

Pontos de Verificação para o Desenvolvimento de Redes Sociais Online: Um Estudo de Caso com Idosos Brasileiros no Facebook

Carolina Sacramento
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Oswaldo Cruz
Rio de Janeiro RJ Brasil
carolina.sacramento@fiocruz.br

Simone Bacellar Leal Ferreira
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Rio de Janeiro RJ Brasil
simone@uniriotec.br

Eliane Pinheiro Capra
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Rio de Janeiro RJ Brasil
elianecapra@yahoo.com.br

Ana Cristina Bicharra Garcia
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Rio de Janeiro RJ Brasil
cristina.bicharra@uniriotec.br

RESUMO

Dado o crescimento da população idosa, é essencial que as redes sociais on-line considerem aspectos de qualidade de uso para atender as necessidades específicas deste público. Infelizmente, redes sociais como o Facebook são projetadas em grande parte para usuários mais jovens, trazendo desafios para os idosos no uso de suas interfaces. Este artigo apresenta um resumo do estudo de caso realizado em 2015, no qual foram avaliadas a acessibilidade e a comunicabilidade do Facebook para usuários idosos. Como resultado, foram elaborados pontos de verificação para apoiar designers na construção de espaços virtuais de interação social inclusivos ao público idoso.

PALAVRAS-CHAVE

acessibilidade, comunicabilidade, redes sociais, idosos, pontos de verificação

1 INTRODUÇÃO

O público idoso é cada vez maior no Brasil, com a perspectiva de compor mais de 30% da população até 2060 [3]. Além disso, trata-se de um perfil cada vez mais presente em redes sociais online: entre os anos de 2006 e 2016 foi registrado um aumento de 40% na participação de idosos brasileiros nessas redes [1].

Esses espaços de interação podem trazer inúmeros benefícios para a saúde e o bem-estar desta parcela da população [5,8], uma vez que possibilitam integração entre gerações. No entanto, sistemas de redes sociais como o Facebook são projetados para

usuários mais jovens, trazendo inúmeros desafios para o público idoso – que possui histórico de dificuldades na interação com artefatos tecnológicos em geral por pertencem a uma geração nascida antes da ampla disseminação de ferramentas digitais.

Tais dificuldades são causadas essencialmente por dois aspectos diferentes: compreensão e operacionalização. Compreensão significa que os idosos podem não interagir adequadamente com as tecnologias porque não entendem os propósitos de interfaces específicas estabelecidas pelos designers (problemas de comunicabilidade) e operacionalização significa que os idosos podem ter problemas devido a dificuldades na manipulação da interface. Dificuldades essas que podem estar relacionadas a letras pequenas, cores em baixo contraste, entre outros (problemas de acessibilidade).

O presente estudo, publicado em [7], teve por objetivo investigar questões enfrentadas pelos idosos ao interagir com uma rede social online: o Facebook. A rede social foi analisada sob dois critérios: acessibilidade e comunicabilidade. O estudo resultou em pontos de verificação para auxiliar desenvolvedores e designers de interface na criação de novos espaços para interação social.

2 MÉTODO DE PESQUISA

O método utilizado foi estudo de caso, caracterizado pela observação da interação de idosos e não idosos no Facebook, em uma abordagem comparativa, a partir de um método de avaliação de comunicabilidade e pela inspeção da rede social em relação à acessibilidade de sua interface. A pesquisa foi organizada em cinco etapas: 1) Definição do sistema de redes sociais (Facebook) e características a serem analisadas (chat, compartilhamento de informações e recurso “curtir” páginas); 2) Definição dos métodos de avaliação de acessibilidade e comunicabilidade; 3) Execução do estudo de caso; 4) Triangulação dos resultados das avaliações; 5) Elaboração de pontos de atenção para apoiar o desenvolvimento de interfaces de redes sociais inclusivas aos idosos.

Permission to reproduce or distribute, in whole or in part, material extracted from this work, verbatim, adapted or remixed, as well as the creation or production from the content of such work, is granted without fee for non-commercial use, provided that the original work is properly credited.
IHC 2019 - TRILHA ARTIGOS INTERNACIONAIS, Outubro 21–25, 2019, Vitória, Brasil. In Anais Estendidos do XVIII Simpósio Brasileiro sobre Fatores Humanos em Sistemas Computacionais. Porto Alegre: SBC.
© 2019 by the author(s), in accordance with the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International Public License (CC BY-NC 4.0).

3 ESTUDO DE CASO

Para avaliar a comunicabilidade adotou-se um método de avaliação de comunicabilidade específico para contexto colaborativo com envolvimento de usuários, o MAC-g, proposto por Mattos (2010) [4] e baseado na Engenharia Semiótica [2]. Participaram dos testes cinco idosos (com idade entre 70 e 85 anos) e cinco não idosos (entre 30 e 50 anos). A avaliação revelou diferenças consideráveis entre os perfis no que diz respeito a quantidade de rupturas de comunicabilidade encontradas e tempo de execução das tarefas, sendo que a principal dificuldade dos idosos estava relacionada ao entendimento de elementos presentes na interface. Os resultados desta avaliação foram apresentados no XIV Simpósio Brasileiro de Fatores Humanos em Sistemas Computacionais (IHC 2015) [6].

A acessibilidade foi analisada a partir de método de avaliação analítico: revisão de *guidelines*, utilizando como parâmetro uma versão reduzida das Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo Web direcionada às necessidades do público idoso, produzida no contexto do projeto WAI-AGE (*Web Accessibility Initiative: Ageing Education and Harmonisation*) [9]. Os resultados obtidos revelaram a reduzida acessibilidade da rede social aos idosos, uma vez que doze das vinte diretrizes da WAI-AGE não foram atendidas pelas páginas / áreas de interface do Facebook avaliadas.

Apesar das avaliações propostas possuírem naturezas distintas: comunicabilidade baseada em teoria da semiótica e acessibilidade em conformidade de padrões, alguns resultados puderam ser contrastados, revelando que uma acessibilidade deficiente pode impactar na capacidade do projetista de alcançar completamente a metacomunicação com o usuário (boa comunicabilidade).

A Tabela 1 apresenta os pontos de verificação resultantes do estudo, organizados de acordo com princípios do WAI-AGE [9].

4 CONCLUSÃO

Este artigo apresenta um resumo do trabalho publicado em [7]. Uma de suas contribuições é ampliar o conhecimento da comunidade de Interação Humano-Computador quanto as demandas de acessibilidade e comunicabilidade do público idoso em redes sociais, a partir da comparação da interação deles e de usuários não idosos, com o entendimento de que a construção desses ambientes virtuais de convivência devem considerar aspectos intergeracionais, uma vez que integram em um mesmo ambiente, gerações diversas que convivem sob diferenças culturais relacionadas a comportamentos, valores e estilos de comunicação.

Tabela 1 Pontos de verificação para o projeto de redes sociais inclusivas a idosos

I. Informação perceptível e interface de usuário
1. Fornecer textos legíveis
2. Fornecer recurso para ampliação de conteúdo
3. Evitar informações baseadas em cores
4. Utilizar contraste adequado entre primeiro plano e plano de fundo
5. Utilizar espaçamento entre linhas e parágrafos ampliado
6. Incentivar e possibilitar o envio de conteúdo multimídia acessível

7. Viabilizar o uso de sintetizadores de fala
II. Interface com o usuário operável e navegação
1. Apresentar critérios de organização para resultados de pesquisa
2. Permitir que os usuários pesquisem todos os conteúdos disponíveis
3. Fornecer mecanismos de localização que permitam aos usuários identificarem onde estão
4. Foco do teclado ou mouse visível
5. Diferenciar links de texto simples
6. Criar links com área clicável mais ampla e com espaço entre os mesmos e outros locais clicáveis
7. Viabilizar a navegação por teclado
8. Fornecer rótulos ou instruções na entrada de dados
9. Permitir que o usuário desative notificações que provoquem interrupções na interação
10. Fornecer funcionalidades instantâneas cautelosamente
11. Evitar atualizações no conteúdo da página sem o consentimento do usuário
III. Informação e interface com o usuário compreensíveis
1. Evitar o uso de palavras incomuns
2. Prover e orientar usuários sobre a importância de fornecer o significado de abreviaturas
3. Fornecer informações textuais junto aos ícones e botões não textuais
4. Fornecer navegação e rotulação consistentes
5. Evitar alteração de contexto, conteúdo da página e abertura de novas janelas automaticamente quando um elemento receber o foco
6. Facilitar o acesso a recurso de ajuda
7. Fornecer feedback quando houver falhas na conexão com a Internet
8. Atuar na prevenção e recuperação de erros em formulários

REFERÊNCIAS

- [1] CGI.br. 2016. TIC Domicílios. <http://cetic.br/pesquisa/domicilios/>
- [2] Clarisse Sieckenius De Souza. 2005. *The Semiotic Engineering of Human-Computer Interaction (Acting with Technology)* (1 ed.). MIT Press, Cambridge, 283 páginas.
- [3] IBGE. 2013. Projeção da População do Brasil por sexo e idade: 2000-2060. https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/projecao_da_populacao/2013/
- [4] Bernardo Augusto Maciel Mattos. 2010. *Uma Extensão do Método de Avaliação de Comunicabilidade para Sistemas Colaborativos*. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Minas Gerais.
- [5] Janelle Wohltmann Myhre. 2013. *Effects of online social networking on the cognitive, social, and emotional health of older adults*. Tese de Doutorado. University of Arizona. <http://hdl.handle.net/10150/332671>
- [6] Carolina Sacramento, Simone Bacellar Leal Ferreira, Aline Alves, Fabiana da Silva, Mariano Pimentel, Leonardo Nardi e Aura Conci. 2015. Communicability on Facebook: evaluating elderly and young users using MAC-g method. In *Anais do XIV Simpósio Brasileiro de Fatores Humanos em Sistemas Computacionais - IHC '15*, ACM Press, New York, New York, USA, Artigo 32, 10 páginas. <https://doi.org/10.1145/3148456.3148488>
- [7] Carolina Sacramento, Simone Bacellar Leal Ferreira, Eliane Pinheiro Capra e Ana Cristina Bicharra Garcia. 2019. Accessibility and communicability on Facebook: A case study with Brazilian elderly. *First Monday* 24, 1 (jan 2019). <https://doi.org/10.5210/fm.v24i1.9338>
- [8] S. Shyam Sundar, Anne Oeldorf-Hirsch, Jon Nussbaum e Richard Behr. 2011. Retirees on Facebook: can online social networking enhance their health and wellness? In *Proceedings of the 2011 annual conference extended abstracts on Human factors in computing systems - CHI EA '11*, ACM Press, Vancouver, BC, Canada, 2287–2292. <https://doi.org/10.1145/1979742.1979931>
- [9] W3C. 2010. WAI-AGE Project. <https://www.w3.org/WAI/WAI-AGE/>