baixa escolarização. Estes questionários foram aplicados nos seguintes locais: Praça Americano do Brasil; Centro de Convivência de Idosos; em uma das agências do Banco do Brasil e no Restaurante Cidadão. Com esses dados detectou-se as expectativas que esses segmentos têm em relação a aprender a usar a Internet. O que os respondentes dizem e esperam vai desde usar a rede mundial para distração, lazer, comunicação com familiares e amigos até se informar, que foi o aspecto mais citado e, também ser independente, aprender mais e ajudar no trabalho. Cerca de 60% dos que responderam, disseram que desejam aprender a usar ou aperfeiçoar o uso de computadores, celulares e smartphones. As pessoas que dizem não querer aprender justificam alegando a falta de tempo, a mente fraca, não enxergar direito e ter pouca leitura, como razões da negação aos cursos oferecidos.

A intenção da aplicação do questionário exploratório foi conhecer os interesses desses dois significativos segmentos sociais, os idosos e as pessoas de baixa escolaridade (até fundamental incompleto). As respostas positivas aos questionários não deixam dúvida de que este projeto trouxe benefícios diversos aos quase cinquenta cidadãos atendidos. Tais segmentos são significativos, pois o Brasil e o estado de Goiás ainda convivem com analfabetismo.

As bolsistas do grupo participaram ainda de curso da Intel, em parceria com a Secretaria Estadual de Ciência e Tecnologia do Estado de Goiás (SECTEC – GO), com a iniciativa de trabalhar com a Inclusão Social e Digital com pessoas de baixo letramento, idosos e pessoas com necessidades especiais.

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Os resultados da pesquisa foram internos (ganhos que a equipe e instituição que o desenvolve recebeu com este estudo e com o espaço de aprendizado que o LIM/LIFE proporcionou aos graduandos e bolsistas de iniciação científica e aos mestrandos e professores do MIELT) e externos (podendo oferecer aos elaboradores e executores de políticas públicas de inclusão digital como melhor fazer atendimento à terceira idade).

No decorrer da pesquisa foram apresentados resumos simples e expandidos em eventos acadêmicos, sobretudo os da UEG, como a Jornada de Iniciação Científica da CCSEH, e Congresso de Ensino, Pesquisa e Extensão UEG e também Endipe Nacional em Fortaleza – CE.

Na pesquisa foram realizadas oficinas a fim de compreender e analisar como as diferentes mídias digitais podem beneficiar o público alvo. Percebeu-se que a exclusão digital acaba, por, às vezes, os isolar de um contato mais amplo com familiares e amigos.

Durante as oficinas os sujeitos trouxeram suas dúvidas e vontades acerca das mídias e a partir de seus interesses iniciávamos o trabalho, aproveitando o conhecimento prévio de cada atendido. Foram realizadas oficinas com mais de quarenta idosos, a maioria do Centro de Convivência de Idosos de Anápolis-GO (CCI), com cerca de 20 horas semanais de oficinas.

Houve também desejos distintos e que não estavam ligados ao objetivo da pesquisa, como o fato de muitos não saberem ler e escrever. As bolsistas tiveram que trabalhar esse anseio dos sujeitos, usando o computador para isso. Contamos com a ajuda de professores da pesquisa que colaboraram nessa tarefa e, por isso, foi percebido a importância da leitura e da escrita junto às tecnologias para uma auto valorização do sujeito.

O caso que nos trouxe uma melhor compreensão dos resultados foi de uma senhora que chegou muito deprimida, ela até se emocionou contando sua história, mas com o decorrer das oficinas foi notado a diferença nela, mais sorridente, confiante.

Os ganhos foram percebidos por parte dos realizadores da pesquisa e pelos sujeitos participantes e atendendo ao objetivo proposto que é de perceber os efeitos dessa exclusão digital para esses sujeitos e também perceber o que precisa ser feito para que haja uma mudança e uma inserção desse crescente público na sociedade existente.

Com as oficinas pode-se notar o quanto aprender a usar as tecnologias para melhorar a comunicação com os familiares contribuiu para a autoestima dessas pessoas. Por suas falas e ações percebemos que elas se tornaram mais confiantes, interessadas e valorizadas, pois o fato de ser visto e de ter seus conhecimentos e vivências reconhecidos os deixaram mais seguros durante todo o processo. Os atendidos perceberam que as comunicações atualmente se fazem mediadas por tecnologias digitais e sentiram que poderiam se relacionar mais com os filhos e netos.

Os sujeitos da pesquisa demonstraram individualidades quanto ao manuseio e acesso aos equipamentos, manifestando também interesses distintos. Dentre os principais interesses dos pesquisados podem ser destacados, aprender a ler, tirar fotos, trocar e-mails com família e amigos.

A interação dos bolsistas com os sujeitos da pesquisa foi de grande importância para o desenvolvimento da mesma. Essa proximidade e interesse dos bolsistas pelos sujeitos criou uma relação de troca de aprendizagem, assim ambos os lados saíram enriquecidos e aprimoraram seus conhecimentos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conforme foi citado anteriormente, as atividades do LIM foram interrompidas devido a reforma no prédio da universidade. Esse fato impossibilitou a continuidade dessa pesquisa. No momento da interrupção o projeto encontrava-se dentro do cronograma. Já havia sido feito o levantamento teórico inicial sobre o construto autoestima; a escolha pelo instrumento de quantificação dos níveis de autoestima mais adequado às concepções teóricas abordadas; a seleção dos sujeitos participantes da pesquisa com a aplicação da Escala Fatorial de Ajustamento Emocional/Neuroticismo-EFN; a entrevista inicial com os sujeitos e a primeira aplicação da Escala de autoestima de Rosenberg.

Com a reforma na instituição houve a interrupção das oficinas de inclusão digital, não sendo possível a segunda aplicação da Escala de autoestima de Rosenberg e a segunda entrevista com os sujeitos. Tendo em mãos somente parte dos dados ficou inviável a correlação da inclusão digital com os níveis de autoestima dos sujeitos apontados pelo instrumento de quantificação escolhido e as informações referentes à entrevista.

O objetivo era avaliar se houve variações nos níveis de autoestima de forma individualizada. Comparando os resultados do mesmo sujeito em momentos diferentes – antes e após o término das oficinas de inclusão digital.

Os dados referentes às aplicações da Escala de autoestima de Rosenberg e das entrevistas seriam combinados com a observação dos sujeitos durante as oficinas. Com essa intercorrência resta analisar somente os dados referentes aos relatos das bolsistas participantes do projeto sobre as observações dos sujeitos no decorrer das oficinas sobre a situação de exclusão a que se vê imposto, ao processo de aprendizagem das mídias e a relação desses com sua autoestima.

## **Resultados**

Analisando os relatos das bolsistas participantes da pesquisa pode-se fazer algumas considerações sobre a percepção do idoso quanto à situação de exclusão a que se vê imposto. Segue o relato de uma bolsista:

A gente viu que os idosos percebiam a situação deles de exclusão com relação a como eram vistos pela sociedade, como velhos ultrapassados, de ser vistos como inúteis, que não tem capacidade de produzir mais nada e nem de aprender mais nada, ficava isso claro na fala deles e nas ações também. Mas o que surpreendeu a gente é na questão de tecnologias eu acho que eles só se achavam atrasados. Não parecia ser o que mais importava. Tinham uma desculpa de que não era da minha época e tal. Mas nas relações sociais eles se viam como excluídos sim, por os outros acharem que são inúteis e não podem aprender mais nada. Acho que as oficinas contribuíram porque eles perceberam que podem aprender sim e produzir também, e isso mudou a forma deles se verem. Não que passassem a não passar mais por esse tipo de preconceito, mas mudou a forma deles enxergarem a posição deles dentro da sociedade, mudou o jeito de se relacionar com esse preconceito. Mudou o sentimento, como se dissessem: agora eu to pronto, agora eu consigo.  
(Bolsista A)

A partir desse relato da bolsista participante das oficinas do LIM pode-se afirmar que os idosos que frequentavam as oficinas não percebiam a situação de exclusão digital como nociva a sua noção valorativa. Isso significa que não se sentirem parte integrante do mundo digital parece não afetar a autoestima desses. Apoiam-se na não contemporaneidade com as tecnologias para naturalizar a sua exclusão.

A partir do exposto, pode-se inferir que a relação que se estabelece não seria da exclusão digital com uma baixa autoestima. Mas da inclusão digital com um aumento da autoestima dos idosos.

A relação da inclusão digital com o aumento da autoestima dos idosos merece ser abordada em pesquisas subsequentes. A partir do exposto nesse relato, percebe-se que o aumento da autoestima no processo de inclusão não estaria relacionado com a inclusão em si, mas com uma aprendizagem que rompe com o estereótipo social excludente. Com a

aprendizagem o idoso restauraria a confiança em si mesmo e rompe com esse estereótipo? Romper com esse estereótipo social excludente alteraria a percepção e valorização de si mesmo? Ou esse aumento na autoestima é consequência de um processo de aprendizagem dialógico, no qual a subjetividade do idoso é valorizada promovendo uma prática pedagógica inclusiva? Seria esse rompimento com o estereótipo social excludente já uma consequência de uma maior valorização de si mesmo?

Apesar de inúmeros questionamentos suscitados pelo encerramento de uma pesquisa não finalizada, pode-se afirmar que, na prática com os idosos, as bolsistas presenciaram vários momentos e relatos que sinalizaram o aumento da autoestima do idoso que frequentava as oficinas de inclusão digital.

Após esses questionamentos citados acima, fica a reflexão sobre a necessidade de produção de conhecimento que elucide as relações entre a exclusão/inclusão digital, aprendizagem e autoestima do idoso.

## REFERÊNCIAS

BEZ, M. PASQUALOTTI, P. R. PASSERINO L. M. Inclusão Digital da Terceira Idade no Centro Universitário Feevale. Brasília – DF. In: *Workshop em Informática na Educação (sbie)*.

Anais... XVII Simpósio Brasileiro de Informática na Educação, SBIE, UNB/UCB. 2006, v. 6, p.61-70.

FERNANDES, H. M., et al. A influência da actividade física na saúde mental positiva de idosos. *Motricidade.v.5 n.1* Santa Maria da Feira jan. 2009. Disponível em: [http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1646-107X2009000100004&lang=pt](http://www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-107X2009000100004&lang=pt) Capturado em março de 2013.

JANEIRO, Isabel N. *Inventário de Auto-Estima de Coopersmith: Características psicométricas da versão portuguesa*. Lisboa; Ed. Actas em CD, 2008.

MAIA, Enrique. *Mas, o que é auto-Estima?* 2005. Disponível em: <http://www.inpooline.com.br/autoestima/> . Capturado em 13 de fevereiro de 2014.

ROCHA, Naise Mascarenhas. *A autoestima como um dos determinantes do aprendizado da criança*. 2003. Disponível em:

<http://www.repositorio.uniceub.br/bitstream/123456789/2982/2/9961034.pdf>. Acesso em 07 de Agosto de 2015.