

A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO IDOSO NO USO DO APLICATIVO WHATSAPP: Análise da Importância do Design Gráfico

Marina Kiyomi Hashiba Maestrelli ¹
Valéria Cilene Barbosa ²

RESUMO

O envelhecimento é um processo em que ocorrem mudanças físicas e comportamentais no ser humano, como a perda de percepção e motora, e problemas de visão. Grande número de aplicações são criadas tendo o usuário jovem em mente. O aplicativo WhatsApp é o aplicativo mais usado pela terceira idade para se comunicar. Mesmo sendo muito popular entre este público, esse grupo ainda apresenta dificuldades em usá-lo. Foram conduzidas 11 entrevistas com usuários idosos, para analisar suas experiências ao navegar pelo WhatsApp. Os resultados encontrados foram problemas na interação entre a interface do aplicativo e o usuário.

Palavras-chaves: Interface digital. Inclusão digital. Aplicativos de mensagens. Whatsapp, interatividade. Idosos e tecnologia.

ABSTRACT

Aging is a process in which physical and behavioral changes occur in human beings, such as loss of perception and motor skills, and vision problems. A great number of applications are created with the young user in mind. The WhatsApp application is the most used application by the elderly to communicate. Even though it is very popular among this audience, this group still has difficulties in using it. 11 interviews were conducted with elderly users to analyze their experiences when browsing WhatsApp. The results found were problems in the interaction between the application interface and the user.

Key-words: Digital interface. Digital inclusion. Messaging applications. Whatsapp, interactivity. The elderly and technology.

¹ Graduada em Design Gráfico

² Valéria Barbosa, mestre e doutoranda em Design. Professora da Graduação do Unicentro Belas Artes

1. Introdução

O envelhecimento da população brasileira é um fenômeno que vem se acelerando nos últimos anos. De acordo com a pesquisa do IBGE, em 2012 a população com 60 anos ou mais, era de 25,4 milhões e teve um aumento de 18% em cinco anos, ultrapassando 30 milhões em 2017 (PARADELLA, 2018). Portanto, observa-se a tendência de um crescimento significativo no número de pessoas com mais de 60 anos no Brasil, que deve continuar nos próximos anos.

A pesquisa feita pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e pelo Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil), revela que a população brasileira com mais de 60 anos que acessa internet que era de 68% em 2018 e passou a 97% em 2021 (BARBOSA, 2021). Uma população que é imigrante digital (PRENSKY, 2010), cresceu e viveu sem contato com o chamado ciberespaço, porém, por contingências da vida contemporânea, faz uso de modo cada vez mais frequente dos meios digitais. Este grupo, todavia, precisa de adaptação a esses meios, diferentemente da população mais jovem, os chamados nativos digitais, que nasceram e cresceram em contato com as tecnologias e o ciberespaço.

A pandemia do SARS-CoV-2 ou coronavírus obrigou a população mundial ao isolamento, sendo mais letal, inicialmente, para pessoas acima de 60 anos, fator que acelerou o contato de idosos com as tecnologias digitais como alternativa de contato com o mundo exterior, e como fator inclusão social, minimizando os impactos da falta de contato físico e, conseqüentemente, da solidão.

No final de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi informada de inúmeros casos de pneumonias na cidade chinesa de Wuhan, que mais tarde ficou conhecido como um novo tipo de coronavírus. Em 2020, a OMS declarou uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESP II) por conta do surto deste novo coronavírus. Para a redução da propagação da doença foram implementadas medidas de proteção da população, como: o uso de máscara, constante higienização das mãos e o isolamento social. Este último causou um grande impacto nos cidadãos, e, entre eles, os idosos, que entraram no grupo de alto risco de contaminação. Este contexto desencadeou a migração dos senescentes para os aparelhos digitais e a internet. A pesquisa feita pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL)

e Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil), em parceria com a *Offer Wise* Pesquisas, feita com 414 brasileiros com idade igual ou superior a 60 anos concluiu que os aplicativos mais usados são as redes sociais (72%), sendo o WhatsApp o mais utilizado (92%) e logo depois, o Facebook (85%).

2. UX Design

A utilização dos meios digitais e o crescimento da indústria tecnológica levou ao surgimento de uma área que trata especificamente da experiência do usuário nos meios digitais. Embora todo projeto de design exija uma interface que considera o usuário e sua experiência, o termo UX Design é relativamente novo. O termo UX significa *User Experience*, ou seja, experiência do usuário, e considera a facilidade de uso e satisfação, reduzindo frustrações, durante o uso de um artefato, seja físico ou digital, e abrange todos os meios de interação com uma marca ou empresa, principalmente nos seus canais digitais..

Segundo Pereira (2018, p.16) ;

UX é o nível de satisfação que as pessoas têm ao usar um produto ou serviço, seja este físico ou digital." O designer é responsável em propor algo para o usuário que seja agradável, de fácil entendimento e garantir que o produto flua de maneira lógica em cada etapa.

A experiência do usuário está diretamente relacionada à usabilidade, que é a relação entre o usuário e a interface, à facilidade de interação e compreensão de um serviço, artefato ou sistema. A interface deve, para que o usuário tenha uma experiência satisfatória, ser planejada, testada, e devem ser considerados diversos aspectos tais como: cor, tipografia, sequência de uso e acesso, reversibilidade, e clareza de informações. São comuns o uso de glifos, ícones e metáforas que fazem referência ao ambiente físico com que o usuário já está familiarizado e se relaciona com sua experiência anterior, seja física ou digital. (figura. 01)

Para desenvolvimento de um projeto de UX são necessários dois aspectos: o analítico e o criativo (PEREIRA, 2018), o primeiro relaciona-se à parte estrutural, às funções que o aplicativo, site ou sistema oferece, e como se desenvolve cada etapa, permissões, restrições e passos nesse processo. Já o lado criativo está relacionado a: ergonomia, facilidade de

compreensão, clareza, hierarquia de elementos, contrastes, repetições, consistência e aspectos estéticos que tornam a experiência interessante e satisfatória.

Figura 01. Ícones Whatsapp



Fonte: ON Explica, 2021.

4. Interface do WhatsApp

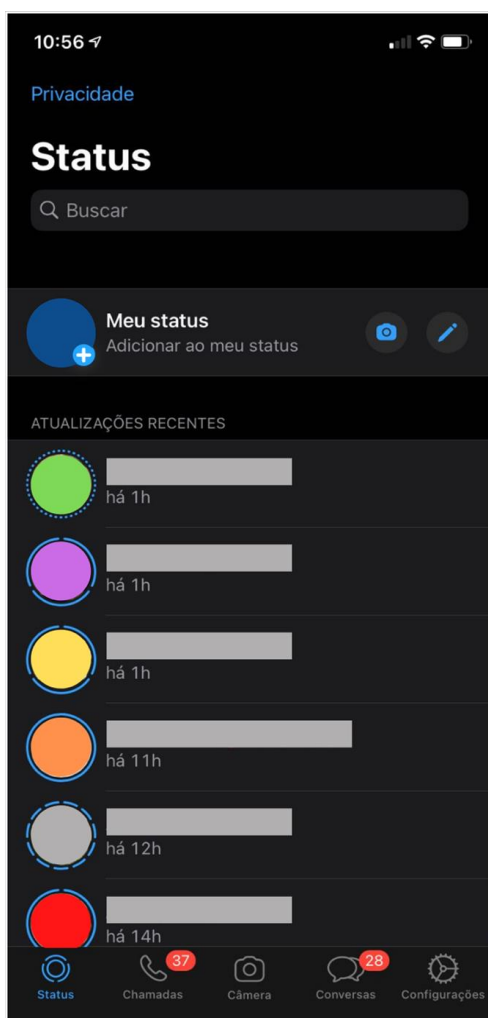
Fundado por Jan Koum e Brian Acton, e lançado em 2009, o WhatsApp é um aplicativo gratuito que proporciona o compartilhamento de fotos, vídeos, localização, arquivos e chamadas de voz e vídeo. Criado como uma alternativa ao sistema de mensagens de textos, Short Message Service (SMS), o WhatsApp apresenta mais de 2 bilhões de usuários ativos em 180 países. Ele facilita a comunicação entre as pessoas em qualquer lugar do mundo, e é utilizado por 92% dos internautas de todas as idades, conforme a pesquisa realizada pelas entidades CNDL e SPS.

Seguindo o modelo iOS, ao abrir o aplicativo, a tela inicial (figura 05) mostra as conversas com pessoas e grupos. A barra de menu (figura 08) se encontra na parte inferior - nela é possível acessar a área de configurações (figura 06), o histórico de chamadas (figura 03), a câmera (figura 04), os status (figura 02), postagens de vídeos e imagens que duram até 24 horas.

O WhatsApp utiliza como cores primárias verde, cinza, branco e azul. É possível customizar o papel de parede das conversas (figura 07), assim como o brilho da tela. Já os balões de mensagens são sempre da mesma cor: verde se referindo ao usuário e cinza a com quem ele está se comunicando.

Telas do WhatsApp

Figura 02. Status



Fonte: De autoria própria, 2022.
própria, 2022.

Figura 03. Chamadas



Fonte: De autoria

Figura 04. Câmera



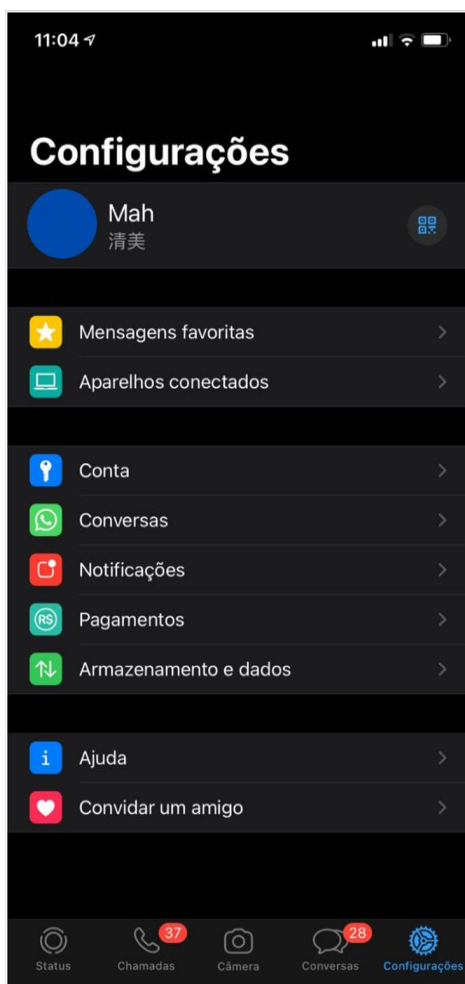
Fonte: De autoria própria, 2022.
própria, 2022.

Figura 05. Tela inicial



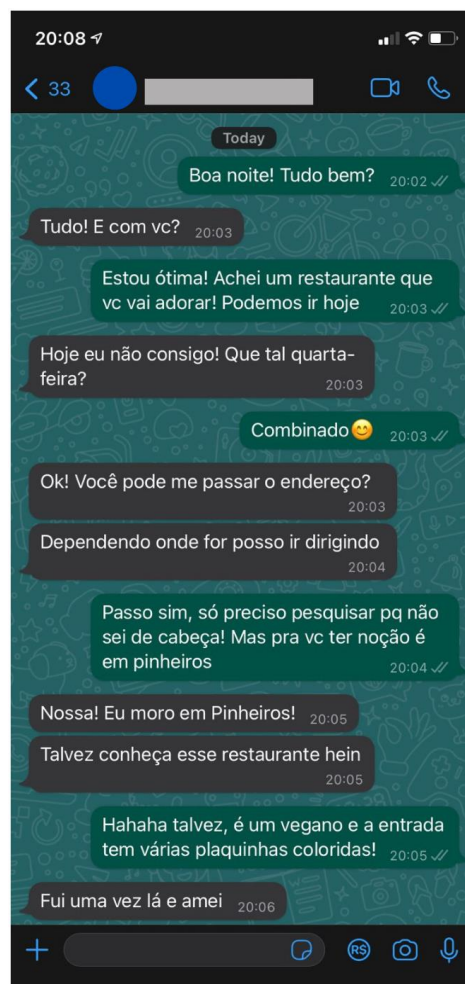
Fonte: De autoria

Figura 06. Configurações



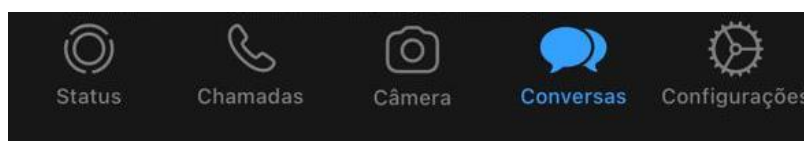
Fonte: De autoria própria, 2022.
própria, 2022.

Figura 07. Conversas



Fonte: De autoria

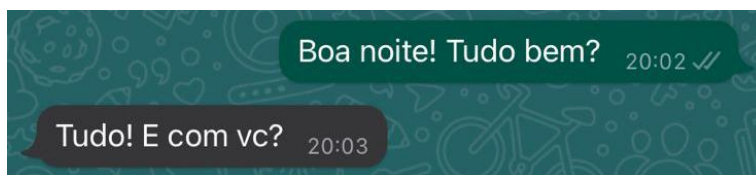
Figura 08. Barra de menu



Fonte: De autoria própria, 2022.

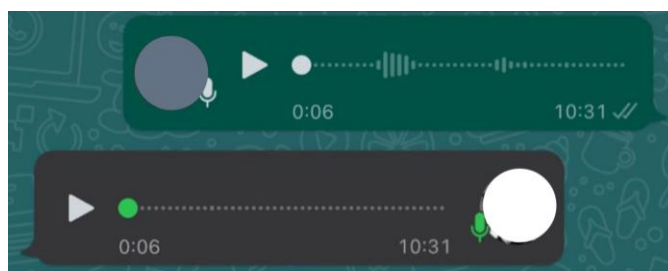
Meios de comunicação e compartilhamento de informações que podem ser feitas no Whatsapp:

Figura 09. Por meio de mensagens de texto.



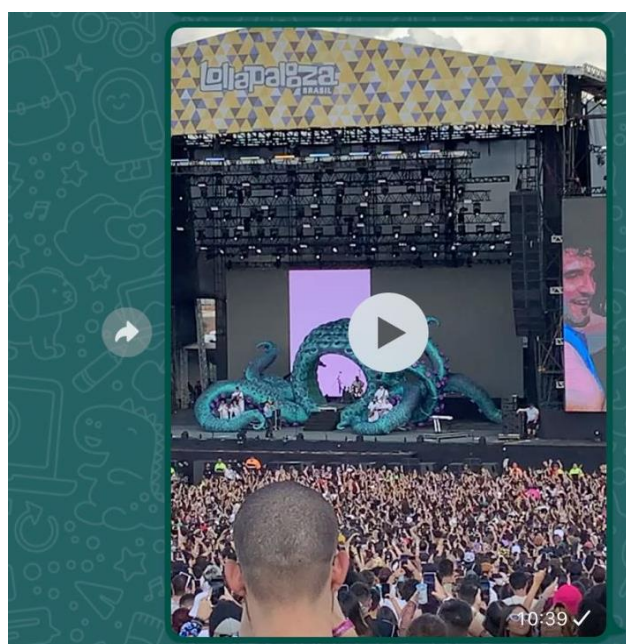
Fonte: De autoria própria, 2022.

Figura 10. Por meio de mensagens de áudio.



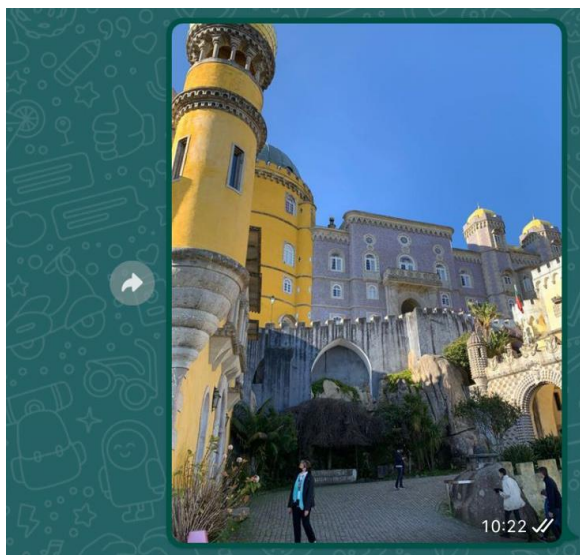
Fonte: De autoria própria, 2022.

Figura 11. Por meio de vídeos



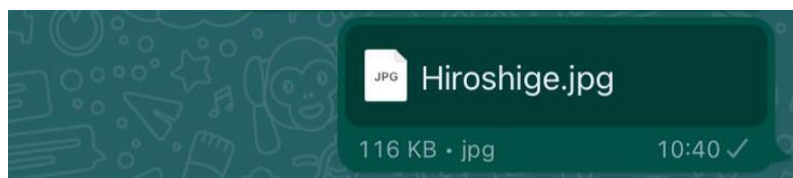
Fonte: De autoria própria, 2022.

Figura 12. Por meio de fotos e imagens



Fonte: De autoria própria, 2022.

Figura 13. Por documentos



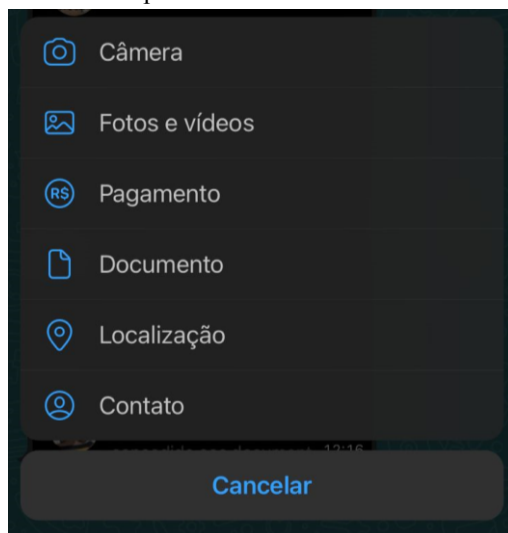
Fonte: De autoria própria, 2022.

Figura 14. Por meio de fotos e vídeos nos, status que desaparecem depois de 24 horas



Fonte: De autoria própria, 2022.

Figura 15. Opções de ações de compartilhamento nas conversas



Fonte: De autoria própria, 2022.

5. O público idoso e o uso do aplicativo WhatsApp

Privar uma pessoa da inserção em um ambiente virtual é excluí-lo da sociedade contemporânea, na qual as comunicações se dão cada vez mais através das plataformas digitais. Com o cenário da pandemia do SARS COV 19, entre 2020 e 2021, o *lockdown* imposto à população, grande parte da interação social foi exercida por meio das redes sociais intensificando o que já se verificava anteriormente. Isto se deu pela facilidade de uso e a ausência de custos, além da possibilidade de envio de fotos e vídeos, de textos e chamadas de vídeo. Estes fatores permitiram a aproximação de familiares e amigos, num momento de incertezas e insegurança.

Deve-se considerar que a transição dos idosos para o ambiente digital não é simples ou intuitiva, somando-se às consequências trazidas pelo envelhecimento, como doenças crônicas que afetam as condições físicas e cognitivas, entre elas a falta de precisão dos movimentos, perda de memória, redução da visão, entre outros aspectos, além da insegurança natural devido a pouca familiaridade com os meios digitais. Assim, se faz necessário o desenvolvimento de uma interface acessível e intuitiva, que possibilite a compreensão da interação de maneira clara e rápida e que deixe claros aspectos como a multidimensionalidade e a reversibilidade, comuns ao meio.

As figuras 16, 17, 18 e 19 mostram interfaces e produtos que auxiliam e facilitam a usabilidade e experiência do usuário idoso. As figuras 16 e 17 apresentam um *smartphone* e *tablet*, que foram simplificados para o uso com apenas as funções básicas e a diminuição de informações na tela. E as figuras 18 e 19 são aplicativos que foram feitos pensando nos idosos, o primeiro tem a finalidade de aumentar o tamanho dos ícones e letras no celular do usuário, e o segundo é um aplicativo de namoro para a terceira idade que a interface é simples, contém alto espaçamento entre os elementos e o uso de ícones ao invés de texto.

Figura 16. Produto do Obabox



Fonte: Magazineluiza, 2022

Figura 17. GrandPad



Fonte: Site GrandPad, 2022

6. Procedimentos metodológicos:

Foi utilizado como método a pesquisa qualitativa na modalidade descritivo-observacional de estudo de reconhecimento, com acentuado caráter fenomenológico, a respeito de alguns aspectos notáveis da interação de usuários idosos com a interface visual do aplicativo de mensagens Whatsapp. Para isso, foi criado um roteiro semi-estruturado (Anexo A) com perguntas abertas para a realização das entrevistas com os usuários.

O estudo deste trabalho foi fundamentado nos conceitos e ideias vindos dos autores Gui Bonsiepe, Steve Krug, Mark Prensky entre outros pensadores que elaboraram trabalhos pertinentes ao assunto, servindo como base para a elaboração do roteiro semi-estruturado utilizado.

Os entrevistados foram selecionados por sua idade, possibilidade de abertura para a entrevista - devido ao perfil já mencionado acima de receio de interação sobre o tema - e facilidade de acesso pela realização deste trabalho durante a pandemia.

7. Observações das entrevistas

Foram realizadas entrevistas semi-estruturadas num total de 11 entrevistados com idades que variam entre 65 e 85 anos, residentes no estado de São Paulo. A tabela 01 apresenta o perfil dos entrevistados - anonimizados para manter a confidencialidade:

Tabela 01. Perfil dos entrevistados

Usuário	Sexo	Idade	Ocupação
Usuário 01	Masculino	69	Aposentado
Usuário 02	Masculino	72	Dentista
Usuário 03	Feminino	65	Aposentada
Usuário 04	Feminino	70	Aposentada

Usuário 05	Masculino	80	Aposentado
Usuário 06	Feminino	75	Dona de salão
Usuário 07	Feminino	84	Aposentada
Usuário 08	Feminino	84	Aposentada
Usuário 09	Feminino	80	Aposentada
Usuário 10	Masculino	77	Aposentado
Usuário 11	Feminino	86	Aposentada

A tabela 02 traz desde quando os entrevistados tinham interação com o aplicativo Whatsapp e se necessitavam de ajuda para utilizá-lo.

Tabela 02. Quanto tempo usam o aplicativo WhatsApp e se tiveram que pedir ajuda para usá-lo.

Usuário	Tempo	Precisou de ajuda?
Usuário 01	Desde o lançamento do aplicativo	Não
Usuário 02	3 anos	Sim
Usuário 03	Entre 4 e 5 anos	Não
Usuário 04	7 anos	Sim
Usuário 05	8 anos	Não
Usuário 06	Desde o lançamento do aplicativo	Sim
Usuário 07	5 meses	Sim
Usuário 08	4 anos	Sim
Usuário 09	Desde o lançamento do aplicativo	Não
Usuário 10	9 anos	Sim
Usuário 11	10 anos	Sim

A tabela 03 traz o uso das ferramentas pelos entrevistados. Os que as utilizavam, optavam pelas ferramentas mais simples (ex. tirar foto, vídeo chamadas, emojis), apesar de conhecer as demais.

Tabela 03. Se utilizam todas as ferramentas/elementos dadas pelo aplicativo WhatsApp

Usuário	Consegue usar/acessar as ferramentas dadas pelo WhatsApp
Usuário 01	Sim
Usuário 02	Sim
Usuário 03	Sim
Usuário 04	Não
Usuário 05	Sim
Usuário 06	Não
Usuário 07	Não
Usuário 08	Não
Usuário 09	Não
Usuário 10	Não
Usuário 11	Não

A tabela 04 mostra a preferência de meio de comunicação dos entrevistados.

Tabela 04. Preferem se comunicar por mensagem de texto, áudio ou ligação de voz.

Usuário	Como preferem se comunicar
Usuário 01	Ligação por voz
Usuário 02	Mensagem de texto
Usuário 03	Mensagem de texto
Usuário 04	Mensagem de texto

Usuário 05	Mensagem de texto
Usuário 06	Mensagem de áudio
Usuário 07	Ligação por voz
Usuário 08	Mensagem de texto
Usuário 09	Mensagem de texto
Usuário 10	Mensagem de texto
Usuário 11	Ligação por voz

Após as entrevistas, foi possível verificar diversidade no domínio de uso do WhatsApp, observando-se desde pessoas que navegavam pelo aplicativo com facilidade, até pessoas que não conseguiam nem acessá-lo sem ajuda. Porém, do grupo de pessoas que dominam o aplicativo, a maioria não utilizava todas as ferramentas oferecidas como as figurinhas, *status* e o compartilhamento da localização entre outros, por desinteresse. E do grupo que apresentavam maior dificuldade, acham muito complicado usá-las.

Todos os entrevistados usavam o WhatsApp para se comunicar com amigos e família, e a maioria preferia mandar mensagens de texto ainda que fizessem ligações por voz. Os entrevistados que preferiam fazer ligação por voz relataram "preguiça" e incômodo em digitar textos além do receio de cometer erros gramaticais e de ortografia. As mensagens de áudio foram preferidas apenas por uma pessoa. Os demais relataram a dificuldade de segurar o botão do microfone para gravação da mensagem, resultando em áudios picados.

Em relação a aspectos visuais, as respostas ficaram divididas, entre pessoas que achavam o aplicativo agradável e outras que disseram que havia muita informação e pouco espaço entre os componentes, e que o tamanho da fonte era muito pequeno. Além disso, foram relatadas confusões com alguns ícones como, por exemplo, o que serve para fazer vídeo chamada e o da câmera para tirar fotos.

Foi observado também dificuldade em realizar a tarefa de tirar e enviar uma fotografia. Outro fator que gerava confusão era a confirmação de envio de imagens, assim como o excesso de mensagens simultâneas que dificultavam o uso do aplicativo.

Ao consolidar os dados coletados (Anexo B), não foi observada relação entre o perfil dos entrevistados, tempo de uso e se necessitavam de ajuda ao domínio no uso do aplicativo.

8. Considerações Finais

A pesquisa teve como objetivo analisar como é a experiência do usuário idoso no aplicativo WhatsApp. Esse grupo já enfrenta mais obstáculos que o usuário jovem na interação com interfaces digitais. Apresentam limitações cognitivas e visuais que os desincentiva a utilizar todos os recursos oferecidos pelos aplicativos, restringindo sua experiência. Estas restrições devem ser levadas em conta na criação de sites e aplicativos que se propõem a conectar pessoas, para cumprir com sua proposta de forma mais plena com todos os seus usuários.

Este trabalho teve como limitações o número e pouca diversidade dos entrevistados - foram 11 idosos residentes no estado de São Paulo e com nível socioeconômico mais elevado (classe média alta). Além disso, pela dificuldade de realização de entrevistas presenciais, a observação do uso do aplicativo além de perguntar sobre ele ficou muito restrita. Recomenda-se para estudos futuros ampliar o número de entrevistados, trazer maior diversificação de perfil e realizar mais entrevistas presenciais para observação do seu uso.

7. Referências

ABREU, Igor. **ON Explica: Saiba a função do novo ícone 'R\$' no WhatsApp**. A cidade on, 2021. Disponível em:

<https://www.acidadeon.com/ribeiraopreto/lazerecultura/NOT,0,0,1701975,on-explica-entenda-o-novo-icone-r-no-whatsapp.aspx>. Acesso em: 27 jun. 2022.

BARBOSA, Marina. **97% dos idosos acessam a internet, aponta pesquisa da CNDL/SPC Brasil**. Disponível em: <https://cndl.org.br/varejosa/numero-de-idosos-que-acessam-a-internet-cresce-de-68-para-97-aponta-pesquisa-cndl-spc-brasil/> Acesso em: 08 marc. 2022.

LIMA, Douglas; JOSE, Hercules; BACELLAR, Simone. **Avaliação da Primeira Experiência de Uso do Aplicativo WhatsApp por Usuários da Terceira Idade**. ResearchGate. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/294428326_Avaliacao_da_Primeira_Experiencia_de_Uso_do_Aplicativo_WhatsApp_por_Usuarios_da_Terceira_Idade>. Acesso em: 8 jun. 2022.

MEIRELES, Silmara Lúcia; FORTES, Renata Costa. **Os benefícios da internet na vida de idosos do município de Luziânia-Goiás**. Revista de Divulgação Científica Sena Aires, Goiás, v.5, n.2, p. 117-123, 2016. Disponível em: <http://revistafacesa.senaaires.com.br/index.php/revisa/article/view/263/136>. Acesso em: 09 mai. 2022.

PARADELLA, Rodrigo. **Número de idosos cresce 18% em 5 anos e ultrapassa 30 milhões em 2017**. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/20980-numero-de-idosos-cresce-18-em-5-anos-e-ultrapassa-30-milhoes-em-2017>. Acesso em: 08 marc. 2022.

PEREIRA, Rogério. **User Experience Design. Como Criar Produtos Digitais com foco nas pessoas**. EPUB. Casa do Código, 2018.

PRENSKY, Mark. **Não me atrapalhe, mãe - eu estou aprendendo!": Como os videogames estão preparando os nossos filhos para o século XXI - e como você pode ajudar**. São Paulo: Porte, 2010.

ANEXOS

Anexo A - Questionário

1. Qual é seu nome e idade?
2. Há quanto tempo usa o aplicativo WhatsApp?
3. Você utiliza para trocar mensagens com familiares ou para trabalho?
4. O contato com o aplicativo se deu por qual motivo?
5. Tem facilidade em usar o WhatsApp no geral? Encontra alguma dificuldade?
6. Consegue usar/acessar as ferramentas dadas pelo WhatsApp?
7. Como descreveria a experiência ao usar o WhatsApp?
8. Se pudesse mudar algo do aplicativo, o que seria?
9. Alguém te ensinou ou aprendeu sozinho? Foi fácil aprender a usar o WhatsApp?
10. Você considera que domina o aplicativo?
11. Você acha o aplicativo visualmente agradável? (tamanho das letras, cores, ícones etc.)
12. Você usa para escrever mensagens ou prefere gravar áudios?
13. Você prefere receber textos ou áudios?
14. Já teve alguma dificuldade ou constrangimento durante o uso do aplicativo?

Anexo B - Tabela consolidada

Usuário	Sexo	Idade	Ocupação	Tempo	Preciso u de ajuda?	Consegue usar/acessar as ferramentas dadas pelo WhatsApp	Como preferem se comunicar
Usuário 01	Masculino	69	Aposentado	Desde o lançamento do aplicativo	Não	Sim	Ligação por voz
Usuário 02	Masculino	72	Dentista	3 anos	Sim	Sim	Mensagem de texto
Usuário 03	Feminino	65	Aposentada	Entre 4 e 5 anos	Não	Sim	Mensagem de texto
Usuário 04	Feminino	70	Aposentada	7 anos	Sim	Não	Mensagem de texto
Usuário 05	Masculino	80	Aposentado	8 anos	Não	Sim	Mensagem de texto
Usuário 06	Feminino	75	Dona de salão	Desde o lançamento do aplicativo	Sim	Não	Mensagem de áudio
Usuário 07	Feminino	84	Aposentada	5 meses	Sim	Não	Ligação por voz
Usuário 08	Feminino	84	Aposentada	4 anos	Sim	Não	Mensagem de texto
Usuário 09	Feminino	80	Aposentada	Desde o lançamento do aplicativo	Não	Não	Mensagem de texto
Usuário 10	Masculino	77	Aposentado	9 anos	Sim	Não	Mensagem de texto
Usuário 11	Feminino	86	Aposentada	10 anos	Sim	Não	Ligação por voz