

## **ACEITAÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS**

Julianne Rodrigues Barbosa

Há uma tendência na humanidade de reagir com desconfiança, cautela, estranheza e até mesmo temor ao que é novo e desconhecido. Um exemplo histórico é o da Primeira Revolução Industrial, quando a introdução de maquinários nas indústrias gerou uma preocupação a respeito do desemprego e da economia na população, transformando radicalmente a estrutura social da época. O mesmo se dá com as novas tecnologias, visto que não sabemos o tamanho do impacto que elas podem trazer. A fim de que estas tecnologias sejam acolhidas pela sociedade e até mesmo naturalizadas, muitas vezes é necessário trilhar um longo caminho de adaptação e aceitação.

Para que uma tecnologia seja aceita, primeiramente ela precisa contornar alguns obstáculos. Um deles é a faixa etária, visto que muitas vezes as necessidades do usuário e seu comportamento com as ferramentas digitais são influenciados por sua experiência de vida. Por exemplo, um produto cujo público-alvo é a população acima de 60 anos vai ter características distintas de um produto desenvolvido para jovens em idade escolar. Outro desafio é a condição econômica da população. Se o valor de uma ferramenta não condiz com a realidade financeira de seu público-alvo, muito provavelmente seu uso não será difundido, já que aqueles a quem o produto foi destinado simplesmente não têm condições de adquiri-lo. O contexto cultural também desempenha um importante papel no processo de aceitação de novas tecnologias. Uma tecnologia que confronta hábitos e crenças profundamente arraigados numa sociedade enfrentará maior resistência para sua popularização.

A boa usabilidade, o design e capacidade de adequação da tecnologia às necessidades do usuário são fatores que podem promover a disseminação de uma nova tecnologia. Quando o usuário se depara com um design que segue os padrões já determinados e remete à símbolos, cores e formas que ele já conhece (como, por exemplo, o botão de “voltar” com um símbolo de seta voltada à esquerda e o botão de “avançar” com uma seta voltada à direita), e, além disso, o serviço cumpre com seus

objetivos e entrega resultados, as chances da tecnologia ser aceita e utilizada novamente é alta.

Para ilustrar esses conceitos, podemos citar o Windows 8. Lançado em 2012, foi uma das versões do Windows que mais desagradaram aos usuários. Tal aversão surgiu devido à ausência do botão iniciar, à necessidade de criar uma conta Microsoft para utilizar o sistema e à interface de blocos grandes no desktop, entre outros fatores. Tais características quebraram o padrão ao qual os usuários estavam acostumados, causando certa resistência à sua implementação e posterior utilização.

Já uma tecnologia atual que gera controvérsias é a utilização das ferramentas de Inteligência Artificial. Embora a IA já esteja sendo utilizada há anos (por exemplo, em chatbots), com o lançamento do ChatGPT em 2022, as IAs se popularizaram e se tornaram o foco de atenção do público. Surgiram diversas preocupações em relação à substituição da mão de obra humana, à violação de princípios éticos, ao uso inadequado de algoritmos de simulação e transformação de voz e imagem, além do risco de desvalorização das obras criativas feitas por artistas humanos. Por outro lado, as ferramentas com IA passaram a ser utilizadas mais amplamente tanto por indivíduos em seu cotidiano como por empresas dos mais diversos setores da indústria. Essa tecnologia tornou-se tão relevante que foram necessárias a divulgação de diretrizes e princípios éticos específicos para a utilização de algoritmos de aprendizado de máquina.

Ultrapassando a etapa de aceitação, temos a naturalização, que pode ser promovida pelo uso contínuo dos usuários, pela utilização por um grande número de pessoas e pela possibilidade de integração com outras áreas da vida do usuário. Por exemplo, estima-se que, em 2023, mais de três quartos da população mundial possuíam telefones celulares, e visto que os utilizamos para quase todas as tarefas do dia a dia, seu uso se tornou “natural”, a ponto de muitos nem mesmo saírem de casa sem seus dispositivos.

Em suma, a criação e integração de novas tecnologias são etapas fundamentais para o avanço tecnológico e o desenvolvimento das atividades humanas, e sua aceitação depende da capacidade da ferramenta de se adequar à realidade e contexto socioeconômico dos usuários, satisfazendo suas necessidades e solucionando problemas existentes. Cabe a nós, como usuários e desenvolvedores, analisar essas variáveis a fim de minimizar potenciais impactos negativos que essa evolução pode trazer e promover o uso responsável dessas novas ferramentas.

Fontes dos dados utilizados no texto:

**Mais de três quartos da população mundial possuem um telefone celular | ONU News.** Disponível em: <<https://news.un.org/pt/story/2023/12/1825432>>.

**Seis coisas que fizeram as pessoas odiarem o Windows 8.** Disponível em: <<https://www.techtudo.com.br/listas/2020/01/seis-coisas-que-fizeram-as-pessoas-odiarem-o-windows-8.ghtml>>.