

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

TATIANE KREMPSER GANDRA

**INCLUSÃO DIGITAL NA TERCEIRA IDADE: UM ESTUDO
DE USUÁRIOS SOB A PERSPECTIVA FENOMENOLÓGICA**

Belo Horizonte
2012

TATIANE KREMPSEK GANDRA

**INCLUSÃO DIGITAL NA TERCEIRA IDADE: UM ESTUDO
DE USUÁRIOS SOB A PERSPECTIVA FENOMENOLÓGICA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Informação, cultura e sociedade

Orientador(a): Dr(a). Adriana Bogliolo Sirihal Duarte

BELO HORIZONTE
2012



UFMG

**Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**

FOLHA DE APROVAÇÃO

"INCLUSÃO DIGITAL NA TERCEIRA IDADE: UM ESTUDO DE USUÁRIOS SOB A PERSPECTIVA FENOMENOLÓGICA"

Tatiane Krempser Gandra

Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de **"Mestre em Ciência da Informação"**, Linha de Pesquisa: **"Informação, Cultura e Sociedade - ICS"**.

Dissertação aprovada em: 01 de março de 2012.

Por:

Adriana Bogliolo

Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte - ECI/UFMG (Orientadora)

Ana Maria Pereira Cardoso

Profa. Dra. Ana Maria Pereira Cardoso - PUC/MG

Carlos Alberto Ávila Araújo

Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI

Versão final Aprovada por

Gercina Ângela B. O. Lima

Profa. Gercina Ângela B. O. Lima
Coordenadora

Adriana Bogliolo

Profa. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte
Orientadora



UFMG

**Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE **TATIANE KREMPSEK GANDRA**,
matrícula: 2010658820

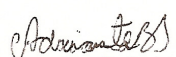
Às 14:00 horas do dia 01 de março de 2012, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada *ad referendum* pela Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 02/02/2012, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado ***Inclusão digital na terceira idade: um estudo de usuários sob a perspectiva fenomenológica***, requisito final para obtenção do Grau de MESTRE em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Área de Concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Informação, Cultura e Sociedade - ICS. Abrindo a sessão, a Presidente da Comissão, Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte - Orientadora	APROVADA
Profa. Dra. Ana Maria Pereira Cardoso	APROVADA
Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo	APROVADA

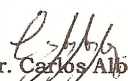
Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pela Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

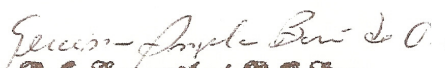
Belo Horizonte, 01 de março de 2012


Profa. Dra. Adriana Bogliolo Sirihal Duarte
ECI/UFMG (Orientadora)


Profa. Dra. Ana Maria Pereira Cardoso
PUC/MG


Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo
ECI/UFMG

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo da Coordenadora.


Prof. Dr. Jorgina Ângela M. O. Lima
Coordenadora do Programa de Pós-Graduação
em Ciência da Informação - ECI/UFMG

DEDICATÓRIA

Ao meu pai, Abner.
(*in memoriam*)

“Nos meus sonhos você pode viver um pouco mais”.
James Morrison

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a todos da Escola de Ciência da Informação. Aos professores e colegas que conheci desde a graduação em Biblioteconomia. Aos colegas de mestrado, por tantas experiências e angústias compartilhadas.

À Capes, pelo apoio financeiro que possibilitou minha dedicação exclusiva à pesquisa.

Agradeço à professora Júlia Gonçalves da Silveira (ECI – UFMG), membro da banca de qualificação, pelas sugestões que ajudaram a direcionar minha pesquisa. Ao professor Cláudio Paixão (ECI – UFMG), pela disponibilidade e importantes orientações tecidas nas bancas de qualificação e defesa. À professora Dra. Ana Maria Pereira Cardoso (PUC-MG), membro da banca de defesa, pela valiosa contribuição ao meu trabalho.

O meu muito obrigada ao professor Carlos Alberto Ávila Araújo (ECI – UFMG), pelas preciosas contribuições à minha pesquisa, sejam em sala de aula, nos corredores da ECI, no nosso recente grupo de estudos, nas bancas de qualificação e de defesa, e sempre que precisei.

Um agradecimento especial à minha orientadora, Adriana Bogliolo Sirihal Duarte, pela grande contribuição em minha pesquisa, por seu cuidado, solicitude e comprometimento que tornaram os percalços desta caminhada mais amenos. Eu não poderia desejar melhor companheira para esta parceria. Muito obrigada!

Por fim, agradeço à minha família, que foi a minha base neste percurso e em toda a minha vida: aos meus irmãos Renata, Abner e Jussara, pelo incentivo e torcida; e, especialmente, à minha mãe, Elizabeth, por toda a dedicação, força, incentivo e paciência ao longo de todo o período da pesquisa, que foi repleto de descobertas e aflições. Sem seu apoio e compreensão este sonho não se realizaria.

À Deus, por tudo!

“Nenhum homem é uma ilha”.
Teilhard de Chardin

RESUMO

Esta pesquisa se caracteriza como um estudo de usuários com idosos incluídos digitalmente, cuja problemática se volta para a compreensão do fenômeno transitório da migração destes sujeitos para a era digital, a partir da percepção dos próprios entrevistados. O objetivo norteador foi o de compreender como os idosos percebem, descrevem e atribuem significado à experiência da inclusão digital e seus efeitos na vida diária, perpassando pelo campo da sociabilidade e do comportamento informacional. A opção de se realizar a pesquisa com usuários da terceira idade se justifica pelo fato de que o fenômeno da migração de idosos para a era digital pode não existir daqui há algumas décadas, pois no futuro os idosos já terão nascido na chamada era digital. Assim, este é um momento ímpar para estudar questões relativas a este fenômeno transitório. Este estudo qualitativo se configura como uma investigação descritiva e de compreensão, embasado teórica e metodologicamente pela fenomenologia social de Alfred Schutz. A amostra foi composta de 10 idosos, selecionados a partir da técnica bola de neve. Os resultados da pesquisa mostram que os idosos passam pelo processo de inclusão digital de modos bem distintos. Para alguns, esse processo ocorre de um modo mais natural, ou seja, os idosos incorporam as novas tecnologias naturalmente, tão logo elas surgem, como se não houvesse uma descontinuidade para eles, ou seja, não há a percepção de uma exclusão que demanda uma inclusão. Em contrapartida, para outros idosos, esta descontinuidade é percebida, de variadas formas, fazendo-os sentir que precisam buscar uma forma de inclusão. Concluímos que a percepção dos idosos quanto ao fenômeno de inclusão digital que vivenciaram e descreveram na pesquisa é fortemente influenciada por inúmeros elementos, que tentamos mostrar ao longo da análise de dados, dentre eles: a historicidade dos sujeitos, suas características individuais, as motivações para a inclusão e a forma como se relacionam com as tecnologias ao longo de suas vidas. Este último elemento, a percepção de como eles se relacionam com as tecnologias, é o principal fator que influencia o comportamento dos idosos e permeou todas as categorias de análise da pesquisa.

Palavras-chave: Inclusão digital. Terceira idade. Estudo de usuários. Fenomenologia.

ABSTRACT

This research is characterized as a study of elderly users to digitally included, whose problematic turns to understanding the phenomenon of transient migration of individuals into the digital age, from the perception of those interviewed. The guiding objective was to understand how the elderly perceive, describe and give meaning to the experience of digital inclusion and its effects on daily life, passing by sociability and the field of information behavior. The option of conducting research with users of old age is justified by the fact that the phenomenon of migration of elderly into the digital age may not exist a few decades from now, because in the future the elderly will have been born in the so-called digital age. So, this is an odd time to study issues related to this transient phenomenon. This qualitative study is configured as a descriptive investigation and understanding, based theoretically and methodologically by social phenomenology of Alfred Schutz. The sample consisted of ten seniors, selected from the snowball technique. The survey results show that the elderly go through the process of digital inclusion in rather different ways. For some, this process occurs more naturally, in other words, the elderly naturally incorporate new technologies as soon as they arise, as if there was a break for them, in other words, there is the perception of an exclusion that demands an inclusion. On the other hand, for other seniors, this discontinuity is perceived in different ways, making them feel that they need to find a form of inclusion. We concluded that the perception of the elderly as the phenomenon of digital inclusion that experienced and described in research is strongly influenced by innumerable elements, that we tried to show throughout the data analysis, including: the historicity of the subjects, their individual characteristics, the reasons for inclusion and how they relate to the technology throughout their lives. This last element, the perception of how they relate to technology, is the main factor that influences the behavior of the elderly and permeated all categories of research analysis.

Keywords: Digital inclusion. Elderly. Users studies. Phenomenology.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	Comparativo da população brasileira por sexo e grupo de idade.....	35
FIGURA 2	Tipos de atividades desempenhadas pelos idosos.....	40
FIGURA 3	Modelo de comportamento informacional de Wilson.....	45

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1	Concepções de alfabetização e letramento nas diferentes dimensões.....	26
QUADRO 2	Comparativo entre as concepções de apropriação e alfabetização.....	28
QUADRO 3	Indicadores de inclusão digital.....	31
QUADRO 4	Abordagens da Ciência da Informação.....	52
QUADRO 5	Identificação dos entrevistados.....	69
QUADRO 6	Categorias e subcategorias da análise de dados.....	72

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CETIB	Centro de Estudos sobre Tecnologias da Informação e Comunicação no Brasil
CI	Ciência da Informação
CRUS	Center for Research on User Studies
HSBC	Hongkong and Shanghai Banking Corporation
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INISS	Information Needs and Services in Social Services Departament
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	15
2. INCLUSÃO DIGITAL.....	21
2.1. Conceituando o binômio inclusão / exclusão digital.....	21
2.2. Barreiras e desafios para inclusão digital no Brasil.....	23
2.3. Letramento informacional e níveis de inclusão digital.....	25
2.4. A importância dos indicadores de inclusão digital.....	29
3. OS SUJEITOS DA TERCEIRA IDADE.....	34
3.1. Envelhecimento fisiológico e características psicológicas.....	35
3.2. Efeitos do envelhecimento populacional sobre a sociedade.....	37
3.3. O cotidiano dos idosos.....	39
3.4. O idoso e as novas tecnologias.....	41
4. O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E OS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO.....	45
5. FENOMENOLOGIA.....	54
5.1. A Fenomenologia Social de Alfred Schutz.....	55
5.2. Interlocuções entre a Fenomenologia e a Ciência da Informação.....	62
6. METODOLOGIA.....	64
6.1. Universo e amostra da pesquisa.....	67
7. ANÁLISE DOS DADOS.....	70
7.1. Relações com as novas tecnologias e sentimentos durante a experiência da inclusão digital.....	73
7.2. Motivações para inclusão digital.....	83
7.3. Efeitos da inclusão digital no comportamento informacional.....	90
7.4. Efeitos da inclusão digital nas formas de sociabilidade.....	103
7.5. Significados / Representações da inclusão digital.....	113
7.6. Concepções de inclusão digital para os idosos.....	118
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	122

REFERÊNCIAS.....	128
APÊNDICE A – Roteiro de entrevista semi-estruturada.....	135

1. INTRODUÇÃO

Cada vez mais surgem pesquisas que indagam a respeito da interação de idosos com as tecnologias. Tais pesquisas se voltam para a compreensão de diferentes facetas deste fenômeno, estudando as iniciativas de inclusão digital espalhadas pelo país ou analisando os indicadores e políticas de inclusão, por exemplo. Assumindo que o processo de envelhecimento e a inclusão digital são temas complexos e que possuem múltiplas dimensões, compreendemos que as inúmeras pesquisas sobre esta temática, assim como os diferentes campos do conhecimento científico, contribuem para a produção de conhecimento de acordo com o olhar que adota.

Para tomar conhecimento do está sendo produzido sobre o tema e fazer um recorte apropriado da presente pesquisa, realizou-se um levantamento de teses e dissertações que abordam a inclusão digital na terceira idade (GANDRA, SIRIHAL DUARTE, 2011). Em suma, as pesquisas ressaltam a importância dos programas de governo, organizações não governamentais ou iniciativas privadas promoverem o acesso às novas tecnologias utilizando abordagens e metodologias adequadas às especificidades dos idosos. Mendes (2010) atenta para o fato de que mesmo entre um grupo de idosos o processo de interação com o computador e a internet se dá de formas variadas de acordo com cada sujeito. Cada um, a sua maneira, experimenta a vivência de inclusão digital de forma diferente, o que reforça a importância de se contextualizar a inclusão digital à realidade de cada sujeito. Fraquelli (2008) aponta alguns fatores que podem influenciar na aprendizagem de idosos com os recursos informatizados: a audição, a fala, a visão, a cognição, memória e as características psicológicas. A autora, assim como Mendes (2010), salienta que existem diferenças individuais entre os sujeitos, e que nem todos idosos são influenciados da mesma forma por estes fatores na aprendizagem com o uso da informática. Para Goulart (2007), a influência destes fatores pode ser minimizada se o processo de aprendizagem considerar os contextos cultural, político e humano envolvidos, pois a aprendizagem não pode ser desconectada da realidade do sujeito.

A partir da revisão das pesquisas, definimos o recorte desta investigação, que se caracteriza como um estudo de usuários com idosos incluídos digitalmente, embasada teórica e metodologicamente pela fenomenologia social de Alfred Schutz. A problemática se volta para a compreensão da inclusão digital, enquanto fenômeno social, a partir da percepção dos entrevistados. A fenomenologia social de Schutz se

baseia na abordagem compreensiva da sociologia que busca aproximar-se da natureza do mundo social pela experiência subjetiva do sujeito, tendo como cenário o mundo da vida diária. A meta de tal abordagem é compreender os significados e motivações que os fenômenos têm para os atores sociais e para chegar a este fim, o teórico propõe a análise das relações sociais e a sua influência na determinação da conduta dos sujeitos.

O problema de pesquisa é: como os idosos percebem, descrevem e atribuem significado à experiência de inclusão digital e seus efeitos na vida diária? O objetivo geral é, embasando-se em técnicas de estudos de usuários e na abordagem metodológica da fenomenologia social, compreender a percepção que os idosos têm da inclusão digital por eles vivenciada e dos efeitos que ela possa ter em seu cotidiano. Os objetivos específicos são enumerados abaixo:

- Investigar como os idosos percebem e descrevem a experiência da inclusão digital;
- Investigar os significados da inclusão digital para os idosos;
- Investigar as motivações que levaram os sujeitos a se incluírem digitalmente;
- Verificar se ocorreram alterações no comportamento informacional dos sujeitos após a inclusão digital;
- Verificar se, com a presença do ambiente digital, houve alterações nas formas de sociabilidade dos sujeitos.

O conceito de inclusão digital adotado na pesquisa refere-se a muito mais do que apenas o acesso às novas Tecnologias da Informação e Comunicação - TICs, como o computador e a internet, levando em consideração as consequências econômicas e sócio-culturais do acesso às TICs e às informações disponibilizadas em meio digital para os sujeitos. A escolha de tal conceito é sustentada pela forma como olhamos para nosso objeto de pesquisa, entendendo a inclusão digital de idosos enquanto um fenômeno social. A seguir, explicamos no que consiste este olhar.

A Ciência da Informação - CI, como recente campo do conhecimento científico, vem se modificando ao longo do tempo em busca do estabelecimento de suas bases teóricas. Muito, ainda, tem-se o que discutir sobre este campo, desde qual o seu objeto de estudo e qual a abrangência da área. Em períodos distintos a CI recebe diferentes enfoques, sendo que alguns se sobressaem mais que outros em determinados momentos. Araújo (2003) aponta que, no início, a CI constituiu-se a

partir do modelo das ciências modernas, mais especialmente das ciências exatas, utilizando-se da máxima objetividade e buscando formular leis universais de comportamento da informação.

Percebe-se que na CI, inclusive na subárea de usuários da informação, sempre predominou *um olhar* funcionalista, claramente presente nos estudos desenvolvidos. Conforme Araújo (2008), ao longo de seu desenvolvimento, na subárea usuários da informação se consolidou um modelo que privilegiava a pesquisa de determinados sujeitos, como os usuários de bibliotecas, cientistas, empresários e engenheiros, dentre outros. Pesquisas com grupos que não se enquadravam neste modelo consolidado sofreram críticas quanto à sua legitimidade e relevância para a área. Ainda predomina o pensamento de que os estudos de usuários precisam de uma *utilidade imediata*, no sentido de melhorar um sistema de informação, por exemplo. Para o autor isso revela a visão funcionalista ainda muito presente no campo.

Em contrapartida, ganha força atualmente na área uma corrente de pensamento que discute o alargamento das fronteiras da CI. Começam a surgir mais trabalhos que se preocupam com o aspecto social relativo ao campo. Abre-se, assim, uma nova agenda de pesquisa no campo de usuários da informação: ao invés de se buscar taxas de uso de determinadas fontes de informação, busca-se entender por que se usa tal fonte, o significado dela para o sujeito. Ou seja, é a questão do *como se olha* para o objeto de estudo: esta nova agenda busca enxergar as ações dos usuários dotadas de significados para eles mesmos. Daí a compreensão da informação não como um dado ou como coisa (BUCKLAND, 1991), com significado fixo, mas como um processo, algo que vai ser percebido de acordo com os sujeitos, de variadas formas (ARAÚJO, 2003; ARAÚJO, 2007).

Nesta nova agenda de pesquisa “estudar o usuário não é mais apenas uma questão técnica, é também uma questão política. Democratização, inclusão, informação como condição de cidadania, se tornam temáticas recorrentes nos estudos” (ARAÚJO, 2007, p. 93-94). Passa a se problematizar não mais a satisfação dos usuários com determinado serviço de informação, mas as contradições, as diferenças estruturais no acesso à informação (ARAÚJO, 2007, p. 93). É deste contexto que emergem estudos sobre a inclusão digital que, sob a ótica da CI, pode ser considerada parte do fenômeno informação, o que nos apresenta problemáticas que vão desde a questão do acesso às informações em meio digital e os efeitos da

tecnologia no cotidiano dos sujeitos até a assimilação da informação e a reelaboração de novos conhecimentos (SILVA *et al.*, 2005).

No Programa de Pós-Graduação em CI, da UFMG, a linha de pesquisa Informação, Cultura e Sociedade abriga pesquisas que contribuem para a ampliação da agenda da CI. Esta linha se diferencia das demais pela forma *como olha* para seu objeto de pesquisa, propondo que a aproximação da realidade seja feita conforme os seguintes pontos de referência: a) a historicidade dos sujeitos e objetos cognoscentes; b) a totalidade dos fenômenos sociais, que nos impede de estudar qualquer fenômeno social isolado de seu contexto; c) a constante tensionalidade presente na sociedade (CARDOSO, 1994). Assim, compreendemos os fenômenos informacionais como produtos sociais, resultantes da interação entre os diferentes atores da sociedade e levando em consideração suas dimensões históricas, econômicas, políticas e culturais presentes (REIS, 2007, p. 25).

Diante da necessidade de se fazer um recorte teórico para o prosseguimento da pesquisa, o foco se volta para a compreensão dos significados atribuídos pelos idosos à inclusão digital, dentro da perspectiva do alargamento das fronteiras da CI. A opção de se realizar a pesquisa com usuários da terceira idade se justifica pelo fato de que o fenômeno da migração de idosos para a era digital pode não existir daqui algumas décadas, pois no futuro os idosos já terão nascido na chamada era digital. Então, este é um momento ímpar para estudar questões relativas a este fenômeno transitório. Esta é, também, uma das justificativas para a escolha da fenomenologia como abordagem teórico-metodológica, pois acreditamos que diante deste fenômeno transitório, a fenomenologia poderia nos oferecer os aportes necessários para a compreensão do objeto estudado, a partir da percepção dos sujeitos que vivenciaram tal experiência. Outro motivo para a escolha está no fato de a fenomenologia se mostrar adequada aos estudos de usuários da informação na abordagem social (como veremos no capítulo 5), estudos estes que se inserem na linha de pesquisa Informação, Cultura e Sociedade.

Portanto, esta pesquisa visa contribuir para o alargamento das fronteiras da CI, especialmente na subárea usuários da informação, ao propor um novo olhar sobre o fenômeno informacional estudado, baseado em uma postura metodológica compreensiva, e voltando-se para um grupo social antes pouco contemplado nas pesquisas da área: os idosos.

No capítulo “Inclusão digital” discutimos algumas dimensões deste complexo fenômeno informacional, abordando questões como a falta de convergência dos conceitos do binômio inclusão / exclusão digital, elucidamos as barreiras e desafios para inclusão digital no Brasil, a questão do letramento informacional e os níveis de inclusão digital, além da importância dos indicadores de inclusão digital.

No capítulo seguinte, “Os sujeitos da terceira idade”, buscamos caracterizar os sujeitos da pesquisa de modo a subsidiar a coleta e análise dos dados, perpassando pelos aspectos do envelhecimento fisiológico e as características psicológicas, os efeitos do envelhecimento populacional sobre a sociedade, caracterização dos tipos de atividades que os idosos exercem em seu cotidiano e as relações entre estes sujeitos e as novas tecnologias.

No capítulo “O comportamento informacional e os estudos de usuários da informação” apresentamos alguns conceitos relacionados ao comportamento informacional, um breve histórico do desenvolvimento da subárea usuários da informação na CI e discutimos as três abordagens identificadas no campo – tradicional, cognitiva e social – de modo a mostrar que esta pesquisa busca se aproximar dos estudos da abordagem social.

Na sequência apresentamos o capítulo “Fenomenologia”, no qual fazemos a explanação dos principais aportes teóricos desta abordagem, em especial a fenomenologia social de Alfred Schutz, que dão suporte à pesquisa. Apresentamos, também, uma breve explanação sobre possíveis interlocuções entre a fenomenologia e a CI.

No capítulo “Metodologia” apresentam-se os métodos e técnicas utilizados na pesquisa, de acordo com os aportes teóricos adotados. Descrevemos as etapas da pesquisa e os pressupostos que direcionam a investigação, em especial, os da fenomenologia. Apresentamos, também, o universo e amostra da pesquisa.

Em seguida, no capítulo “Análise dos dados”, relatamos como se deu a coleta dos dados, a preparação para a análise e apresentamos as seis categorias de análise sobre a problemática da pesquisa, que foram estabelecidas de acordo com os depoimentos dos entrevistados, após cuidadosa análise dos dados. As categorias são: Relações com as novas tecnologias e sentimentos durante a experiência da inclusão digital; Motivações para inclusão digital; Efeitos da inclusão digital no comportamento

informacional; Efeitos da inclusão digital nas formas de sociabilidade; Significados / representações da inclusão digital; Concepções de inclusão digital para os idosos.

Por fim, em “Considerações finais” apresentamos uma reflexão acerca do fenômeno estudado e dos resultados da pesquisa. Propomos algumas sugestões para pesquisas futuras. Na Seção Apêndice A encontra-se o roteiro de entrevista semi-estruturada que foi utilizado para coleta de dados.

2. INCLUSÃO DIGITAL

Observa-se, a partir da década de 1990 no Brasil, a acelerada evolução e penetração das TICs em todos os segmentos da sociedade, se fazendo cada vez mais presentes no cotidiano das pessoas, seja para uso no trabalho, estudo ou para lazer e entretenimento. Castells (1999, p. 24) afirma que a penetrabilidade da revolução tecnológica da informação atinge todas as esferas da atividade humana, aumentando a complexidade da economia, sociedade e cultura em formação. Essa rápida expansão e utilização das TICs, bem como a de qualquer tecnologia, traz consequências ambíguas para a sociedade: ao mesmo tempo que na esfera política as TICs podem produzir soluções inovadoras e rápidas para antigos problemas, podem produzir novos problemas, criando novas forma de exclusão, como a exclusão digital (EISENBERG; CEPIK, 2002).

A afirmação acima já nos alerta que a inclusão digital é um tema amplo e complexo, podendo ser estudado sob diferentes óticas, o que requer o estabelecimento de um recorte teórico. A seguir, apresenta-se uma conceitualização e explanação das principais facetas e desafios da inclusão digital no Brasil, visando a caracterização deste fenômeno.

2.1. CONCEITUANDO O BINÔMIO INCLUSÃO / EXCLUSÃO DIGITAL

O binômio inclusão / exclusão digital tem sido utilizado de modo indistinto na literatura. São inúmeras as definições atribuídas ao termo, o que mostra que tal conceito ainda não está bem estabelecido. Diversos autores concordam que há uma profusão de definições, o que pode ser explicado pelo fato de ser um conceito utilizado em diversas áreas do conhecimento e por englobar várias dimensões, como o uso de ferramentas tecnológicas, educação, trabalho e lazer (LEMOS; COSTA, 2005; SILVA *et al.*, 2005; KERR PINHEIRO, 2007). Algumas definições focam mais o aspecto tecnológico e outras, os aspectos sociais e de aprendizagem. Warschauer (2006, p. 21) elucida bem esta questão, apresentando a definição de inclusão digital em seu sentido tradicional – que atribui importância dominante à disponibilidade e acesso físico aos computadores e a conectividade – e a definição mais ampla, que inclui outros fatores como a questão de conteúdo, língua, educação, letramento ou recursos sociais.

Brandão e Tróccoli (2006) apontam que há um movimento no sentido de ampliar o conceito de inclusão digital para englobar, além do acesso físico à equipamentos e conexão, também a aquisição de habilidades no uso das TICs, a criação de oportunidades de trabalho, econômicas e de cidadania. Ou seja, grande parte dos conceitos engloba a perspectiva da inclusão social, pois os conceitos de inclusão digital que consideram apenas a questão de ter ou não acesso aos equipamentos e conexão já não são aceitos sem resistência para explicar a complexidade deste fenômeno. Para Lévy (2000), é preciso fazer muito mais do que apenas facilitar o acesso e reduzir os custos da conexão às TICs, é preciso estimular e favorecer a autonomia das pessoas.

O problema do 'acesso para todos' não pode ser reduzido às dimensões tecnológicas e financeiras geralmente apresentadas. Não basta estar na frente de uma tela, munido de todas as interfaces amigáveis que se possa pensar, para superar uma situação de inferioridade. É preciso antes de mais nada estar em condições de participar ativamente dos processos de inteligência competitiva (...). Em outras palavras (...) as políticas voluntaristas de luta contra as desigualdades e a exclusão devem visar o *ganho em autonomia* das pessoas ou grupos envolvidos (LÉVY, 2000, p. 238).

Para Silva *et al.* (2005), a inclusão digital é um processo que deve levar o indivíduo à aprendizagem no uso das TICs e ao acesso à informação disponível nas redes, especialmente aquela que fará diferença na sua vida e para a comunidade na qual está inserido. Na mesma direção, Kerr Pinheiro (2007) afirma que a inclusão digital só ganha significado ao introduzir, no seu conceito, a habilidade de lidar com as massas de informação geradas pelo computador e quando o sujeito deixa de exercer o papel apenas de consumidor da informação e passa a produzir conhecimentos, bens e serviços. Ou seja, o conceito de inclusão digital se amplia ao englobar a concepção de *information literacy*, e vai além do acesso às técnicas, à rede, jogos e diversão, pois

deve possibilitar que milhares de pessoas tornem-se mais aptas a enfrentar obstáculos, exigências e competências profissionais estabelecidos para fazer parte desta sociedade de redes virtuais e ampliem a sua inserção social e global. (...) O usuário não deve se restringir a apenas localizar a informação, e sim entendê-la, avaliá-la e usá-la, proporcionando a auto-aprendizado" (KERR PINHEIRO, 2007, p. 3).

Lemos e Costa (2005, p. 8) definem exclusão digital como a "falta de capacidade técnica, social, cultural, intelectual e econômica de acesso às novas tecnologias e aos desafios da sociedade da informação". Essa incapacidade deve ser vista além das dimensões técnica ou econômica, compreendendo também a cognitiva

e a social. Os autores desenvolveram um modelo de análise de iniciativas de inclusão que prevê duas formas de inclusão digital presentes na sociedade atual: a inclusão espontânea e a inclusão induzida.

- Inclusão espontânea - vivendo na sociedade, os sujeitos, querendo ou não, utilizam alguns dispositivos eletrônicos como os caixas eletrônicos, cartões magnéticos e o celular, dentre outros dispositivos eletrônicos. Desta forma, muitos são forçados a aprender a usar estas ferramentas da era digital, e acabam se incluindo;
- Inclusão induzida - criam-se espaços, projetos e iniciativas governamentais, privadas ou do terceiro setor, que se propõem a capacitar os sujeitos para o uso das TICs, visando promover a inclusão deles na era digital.

Nesta pesquisa, o conceito de inclusão digital adotado se aproxima ao de Sorj e Guedes (2005), para quem o binômio inclusão / exclusão digital, além de tratar do acesso físico a equipamentos e conexão, “se refere às consequências sociais, econômicas e culturais da distribuição desigual no acesso a computadores e Internet”. Contudo, consideraremos, também, a interação dos sujeitos com os diversos dispositivos tecnológicos por meio da inclusão espontânea, elucidada por Lemos e Costa (2005). A escolha por este conceito se deve a sua aproximação com o objetivo da pesquisa, de compreender como os idosos percebem, descrevem e atribuem significado à experiência de inclusão digital e seus efeitos na vida diária.

2.2. BARREIRAS E DESAFIOS PARA A INCLUSÃO DIGITAL NO BRASIL

Como tema complexo, a inclusão digital apresenta múltiplos aspectos que devem ser levados em consideração. Sorj (2003) afirma que as barreiras para se alcançar a inclusão, no Brasil, são de múltiplas dimensões:

- existência de infra-estrutura física de transmissão;
- disponibilidade de equipamentos de conexão de acesso;
- treinamento no uso instrumental do computador e da Internet;
- capacitação intelectual e inserção social do usuário, produto da profissão, do nível educacional e intelectual e de sua rede social, que determina o aproveitamento efetivo da informação e das atividades de comunicação pela Internet;

- a produção e uso de conteúdos específicos adequados às necessidades dos diversos segmentos da população.

Nesse sentido, Warschauer (2006) aponta como recursos necessários para que as TICs sejam exploradas de maneira positiva no acesso e criação de novos conteúdos e conhecimentos, os recursos físicos, os digitais, os humanos e os sociais:

- Recursos físicos

Incluem o acesso a computadores e a conexões de telecomunicações. O autor sugere três movimentos para aumentar o acesso em países desenvolvidos e em desenvolvimento: disponibilidade de computadores, extensão e disponibilidade das telecomunicações e o provimento de centros públicos de acesso a computadores e internet.

- Recursos digitais

Correspondem ao material digital disponível on-line, como o conteúdo e a linguagem. Os computadores e a internet se tornam úteis na medida em que oferecem conteúdos e aplicativos que atendem as necessidades dos usuários. Há diversos tipos de conteúdos disponíveis para diferentes comunidades de usuários. A questão da língua é complexa, pois relaciona-se a muitas formas de divisão social, como economia, cultura, letramento e educação, afetando a maneira pela qual os grupos acessam e publicam informações na Web.

- Recursos humanos:

Referem-se às questões de letramento e educação, que afetam o acesso on-line em nível macro e micro. No nível macro, a educação e o letramento em massa podem ser um meio de acelerar a força motora de desenvolvimento econômico, criando condições para uma tecnologização maior da sociedade. Destaca-se no nível micro a importância das habilidades de leitura, escrita e pensamento na capacidade de utilização da internet.

- Recursos sociais:

Têm relação com as estruturas comunitária, institucional e da sociedade que apoiam o acesso às TICs, ressaltando-se a importância das relações sociais na modelagem do acesso à tecnologia. Envolvem a relação entre capital social e TICs: o capital social preexistente pode influenciar a capacidade dos grupos utilizarem as TICs; e as TICs podem ser fomentadas de maneira a estimular o desenvolvimento do capital social.

Warschauer (2006) vai na direção contrária dos críticos que pressupõem que os contextos tecnológico e social podem se separar, apostando na integração social da tecnologia, pois segundo o autor nenhuma tecnologia seria neutra e existiria fora de uma estrutura social, o que coloca os dois contextos entrelaçados. O autor se posiciona quanto a um aspecto contraditório da inclusão digital: a sua relação com a inclusão social. Autores como Warschauer afirmam que a inclusão digital pode ser uma forma de se reduzir a exclusão social. Para outros, como Furnival e Abe (2008), não se pode colocar tal responsabilidade “na conta” da inclusão digital. Acreditamos que, como salientaram Furnival e Abe, a questão da inclusão social é uma questão muito complexa para ser uma incumbência da inclusão digital, pois que envolve fatores econômicos, políticos, educacionais e sócio-históricos que representam desafios para o Brasil há muito tempo.

2.3. LETRAMENTO INFORMACIONAL E NÍVEIS DE INCLUSÃO DIGITAL

A CI utiliza cada vez mais os termos alfabetização, letramento e competência informacional no estudo dos fenômenos informacionais, dentre eles a inclusão digital. Muitas vezes estes termos são usados, por diferentes teóricos, para expressar um mesmo conceito, como se não houvesse distinção entre eles. Sirihal Duarte (2009, p. 1005) alerta que alfabetização e letramento são conceitos distintos, porém complementares. O conceito de alfabetização se volta para “a compreensão dos signos e seus significados ou decodificação da escrita”, enquanto ao letramento “associam-se as habilidades de interpretação, compreensão, análise e apreensão do significado”. Ao trazer o conceito de letramento para o campo da informação, muitos teóricos adotam o termo competência informacional (*information literacy*), concepção voltada para o aprendizado ao longo da vida. É um processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, bem como o desenvolvimento de atitudes e habilidades necessárias à compreensão e interação efetiva com a informação e sua

dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida (CAMPELLO, 2003; DUDZIAK, 2003, FIALHO; MOURA, 2005).

Atualmente, estes conceitos são associados, também, à dimensão tecnológica, surgindo os termos alfabetização digital e letramento digital. Alfabetização digital é a capacitação e autonomia necessárias para que o sujeito consiga acessar a informação em meio digital, enquanto o letramento digital envolve as habilidades de localização, seleção e avaliação crítica e atribuição de sentido à informação no meio digital, para a construção de conhecimento (SILVA et al., 2005; SIRIHAL DUARTE, 2009).

O quadro abaixo sintetiza as concepções de alfabetização e letramento nas diferentes dimensões.

QUADRO 1 - Concepções de alfabetização e letramento nas diferentes dimensões

Processo	Alfabetização	Letramento
Leitura / Escrita	Alfabetização: capacidade de codificar e decodificar mensagens escritas	Letramento: Capacidade de interpretar e atribuir sentido a mensagens escritas.
Busca de informação	Alfabetização informacional ou cultura da informação: capacidade de perceber a necessidade da informação e hábito de buscá-la em diferentes fontes.	Letramento ou competência informacional: além de perceber a necessidade da informação e buscá-la, envolve a capacidade de organizá-la para uma aplicação prática; integrar a nova informação a um corpo de conhecimento existente; usar a informação para solução de problemas e aprender a aprender.
Busca de informação no ambiente digital	Alfabetização digital: capacidade de utilizar com autonomia as tecnologias de informação e comunicação para obter acesso à informação eletrônica.	Letramento digital ou letramento informacional no ambiente digital: capacidade para localizar, filtrar e avaliar criticamente informação eletrônica, atribuindo-lhe significado, integrando-a ao conhecimento prévio e utilizando-a na solução de problemas ou tomada de decisões.

Fonte: Sirihal Duarte (2009)

Considerando as concepções acima, Ferreira e Dudziak (2004) afirmam que três níveis de apropriação informacional emergem: a inclusão digital, inclusão

informacional e inclusão social. O nível da inclusão digital se volta para a alfabetização informacional com ênfase nas tecnologias da informação. Para alcançar este nível o sujeito deve possuir as seguintes habilidades: entender e manusear os equipamentos tecnológicos, seus programas e aplicações; produzir, organizar, disseminar e encontrar a informação de forma automatizada; resolver problemas por meio do uso da tecnologia. Ou seja, o foco está na aquisição de habilidades e conhecimentos mecânicos. As autoras ressaltam que neste nível a apropriação não se dá de maneira aprofundada em relação à análise de conteúdo e pensamento crítico, a informação adquirida se encontra em um nível mensurável e o usuário se caracteriza como um expectador.

O nível da inclusão informacional corresponde ao letramento informacional com ênfase nos processos cognitivos dos sujeitos. Neste nível, ao empreender uma busca de informação, o sujeito deve ser capaz de encontrar a informação no suporte digital, interpretá-la e atribuir-lhe significado, com a construção de modelos mentais. Assim, o sujeito irá estabelecer relações entre as informações apreendidas, o seu conhecimento prévio e irá desenvolver a construção de novos conhecimentos. Neste nível, espera-se que o sujeito compreenda como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la para resolução de problemas.

A inclusão social é o nível que se refere ao letramento informacional com ênfase na construção da cidadania, abrangendo valores da dimensão social e da situacional. São valores como a ética, autonomia, responsabilidade, criatividade, pensamento crítico e a aprendizagem contínua. Neste nível o sujeito deve possuir as habilidades de compreender como se organiza o conhecimento, como se localiza a informação e como usá-la, para ser capaz de produzir novos conhecimentos, no intuito de utilizar o aprendizado e o conhecimento produzidos em benefício da sua comunidade, exercendo assim a cidadania.

QUADRO 2 – Comparativo entre as concepções de apropriação e alfabetização

Inclusão digital	Inclusão informacional	Inclusão social
Ênfase no acesso	Ênfase no conhecimento	Ênfase na aprendizagem
Sociedade da informação	Sociedade do conhecimento	Sociedade da aprendizagem
Acesso	Acesso e processos	Acesso, processos e relações
O quê	O quê e como	O quê, como e por quê
Acumulação do saber	Construção do saber	Fenômeno do saber
Sistemas de informação / tecnologia	Usuários / indivíduos	Aprendizes / Cidadãos
Expectador	Conhecedor	Autônomo

Fonte: Ferreira e Dudziak (2004), traduzido pela autora.

Adotando esta concepção mais ampla de inclusão, para se alcançar efetivamente a inclusão digital o sujeito deve possuir as habilidades e competências pretendidas nos três níveis. Porém, estudos na literatura mostram que pode haver variação nas formas de gradação entre os níveis de inclusão. Sirihal Duarte (2009), a partir dos resultados iniciais de sua pesquisa, concluiu que este processo de inclusão digital, informacional e social não é linear. Como exemplo, pode-se dizer que um sujeito não deve, necessariamente, estar incluído digitalmente para que atingir os demais níveis.

Um ponto que chamou a atenção relaciona-se às habilidades inerentes ao letramento digital (inclusão informacional no ambiente eletrônico). Indivíduos que já possuíam habilidades descritas nos indicadores deste nível desenvolvidas fora do ambiente digital claramente atingem o segundo nível de inclusão por nós avaliado. Há mesmo ocorrências de indivíduos que não alcançam plena autonomia no nível tecnológico, mas que, se orientados ou monitorados durante o acesso, desenvolvem excelentes estratégias de busca e avaliação da informação (SIRIHAL DUARTE, 2009, p. 14).

Fica claro que os níveis de inclusão informacional e social não podem ser alcançados simplesmente a partir da participação em um curso de informática instrumental. Muitas vezes nem mesmo o primeiro nível é completamente atingido com o curso ofertado, devido a inúmeras dificuldades, entre as quais se observou a dificuldade de acesso dos indivíduos aos computadores e à internet para a prática do que estavam aprendendo (ainda que a instituição oferecesse esse acesso gratuitamente fora dos horários de aula) e o ensino de práticas de uso da tecnologia e da informação eletrônica dissociadas das reais necessidades informacionais dos indivíduos (SIRIHAL DUARTE, 2009, p.15).

Portanto, apenas disponibilizar ou oferecer acesso físico não significa incluir. E a inclusão digital, hoje, se apresenta como um grande desafio ao Brasil, dentre outros,

por exigir competências de alfabetização e letramento, ou seja, envolve a dimensão educacional, que há tempos representa um dos principais problemas sociais do país.

2.4. A IMPORTÂNCIA DOS INDICADORES DE INCLUSÃO DIGITAL

O desenvolvimento de indicadores de inclusão digital é um aspecto fundamental para o sucesso de iniciativas que visam incluir a sociedade, seja auxiliando na elaboração de políticas públicas de informação e inclusão, contribuindo para estudos de avaliação de iniciativas de inclusão digital ou para mostrar o nível de inclusão alcançado pelos sujeitos.

Conforme Martinez e Albornoz (1998, *apud* KERR PINHEIRO, 2007) indicador é uma “medida agregada e completa que permite descrever ou avaliar um fenômeno, sua natureza, estado, evolução, sendo possível para isso articular ou correlacionar variáveis”. No Brasil ainda é recente a adoção de indicadores como ferramentas de auxílio para desenvolvimento e reelaboração de políticas públicas, dentre elas as de infoinclusão. Kerr Pinheiro (2007, p. 6) alerta que o governo brasileiro tende a adotar critérios que “supervalorizam a dimensão instrumental da inclusão, ou seja, o acesso acrítico aos dispositivos que outorgam a idéia de inclusão”, desenvolvendo indicadores com um viés fortemente ligado ao acesso tecnológico.

Analisando o Mapa da Exclusão Digital (NERI, 2003), da Fundação Getúlio Vargas – FGV, e os estudos realizados pelo Centro de Estudos sobre Tecnologias da Informação e Comunicação no Brasil - CETIB, do Comitê Gestor para Internet no Brasil, percebe-se que ambos utilizam indicadores de inclusão digital mais tradicionais, com ênfase no acesso físico aos aparatos tecnológicos. São indicadores que se propõem a medir, dentre outros:

- a penetração dos computadores e internet nos domicílios, com estatísticas sobre o percentual da população que têm acesso, a divisão deste número entre a área urbana e rural, e a divisão por classe social, renda, gênero e faixa etária;
- o número de internautas por domicílio, o número horas que cada pessoa passa navegando na internet e as atividades que realiza, no intuito de traçar o perfil dos usuários;

- os locais de acesso da população ao computador e à internet, além do domicílio, como no local de trabalho e centros de acesso público e gratuito;
- estatísticas sobre o número páginas na internet e hosts do Brasil.

Especificamente sobre os indicadores do Mapa de Exclusão Digital (NERI, 2003), os seguintes indicadores foram definidos em relação ao fosso digital no Brasil: gênero, idade, escolaridade, posição na família, setor de atividade, imigração, unidades da federação, urbanização, raça, religião, natureza da união e estado civil e pesquisa de orçamentos familiares. Estes indicadores são de grande importância nas pesquisas sobre inclusão digital no Brasil, pois nos ajudam a compreender aspectos importantes deste fenômeno, como o percentual da população que nunca teve acesso a um computador. Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, de 2009¹, apontam que o percentual de residências que têm computador é de 34,7% e apenas 27,4% possui acesso à Internet. Contudo, indicadores e estudos quantitativos isolados não conseguem analisar, por exemplo, a qualidade do acesso e o nível de apropriação tecnológica e informacional alcançado dos sujeitos. Para complementar estes indicadores tradicionais de inclusão são necessários outros tipos de indicadores e outras formas de analisar o fenômeno da inclusão digital que, conforme constataram Sorj e Guedes (2005), é múltiplo, pois envolvem as dimensões educacional e cultural, além da tecnológica.

Kerr Pinheiro (2007) indica que devem haver três tipos de indicadores sobre o fenômeno inclusão digital: os indicadores de acesso, os de competência informacional e os indicadores de nível social. Na mesma direção, Sirihal Duarte (2009), ao adotar a concepção dos níveis de inclusão de Ferreira e Dudziak (2004), discutido anteriormente, utiliza alguns indicadores para avaliar o nível de inclusão alcançado pelos sujeitos a partir de iniciativas de inclusão digital. A autora ressalta que o objetivo não é o de avaliar os programas ou iniciativas, mas sim os sujeitos.

¹ Dados disponíveis em:

http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1708

QUADRO 3 - Indicadores de inclusão digital

NÍVEL DIGITAL	
Categoria 1 – Uso da tecnologia	Indicador 1.1: O indivíduo efetivamente utiliza o meio digital como fonte de informação (ou lazer ou socialização).
	Indicador 1.2: O indivíduo tem domínio das operações para ligar o computador e acessar a Internet.
Categoria 2 – Acesso à informação	Indicador 2.1: Usando a internet, o indivíduo desenvolve e usa estratégias de localização de informação bem sucedidas.
	Indicador 2.2: O indivíduo mostra interesse e habilidade em localizar na Internet informações de diferentes níveis: utilitária, contextual e seletiva.
NÍVEL INFORMACIONAL	
Categoria 3 – Avaliação da informação	Indicador 3.1: O indivíduo seleciona a informação apropriada à sua necessidade.
	Indicador 3.2: O indivíduo determina relevância e abrangência (completude) da informação.
	Indicador 3.3: O indivíduo avalia exatidão e veracidade da informação.
	Indicador 3.4: O indivíduo distingue fato, ponto de vista, opinião.
Categoria 4 – Uso da informação	Indicador 4.1: o indivíduo organiza informação para aplicação prática.
	Indicador 4.2: O indivíduo integra nova informação ao conhecimento próprio.
	Indicador 4.3: O indivíduo aplica informação ao pensamento crítico e à solução de problemas.
NÍVEL SOCIAL	
Categoria 5 – Compartilhamento de informação	Indicador 5.1: O indivíduo compartilha conteúdo informacional que obteve.
	Indicador 5.2: O indivíduo compartilha estratégias para obtenção de informação.
Categoria 6 – Produção de informação	Indicador 6.1: O indivíduo produz e compartilha sistematicamente e em diferentes suportes novos conhecimentos gerados a partir da informação obtida.
	Indicador 6.2: O indivíduo é produtor da informação no ambiente digital.

Fonte: Organizado pela autora, baseado Sirihal Duarte (2009), a partir de Ferreira e Dudziak (2004), ALA (1998) e Sirihal Duarte (2007).

Percebe-se que estes indicadores qualitativos se propõem a cobrir dimensões da inclusão digital que não são foco dos indicadores tradicionais, como o grau de apropriação tecnológica alcançado pelo sujeito, assim como o nível de competência informacional. Se bem direcionados nos estudos, os indicadores podem ser de grande relevância para discussões sobre os efeitos da inclusão digital não somente na vida do sujeito, mas, também, na sua comunidade. Tais discussões ainda são minoria nos estudos sobre inclusão digital, mas sua importância é cada vez mais reconhecida.

(...) para se medir a inclusão digital é necessário mais que indicadores meramente quantitativos e tradicionais como os níveis de acesso, gênero, faixa etária, raça e etc. É necessário medir o fenômeno social causado pela era digital. Sua lógica, seus níveis, seus problemas, seus contornos (KERR PINHEIRO, 2007 *apud* AUN; MOURA, 2007).

Aun e Moura (2007) apresentam três razões principais que justificam a estruturação dos indicadores para avaliação da inclusão digital no Brasil:

- I. De ordem científica: os indicadores auxiliam no acompanhamento da evolução da nossa inclusão informacional comparada a de outros países;
- II. De ordem política: um sistema eficaz de indicadores serve de base para decisões sobre o perfil futuro do desenvolvimento da competência informacional no país pelo aperfeiçoamento de políticas.
- III. De ordem pragmática: constituir um sistema de indicadores de infoinclusão pode e deve ser fator relevante na aceleração da dinâmica da formação de competência informacional amparadas pelos instrumentos de tecnologias da informação.

Para que os indicadores possam ser tornar ferramentas tanto de promoção quanto de avaliação ainda mais eficientes para a inclusão digital é preciso que haja uma política concreta para a inclusão, com iniciativas que adotem um único conceito de inclusão digital e integrem os indicadores de acesso, de competência informacional e os de nível social (LEMOS; COSTA, 2005; AUN; MOURA, 2007). Os programas e indicadores devem ser integrados, mas sem desconsiderar e desvalorizar as especificidades regionais do país. Ao desenvolver e estruturar uma iniciativa de inclusão deve-se seguir os parâmetros de uma iniciativa modelo, porém ajustando-o às especificidades do contexto no qual será inserido.

O referencial de inclusão digital exposto acima foi realizado de modo a auxiliar na compreensão do fenômeno inclusão digital vivenciado pelos sujeitos da pesquisa, a qual se desenvolve conforme a perspectiva fenomenológica, que privilegia a experiência vivida pelo sujeito e descrita de acordo com sua percepção. Assim, compreendemos que outros aspectos da inclusão digital como a questão de políticas de inclusão, embora sejam de grande importância, não fazem parte do escopo desta pesquisa e, portanto, não foram discutidos de modo extensivo.

3. OS SUJEITOS DA TERCEIRA IDADE

Neste capítulo tentamos oferecer um panorama geral do processo de envelhecimento, caracterizando os sujeitos da terceira idade. Já no início faz-se necessária uma conceituação e caracterização do termo *idoso*. O Estatuto do Idoso do Ministério da Saúde (2003) faz disposições acerca deste grupo.

O aumento da longevidade e a redução das taxas de mortalidade, nas últimas décadas do século passado, mudaram o perfil demográfico do Brasil. Rapidamente, deixamos de ser um “país de jovens” e o envelhecimento tornou-se questão fundamental para as políticas públicas. Os brasileiros com mais de 60 anos representam 8,6% da população. Esta proporção chegará a 14% em 2025 (32 milhões de idosos). (BRASIL, MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003, p. 5).

Os três primeiros artigos do estatuto proporcionam uma visão geral do conteúdo do documento:

Art.1º – É instituído o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

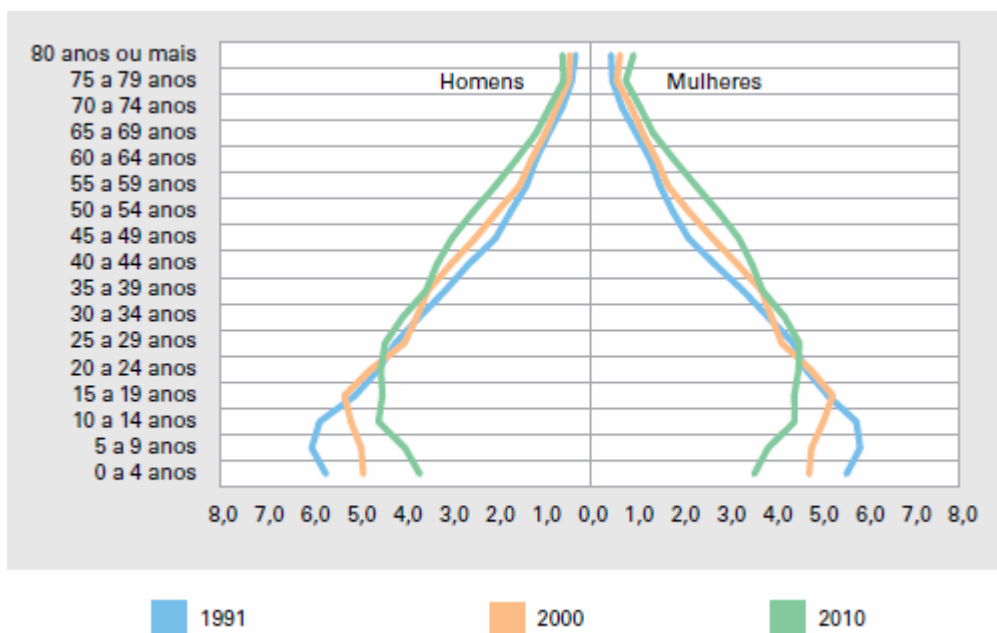
Art.2º – O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Art.3º – É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária. (BRASIL, MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003, p. 7).

A taxa de pessoas com mais de 60 anos na população brasileira cresce a cada nova estatística realizada, fazendo aumentar, também, a preocupação com inúmeras dimensões do envelhecimento. Dados do Censo Demográfico de 2010, do IBGE (2011), em um comparativo com os censos de 1991 e 2000, mostram que nas últimas décadas o Brasil registrou uma diminuição na participação da população com idade até 25 anos e um aumento no número de idosos. Um dado que chama a atenção é a evidente diferença se comparadas as populações de até quatro anos de idade e acima dos 65 anos: se em 1991 o Brasil tinha cerca de 16 milhões de crianças de até 4 anos e 7 milhões de pessoas com mais de 65 anos; em 2010, contava com 13,8 milhões de

crianças de até 4 anos e 14 milhões de pessoas com mais de 65 anos (aumento de 50% em relação a 1991).

FIGURA 1 – Comparativo da população brasileira por sexo e grupo de idade



Fonte: Censo Demográfico do IBGE (2011).

Embora ainda represente uma pequena parcela dentro da população idosa, é perceptível, também, o aumento na taxa de idosos com mais de 80 anos, ou a chamada quarta idade. A melhoria nas condições de vida da sociedade ao longo do tempo é um fator de grande importância para o crescimento da expectativa e qualidade de vida das pessoas. Investimentos diversos para melhoria da qualidade de vida, como no âmbito da saúde, aliados a baixa na taxa de mortalidade infantil e mudanças no comportamento cultural da sociedade, que passam a valorizar mais o sujeito da terceira idade, contribuem para o crescimento exponencial do percentual de idosos no Brasil e mundo.

3.1. ENVELHECIMENTO FISIOLÓGICO E CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS

Ao contrário do que se pode imaginar, o envelhecimento não é um processo que começa aos 60 anos, mas é, sim, um processo contínuo que permeia toda a vida dos sujeitos. As alterações fisiológicas fazem parte do processo natural do

envelhecimento e começam a se manifestar no organismo a partir dos 30 anos. Essas alterações podem ocorrer, dentre outras, nas seguintes dimensões: audição e fala; visão; cognição e memória (KACHAR, 2003).

De acordo com cada sujeito, as alterações podem ser mais intensas em uma ou outra dimensão. As perdas funcionais que ocorrem nessas dimensões são, geralmente, parciais e gradativas. O declínio auditivo pode se apresentar de modo geral, nas frequências agudas, como um zumbido e baixa intolerância para sons de alto volume. Em relação à visão, as alterações podem incluir: dificuldade para leitura, dificuldade para discriminar detalhes de objetos, dificuldade para enxergar durante à noite e para acomodar a visão nas mudanças bruscas de ambiente, e diminuição da sensação luminosa e cromática (MANSUR; VIUDE, 1996 *apud* KACHAR, 2003).

A cognição é um elemento ainda passível de controvérsias quando se fala em envelhecimento. Diversos autores afirmam que os inúmeros estudos realizados não são suficientes para estabelecer com precisão os efeitos do envelhecimento sobre a cognição (MIGUEL FILHO; ALMEIDA, 1994; WOODS; BIRREN, 1991 *apud* KACHAR, 2003).

É típico das pessoas da terceira idade experienciar algum declínio no desempenho envolvendo novos estímulos ou habilidades em resolver problemas, porém, muitos indivíduos entre 70 e 80 anos apresentam desempenho em testes psicológicos igual ou próximo aos dos jovens (WOODS; BIRREN, 1991 *apud* KACHAR, 2003, p. 42).

Segundo Kachar (2003), em relação à memória, também há a percepção de um declínio na habilidade de adquirir e recordar informações.

A capacidade de memória primária, isto é, o estoque de informação que é perdido, se não solicitado a curto prazo, sofre mínimas alterações com a idade. (...) A capacidade de memória secundária, que se refere à armazenagem de informação apreendida recentemente, apresenta decréscimo mais intenso nas pessoas com mais idade. A capacidade de memória terciária, que é de fatos distantes, lembranças remotas, é pouco alterada em relação aos mais jovens (KACHAR, 2003, p. 42-43).

As transformações que as pessoas passam ao longo do processo de envelhecimento, como as alterações fisiológicas, afetam, também, o seu estado psicológico, podendo haver alterações em relação a auto-estima e auto-imagem dos idosos. Muitas vezes, o envelhecimento, conforme Kachar (2003), é uma fase que pode ser encarada pelo sofrimento de perdas. Exemplos de perdas são, por exemplo,

a morte de entes queridos, deterioração da saúde, dificuldades econômicas e diminuição do poder aquisitivo da aposentadoria, perda de alguns papéis sociais.

Porém, o processo de envelhecimento não ocorre de forma homogênea para todos. Os idosos lidam de modos diferentes diante de situações como as citadas acima. Ao mesmo tempo em que para alguns o envelhecimento é percebido de modo mais intenso pelos aspectos negativos do processo, para outros é visto de modo mais positivo, como um novo momento de suas vidas, em que podem continuar ativos e desempenhando seus papéis na sociedade e usufruindo de novas possibilidades.

Silva (2007) aponta um estudo realizado pelo Hongkong and Shanghai Banking Corporation - HSBC que destaca a importância dos idosos em diversas atividades da sociedade, como trabalhos voluntários, pagamento de impostos ou, mesmo, ajudando sua família em casa de alguma forma. O autor acrescenta que “isso mostra a importância de repensar o envelhecimento como um período em que as pessoas continuam capazes de participar da sociedade, de forma ativa, consciente e crítica” (SILVA, 2007, p. 140).

3.2. EFEITOS DO ENVELHECIMENTO POPULACIONAL SOBRE A SOCIEDADE

Quando se fala sobre o envelhecimento populacional, pelo qual diversos países do mundo passam, imediatamente são lembrados os possíveis efeitos que este processo pode acarretar para diversos segmentos da sociedade. São efeitos da ordem sócio-cultural, econômica, política e da saúde. No Brasil, os efeitos de maior relevância, segundo estudiosos da área, são os relacionados ao setor financeiro e à saúde, o que implica em desafios impostos para toda a sociedade, desde o Estado até o seio familiar (CAMARANO, 2002; WONG; CARVALHO, 2006; FERNANDES; SANTOS, 2007).

No Brasil, assim como nos demais países que passam pelo exponencial crescimento da população idosa, há uma grande preocupação com o setor econômico, em particular, a previdência social. Com o maior número de idosos e, conseqüentemente, de aposentados, os gastos com esta parcela da população aumentam, enquanto a arrecadação é reduzida. Assim, muito se discute sobre a necessidade de reformas no setor previdenciário do país, na tentativa de evitar um

possível colapso, com propostas de elevação da idade mínima para aposentadoria e do tempo de serviço, dentre outros.

A questão da assistência à saúde da população idosa é outro aspecto importante. É notório que, em geral, os idosos demandam por uma assistência à saúde diferenciada do restante da sociedade, “devido à incapacidade e ao processo degenerativo, que requerem grandes gastos em equipamentos, medicamentos e recursos humanos capacitados” (WONG; CARVALHO, 2006, p. 21).

A magnitude do aumento dos custos da assistência à saúde, em função do envelhecimento da população, advém, em parte, da proporção de idosos com problemas crônicos (ou seja, com necessidades permanentes de atenção à saúde). (...) Uma estimativa conservadora para o Brasil, aplicando esta proporção para o início do século, resultaria em algo mais de 11 milhões de pessoas com 60 anos ou mais nesta condição, contingente que poderá aumentar para 27 milhões, em 2025, e para aproximadamente 50 milhões, em 2050 (WONG; CARVALHO, 2006, p. 21).

Diante disso, fica evidente a necessidade de recursos humanos especializados para atender a população idosa, bem como a definição e implantação de políticas públicas voltadas para a saúde, no intuito de não desamparar este grupo social.

Outro efeito que vem sendo discutido há tempos na literatura é a questão da feminização da velhice, isto é, a predominância da população feminina entre os idosos (VERAS et. al., 1987; CAMARANO, 2002). Assim como os demais efeitos do envelhecimento populacional, esta questão também implica em desafios para as políticas públicas do país, uma vez que parte destas mulheres são viúvas e, em muitos casos, com menos espaço no mercado de trabalho. Além disso, estudos mostram que, embora a mulher tenha uma expectativa de vida maior que o do homem, elas não estão livres de doenças crônicas que surgem devido à debilidade biológica do ser humano.

Camarano (2002) salienta que ao se pensar em efeitos do envelhecimento populacional para a sociedade é preciso estar atento à relação entre o envelhecimento e a dependência, porque acredita-se que a partir do momento em que os sujeitos se mantenham ativos e exercendo seus papéis na sociedade, sem uma dependência extrema do governo ou da família, os gastos públicos com este grupo social será menor. É cada vez mais comum o retorno dos idosos aposentados ao mercado de trabalho, permanecendo ativos em seu contexto social.

Nesse sentido, se considerarmos um menor gasto do dinheiro público com a população idosa, uma vez que eles podem se manter economicamente ativos e com maior qualidade de vida, pode-se pensar numa diminuição da pressão que recai sobre o Estado e a sociedade quando se fala em envelhecimento populacional. Mas isso passa pela elevação na qualidade de vida dos idosos, incluindo a questão da saúde, o que depende de políticas públicas efetivas e que atendam as reais necessidades destes sujeitos.

3.3. O COTIDIANO DOS IDOSOS

Neste tópico, caracterizamos de modo breve o cotidiano de pessoas da terceira idade, com intuito de conhecer um pouco as atividades que os idosos realizam na vida diária. Em cada fase da vida, a pessoa possui diferentes necessidades, desejos e expectativas que buscam satisfazer e que envolvem várias dimensões da existência, como a política, a sócio-cultural, econômica, educacional e de saúde.

Para entender o cotidiano dos idosos é preciso lembrar que este é um grupo caracteristicamente heterogêneo (DOIMO; DERNTL, 2006). O papel que o idoso exerce em seu núcleo familiar é um dos fatores que influenciam o seu viver cotidiano, pois as atividades e responsabilidades que lhe são atribuídas variam, por exemplo, se o idoso assumir o papel de chefe da família ou um dependente dela. Além disso, muitos idosos, além de manterem ativos no mercado de trabalho, voltam para a escola, a fim de completar os estudos ou adquirir novas competências.

O desempenho nas atividades diárias, além de sofrer interferências da personalidade individual, pode estar associado à idade, gênero, incapacidades, presença de doenças crônicas, nível socioeconômico, estado civil, condições de moradia e infra-estrutura (VAAN DEN HOMBERGH et al., 1995 *apud* DOIMO; DERNTL, 2006, *online*). Cada um desses elementos, somados a outros mais, forma um conjunto determinante para que o sujeito planeje as suas atividades diárias de acordo com seus interesses e seus deveres perante a sociedade. Doimo e Derntl (2006) apresentam um estudo sobre o uso do tempo na vida cotidiana de idosos, que auxilia na compreensão do tipo de atividades que estes sujeitos exercem.

A partir da obtenção de um quadro de como idosos de diferentes faixas etárias organizam sua vivência diária, tem-se inúmeros

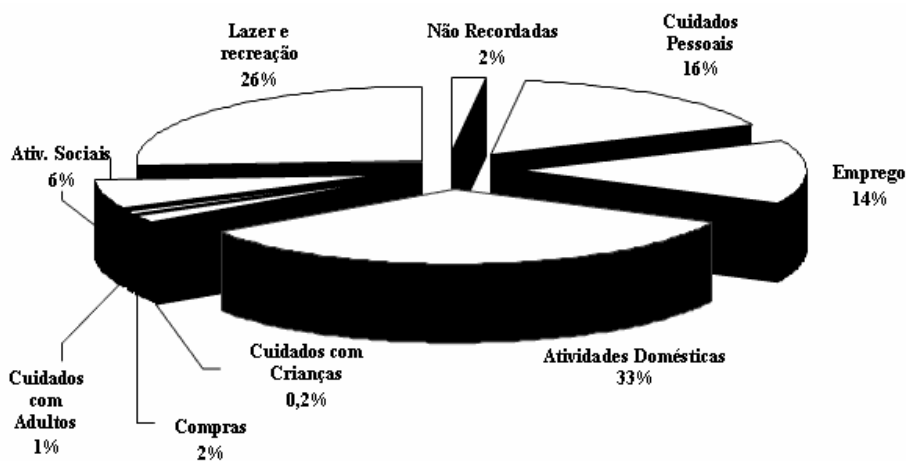
vislumbres de seus estilos de vida, bem como do processo de envelhecimento ao longo do tempo. (...) Explorar o cotidiano do idoso em termos de planejamento de sua vida diária em relação ao tempo significa buscar entender a heterogeneidade de seu conteúdo, a significação e importância das atividades, deparando-se com sentidos, capacidades intelectuais, habilidades manipulativas, sentimentos, paixões e idéias do indivíduo interagindo (DOIMO; DERNTL, 2006, *online*).

Dentre as diferentes classificações para os tipos de atividades cotidianas, os autores do estudo citam a de Moss e Lawton (1982, *apud* DOIMO; DERNTL, 2006), que fazem a seguinte divisão:

- Atividades obrigatórias – são aquelas necessárias à sobrevivência pessoal, nas quais o poder de escolha do sujeito é mais restrito. Inclui atividades rotineiras, familiares, isto é, os hábitos necessários para sobrevivência e, portanto, aspectos culturais e econômicos implicam em poucas diferenças individuais.
- Atividades discricionárias – são as atividades escolhidas pelo sujeito e envolvem sentimentos, interesses e conhecimento. Sofrem influência da idade, nível sócio-econômico, cultura e cognição, dentre outros.

Os resultados do estudo mostram que os idosos dedicam mais tempo do seu dia efetivo para a execução de atividades ou comportamentos obrigatórios, como tarefas domésticas, trabalho e cuidados pessoais. A figura abaixo apresenta as atividades desempenhadas e o percentual do tempo diário dedicado a elas.

FIGURA 2 – Tipos de atividades desempenhadas pelos idosos



Fonte: Doimo e Derntl (2006)

As atividades discricionárias, como as de lazer e recreação, apresentam menor percentual, se comparadas às atividades obrigatórias. Essas atividades, quando detalhadas, mostram o grande consumo da mídia, como a televisão.

Atualmente, com a evolução e penetração das novas tecnologias em todos os setores da sociedade, são disponibilizados cada vez mais produtos e serviços no meio digital que podem influenciar de alguma forma no desempenho das atividades diárias dos idosos. Exemplos disso são os serviços de compra (de uma infinidade) de produtos e serviços bancários pela internet. A execução dessas atividades, proporcionadas pelos aparatos tecnológicos, quando incorporadas pelos idosos, podem oferecer maior conforto e comodidade ao usuário.

Abordamos o estudo realizado por Doimo e Derntl (2006) no intuito de conhecer os tipos de atividades que os sujeitos da pesquisa podem desempenhar em seu dia a dia, uma vez que, nesta pesquisa, buscaremos compreender como os idosos aplicam o uso dos recursos tecnológicos em suas atividades diárias.

3.4. O IDOSO E AS NOVAS TECNOLOGIAS

A percepção de que os idosos ainda se fazem presentes e contribuem para o desenvolvimento da sociedade tem despertado a atenção no meio científico para a relação destes sujeitos com as novas tecnologias. Entender as consequências positivas e negativas que a inserção da tecnologia acarreta na vida destes sujeitos se apresenta como um desafio instigante.

Para entender a relação citada acima, é preciso pensar nas várias transformações vivenciadas pela humanidade. Ao longo do tempo os indivíduos e sociedades passaram por vários processos de transformações na história, entre elas as migrações tecnológicas, como da oralidade para escrita, depois para o rádio, para o cinema, a televisão e, mais recentemente, para a internet. McLuhan (1977) destaca três grandes períodos ou culturas da nossa história: a cultura oral, das sociedades não-alfabetizadas, nas quais o meio de comunicação era a palavra oral; a cultura tipográfica das sociedades alfabetizadas, privilegiadas pela leitura e escrita; e a cultura eletrônica, que já começava a indicar o momento que vivemos hoje - a era digital - com a intensa presença de tecnologias e meios de comunicação influenciando nossas vidas. O autor caracteriza e discute estes três grandes períodos e demonstra que mais

do que apenas mudanças meramente tecnológicas são mudanças culturais, pois transformam, também, as formas do homem pensar e se situar no mundo. No mesmo sentido, Wolton (2003) salienta que a inovação técnica é muito mais rápida que inovação cultural ou social, mas são estas últimas as que modificam o estatuto geral da sociedade.

Castells (1999) apresenta um panorama das implicações das TICs sobre as estruturas sociais, apontando a influência da tecnologia no setor financeiro, nas empresas, no processo de trabalho e nas relações humanas. Sobre a cultura da virtualidade real, o autor escreve sobre o surgimento de novas formas de comunicação que, com a internet, possibilitam que escrita, imagem e sons sejam reunidos em um único ambiente e ao alcance do mundo inteiro, rompendo com barreiras de tempo e espaço geográfico. O autor afirma, também, que com a expansão da rede surgem cada vez mais estudos sobre seu impacto no dia a dia das pessoas, discutindo questões como a influência da internet na sociabilidade dos sujeitos.

É neste contexto descrito por Castells que ocorrem os processos de migração digital, expressão que diz respeito, em primeiro lugar, a sujeitos interconectados que chegam à nova fronteira da comunicação. Essa nova fronteira, que alguns chamam de ciberespaço, é um novo espaço de pensamento e de experiências humanas, formado pela coabitação de antigos meios e novas formas de hiper-realidade (VILCHES, 2003, p. 17). Vilches (2003) refere-se a esta questão como o processo de migração de uma nova economia dos meios na Sociedade da Informação, uma nova ordem social. O autor aborda ainda um aspecto do desenvolvimento das tecnologias e da migração digital que está fortemente relacionado com a inclusão digital: as contradições em relação ao acesso e consequências da disseminação das tecnologias na sociedade. De um lado está a versão otimista, os que acreditam que a migração para esta nova economia contribuirá para uma sociedade mais igualitária, livre e com pleno exercício do direito de expressão individual; do outro lado estão os críticos à versão otimista, que enxergam o desenvolvimento das tecnologias como uma fase de adaptação do capitalismo, gerando novos embates sociais e desigualdades no acesso às oportunidades e à melhoria da qualidade de vida.

É nesta era que nascem os imigrantes digitais, navegantes do ciberespaço (VILCHES, 2003). Para embasar a discussão sobre os usuários da rede utilizam-se os conceitos de nativos e imigrantes digitais, de Prensky (2001). O autor utiliza os conceitos para abordar a o declínio da educação nos Estados Unidos, influenciado

pela rápida difusão de tecnologias digitais nas últimas décadas do século XX, analisando as diferenças entre os alunos de hoje (nativos digitais) e os professores formados antes da era digital (os imigrantes digitais). O autor faz uma caracterização dos dois *tipos modelos* de usuários da rede, não considerando que os sujeitos têm suas particularidades e reagem de modos diferentes à imposição tecnológica, sejam os nativos ou os imigrantes. Ainda assim, cabe apresentar alguns aspectos observados pelo autor, que podem ser identificados na maioria dos usuários de cada tipo, pois esta é uma discussão muito presente nos estudos atuais, que especulam sobre as possíveis diferenças entre os nativos e imigrantes digitais.

Os nativos digitais seriam os alunos de hoje, do maternal até a faculdade. Eles cresceram cercados por tecnologias, estiveram conectados a maior parte de seu tempo, usando computadores, tocadores de música, videogames, máquinas digitais e telefones celulares, entre outros. Ou seja, a internet, e-mails e celulares são partes de suas vidas. Já os imigrantes digitais seriam aqueles que não nasceram na era digital, mas que em determinado momento da vida adotaram alguns aspectos das novas tecnologias, do mundo digital, como os idosos. Os imigrantes teriam que se adaptar a este novo ambiente digital, o que não ocorre de maneira homogênea, pois uns podem apresentar mais facilidade e interesse do que outros.

Comparando as habilidades destes dois tipos de usuários da rede, Vilches (2003) afirma que as principais habilidades dos nativos são: estão acostumados a receber informações muito rapidamente, eles realizam diversas tarefas simultaneamente, preferem gráficos e figuras antes dos textos, gostam de navegar livremente por hipertextos. Alguns imigrantes podem não possuem certas habilidades que os nativos têm, pois eles podem estar habituados a aprender mais vagarosamente, uma tarefa de cada vez. É fundamental ressaltar que estas características apontadas dos sujeitos, tanto nativos quanto os imigrantes, são gerais e possuem graus de variância, pois cada sujeito lida com o que é novo, com as mudanças, de formas diferentes. Assim, um nativo pode apresentar maior dificuldade de apropriação das novas tecnologias do que os idosos, pois acreditamos que são muitos os elementos que interferem neste processo, além da faixa etária, como a influência dos diferentes contextos nos quais as pessoas estão inseridas, a dimensão cognitiva e as características individuais de cada sujeito, dentre outros.

A inclusão digital de idosos, hoje, é constituinte do processo de migração destes sujeitos para a era digital. Kachar (2003) explora alguns aspectos da interação *idosos – informática*, apontando que tal interação pode ser conflituosa para os sujeitos.

Esse novo universo de relações, comunicações e trânsito de informações pode se tornar mais um elemento de exclusão para o idoso, tirando-lhe a oportunidade de participar do presente, marginalizando-o no tempo da geração anterior, relegado à função social de memória, de passado. Para inserir-se na sociedade tecnologizada precisa ter acesso à linguagem da Informática, dispondo dela para liberar-se do fardo de ser visto como um velho ultrapassado e descontextualizado do mundo atual (KACHAR, 2003, p. 53).

O ambiente digital com a ampla gama de ferramentas disponíveis hoje, representa, dentre outros aspectos, a possibilidade de ampliar as formas de sociabilidade dos sujeitos e acesso a um volume enorme de informações através da Web. A apropriação que cada um faz da tecnologia em seu dia a dia, incorporando e aplicando-a nas esferas que julga relevantes depende, também, da relação que é estabelecida com as tecnologias ao longo do tempo. A interação com as tecnologias ao longo da vida pode despertar diversas reações e sentimentos nos diferentes idosos. Cada sujeito apreende e atribui significados diferentes às ações e relações que se desenvolvem no decorrer da interação. Algumas pessoas podem apresentar uma relação confortável ao utilizar os dispositivos eletrônicos, sentindo-se curiosos e interessados em aprender aquilo que surge de novo. Por outro lado, existem os idosos que podem não se adaptar e não se relacionar tão bem com a tecnologia, sentindo-se mais desconfortáveis ao utilizá-la. Acredita-se serem vários os fatores que levam os idosos a agir de uma ou outra maneira, e isto também será investigado na presente pesquisa.

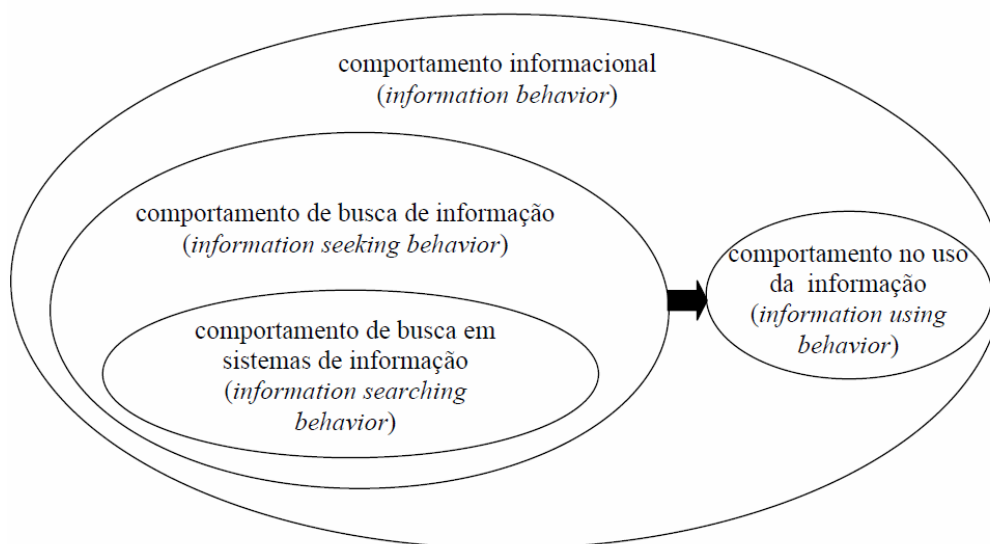
Entendemos que para compreender o comportamento de cada sujeito e a relação que ele estabelece com as novas tecnologias, temos que considerá-lo cercado por um contexto de múltiplas dimensões que o constitui. As experiências acumuladas ao longo da vida, as suas relações sociais, o ambiente de trabalho, o aspecto econômico e o contexto sócio-cultural do sujeito são algumas das dimensões que influenciam o seu comportamento.

4. O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E OS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

Como um dos objetivos específicos do estudo é verificar possíveis alterações no comportamento informacional dos sujeitos após a inclusão digital, faz-se necessária uma síntese acerca do conceito de comportamento informacional e da subárea da CI que contempla estudos desta temática, os estudos de usuários da informação.

Wilson (2000) discorre sobre o comportamento informacional e apresenta algumas definições. Por comportamento informacional o autor entende a totalidade do comportamento humano frente às fontes e canais de informação, incluindo a busca de informação ativa (quando o sujeito executa uma busca intencionalmente para satisfazer uma necessidade de informação) e passiva (no caso do sujeito se deparar por acaso com a informação, por exemplo, assistindo comerciais de televisão). Integrantes do comportamento informacional, Wilson subdivide outros processos: o comportamento de busca de informação (*information seeking behavior*); o comportamento de busca em um sistema de informação (*information searching behavior*); o comportamento no uso da informação (*information using behavior*).

FIGURA 3 - Modelo de comportamento informacional de Wilson



Fonte: Sirihal Duarte (2009), adaptado de Furnival e Abe (2008).

O comportamento de busca de informação diz respeito a busca intencional do sujeito visando satisfazer uma necessidade de informação. No decurso da busca, o sujeito pode interagir com sistemas de informação manuais, como bibliotecas e

jornais, e sistemas computadorizados, como a Web. Já o comportamento de busca em um sistema de informação é constituído por todos os níveis de interação entre o sujeito e qualquer sistema de informação. Exemplos de interação são: uso do mouse, clique em links, escolha e uso de estratégias lógicas (booleanas), dentre outros. O comportamento no uso da informação consiste nos atos físicos e mentais envolvidos na incorporação das informações encontradas ao conhecimento prévio do sujeito.

Nesta pesquisa, o interesse é verificar alterações no comportamento informacional do sujeito em suas práticas diárias, de maneira mais abrangente, não focando em apenas um dos processos específicos elucidados por Wilson, mas analisando o comportamento informacional mais amplo, buscando compreender como e por que os sujeitos dão sentido às suas ações na busca e uso de informações no meio digital. Uma área de pesquisa que se volta para esta temática são os estudos de usuários da informação, um importante campo de pesquisa da CI.

Uma definição clássica de estudos de usuários no Brasil é de Figueiredo (1994), para quem tais estudos têm o objetivo de investigar como, por que e para quais fins os sujeitos usam informação e quais fatores influenciam o uso.

Estudos de usuários são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação, ou então, para saber as necessidades de informação por parte dos usuários de uma biblioteca ou de um centro de informação estão sendo satisfeitas de maneira adequada (FIGUEIREDO, 1994, p. 7).

Iniciando uma breve explanação histórica, a subárea originou-se, aproximadamente, em 1930 com estudos que se preocupavam com os hábitos de leitura dos usuários de bibliotecas. Os estudos configuravam-se como forma de comunicação entre a biblioteca e a comunidade e tinham o objetivo de aperfeiçoar os produtos e serviços oferecidos pelas bibliotecas ou o desenvolvimento de novos serviços. A partir da segunda metade da década de 1940 até a década de 1950, o foco dos estudos se volta para o uso da informação por cientistas e engenheiros, no intuito de descobrir as pautas da comunicação científica e traçar o perfil dos usuários, visando obter informações para subsidiar o planejamento e / ou melhoria dos sistemas de informação. Trabalhos de grande contribuição nesta fase são apresentados na Conferência Royal Society, em 1948, e na Conferência Internacional de Informação Científica, em Washington, no ano de 1958. Os estudos realizados até este momento têm por característica serem muito descritivos e buscavam ser generalizáveis a outros

grupos de usuários com características semelhantes (FIGUEIREDO, 1994; FERREIRA, 1997; GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

De acordo com González Teruel (2005) e Ferreira (1997), os estudos da década de 1960 são similares aos da década anterior, porém com algumas diferenças significativas: uma delas é a introdução do cientista social no cenário dos estudos de usuários; outra é a introdução de técnicas e metodologias próprias das Ciências Sociais. Neste momento os estudos enfatizam o comportamento dos usuários, buscando analisar diversos aspectos das necessidades e usos da informação dos cientistas sociais. Surgem estudos sobre fluxo de informação e canais formais e informais, ainda com o objetivo de desenhar ou melhorar os sistemas de informação.

Os estudos da década de 1970 começam a se preocupar mais com “o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação, atendendo outras áreas de conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas” (FERREIRA, 1997, p. 1). Um importante marco na história dos estudos de usuários é a criação do Center for Research on User Studies – CRUS, que durante mais de dez anos de funcionamento se dedicou a atividades de fomento de metodologias dos estudos de usuários, tentando dar uma resposta às críticas constantemente sofridas pelos estudos até o momento: a falta de aplicação dos resultados dos estudos na prática e deficiências metodológicas. O Information Needs and Services in Social Services Department – INISS, também representa um marco para a área, pois tais estudos tiveram seus resultados traduzidos em melhorias concretas para os sistemas de informação (GONZÁLEZ TERUEL, 2005).

A partir dos anos 1980 percebe-se uma mudança no foco dos estudos: deixa-se de fazer dos estudos um instrumento para melhoria dos sistemas de informação para priorizar o desenvolvimento de um marco teórico e metodológico para os estudos. Uma contribuição fundamental neste sentido é de Dervin e Nilan, em 1986, que realizaram uma revisão na literatura dos estudos de usuários e perceberam a existência de duas linhas de investigações: os estudos centrados no sistema e os estudos centrados no usuário. A seguir apresentam-se as características principais de cada tipo de investigação (GONZÁLEZ TERUEL, 2005):

- Estudos centrados no sistema
 - Consideram o usuário um receptor passivo da informação;

- Não consideram os aspectos que influenciam na conduta do usuário quando este busca a informação;
 - O foco está em observar o modo como diferentes grupos de usuários com características semelhantes utilizam a informação;
 - O desenho dos sistemas de informação se realiza visando atender mais aos aspectos técnicos de tais sistemas do que aos requisitos dos usuários.
- Estudos centrados no usuário
- O usuário assume papel ativo no processo de busca de informação;
 - O valor da informação depende da percepção do usuário;
 - Levam em consideração aspectos que influenciam a conduta dos usuários na busca de informação, como as características sócio-demográficas;
 - Mais do que ensinar o usuário a adaptar-se ao sistema, objetiva-se descobrir como o usuário busca a informação e, a partir daí, projetar os sistemas de informação segundo suas necessidades potenciais.

Os estudos desenvolvidos até este momento, ou seja, anteriores à década de 1980, podem ser designados como os estudos da chamada **abordagem tradicional**. Em geral, são estudos quantitativos que buscam estatísticas, para *medir* o comportamento dos usuários, seja no sentido de verificar qual a fonte mais utilizada em um sistema de informação ou saber qual o grau de satisfação com determinado serviço. Preocupam-se em traçar um comportamento desejável para os usuários e eliminar o comportamento não desejável, com o objetivo de ajustar o usuário ao sistema de informação (LIMA, 1994, p. 53). Estes estudos se caracterizam por adotarem uma postura positivista.

As principais críticas quanto a estes estudos são (FERREIRA, 1997; GONZÁLEZ TERUEL, 2005):

- Falta de conversão dos resultados dos estudos em ações concretas de melhoria nos sistemas de informação;
- Ausência de uma base teórica e falta de delimitação dos conceitos fundamentais implícitos no processo de busca, como os de informação e necessidade, dentre outros;

- Falta de metodologias específicas e com rigor científico para os estudos de usuários.

Assim, a partir da década de 1980, vários investigadores se propõem a desenvolver modelos teóricos na tentativa de responder às críticas quanto à ausência de uma base teórica e metodológica nos estudos de necessidades e uso da informação. O objetivo dos estudos deste período era identificar e classificar o tipo de comportamento do sujeito quando busca a informação, no intuito de adaptar o sistema à conduta do usuário. Um aspecto fundamental destes estudos é que passam a considerar as dimensões cognitiva, emocional e situacional do sujeito, reconhecendo que tais aspectos influenciam na forma como a informação é interpretada e usada pelo usuário. Estes estudos integram uma nova concepção que surge: a **abordagem cognitiva**, na qual o usuário assume um papel ativo no processo de busca de informação.

Esta abordagem é caracterizada por investigações de cunho qualitativo, que adotam uma visão holística da interação do sujeito com a informação, buscando compreender a necessidade de informação do sujeito a partir de suas perspectivas individuais, contextualizando a situação real que desencadeou tal necessidade e vendo a informação sendo construída subjetivamente na mente do usuário. Dentre os modelos teóricos mais utilizados desta abordagem estão: o *Sense Making* de Brenda Dervin, que foca as necessidades cognitivas na busca e no uso da informação; o modelo de busca de informação baseado nos estados anômalos de conhecimento de Belkin, Oddy e Brooks; o modelo das reações emocionais na busca e no uso da informação, desenvolvido por Kuhlthau; e o modelo de Taylor, que considera as dimensões situacionais na busca e no uso da informação (MARTUCCI, 1997; CHOO, 2003; GONZÁLEZ TERUEL, 2005; BAPTISTA; CUNHA, 2007).

A abordagem cognitiva sofre críticas por desconsiderar que o sujeito está envolto em uma série de outras dimensões, além da cognitiva, que influenciam suas ações. Ao assumir que apenas a visão de mundo do sujeito, que é única e individual, influencia nos processos de produção de sentido e interpretação da informação, a visão cognitiva exclui as dimensões econômicas, políticas e sócio-culturais nas quais os sujeitos estão inseridos.

A partir da década de 1990, começam a surgir estudos que adotam uma nova postura, um novo olhar sobre os sujeitos, buscando compreendê-los, bem como suas

ações, indissociáveis de seu contexto histórico, político, econômico e sócio-cultural. São estudos característicos da **abordagem social**. Alguns movimentos teóricos nesta década, tanto no âmbito da CI (International Conference on Conceptions of Library and Information Science) quanto mais especificamente do campo de estudos de usuários (Information Seeking in Context), foram importantes espaços para pesquisadores de todo o mundo apresentarem seus estudos, questionando os modelos teóricos em evidência até aquele momento e propondo novos caminhos de pesquisa. Numa tentativa de superar as limitações das abordagens anteriores, os pesquisadores do campo de estudos de usuários dão cada vez mais importância ao contexto do usuário, reforçando a ideia de que as investigações devem considerar a influência da vida social, dos precedentes históricos e efeitos da comunidade, organizações e culturas no comportamento informacional dos sujeitos (GONZÁLEZ TERUEL, 2005; ARAÚJO, 2010).

Fazendo um paralelo entre a evolução da subárea com a discussão delineada por Capurro (2003) sobre o desenvolvimento da própria CI, em que ele apresenta os três paradigmas da área – o físico, o cognitivo e o social – são facilmente identificadas as fases dos estudos de usuários da informação:

- Os estudos da chamada abordagem tradicional, predominantemente quantitativos e realizados a partir de uma visão funcionalista, corresponderiam ao paradigma físico. Nesta abordagem a informação é um ente objetivo que transmite o mesmo significado a todos os tipos de usuários. Os estudos têm como foco o momento em que o usuário entra em contato com um sistema de informação, desconsiderando fatores que provocaram esta interação e suas consequências.
- A chamada abordagem alternativa ou cognitiva, que passa a considerar os aspectos cognitivos e emocionais dos usuários nos estudos, corresponde ao paradigma cognitivo. Nesta perspectiva, o usuário assume um papel ativo, se envolvendo em todas as etapas do processo de busca de informação, e a informação é compreendida como uma entidade subjetiva, que não transmite um significado constante, mas à qual os usuários interpretam e dão significado de acordo com sua visão de mundo.
- A ampliação na agenda de pesquisa dos estudos de usuários, com pesquisas que contemplam o contexto sociocultural dos usuários de

informação, se aproxima do paradigma social. Porém, ainda são escassas as publicações sobre estudos de usuários realizados conforme esta abordagem para se apresentar um panorama específico e exemplos de estudos concretos. Quer dizer, o paradigma social “não teria ainda uma manifestação muito nítida no campo de estudos de usuários” (ARAÚJO, 2010, p. 26).

Araújo (2010) aponta alguns autores que desenvolvem estudos na direção de uma abordagem social, como: (1) Shera com a proposta da epistemologia social, que seria uma disciplina para estudar a inserção social do conhecimento, ou seja, as interações entre os processos intelectuais; (2) Frohmann (2008), com os regimes de informação e suas críticas à abordagem cognitiva, que considera os sujeitos isolados no mundo, como se na sua interação com a informação o sujeito não estivesse cercado por dimensões econômicas, políticas, sociais e culturais; (3) Rendón Rojas (2005) também discorda da perspectiva cognitiva, pois esta vê o sujeito com um vazio a ser preenchido por uma nova informação e a autor afirma que o sujeito nunca é vazio e a informação não é um pacote fechado que se encaixa nesse vazio. Recorre aos conceitos de valor e imaginação para o entendimento da informação; (4) Hjørland (2002) discorre sobre a análise de domínio, a partir da ideia de comunidades de discursos para demonstrar que os nossos critérios, inclusive os critérios de julgamento sobre a informação, são formados por consensos coletivos.

Na ausência de um quadro teórico específico, Araújo (2010) argumenta que podemos recorrer a áreas próximas, como o interacionismo simbólico, a etnometodologia, a antropologia semiótica e a fenomenologia, como nesta pesquisa. Em linhas gerais, uma noção que as três áreas têm em comum e que podem ajudar nos estudos do paradigma social é a visão de que os sujeitos interpretam e dão sentidos às coisas, aos objetos da realidade e às suas próprias ações. Então, para entender o comportamento dos sujeitos é preciso compreender como e por que eles fazem isso, ou seja, o dar sentido às coisas. E esse processo de interpretar e oferecer sentido é influenciado por várias dimensões, como a política, econômica, social, cultural e pela historicidade dos sujeitos.

O quadro abaixo sintetiza as principais características de cada abordagem.

QUADRO 4 - Abordagens da Ciência da Informação

Paradigma	Foco	Processos envolvidos	Olhar
Físico	Sistema	Tecnológicos	Organização e tratamento da informação
Cognitivo	Sujeito	Cognitivos, psicológicos	Informação como construção subjetiva na mente dos sujeitos
Social	Coletividade	Sociais, culturais	Informação construída socialmente

Fonte: Adaptado pela autora, baseado em Nascimento (2006).

É fundamental ressaltar que não se pretende afirmar que uma ou outra abordagem é melhor que as demais. Os estudos de cada abordagem se propõem a investigar diferentes facetas do comportamento informacional ou do processo de busca de informação e todos têm o seu valor, podendo se completar de modo a oferecer uma compreensão mais completa sobre determinado tema de investigação.

Não se trata, pois, de comparar os paradigmas para determinar qual o melhor. Cada modelo teórico apreende alguns aspectos da realidade e deixa de fora outros. Aquilo que não era respondido pelo paradigma físico da CI tornou-se parte das preocupações do paradigma cognitivo. Igualmente, o paradigma social surgiu para iluminar questões não compreendidas pelo cognitivo. No caso dos estudos de usuários da informação, o paradigma social vem para problematizar aspectos de como a definição de critérios de qualidade e valor da informação é construída socialmente, e atravessada por fatores históricos, culturais, políticos, sociais e econômicos (ARAÚJO, 2010, p. 35).

Historicamente os estudos de usuários sempre privilegiaram determinados grupos sociais (ARAÚJO, 2003), como engenheiros e cientistas, mas a ampliação da agenda de pesquisas da CI possibilita que outros grupos sociais, antes deixados de lado, façam parte das pesquisas. Os estudos da abordagem social lançam um novo olhar sobre seu objeto de pesquisa, entendendo que diferentes sujeitos e comunidades, em parte determinados pelo processo sócio-histórico, vão dizer a respeito da informação o que têm e o que não têm sentido para eles em seus diferentes contextos.

Esta pesquisa buscou se desenvolver conforme a abordagem social dos estudos de usuários da informação, entendendo que o fenômeno da inclusão digital e a interação com a informação digital, vivenciada pelos idosos, são, em parte, condicionados pelas dimensões política, econômica e sócio-cultural e influenciada pela sua historicidade. Buscou-se mais do que identificar alterações no comportamento de

busca de informação ou mapear as fontes mais utilizadas no meio digital. O intuito foi compreender como os idosos se relacionam com os dispositivos eletrônicos e as fontes de informação em meio em digital, o porquê usam ou não tais fontes e em quais situações, para entender os efeitos dessa relação e da experiência da inclusão digital sob um prisma mais amplo, em seu cotidiano.

5. FENOMENOLOGIA

Antes de iniciar o capítulo de metodologia apresenta-se um delineamento da teoria fenomenológica para compreensão de alguns conceitos importantes.

Etimologicamente o termo fenomenologia tem origem grega: “fenômeno” significa aquilo se mostra a si mesmo, e “logos” é ciência ou estudo (MOREIRA, 2004). A fenomenologia surge como um importante movimento filosófico do século XX, como uma forma de ruptura com o positivismo e iniciando uma relação de grande intimidade com a psicologia. O objetivo básico deste tipo de investigação é a descrição de fenômenos como estes são vivenciados intencionalmente na consciência dos sujeitos.

Edmund Husserl, tido em consenso como fundador da fenomenologia, a divulgava como uma ciência das estruturas essenciais da consciência pura. A meta final para Husserl seria a fundação de uma filosofia sem pressuposições, uma ciência rigorosa, a partir das experiências do ser humano consciente que vive e age num mundo que ele percebe, interpreta e que faz sentido para ele. Um dos conceitos básicos para o entendimento da fenomenologia é o de intencionalidade: toda consciência é intencional, isto é, toda consciência é consciência de alguma coisa, está voltada para o mundo da vida. Outro conceito importante é o *dasein*, termo que transmite a ideia de que algo só existe num contexto, ou seja, o significado de uma coisa não é algo inerente a ela, mas grande parte deste significado está na sua relação com o contexto em que está inserido (WAGNER, 1979; MOREIRA, 2004).

A tarefa da fenomenologia é estudar a significação das vivências na consciência. Husserl propõe a volta às coisas mesmas, interessando-se pelo puro fenômeno, da forma como ele se apresenta intencionalmente à consciência, dando destaque à experiência vivida no mundo da vida, ou cotidiano. A preocupação está em descrever o fenômeno e compreendê-lo, e não em explicá-lo buscando explicações causais. Têm como características ideais (MOREIRA, 2004):

- Ser um método livre de pressuposições por parte do pesquisador;
- Descrever os fenômenos enfocando exclusivamente eles;
- Deixar de lado qualquer questão sobre suas origens causais e sua natureza fora do próprio ato da consciência.

Moreira (2004) apresenta uma definição de Husserl para o termo fenômeno: é a percepção de qualquer objeto no mundo que se torna visível a nossa consciência. Esse conceito inclui todas as formas de estar consciente de algo, incluindo qualquer espécie de sentimento, desejo e vontade, como seu comportamento imanente.

A investigação fenomenológica apresenta duas características principais: a redução fenomenológica e a redução eidética. A **redução fenomenológica**, também chamada de *epoché* (palavra que significa “suspensão do julgamento” na filosofia grega), é acima de tudo uma atitude que o pesquisador deve adotar no momento em que se propõe a realizar um estudo fenomenológico e que deve manter durante toda a pesquisa. Aí, o pesquisador não duvida da existência do mundo, mas essa existência deve ser colocada entre parênteses, em suspensão, pois o mundo existente não é o tema central de interesse da fenomenologia. Assim, todas as nossas crenças e juízos ficam suspensos para se examinar os conteúdos da consciência, fornecidos pela percepção, intuição, recordação e imaginação do sujeito da pesquisa. Esta primeira redução para apreender a consciência não é suficiente para a investigação fenomenológica, pois é preciso chegar à essência do fenômeno. Para tal, recorre-se à chamada redução eidética. A **redução eidética** se volta para o domínio das essências puras, atingindo a intuição do *eidos* (princípio ou estrutura essencial). A ideia de essência é aquilo que é tido como certo pelas pessoas. Assim, são unidades de sentido vistas por diferentes sujeitos nos mesmos atos, são unidades básicas de entendimento comum de um fenômeno (MOREIRA, 2004).

A partir da fenomenologia de Husserl surgiram outras variantes do movimento fenomenológico, que também contribuíram para seu desenvolvimento. Além de Husserl, alguns dos principais teóricos são: Alfred Schutz, Merleau-Ponty, Martin Heidegger e Karl Jasper (CAPALBO, 1996). Esta pesquisa recorre ao referencial da fenomenologia social de Schutz para se desenvolver e alguns elementos da teoria do autor são explorados a seguir.

5.1. A FENOMENOLOGIA SOCIAL DE ALFRED SCHUTZ

Alfred Schutz é um importante representante da fenomenologia sociológica, ou fenomenologia social, considerada a sociologia da vida cotidiana. Schutz recebeu grande influência de Husserl e Max Weber, especialmente sobre a sociologia compreensiva. Ele confrontou as obras dos dois autores para estabelecer as bases que fundamentam a fenomenologia social, assumindo como ponto de partida a

experiência no mundo da vida cotidiana. A abordagem compreensiva, oposta a abordagem positivista, busca aproximar-se da natureza do mundo social pela experiência subjetiva do sujeito e utiliza-se dos conceitos de significado e intencionalidade para compreender os fenômenos sociais (WAGNER, 1979; SCHUTZ, 1979).

Antes de aprofundar a explanação acerca da fenomenologia social, discutimos brevemente os conceitos de cotidiano e de sociabilidade (este como um elemento do cotidiano), de modo a evidenciar o significado destes termos na pesquisa. Ressalta-se que as expressões cotidiano, mundo da vida, mundo da vida cotidiana, vida diária e mundo da vida diária são diferentes expressões que alguns autores utilizam para se referir a um mesmo conceito.

Norbert Elias (1994a; 1994b; 2000) aborda aspectos do cotidiano em suas obras de modo a analisar como as práticas sociais são realizadas na sociedade. O autor destaca a importância de se estudar a vida cotidiana para entender as configurações sociais, visto que são os próprios sujeitos que constroem e mantêm estas configurações a partir do momento em que interagem socialmente. Assim, pela visão do autor, entende-se por cotidiano as práticas humanas realizadas pelos sujeitos, ou atores sociais, no seu dia-a-dia, ou seja, são os fenômenos triviais da vida. Na vida cotidiana os sujeitos interagem, cada um com seu papel, integrando a sociedade e a partir de afinidades vão se formando grupos. Alguns elementos característicos do cotidiano são: a heterogeneidade nas relações humanas (família, amigos, vizinhos, trabalho), a espontaneidade, o lazer e a sociabilidade.

Berger e Luckmann (1985) elucidam aspectos da realidade da vida cotidiana. Segundo os autores, “entre as múltiplas realidades há uma que se apresenta como sendo a realidade por excelência. É a realidade da vida cotidiana. Sua posição privilegiada autoriza a dar-lhe a designação de realidade predominante” (p. 38).

A realidade da vida cotidiana apresenta-se a mim como um mundo intersubjetivo, um mundo de que participo juntamente com outros homens. Esta intersubjetividade diferencia nitidamente a vida cotidiana de outras realidades das quais tenho consciência. Estou sozinho no mundo dos meus sonhos, mas sei que o mundo da vida cotidiana é tão real para os outros quanto para mim mesmo (BERGER; LUCKMANN, 1985, p.40).

Na mesma direção, Schutz (1979) estuda a experiência subjetiva na vida diária e interpretação do mundo que dela surge. Para o autor todas as experiências dos seres humanos são vividas no mundo da vida diária, quer dizer, é toda a “esfera de experiências cotidianas, direções e ações através das quais os indivíduos lidam com seus interesses e negócios, manipulando objetos, tratando com pessoas, concebendo e realizando planos” (WAGNER, 1979, p. 16). Este mundo da vida cotidiana é a principal realidade dos sujeitos, pois é a realidade compartilhada por todos.

O mundo da minha vida diária não é de forma alguma meu mundo privado, mas é, desde o início, um mundo intersubjetivo compartilhado com meus semelhantes, vivenciado e interpretado por outros; em suma, é um mundo comum a todos nós (SCHUTZ, 1979, p. 159).

É importante frisar que na análise fenomenológica da vida cotidiana deve-se abster de qualquer hipótese causal ou genética, bem como de qualquer afirmação sobre o status ontológico dos fenômenos analisados (BERGER; LUCKMANN, 1985). Os fenômenos são as ações praticadas pelos sujeitos na vida cotidiana, que são encaradas como uma fonte rica e infinita de objetos de estudo. As ações praticadas no dia-a-dia ganham valor a partir do momento em que os sujeitos as apreendem e dão significado a elas. Assim a vida cotidiana ganha sentido para os sujeitos.

Integrante das ações praticadas no cotidiano está a sociabilidade. Para elucidar este conceito é preciso entender, também, o conceito de sociação. Vivendo em sociedade, no mesmo tempo e espaço, os sujeitos compartilham a mesma realidade da vida diária e é através da socialização que o ser humano se integra à sociedade, assimilando e incorporando hábitos, costumes e regras característicos de seu grupo. Nesse sentido, para Simmel (1983) a sociedade resulta da interação entre os indivíduos. O autor apresenta a concepção de sociação, a partir da idéia de que os sujeitos se aproximam em grupos de acordo com seus propósitos, desenvolvendo conteúdos e interesses materiais, bem como interagindo e influenciando entre si. Quando este processo de sociação se desenvolve e passa a existir por si mesmo surge a sociabilidade. Em outras palavras, a sociabilidade acontece quando as pessoas passam a interagir automaticamente, o que Simmel chama de *impulso de sociabilidade*. É este impulso que converte o processo de sociação em sociabilidade, ao tornar a vida social agradável, fazendo com que os momentos de interação sejam algo normal entre os sujeitos. A sociabilidade seria, então, uma forma autônoma e lúdica de sociação, podendo ser compreendida como uma forma pura de interação

social, sem um fim nela mesmo. São momentos de interação no sentido da manutenção das relações sociais, sem interesses políticos ou econômicos.

Husserl e Schutz escreveram sobre a importância de o pesquisador superar a atitude natural por meio da atitude fenomenológica. O mundo da vida é o mundo da atitude natural, no qual as coisas são tidas como pressupostas, o que engloba a concepção de senso comum. A atitude natural é caracterizada por uma ingenuidade do sujeito que aceita este mundo da vida, tomando-o em sua aparência como verdade, pois a consciência vê os objetos como exteriores e reais. Na atitude fenomenológica, é na consciência do sujeito que o mundo é constituído e ganha significado. Não se trata de negar a existência do mundo exterior, mas sim de não se preocupar com o que é externo à consciência (WAGNER, 1979; MOREIRA, 2004).

Schutz utilizou-se da teoria da ação de Weber para estabelecer uma ponte entre a sociologia e a fenomenologia.

A conduta humana só é considerada ação quando e na medida em que a pessoa que age atribui à ação um significado e lhe dá uma direção que, por sua vez, pode ser compreendida como significante. Essa conduta intencionada e intencional torna-se social quando é dirigida à conduta de outros. Isso, em resumo, é a concepção de Weber do significado subjetivo como critério de importância fundamental para a compreensão da ação humana (WAGNER, 1979, p. 9-10).

As pessoas organizam suas experiências relativas ao mundo social na vida cotidiana. Mundo este que é permeado de significação para o sujeito: é o seio de seu tempo-espaco histórico-cultural e é o meio em que ele vive, que ele conhece, no qual ele planeja e executa suas ações. O mundo da vida não é apenas mundo natural, mas é também mundo cultural e social. E por isto é, também, susceptível de interpretações, mas não se pode compreender os objetos sociais da mesma forma que os objetos naturais. Os objetos sociais se referem à atividade humana que os criou e não se pode compreender a atividade humana sem se compreender a ação (CAPALBO, 1979). Esta é a proposta de Schutz: que se utilize o método da compreensão, dentro da abordagem sociológica subjetiva, para entender os significados e motivações que os fenômenos têm para os atores sociais.

O método da compreensão volta-se para a investigação do mundo da vida em face de experiências e situações qualitativamente diferentes, vivenciadas por distintos sujeitos. De acordo com Capalbo (1979), a compreensão, na perspectiva de Schutz,

supõe a análise do comportamento social em relação aos motivos e finalidades, voltando-se, assim, para as intenções que orientam a ação e para as suas significações.

Na abordagem de Schutz, dentre os elementos da vida cotidiana social estão: a tipificação, o sistema de pertencimento social, o sistema de interesses e relevâncias e a compreensão da ação à luz dos motivos do sujeito. Estes conceitos devem ser esclarecidos para facilitar a assimilação desta fenomenologia social.

A sociologia da compreensão utiliza-se da construção de tipos ideais de ação e pessoas de modo a organizar a estrutura dos fenômenos.

[...] a construção de tipos ideais serve de instrumento para a análise de uma sociedade, isto é, permite descrever, de modo rigoroso, as relações essenciais que existem na estrutura social, pondo em evidência a funcionalidade existente entre os diversos grupos sociais (CAPALBO, 1979, p. 12).

Os modelos da ação humana são criados através de um processo de tipificação. Os tipos ideais proporcionam uma forma de identificar, classificar e comparar modos de ação e interação social, sendo um processo fundamental no nosso sentido de decisões sobre o mundo. Todos nós, ao longo da vida, realizamos classificações de pessoas e objetos ao nosso redor, uma vez que as experiências que temos “são, desde o início, típicas, isto é, aparecem como coisas de tal e de tal tipo, pertencentes a tal ou tal gênero, e não como únicas e singulares” (CAPALBO, 1979, p. 38). Assim, a tipologia, enquanto estrutura conceitual analítico-descritiva, serve para a ordenação dos fenômenos, indicando seus modos de articulação e para ver como se apresenta a articulação do sentido (CAPALBO, 1979; WILSON, 2003).

Para chegar ao seu objetivo de compreender os significados e motivações que os fenômenos têm para os atores sociais, Schutz estuda as relações sociais que se desenvolvem na vida cotidiana e influenciam nos fatores que determinam a conduta dos sujeitos. Ao longo da vida as pessoas vivenciam inúmeras experiências, mas o conteúdo e a sequência dessas experiências variam de pessoa para pessoa, ou seja, cada sujeito se encontra em uma situação biográfica determinada.

Schutz diz que o homem da atitude natural está situado biograficamente no mundo da vida, sobre o qual e no qual ele deve agir. Ele possui um conhecimento do seu mundo e pelo caráter biográfico da sua história, este conhecimento é a expressão da sedimentação de suas experiências e dos conhecimentos adquiridos

ao longo da vida: é a sua bagagem de conhecimentos disponíveis, que funcionam como um esquema de referência para toda interpretação do mundo (CAPALBO, 1979, p. 37).

Ou seja, as pessoas armazenam as experiências passadas na consciência e é através delas, juntamente com seu estoque de conhecimentos, que as pessoas se orientam nas situações do dia a dia. Os fatores determinantes da conduta e os significados atribuídos pelo sujeito aos fenômenos também são influenciados pelo significado subjetivo da participação do sujeito em sua comunidade, isto é, este significado é produto dos esforços do sujeito para definir seu lugar e papel na comunidade, das relações que constitui com os demais sujeitos e de sua participação em vários subgrupos a que pertence. Assim, cada sujeito tem sua interpretação particular do mundo que, em conjunto com as demais, convergem para uma visão comum de mundo de determinada comunidade (WAGNER, 1979). A linguagem é um elemento fundamental, pois é através dela que se torna possível apreender a realidade, o mundo. A vida cotidiana é expressa e representada por sinais, pela linguagem e é através dessa objetivação que os sujeitos podem interagir e transmitir conhecimento (BERGER; LUCKMANN, 1985).

Viver no mundo da vida cotidiana significa interagir com muitas outras pessoas, gerando redes de relacionamentos sociais. Assim, o conceito de intersubjetividade ganha destaque. Para Schutz (1979) a intersubjetividade não constitui um problema e trata-se de uma categoria que se refere ao que é comum a várias pessoas. No cotidiano uma pessoa assume a existência de outras como um pressuposto, e por isso raciocina e age pensando que o outro é como ela, com sentimentos, convicções e emoções. Quer dizer, uma pessoa ao se dirigir à outra espera provocar-lhe uma reação. A interação entre os sujeitos ocorre em um ambiente de comunicação comum, e é percebida de maneiras diferentes pelos sujeitos, pois cada um tem a sua perspectiva subjetiva. Assim, cada pessoa envolvida em uma interação a vivencia por dois enfoques subjetivos: de acordo com a sua experiência da situação e pelo vivenciar da situação da outra pessoa. Esta é a experiência do *Nós*, que tem esta compreensão mútua como fator relevante. Schutz (1979) cita a compreensão subjetiva genuína, que pode ser alcançada quando uma pessoa se imagina no lugar da outra e, assim, o *Tu* torna-se o *Outro Eu*.

A partir daí, Schutz chega ao conceito de compreensão subjetiva, que é a compreensão das motivações do outro, ou seja, compreensão motivacional. Esta pode variar entre dois extremos: a quase total tipificação das motivações e o mais alto grau

de intimidade entre os sujeitos. No primeiro caso, ao lidar puramente com fatos, procura-se encontrar motivos típicos de atores sociais típicos; e o segundo caso se dá quando os envolvidos têm uma relação pessoal mais íntima, com alto grau de conhecimento um do outro (WAGNER, 1979).

A questão da motivação é sempre destacada nas obras de Schutz e é em função dos projetos almejados que os conhecimentos disponíveis são organizados em ordens, prioridades e interesses diversos. “O sistema de interesses que suscita o projeto determina a medida do nosso engajamento nas tipificações de nossas experiências passadas” (CAPALBO, 1979, p. 38). Em outras palavras, é o nosso sistema de interesses, recorrendo ao nosso estoque de conhecimentos disponíveis, que determinará se um projeto ou situação é ou não relevante, se é típico e único ou não.

São os nossos interesses que fazem com que este mundo, enquanto meio comum a todos nós, seja apreendido diversamente, em graus variados. Ora, os interesses não são individuais, mas sim formados no seio das diversas comunidades que constituem a sociedade a qual pertencemos. É assim que divergem nossos interesses e perspectivas de mundo. O mundo social, como fenômeno concreto, implica variabilidade de perspectivas e interesses. Ele contém estruturas típicas que se diversificam a partir de interesses variados e que são vividos por grupos sociais participantes (CAPALBO, 1979, p. 38).

Ainda sobre a questão de interesses, relevância e motivação, Schutz (1979, p. 124) define ações como comportamentos motivados, isto é, o estado das coisas, o fim, em função do quê a ação foi motivada. Aí reside a grande importância da motivação: é justamente a partir da compreensão das motivações dos sujeitos que se torna possível entender a ação enquanto ente subjetivo, dotado de significação.

Schutz identifica dois tipos de motivos: (1) os *motivos a fim de* ou *motivos para*, se referem ao futuro do sujeito, no sentido de que seu ato foi projetado para determinado fim; (2) os *motivos por que*, que remetem às experiências passadas do sujeito que explicam porque ele agiu de determinada forma. Ou seja, a biografia do sujeito, a sua historicidade, o contexto em que ele esteve inserido durante sua vida influenciam nos *motivos por que*.

5.2. INTERLOCUÇÕES ENTRE A FENOMENOLOGIA E A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Tentamos estabelecer algumas interlocuções entre a CI e a fenomenologia, traçando possíveis contribuições que tal abordagem compreensiva pode oferecer aos estudos informacionais, especialmente os estudos de comportamento informacional. A primeira contribuição a se destacar, conforme indica Wilson (2003), para a área de comportamento informacional, é a noção de tipos ideais desenvolvidos por Schutz. Ainda sob influência de Weber, Schutz recorre às tipificações para mostrar que o conhecimento é socialmente distribuído em três tipos ideais (SCHUTZ, 1979; WILSON, 2003):

- O expert - seu conhecimento está restrito a um campo limitado, mas é claro e distinto. Suas opiniões se baseiam em opiniões garantidas, seus julgamentos não são meras adivinhações ou suposições soltas;
- O homem da rua - seu conhecimento funcional abrange muitos campos e opera como receitas, que indicam como provocar, em situações típicas, resultados típicos, através de meios típicos. A receita indica procedimentos nos quais se pode confiar, mesmo que não sejam claramente compreendidos. Seguindo a receita como um ritual, o resultado desejado pode ser obtido sem se indagar por que se deve seguir os passos do procedimento naquela sequência. Este conhecimento, com toda a sua vagueza, é suficientemente preciso no que diz respeito ao propósito prático em questão. Para assuntos que não estão ligados a propósitos práticos, o homem da rua é guiado por seus sentimentos e paixões.
- O cidadão (que pretende ser) bem informado - situa-se entre o expert e o homem da rua. De um lado, ele não tem e nem procura ter o conhecimento do expert; de outro, não aceita a vagueza inerente ao conhecimento de meras receitas ou a irracionalidade de seus sentimentos e paixões. Para ele, estar bem informado significa chegar a opiniões razoavelmente fundamentadas em áreas que merecem, segundo ele, pelo menos a sua preocupação mediata, embora não afetem seu propósito imediato.

Este “ensaio sobre o cidadão bem informado demonstra, penso eu, o poder do tipo ideal e, neste caso, aponta diretamente para o valor que pode ser obtido quando se pensa em pesquisa do comportamento informacional” (WILSON, 2003, on-line).

Wilson salienta, na citação acima, a contribuição que o raciocínio do tipo ideal, como o apresentado por Schutz, pode oferecer às investigações dos fenômenos informacionais, pois é necessário compreender o significado atribuído pelas pessoas às atividades que exercem a fim de compreender seu comportamento, inclusive o informacional, e neste sentido, a fenomenologia tem muito a contribuir. Schutz (1979) destaca que muitos fenômenos da vida social podem ser inteiramente compreendidos se remetidos à estrutura geral da distribuição social do conhecimento, apresentada acima, podendo levar à compreensão de interações sociais complexas, como as ocorridas nos processos de busca e uso da informação. Wilson inclusive cita alguns importantes modelos teóricos de estudo de usuários como os de Khulthau, Ellis e Wilson, que utilizaram tipos ideais para desenvolverem seus estudos.

A fenomenologia pode, também, contribuir para o entendimento de questões como: (1) a relação entre usuário e profissional da informação, a partir da compreensão do fenômeno vivenciado por eles num momento de interação; (2) o entendimento do julgamento de relevância do usuário, pois a fenomenologia enxerga o nosso sistema de relevâncias sendo determinado pelo nosso sistema de interesses, o que direciona as nossas ações; (3) a recepção do texto pelo usuário, assumindo que a obra é mais do que apenas o texto, mas é o produto da nossa percepção e experiência (BUDD, 2005).

Além disso, questões como o porquê da escolha de determinadas fontes de informação, sobre julgamento de relevância de fontes e sobre o valor da informação para os sujeitos, dentre outros, podem ser analisadas e compreendidas a partir da perspectiva fenomenológica, uma vez que as características essenciais desta perspectiva convergem para diferentes questões-problema sobre comportamento informacional. O desenvolvimento de sistemas de informação é outro aspecto que pode ser considerado nesse mesmo sentido, ao se pensar em seu desenho como mais flexível, de modo que considere os valores e contextos de diferentes grupos.

Portanto, visualizando o potencial contributivo da abordagem fenomenológica para os estudos de comportamento informacional e assumindo que a compreensão da realidade social se dá por meio dos significados atribuídos aos fenômenos pelos sujeitos e pelas motivações que desencadeiam suas ações intencionais, esta pesquisa se apoia no referencial teórico exposto acima para desvelar a essência do fenômeno inclusão digital de idosos.

6. METODOLOGIA

A definição da metodologia desta pesquisa começou a se delinear ao assumi-la como pertencente às investigações da abordagem social dos estudos de usuários da informação, compreendendo a inclusão digital enquanto produto social e considerando as dimensões históricas, econômicas, políticas e culturais presentes nas interações entre os sujeitos. Assim, chegou-se a primeira definição a respeito da metodologia: ser um estudo de cunho qualitativo. Conforme Minayo *et al.* (1994), a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares e se preocupa com um nível da realidade que não pode ser quantificado, como temas que adotam a perspectiva compreensiva ou interpretativa.

A partir do objetivo da pesquisa, de compreender como os idosos percebem, descrevem e atribuem significado à experiência da inclusão digital e seus efeitos na vida diária, buscou-se um método qualitativo que conseguisse desvelar a essência do fenômeno estudado e compreendesse os significados atribuídos aos seus atos pelos próprios sujeitos. O referencial teórico e metodológico encontrado na fenomenologia, especialmente na fenomenologia social de Alfred Schutz, se aproxima da proposta da pesquisa, pois visa chegar à essência dos fenômenos sociais a partir da atribuição de sentido às ações praticadas pelos sujeitos. Assim, este estudo se configura como uma investigação descritiva e de compreensão, embasada pela perspectiva fenomenológica. Para Bicudo (2000), na perspectiva fenomenológica, a descrição se encarrega de desvelar o fenômeno visto e o sentido pelo sujeito, ou seja, a sua experiência vivida.

De acordo com Boemer (1994), na fenomenologia o pesquisador não interroga um fato, mas sim um fenômeno que exige desvelamento, buscando a sua compreensão. Ao estudar um fenômeno o pesquisador traz consigo o seu pré-reflexivo, que são todas as informações e conhecimentos sobre a temática estudada.

Quanto mais o pesquisador conhecer a temática maior é seu pré-reflexivo e isso lhe possibilita colocar o fenômeno diante de seus olhos, em suspensão, e olhar para ele de forma atenta. Esse olhar atento, dirigido para a coisa mesma, que se põe diante do pesquisador para ser experienciada, é o momento da *epoché* (suspensão ou parada) (BOEMER, 1994, p. 87).

A investigação fenomenológica se caracteriza especialmente pela redução fenomenológica (ou *epoché*) e a redução eidética. O *epoché* é uma atitude que o

pesquisador deve adotar durante a investigação, colocando em suspensão suas crenças e juízo de valor para olhar atentivamente para o fenômeno. Na redução eidética o pesquisador busca desvelar a essência do fenômeno abordado. É necessário esclarecer que não existe apenas um método fenomenológico de pesquisa. Vários teóricos como Giorgi, Sanders, Colaizzi, Van Kaam desenvolveram métodos fenomenológicos de investigação que variam em alguns aspectos, mas também possuem facetas em comum. Outros importantes teóricos, como Schutz, não esquematizaram um método de pesquisa, embora sejam constantes alguns tipos de instruções para os pesquisadores ao longo de suas obras, que são de enorme contribuição teórica para a fenomenologia (MOREIRA, 2004).

Moreira (2004, p. 118) destaca três principais aspectos em comum que os diferentes métodos fenomenológicos de pesquisa apresentam:

- Amostra - geralmente de um à dez participantes, com média de oito.
- Estratégias de coleta de dados - a maioria utiliza entrevista semi-estruturada gravada, em que os participantes descrevem verbalmente suas experiências do fenômeno; descrição escrita das experiências pelo participante; observação participante.
- Apresentação dos resultados - os resultados são descritos a partir da orientação dos participantes, em vez de codificados em linguagem científica; o pesquisador identifica temas (categorias ou unidades de significado) a partir dos dados para que seja desenvolvida uma explicação estrutural da essência do fenômeno.

Esta pesquisa se apoia no referencial teórico da fenomenologia social de Schutz (1979) para desenvolver sua metodologia. Como Schutz não esquematizou um método de pesquisa em seus ensaios, foram feitas adaptações dos métodos fenomenológicos existentes, naquilo que eles têm de comum, baseadas na teoria de Schutz.

O método desta pesquisa consta das seguintes etapas:

1. Coleta de dados a partir de entrevistas semi-estruturadas gravadas;
2. Transcrição completa das gravações de todas as entrevistas;

3. Leitura e releitura do material transcrito;
4. Escuta do áudio das entrevistas;
5. Organização dos relatos das experiências dos entrevistados;
6. Categorização preliminar, onde as unidades de significado (essências) são separadas e guardadas;
7. Categorização definitiva das unidades de significado;
8. Estruturação da essência do fenômeno;
9. Retorno à literatura para fundamentação dos resultados obtidos com a coleta de dados.

Explicando o método, a etapa 1 consiste na coleta de dados por entrevistas semi-estruturadas gravadas. A escolha desta ferramenta se deu por ser muito utilizada em pesquisas qualitativas em geral, inclusive nas investigações fenomenológicas e nos estudos de usuários, bem como pelas vantagens que apresenta. Segundo Cunha (1982), este método consiste em estabelecer um roteiro prévio, permitindo aprofundamento em tópicos que o entrevistador julgar mais relevantes, bem como o acréscimo de questões que podem surgir durante a entrevista e que não haviam sido cogitadas anteriormente. As vantagens deste método são: contato direto com o entrevistado, o que transmite maior confiança e permite a captação das reações e sentimentos do sujeito; possibilita ao entrevistador esclarecer questões ou termos não compreendidos pelo entrevistado. Laville e Dionne (1999, p. 189) afirmam que a flexibilidade deste método “possibilita um contato mais íntimo entre o entrevistador e o entrevistado, favorecendo assim a exploração em profundidade de seus saberes, bem como de suas representações, de suas crenças e valores”.

Visando ajustar o método de coleta de dados escolhido à perspectiva adotada no estudo (a fenomenologia), na elaboração do roteiro de entrevista recorre-se à técnica do incidente crítico, muito utilizada em estudos de uso e usuários da informação. De acordo com Figueiredo (1994), é uma técnica que envolve perguntas e consiste em indagar do sujeito a lembrança de algum acontecimento relevante recente (por exemplo, a respeito de um processo de busca de informação) e fazê-lo relatar o mais detalhadamente possível a experiência vivida. Segundo Dias e Pires (2004, p. 17), “para ser crítico, um incidente deve ocorrer em situação onde o propósito ou intenção do ato pareça razoavelmente claro e observável e onde suas consequências sejam suficientemente definidas para deixar poucas dúvidas no que se refere a seus efeitos”. Esta técnica, portanto, se mostra bastante apropriada à pesquisa

fenomenológica visto que ambas recorrem às lembranças e percepções de acontecimentos passados, os quais são experienciados na consciência do sujeito.

O roteiro das entrevistas, que se encontra na seção Apêndice, foi elaborado de modo a contemplar todos objetivos propostos no estudo.

As etapas 2, 3 e 4 constituem a fase preparatória para a análise dos dados, e deve ser realizada com atenção. Boemer (1994) ressalta a importância de ler e reler a transcrição completa da entrevista para que o pesquisador apreenda o sentido do todo e se familiarize com a experiência descrita por cada entrevistado. É importante não somente ler, mas também escutar as gravações para perceber aspectos como a entonação da voz e silêncios, que podem carregar um significado importante da fala do sujeito.

As etapas 5 até a 7 correspondem à chamada redução eidética, momento em que o pesquisador busca atingir à essência do fenômeno, agrupando as unidades de significado conforme falas dos sujeitos. Na etapa 8, de estruturação da essência do fenômeno, o pesquisador deve retornar às unidades de significado e expressar o sentido contido nelas, estabelecendo as relações fundamentais existentes entre as unidades de modo a interpretar e compreender o fenômeno analisado (BOEMER, 1994; MOREIRA, 2004).

Por fim, a etapa 9 é de retorno à literatura sobre inclusão digital na terceira idade, de modo a analisar em conjunto os dados obtidos através desta fonte e das entrevistas. Salientamos que as etapas não seguem, obrigatoriamente, uma ordem linear, pois o pesquisador pode realizar várias etapas ao mesmo tempo e voltar nas etapas iniciais sempre que julgar necessário.

Para o melhor resultado da pesquisa, tanto as entrevistas quanto as transcrições completas foram efetuadas pela própria pesquisadora.

6.1. UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

O universo da pesquisa é composto por pessoas idosas, com 60 anos de idade ou mais, incluídos digitais e que já vivenciaram processos de migração tecnológica. Serão considerados, neste estudo, sujeitos incluídos digitalmente aqueles que se

incluiram tanto através de algum projeto ou oficinas de inclusão digital quanto aqueles que se incluíram por iniciativa própria, ou seja, idosos que não frequentaram oficinas e se incluíram, por exemplo, em casa sozinhos, através de professor particular ou com auxílio de familiares e amigos. A definição da quantidade de sujeitos que integram a amostra se baseou na literatura sobre pesquisa qualitativa. Muitas pesquisas apóiam-se no conceito de saturação amostral, ou seja, a suspensão de inclusão de novos participantes para que não haja redundância ou repetição na coleta e análise dos dados. Bauer e Gaskell (2007) orientam na mesma direção, frisando que mais entrevistas não necessariamente melhorarão a qualidade da pesquisa. Os autores citam dois motivos para se estabelecer um limite entre 15 e 25 entrevistas a se realizar, que seja possível de analisar pelo pesquisador.

Primeiro, há um número limitado de interpelações, ou versões, da realidade. Embora as experiências possam parecer únicas ao indivíduo, as representações de tais experiências não surgem das mentes individuais; em alguma medida, elas são o resultado de processos sociais. Neste ponto, representações de um tema de interesse comum, ou de pessoas em um meio social específico são em parte, compartilhadas. (...) Em segundo lugar, há a questão do tamanho do *corpus* a ser analisado (BAUER; GASKELL, 2007, p. 71).

Assim, considerando as visões de Moreira (2004), que observa a média de 8 entrevistas nas pesquisas fenomenológicas, e de Bauer e Gaskell (2007), que definem uma amostra qualitativa a partir de 15 sujeitos, optou-se por uma amostra de 10 idosos. Como esta pesquisa não está vinculada a nenhuma iniciativa ou programa de inclusão digital, os sujeitos participantes do estudo serão escolhidos de acordo com a técnica 'bola de neve' (*snowball sampling* no original), que atualmente tem sido muito utilizada em pesquisas de redes sociais. Esta técnica foi formalizada por Goodman (1961) e consiste na procura, por parte do pesquisador, de pessoas que tenham as características pretendidas para a amostra, ou seja, que façam parte do universo de pesquisa, e os respondentes vão indicando outras pessoas. Faz-se importante salientar, para dar suporte à escolha da técnica 'bola de neve', que o intuito desta pesquisa não é produzir generalizações universais, mas sim compreender os significados do fenômeno inclusão digital para diferentes sujeitos.

A seleção dos sujeitos da amostra começou pelo idoso José, ex-professor de uma faculdade particular de Belo Horizonte, atual técnico em educação na mesma instituição. A partir daí, o entrevistado foi indicando outros idosos, dentro das características desejadas para a amostra, e assim sucessivamente.

No quadro abaixo se encontra a identificação dos entrevistados, com os nomes (fictícios), a idade e a profissão de cada um, além da forma de inclusão.

QUADRO 5 – Identificação dos entrevistados

Nome	Idade	Profissão	Forma de inclusão
José	77	Técnico em educação	Curso de informática
Maria	61	Modelista / Costureira	Iniciativa própria
Eliza	60	Bordadeira	Iniciativa própria
Ana	70	Presidente de uma Associação de Aposentados	Iniciativa própria / Curso de informática
Laura	76	Dentista aposentada	Iniciativa própria / Professor particular / Programa de inclusão digital para a terceira idade
Élcio	63	Mecânico de automóveis	Através de colegas no ambiente de trabalho
Mariza	73	Cabeleireira aposentada	Programa de inclusão digital para a terceira idade
João	77	Representante comercial aposentado	Programa de inclusão digital para a terceira idade
Ilda	62	Dona de casa	Iniciativa própria / Curso de informática
Anita	63	Escritora e artesã	Iniciativa própria / Professor particular

Fonte: elaborado pela autora.

Os entrevistados estão entre a faixa etária de 60 e 77 anos, sendo que alguns ainda exercem atividades no mercado de trabalho e outros não. Percebemos que as forma de inclusão digital dos entrevistados variam e, em muitos casos, os idosos buscaram mais de uma forma de inclusão.

A seguir apresentamos a análise dos dados, relatando como ocorreu a coleta e a preparação para a análise, bem como a definição e apresentação das categorias.

7. ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados começou pela transcrição das dez entrevistas, realizadas entre os meses de abril e maio de 2011. A duração das entrevistas variou entre 40 e 120 minutos. Após a transcrição completa de todas as entrevistas, fez-se a leitura dos depoimentos e a escuta do áudio repetidas vezes para a apreensão do sentido de cada discurso como um todo. Após esta etapa, fez-se novamente a leitura das transcrições, com marcações de falas que se destacavam e iniciamos o agrupamento de falas convergentes.

A partir da nossa grade de leitura, observamos as categorias iniciais que emergiram dos discursos:

- Motivação para inclusão digital;
- Sentimentos durante o processo de inclusão digital;
- Efeitos da inclusão digital no cotidiano dos idosos;
- Significados / representação da inclusão digital;
- Concepção de inclusão digital para os idosos;
- Forma de inclusão x níveis de inclusão.

Após o estabelecimento das categorias iniciais e com o andamento da análise dos dados, percebemos que algumas categorias poderiam ser desdobradas e outras categorias emergiram e foram agrupadas para melhor compreensão do fenômeno estudado. Inicialmente, esperávamos que houvesse uma categoria sobre efeitos da inclusão no cotidiano dos idosos e que o comportamento informacional e as formas de sociabilidade fossem algumas das suas subcategorias. Porém, no decorrer da análise e, também, devido a nossa grade de leitura e aos objetivos iniciais da pesquisa que nortearam o roteiro de coleta de dados, percebemos que os efeitos da inclusão digital se direcionavam, principalmente, para estas duas dimensões – comportamento informacional e formas de sociabilidade –, sendo outros efeitos pouco sentidos e descritos pelos idosos nas entrevistas. Assim, desdobramos esta categoria em outras

duas: *efeitos da inclusão digital no comportamento informacional e efeitos da inclusão digital nas formas de sociabilidade*.

Outra alteração foi a criação da categoria *relações com as novas tecnologias* e sua fusão com a categoria *sentimentos durante o processo de inclusão digital*, pois percebemos que os sentimentos despertados nos sujeitos durante o processo de inclusão digital estavam muito relacionados com a relação que eles estabeleceram com as tecnologias ao longo da vida.

Embora não fosse o objetivo desta pesquisa verificar o nível de inclusão alcançado pelos entrevistados, incluímos no roteiro das entrevistas algumas questões que englobam indicadores de inclusão (conforme quadro 3) para verificar se haveria alguma relação entre o nível de inclusão alcançado e a forma de inclusão do idoso (ex: por iniciativa própria ou por programa de inclusão digital). Mesmo não utilizando método de ensaio de interação para verificar esta questão com maior precisão, com as perguntas feitas durante a entrevista foi possível ter uma noção sobre o nível de inclusão alcançado por cada idoso. Imaginávamos, por exemplo, que os sujeitos que se incluíram por algum curso ou programa de inclusão digital poderiam alcançar mais indicadores dos três níveis de inclusão (digital, informacional e social), ou o contrário, sujeitos que se incluíram por iniciativa própria poderiam estar ‘mais incluídos’. Porém, não encontramos nenhuma relação explícita entre as duas variáveis, motivo pelo qual o nível de inclusão digital não converteu-se em categoria final de análise

Assim, chegamos a seis categorias finais para análise dos dados, apresentadas no quadro a seguir.

QUADRO 6 – Categorias e subcategorias da análise de dados

Categoria	Subcategorias
1. Relações com as novas tecnologias e sentimentos durante a experiência da inclusão digital	1.1. Relação de gosto pelas tecnologias e sentimentos positivos durante a inclusão digital; 1.2. Relação confortável com as tecnologias e sentimentos contraditórios durante a inclusão digital; 1.3. Relação de resistência às tecnologias e predominância de sentimentos negativos durante a inclusão digital.
2. Motivações para inclusão digital	2.1. Curiosidade e gosto pelas tecnologias e aprendizagem; 2.2. Objetivo específico / projeto pessoal; 2.3. Socialização.
3. Efeitos da inclusão digital no comportamento informacional	3.1. Migração das práticas informacionais para o meio digital, com abandono de outros meios; 3.2. Incorporação efetiva do meio digital, sem abandono de outros meios; 3.3. Uso esporádico do meio digital, com preferência por outros meios; 3.4. Não incorporação do meio digital.
4. Efeitos da inclusão digital nas formas de sociabilidade	4.1. Incorporação e uso efetivo das ferramentas de sociabilidade; 4.2. Incorporação 'superficial' das ferramentas de sociabilidade.
5. Significados / representações da inclusão digital	5.1. Pertencimento / Integração; 5.2. Aprendizagem / Conhecimento; 5.3. Atualização, evolução e renovação; 5.4. Comodidade e velocidade; 5.5. Possibilidade de comunicação; 5.6. Convívio social; 5.7. Pressão social e obrigação.
6. Concepções de inclusão digital para os idosos	6.1. Inclusão digital é ter acesso e uso; 6.2. Inclusão digital é a apropriação das novas tecnologias convertida em aplicações no cotidiano.

Fonte: elaborado pela autora.

A interpretação das categorias definitivas se deu a partir da tentativa de desvelar as experiências vividas pelos entrevistados, buscando sempre encontrar o sentido de cada categoria na ligação existente entre o fenômeno descrito e seu contexto, pois é aí que encontramos seu significado, e para isto é preciso estar atento ao sentido do todo descrito pelos sujeitos. Ressaltamos que todas categorias estão relacionadas entre si, ou seja, cada uma perpassa pelas demais.

A seguir apresentamos a análise das categorias finais da pesquisa, cotejando, quando pertinente, com a literatura sobre inclusão digital, comportamento informacional, terceira idade e fenomenologia.

7.1. RELAÇÕES COM AS NOVAS TECNOLOGIAS E SENTIMENTOS DURANTE A EXPERIÊNCIA DA INCLUSÃO DIGITAL

Na medida em que fazíamos a análise dos dados observamos que para compreender as ações dos idosos em relação à experiência da inclusão digital era preciso entender a relação que eles estabelecem com a tecnologia e com as mídias de comunicação ao longo de suas vidas, porque, em grande medida, são essas experiências que influenciam as suas ações, o seu comportamento.

A compreensão de um fenômeno, observado de acordo com a fenomenologia, se dá apenas se o analisarmos em sua ligação com seu contexto. Nesta pesquisa, a amostra foi composta de diferentes sujeitos que, além de estarem em uma situação biográfica determinada única, também se incluíram de variadas formas (por iniciativa própria, por um programa de inclusão ou por exigência do trabalho, por exemplo), o que é mais um fator que pode influenciar na conduta dos sujeitos. O modo como os idosos se sentem e se comportam frente aos dispositivos tecnológicos, influenciam, também, as reações e sentimentos que vivenciaram ao longo de cada situação específica do processo de inclusão digital, conforme a descrição de experiências marcantes relatadas pelos entrevistados.

Na interação com o computador é possível conhecer como cada um age diante de situações desafiantes, como fica intrigado com o desconhecido e apresenta reações diferentes nas mesmas circunstâncias. Observa-se a heterogeneidade do grupo da terceira idade. Cada idoso pode apresentar diferentes condições para aprender e diversidade imensa no universo cultural, nas experiências vividas e na maturidade para lidar com a vida. Algumas alunas de 78

anos demonstram aprender com maior facilidade e velocidade do que colegas de 50 anos, dependendo da capacidade para aprender, dos interesses e esforços de cada um. A idade não é em si um fator decisivo para definir as possibilidades e as limitações para aprender dos/as idosos/as (KACHAR, 2003, p. 166).

Observamos que a percepção dos idosos a respeito do fenômeno que vivenciaram é desvelada, primeiramente, pela dimensão emocional e, posteriormente, pelas demais dimensões da consciência. Ao descrever como se deu o a inclusão, relatando os acontecimentos que mais os marcaram, os idosos, espontaneamente, referiam-se aos sentimentos que foram despertados diante da situação relatada. Neste sentido, Almeida (2007, p. 48) afirma que a “percepção da nossa situação sempre nos é desvelada antes pelos sentimentos do que pelo conhecimento”, ou seja, é “é através das emoções que é aberto ao homem que sua vida está sob sua tutela”.

Os relatos dos entrevistados que envolviam suas emoções foram agrupados em três subcategorias, que buscam apresentar um pouco da historicidade e alguns aspectos da personalidade dos entrevistados, visando oferecer elementos para subsidiar a compreensão de comportamento dos idosos frente à experiência de inclusão por eles vivenciada. Percebemos a formação de três grupos distintos na análise desta categoria, conforme depoimentos dos entrevistados, que influenciam todas as demais categorias de análise:

- Relação de gosto pelas tecnologias e sentimentos positivos durante a inclusão digital;
- Relação confortável com as tecnologias e sentimentos contraditórios durante a inclusão digital;
- Relação de resistência às tecnologias e predominância de sentimentos negativos durante a inclusão digital.

Relação de gosto pelas tecnologias e sentimentos positivos durante a inclusão digital

As falas dos sujeitos aqui categorizados mostram que, para eles, não houve uma ruptura, uma descontinuidade que demandasse uma inclusão. Isto é, a inclusão digital não era um requisito necessário ou uma obrigatoriedade para que estes idosos pudessem dar sequência em suas atividades cotidianas ou um meio de aprender a usar uma tecnologia que eles não dominavam. Mas foi um processo natural,

automático, de incorporar às novas tecnologias ao seu cotidiano, como sempre fizeram ao longo de suas vidas.

O gosto pelas tecnologias e a curiosidade pelo que é novo são características desses idosos, que sempre tiveram acesso e utilizam dispositivos eletrônicos. Assim, sempre que surge algum novo equipamento, à medida que as tecnologias evoluem, estes idosos acompanham o processo e as incorporam naturalmente ao seu cotidiano.

“É porque eu sempre gostei de tecnologias, sempre usei videogames, tudo! E eu sabia que a partir do momento que eu sentasse na frente do computador, não sairia mais” (Eliza, 60 anos, bordadeira).

“Eu sempre fui adepto à modernidade. Eu não gosto do antigo. Eu jamais viveria em Ouro Preto, jamais, jamais. Detesto coisa velha. Coisa velha só no museu. Gosto da modernidade, coisas modernas. Se eu posso comprar alguma coisa moderna lá pra casa, eu compro” (José, 77 anos, técnico em educação).

“Eu acho que tem muito o espírito de curiosidade né, que bate na gente” (João, 77 anos, representante comercial aposentado).

Ao descrever como se sentem ao utilizar equipamentos eletrônicos, as novas tecnologias, os idosos se mostram muito à vontade em utilizá-los e se adaptam rapidamente até mesmo àqueles dispositivos com os quais não possuem tanta familiaridade. Relatam, inclusive, sentir certa dependência de dispositivos como o computador e a internet.

“Me sinto à vontade de utilizar e o que eu não sei, eu vou digitando, apertando os botões...até conseguir! (...) Ah, eu me sinto bem confortável, me adapto bem nessas situações.” (Eliza, 60 anos, bordadeira).

“Eu gosto muito, não sei ficar sem isso. Não sei ficar sem computador mais, não consigo! (...) Quando vou pra roça, lá não tem computador, então, eu fico isolado. Me sinto isolado, não consigo...”. (José, 77 anos, técnico em educação).

Quando solicitados a relatarem experiências que os marcaram na interação com as novas tecnologias, os idosos se mostraram otimistas e confiantes para continuar aprendendo e dar continuidade ao processo de inclusão, mesmo quando a situação citada foi algo de errado que afirmam terem feito.

Entrevistadora: *Quando você estava aprendendo a usar o computador e outros equipamentos eletrônicos – como caixa eletrônico e celular - pense em uma situação marcante pra você, na época que você estava*

aprendendo a usar algum desses equipamentos, dessas tecnologias. Pense em uma situação marcante.

Eliza: *Uma situação marcante...Ah, uma situação marcante pode ser quando eu digitei o que estava procurando, da primeira vez, e consegui o que eu queria. Logo no início, eu digitei e apareceu. Encontrei o que eu queria.*

Entrevistadora: *E por que isso marcou você?*

Eliza: *Porque foi muito fácil.*

Entrevistadora: *Isso te surpreendeu?*

Eliza: *Surpreendeu! Pensei que talvez fosse mais difícil.*

Entrevistadora: *O que ficou marcado dessa situação pra você?*

Eliza: *Ah, o que ficou marcado é que tudo que eu preciso eu já sei aonde eu vou exatamente, não vou ter dificuldade de encontrar o que eu estou procurando.*

(Eliza, 60 anos, bordadeira).

Entrevistadora: *E quando você estava aprendendo a usar o computador e os outros equipamentos eletrônicos como o celular, caixa eletrônico, teve alguma situação marcante pra você?*

José: *A situação minha é que, às vezes, eu atrapalho o que tá certo, dou o comando errado e é aquele desastre. Às vezes até a minha neta me ajuda. Ela chega 'não vô, é assim!'.*

Entrevistadora: *E o que fica marcado disso para você? Você se sente chateado de alguma forma? Isso já gerou algum problema?*

José: *Não. Não. Não. Gera é retrabalho, né. É retrabalho, mas sem problemas. É só refazer aquilo.*

(José, 77 anos, técnico em educação).

Mesmo experiências negativas, como deletar, sem intenção, algum arquivo ou conteúdo, não provocam sentimentos negativos nos entrevistados. A relação deles com as tecnologias em geral é tão confortável que tais experiências não prejudicam o processo de inclusão digital como poderiam, pois isso não os desmotiva. Assim, ao longo do processo de inclusão, embora os sentimentos possam variar, os entrevistados se mostram sempre otimistas, confiantes e confortáveis na interação com as novas tecnologias.

De maneira geral, os entrevistados desta categoria se mostram mais propensos a uma incorporação mais efetiva das novas tecnologias às suas atividades cotidianas, como no comportamento informacional e em suas formas de sociabilidade, como mais detalhado nas categorias analisadas adiante.

Relação confortável com as tecnologias e sentimentos contraditórios durante a inclusão digital

Os idosos desta subcategoria sentiram, mesmo que de modo suave, uma descontinuidade e perceberam a necessidade de se incluir digitalmente. Ao longo de

suas vidas, tiveram contato com dispositivos eletrônicos e estabelecem uma relação confortável com as novas tecnologias. Independente do motivo que os leva a sentir a necessidade de aprender a utilizar as novas tecnologias – que vai desde a exigência do ambiente de trabalho até a vontade de se sentir integrado à família e à sociedade em geral – eles se adaptam bem às mudanças e buscam se apropriar cada vez mais da tecnologia acessível a eles.

Entrevistadora: *Como é a sua relação com as novas tecnologias?*

Élcio: *A maioria dessas coisas (equipamentos eletrônicos) eu comecei a usar foi lá no serviço. Eu gosto de usar isso, de aprender porque se a gente recusar, a gente fica pra trás dos outros. Então eu gosto, eu aprendo o que eles me ensinam e uso essas novidades (Élcio, 63 anos, mecânico de automóveis).*

Maria: *Me sinto bem usando, me sinto uma pessoa atualizada (Maria, 61 anos, modelista / costureira).*

Ilda: *Ah, eu gosto. Acho bom. Sinto que eu tô conseguindo evoluir junto com eles. Acho muito bom (Ilda, 62 anos, dona de casa).*

A incorporação do meio digital se dá em diferentes esferas do cotidiano e revela-se mais efetiva em determinadas dimensões que são tidas como mais relevantes para cada sujeito. É o que Schutz chama de nosso sistema de relevâncias, ou seja, para alguns idosos a incorporação mais efetiva se deu em relação em determinada dimensão devido aos seus interesses, suas prioridades pessoais ou profissionais. Um exemplo é a idosa Ilda, que sentiu a necessidade de se incluir digitalmente para incorporar o meio digital às suas práticas informacionais, em especial, a busca de informações sobre a doença do neto. Neste exemplo, a incorporação do ambiente digital foi mais efetiva em relação ao comportamento informacional que a outras áreas, como a sociabilidade, já que existia um problema de busca de informação concreto que levou à inclusão digital.

“O que me atrai mesmo é o computador e eu pesquiso muito sobre diabetes porque eu tenho um netinho que tem diabetes. Então, eu fico procurando na internet tudo o que é sobre o assunto. (...) O que mais me interessa, me preocupa é a doença do meu neto” (Ilda, 62 anos, dona de casa).

Para outros idosos, como Maria, a incorporação é efetiva tanto no comportamento informacional quanto nas formas de sociabilidade, mas com um objetivo muito específico de facilitar as atividades desenvolvidas em seu trabalho.

“Influenciou mais em relação ao trabalho, porque todo dia a primeira coisa que eu faço é olhar se tem algum e-mail né, relacionado ao trabalho. Acesso minha conta no banco, pra ver como está (risos), entro no meu blog né, e no programa de cadastro de clientes. Então, eu tenho necessidade do computador pro trabalho.” (Maria, 61 anos, modelista / costureira).

Sobre esta questão do sistema de relevâncias, Schutz (1979, p. 110) salienta que “é nosso interesse à mão que motiva todo modo de pensar, projetar, agir e que, portanto, estabelece os problemas a serem solucionados pelo nosso pensamento e os objetivos a serem atingidos por nossas ações”. Isso pode ser facilmente observado nas falas dos entrevistados acima.

Os sentimentos ao longo do processo de inclusão variam de acordo com o êxito dos entrevistados nas atividades realizadas. Se conseguem concluir uma tarefa ou encontrar a informação que procuravam na internet, por exemplo, eles se sentem confiantes de que são capazes de aprender e utilizar as novas tecnologias como qualquer outra pessoa. As situações marcantes mencionadas pelos idosos, se negativas, podem gerar sentimentos de desânimo em um primeiro momento, mas aos poucos eles retomam o otimismo em relação ao uso das tecnologias, percebendo que terão obstáculos ao longo do processo, mas não devem desistir.

“Teve um dia que o meu colega tava me ensinando uma tarefa no computador lá no serviço e eu não consegui aprender. Ele tentou um monte de vezes...eu tinha era que achar o preço de umas peças lá na internet, mas não conseguia sozinho. Fiquei meio assim, meio...chateado né, porque queria ter feito direito, certinho. (...) Mas tem hora que eu penso que deve ser assim mesmo com todo mundo, umas coisas a gente aprende mais fácil que outras, né. Tem é que continuar aprendendo, tentando fazer.” (Élcio, 63 anos, mecânico de automóveis).

Bom, quando eu consigo, mostra que eu sou capaz. Assim, eu tenho muita dificuldade, vejo muita mensagem falando que se você parar, você é um fracassado e se você continuar, tem persistência, vai à luta e tal. Eu era assim: começo uma coisa e não termino. Eu sou muito disso. Depois penso assim: ‘porque tanta gente consegue e eu não consigo?’. E aí vou e faço...”. (Ilda, 62 anos, dona de casa).

A boa relação com as novas tecnologias e a persistência em continuar mesmo quando comete algum erro ou não consegue realizar a atividade que deseja no computador são fundamentais para que os idosos encarem o processo de inclusão digital como um fenômeno positivo em suas vidas.

Relação de resistência às tecnologias e predominância de sentimentos negativos durante a inclusão digital

Alguns idosos apresentam maior resistência para incorporar as novas tecnologias ao seu cotidiano do que os demais entrevistados, não apenas por uma possível ausência de habilidades e competência para fazer um uso crítico de dispositivos - como o computador e a internet - mas, principalmente, uma resistência no sentido que não se sentem bem, confortáveis ao interagir com os aparatos tecnológicos. Em alguns casos, o acesso a cada nova tecnologia que surgia era mais restrito do que para outros entrevistados, o que pode ter influenciar o sentimento descrito pelos sujeitos.

Por diferentes motivos, estes idosos sentiram a necessidade de se incluir à era digital, seja pela necessidade de incorporar o ambiente digital às formas de sociabilidade ou a pressão social, percebida de diferentes maneiras pelos sujeitos. Assim, incorporam aos poucos as novas tecnologias ao seu cotidiano, em diferentes níveis e esferas, mas apresentam sentimentos negativos ou ambíguos durante o fenômeno vivenciado. Experiências positivas, como o sucesso na execução de alguma atividade ou a aprendizagem de algo novo, embora possam gerar sentimentos positivos naquele momento específico, não são suficientes para alterar o modo como os idosos se sentem em relação às tecnologias. A compreensão do comportamento desses sujeitos em relação às novas tecnologias passa pela compreensão de uma série de dimensões que influenciam suas ações: a historicidade, as experiências vividas, o papel que ocupa na sociedade e os traços da sua individualidade, dentre outros.

Qualquer momento da vida prática de um homem não se esgota numa situação específica, contendo limitações, condições e oportunidades com relação aos seus objetivos; tal situação é apenas um episódio na corrente de sua vida. Sua posição dentro dela é a de uma pessoa que atravessou toda uma longa cadeia de experiências de vida anteriores. Tanto o conteúdo como a seqüência dessas experiências são exclusivos dele. O indivíduo se encontra (em qualquer momento) numa "situação biográfica determinada". Assim, subjetivamente, duas pessoas jamais poderiam vivenciar a mesma situação da mesma forma. Acima de tudo, cada um chegou a situação atual tendo em mente seus propósitos e objetivos e a avalia de acordo com isso; e esses propósitos e a avaliação correspondente estão enraizados no seu passado, na história singular de sua vida (WAGNER, 1979, p. 16 -17).

A aposentada Mariza remete às experiências marcantes de sua vida e a forma com a qual aprendeu a lidar com elas, para justificar a sua falta de interesse,

resistência e desconfiança em relação às tecnologias. Ela cresceu em uma região de pobre de Minas Gerais, o Vale do Jequitinhonha, não conheceu os pais biológicos e, como ela afirma, sempre foi deixada de lado, num ‘empurra pra lá, empurra pra cá’. O contato com equipamentos eletrônicos era muito restrito, ao longo de sua vida.

“Eu sou da roça né, nasci onde não tinha nem rádio, não conhecia rádio até os 12 anos, não tinha luz elétrica e num lugar muito pobre. Eu não conheci mãe nem pai, nem de fotografia, então eu tive muito ‘empurra pra lá’, ‘empurra pra cá’. Eu fui muito obrigada a conviver sem querer e aí eu acostumei a ter que encarar e aí eu encaro”.

(...)

“A primeira vez que eu vi um rádio elétrico eu fiquei olhando pra saber como que ele cabia ali dentro. Então, você vê a ignorância de onde eu vim”.

(...)

“Sabe, Tatiane, eu não tive ninguém pra me orientar e me levar nada na mão, na porta. Só levam coisas que é bom pra eles. Então, quando me oferecem alguma coisa...eu já fico assim...Então eles (família) me acham doida por isso, porque eu tenho a coragem de falar...agora, porque eu era muito vaquinha de presépio, porque você não tem mãe e não tem pai aí manda todo mundo em você, todo mundo te explora. Então, com o tempo, depois dos 40, 50 eu falei não, agora chega.

(Mariza, 73 anos, cabeleireira aposentada).

Diferentes experiências negativas que ela teve ao longo de sua vida, inclusive algumas relacionadas a tecnologias (como problemas com caixa eletrônico, quando ela depositou o dinheiro no envelope e não ‘caiu’ na conta) e meios de comunicação (uma emissora de televisão a procurou para que ela confirmasse uma mentira), a fizeram ficar receosa em relação a tudo e a todos, especialmente quanto àquilo que ela não conhece, não domina totalmente. A entrevistada afirma que prefere não depender da tecnologia. Mesmo incorporando o meio digital ao seu cotidiano, em várias dimensões, ela afirma que utiliza apenas quando é a última opção, quando há uma necessidade. Por exemplo, possui telefone celular, não gosta, mas carrega sempre na bolsa para uma possível emergência, na qual visualiza as vantagens de ter um celular.

“Uma vez eu vi, há muitos anos, logo que começou computador e a internet no Brasil, um rapaz teve um acidente e ficou tetraplégico, mas o pai tinha muita informação e dólar, com certeza. E ele ficou tetraplégico, só movia os olhos. O pai construiu um quarto para ele, onde tudo movia com o movimento dos olhos. Aí, ele abria a cortina e fechava, tudo com o movimento dos olhos. Menina, mas eu me dei um valor naquele dia, falei ‘Deus que me livre!’. Tudo, ele se comunicava, ele escrevia...perguntavam qual o maior jogador do mundo e ele escrevia lá, e saiu lá: ‘Pelé’. Eu não me esqueci disso. Então, eu acho que a gente podendo levantar da sua cama e ir lá no banheiro, você tomar um banho sozinha, você poder

respirar um ar e o sol e tudo que a natureza te dá, e você não está dando valor, que sem isso você não vive. Eu acho que a tecnologia é muito boa, mas pra mim, graças a Deus, eu faço questão de não depender dela. Porque eu fiquei internada um mês no Semper sem andar e sem falar, só com oxigênio e tubos e pêpêpê. Aí você vê que toda a tecnologia não te devolve àquela saúde. É bacana (a tecnologia) quando usada para o bem dos outros, mas infelizmente tá sendo usada mais para o mal do que pro bem. Por isso que eu ainda sou das coisas mais assim, de pegar, gosto de ver o que eu estou comprando.”

(...)

“Então, assim, é uma coisa que tem muita gente da minha idade ou até mais velha do que eu que adora internet, fica e fica. Tem vizinho aqui que adora e fica batendo papo o dia inteiro com pessoas no computador e esquece até de comer e fazer coisas. Eu já gosto de ir, ver pessoalmente, andar de ônibus, converso com todo mundo, acho muito interessante que cada um tem uma história bacana. E tem gente chata, que você aprende a ter jogo de cintura pra lidar, porque cada um é cada um. Então eu acho assim, eu vou fazer 74 agora em agosto e eu brinco que é a minha potência de motor, enquanto eu estiver conseguindo andar com minhas pernas, eu pego o ônibus e corro pra pegar ônibus, ando em pé, carrego sacolas.”

(Mariza, 73 anos, cabeleireira aposentada).

A entrevistada Anita, de 63 anos, também apresenta certa resistência na incorporação de novas tecnologias ao cotidiano. Ela afirma que, quando sente a necessidade, aplica a tecnologia em suas atividades, mas ‘com muito receio’.

“Eu reconheço que aquela coisa da máquina assusta um pouco. É muito bom quando a gente é atendida por uma pessoa, é pessoa atendendo pessoa, mas a gente sabe que o mundo moderno não é bem pra isso aí não. Então é preciso conversar com as máquinas, mas de fato a gente tem uma certa resistência.”

(...)

“Cada vez mais que eu vou dominando outras tecnologias, vou perdendo o medo. Essa neofobia é uma coisa séria. Nós, que somos do início do século passado, a gente tem uma neofobia que parece que vem do gene da gente, ou pelo menos é uma coisa que acontece comigo. Então, o novo a gente fica logo com medo, e esse medo nos distancia e nos faz perder bastante tempo. Porque, de fato, a mudança é outra coisa.”

(Anita, 63 anos, artesã e escritora).

Dentre as múltiplas barreiras na interação do idoso com as tecnologias, identificamos a barreira motivacional (LIMA, 2007) como a que mais influencia o comportamento destes idosos, pois eles não sentem necessidade ou interesse em utilizar as novas tecnologias. Kachar (2003) também discute os desafios desta interação e afirma que eles podem ser:

- De ordem motora - como a dificuldade em manusear o mouse, falta de destreza para clicá-lo e arrastá-lo ao mesmo tempo;
- De ordem conceitual - como abrir um aplicativo, salvar um arquivo ou mesmo produzir um texto;
- De postura e atitude - como ser um aprendiz nesse novo contexto educacional, em que as soluções não são impostas, mas devem ser construídas pelos aprendizes.

Uma entrevistada, Laura, de 76 anos, dá um exemplo muito objetivo de como a questão da migração tecnológica, da mudança de alguns conceitos que podem parecer simples, dificultam a aprendizagem e apropriação dos dispositivos tecnológicos pelos idosos.

“É lógico porque eu achava o seguinte: como eu via meus netos pequenos ficarem o dia inteiro nisso, fazendo tudo, eu achava que também ia conseguir. Mentira pura! A nossa geração não. Não porque a gente ao invés de apertar, a gente rodava o botãozinho. A gente lidava com o botãozinho para rodar e agora a gente tem que apertar. Então, se meus netos fazem por que eu não faço sozinha? Mentira! Não faz não! A nossa geração não, eu acho que tem que ter ajuda” (Laura, 76 anos, dentista aposentada).

A falta de interesse nas tecnologias, também demonstrada por Mariza, é a justificativa de Laura para não se sentir muito bem ao utilizar equipamentos eletrônicos. Ela afirma preferir o contato com aquilo que ela conviveu durante a vida toda.

“Tem coisas que me...como se diz...eu tenho mais interesse por outras coisas. Não sei se é falta de hábito. Estava até contando pra Marta², eu prefiro mais é um bom livro do que sentar na frente do computador. Eu prefiro mais ler um livro, fazer um sudoku a ligar a televisão. Você está entendendo? São coisas...eu fui criada com essas coisas, então tenho um interesse muito maior. Na minha geração a gente lia muito. Eu gosto de trabalhos manuais, eu gosto de bordar, fazer tricô.” (Laura, 76 anos, dentista aposentada).

Já Ana, 70 anos, enfatiza mais a questão da dificuldade de aprendizagem no manuseio e apropriação dos dispositivos como causa de seu desconforto. Esse sentimento é reforçado sempre que a entrevistada vivencia alguma experiência ruim, como deletar, sem querer, algo que estava salvo no computador.

² Marta é uma amiga da entrevistada que estava em sua casa no momento da entrevista.

Entrevistadora: Houve alguma situação marcante para você enquanto utilizava algum equipamento eletrônico, seja o celular, caixa eletrônico ou computador, por exemplo?

Ana: É, às vezes, eu esqueço e teço alguma coisa errada, então eu perco o rumo lá, perco a matéria...

Entrevistadora: Apaga o que já...

Ana: Apaga o que já tá digitado.

Entrevistadora: E como você lida com este tipo de situação?

Ana: (risos) Fico brava comigo mesma.

Entrevistadora: Por quê?

Ana: (risos) Ah, fico decepcionada comigo.

(...)

Entrevistadora: E de uma maneira geral então, como que a senhora se sente ao utilizar os equipamentos eletrônicos, as novas tecnologias?

Ana: É, eu tenho um pouco de complexo ao utilizá-los.

Entrevistadora: Por quê?

Ana: Por causa das minhas dificuldades, das limitações que a gente já tem.

(Ana, 70 anos, presidente de uma associação de aposentados)

Porém, por mais desconfortáveis que os idosos afirmem se sentir diante das novas tecnologias e mesmo com as dificuldades que dizem possuir, isso não foi suficiente para que eles optassem por não utiliza-las, considerando, então, que o benefício que eles obtêm ao se apropriar dos dispositivos eletrônicos é superior à resistência e ao desconforto ou dificuldade que sentem. Esses sentimentos negativos ou a resistência dos idosos em relação às tecnologias podem prejudicá-los no processo de inclusão digital, como a entrevistada Anita afirmou em uma fala acima, fazendo com que o processo de aprendizagem seja mais demorado.

7.2. MOTIVAÇÕES PARA INCLUSÃO DIGITAL

Para investigar as motivações dos idosos para a inclusão digital, indagamos, através de várias perguntas do roteiro, o contexto do primeiro contato do entrevistado com as novas tecnologias, em especial, o computador e a internet, assim como a existência de algum objetivo concreto que despertou o interesse pela inclusão, dentre outras questões.

A análise dos dados indica que, para todos os entrevistados, não houve uma única motivação para a inclusão digital, mas um conjunto de fatores ou circunstâncias que os levaram a se incluir. Em alguns casos, de acordo com a percepção de cada sujeito, existe um motivo mais concreto, um objetivo específico, aliado a outros fatores menos explícitos, que o leva a buscar uma forma de se incluir. Em outros casos, não é

percebido um objetivo específico que desperta a vontade pela inclusão, e esta é motivada por uma série de fatores mais subjetivos.

Definimos três subcategorias sobre as motivações para a inclusão digital e cada idoso foi direcionado para a subcategoria cuja principal motivação foi identificada em suas falas.

- Curiosidade e gosto pelas tecnologias e aprendizagem;
- Objetivo específico / projeto pessoal;
- Socialização.

Curiosidade e gosto pelas tecnologias e aprendizagem

Os idosos não percebem um objetivo específico que tenha motivado a inclusão digital, mas sim a curiosidade pelo novo, o gosto pelas tecnologias e pela aprendizagem que tiveram ao longo da vida. Assim, a cada nova tecnologia ou dispositivo que surge, eles buscam incorporá-la imediatamente ao seu dia a dia. Em alguns casos, como o de José, o contato inicial com o computador se deu no ambiente de trabalho, há décadas atrás, mas, embora este ambiente exerça influência sobre suas ações, o principal motivo para inclusão foi o gosto pelas tecnologias.

“Bom, eu sempre fui adepto à modernidade. Até quando era aqueles caixotões assim, era difícil pra comprar, passei pro meu filho. Então, o computador eu comecei por gosto. Quando eu comecei, eu só digitava né, fazia uma carta, uma coisa ou outra. Mas depois eu continuei pela influência do trabalho. Nem tanto assim, mas também foi.” (José, 77 anos, técnico em educação).

Nas falas de Eliza, João e Maria, percebe-se que além do gosto pelas tecnologias e a curiosidade pelo novo, o ambiente familiar é um dos fatores que contribuíram para a inclusão digital.

“Não teve nenhum motivo especial não. Na verdade, eu sempre usei tudo quanto é aparelho eletrônico que surge por aí, sempre gostei muito disso. Então, quando chegou o computador, o celular, eu logo comecei a usar porque eu gosto muito dessas coisas. Todo mundo aqui em casa gosta e sempre usa todos esses aparelhos. (...) O que meus filhos não conhecem eu falo pra eles, quando vejo algo novo que o pessoal inventa por aí. E eles, também, se tem algum eletrônico que eu não vi ainda, eles me mostram”. (Eliza, 60 anos, bordadeira).

“Era mais curiosidade mesmo e...curiosidade mesmo. Sou muito curioso, me interessa muito por tudo de novo que sai por aí. Gosto de estar por dentro. E hoje, eu acho que o celular e o computador, eu acho que é imprescindível, não se vive sem os dois não. (...) Tenho um filho formado em Computação e ele sempre teve contato com tudo isso. Foi ele que me deu o primeiro computador. ” (João, 77 anos, representante comercial aposentado).

“Não comecei por nada em especial não. É porque os meus filhos compraram um computador e quando eles não estavam presentes eu aproveitava e usava porque eu sempre fui curiosa, gosto de aprender, de estar atualizada. Então, eu sentava lá e ia mexendo.” (Maria, 61 anos, modelista / costureira).

Em estudo realizado por Kachar (2003) encontramos algumas motivações que coincidiram com as falas dos entrevistados. A curiosidade, o gosto de aprender o que é novo, o desejo de integrar-se à uma nova era e adquirir conhecimentos são algumas das motivações também citadas no trabalho da autora.

Objetivo específico / projeto pessoal

Alguns idosos buscaram a inclusão digital para alcançar um objetivo específico ou realizar um projeto pessoal. Ou seja, eles perceberam que a inclusão digital seria um mecanismo facilitador para alcançar determinada meta. Mesmo percebendo um objetivo concreto para a inclusão, também houve a influência de outros fatores, como o ambiente familiar e de trabalho, e a curiosidade.

A entrevistada Ilda, de 62 anos, percebe a existência de vários fatores que despertaram o seu interesse para a inclusão, sendo o principal motivo o desejo de incorporar o meio digital às suas práticas informacionais. A entrevistada percebeu que ampliaria o leque de fontes de informação ao seu alcance para buscar informações, especialmente sobre a doença do neto, através da Web. O ambiente familiar influenciou porque foi através de filhos, que já utilizavam a internet para buscar informações, que a entrevistada percebeu esta possibilidade. Além disso, o fator curiosidade, traço da sua individualidade, também é percebido como elemento de motivação.

Entrevistadora: O que você acha que despertou esse interesse, pra começar a usar as novas tecnologias, como o computador e a internet?

Ilda: Ah, é muito mais fácil...interagir com as pessoas, saber as coisas. Eu sou muito curiosa, assim, sempre fui. Pesquiso muito para os meus netos, principalmente sobre a doença de um netinho, que tem diabetes. Foi,

principalmente, por isso, porque eu queria saber mais, aprender, saber tudo sobre essa doença. (...) Aí via que todo mundo usava a internet pra saber das coisas, que lá tinha tudo, e eu achei que poderia aprender a usar pra isso.

Entrevistadora: *Então, foi de ver os seus familiares usando e falando dessa facilidade, que te fez querer utilizar? Viu que iria facilitar esse lado de buscar informações?*

Ilda: *É. Foi isso mesmo. (Ilda, 62 anos, dona de casa).*

As entrevistadas Anita e Ana, tinham um mesmo objetivo concreto como motivação para a inclusão digital: a realização de um projeto pessoal, escrever um livro. Elas acreditavam que o computador facilitaria muito a digitação do livro, especialmente o uso de ferramentas como o Word. No caso de Anita, a irmã teve contato e começou a utilizar o computador na universidade, na década de 1990, para escrever sua pesquisa de pós-graduação, e incentivou os familiares, inclusive Anita, a aprender a utilizar. Anita, apesar do incentivo da irmã, teve resistência à ideia e cedeu apenas quando percebeu que a utilização dos dispositivos eletrônicos facilitaria a execução do seu projeto pessoal de escrever um livro. A idosa tem a percepção de que os dois fatores (incentivo da irmã e a percepção de que o computador a ajudaria a realizar seu projeto pessoal) foram importantes na decisão de começar a utilizar o computador.

“Eu acho que as duas coisas apareceram juntas porque ela tava incentivando, e minha irmã tem um temperamento um pouco incisivo. Mas se a gente for analisar no fim de tudo, é... eu vi que era uma coisa interessante, pra escrever meus textos. Então as duas coisas surgiram juntas, uma coisa e outra.

(...)

A primeira coisa que eu fiz foi escrever uma peça de teatro, chamada ‘Vida nossa de cada dia’. Era uma peça grande que depois de preparada e encenada, ela ficava com 1 hora e meia de duração no palco, isso depois que fui cortando bastante coisa. Eu gostava de digitar, eu gosto de digitar, especialmente com esses recursos todos aí. Sei que eu ainda tenho que aprender muita coisa, mas pra digitar é uma beleza. E como eu estava me aposentando lá e me enveredando pela literatura, a digitação foi um grande achado, o computador foi um grande achado. Eu não domino ele em tudo, mas ele é uma maravilha na minha vida.

(Anita, 63 anos, artesã e escritora).

Anita fala com tom de admiração a respeito das funcionalidades do Word para produção de textos e de como começou a utilizar o computador para produzir textos.

“Eu tinha minha máquina de datilografia e me atendia muito bem, olha que loucura! E eu fui percebendo que, pra produzir texto, o computador é, de fato, uma coisa muito interessante. Gostei muito daquela coisa de copiar e colar. Achei aquilo ali fabuloso, copiar e colar. Ou então, aquele outro que

não é colar, é...reproduzir. Enfim, tirar um texto de um lugar e colocar em outro eu achei maravilhoso porque com a datilografia ficaria impossível, mas com o computador é uma maravilha né. Deletar, colocar em itálico, colocar em negrito...tudo isso!” (Anita, 63 anos, artesã e escritora).

Para Ana, a influência de diferentes elementos na motivação para inclusão digital é ainda mais percebida do que para Anita. O primeiro contato da entrevistada com o computador se deu por um motivo específico: o desejo de escrever um livro. Porém, um uso mais efetivo dos dispositivos eletrônicos, incorporando-os ao seu dia a dia, se deu alguns anos mais tarde, devido a pressão social percebida pela entrevistada, tanto do ambiente de trabalho quanto familiar.

Entrevistadora: *Como foi o seu primeiro contato com o computador?*

Ana: *O computador foi há uns dez anos atrás eu tive...uns doze anos atrás eu tive o primeiro contato. Fui digitar um livro que eu mesma escrevi, de memórias da família. Então foi o primeiro contato. Mas eu só sabia praticamente digitar e alguns lances do computador. Depois, há uns quatro anos atrás, é que eu comecei mesmo a me enfronhar mais nas tecnologias do computador.*

Entrevistadora: *Foi aí que começou a utilizar a internet e outros equipamentos de modo mais intenso?*

Ana: *É. Exatamente. Foi isso mesmo.*

Entrevistadora: *Então, o que a senhora diria que despertou o seu interesse em querer utilizar mais o computador, a internet e outros equipamentos mais recentemente?*

Ana: *Foi por vergonha mesmo, porque quando a gente vê os netinhos da gente de dez, doze anos sabendo tudo de computação e a gente não dá um complexo, sabe?! (risos) E daí a gente anima.*

Entrevistadora: *Não tinha nenhum motivo especial pra desejar aprender? O que te fez utilizar mais esses equipamentos nos últimos anos?*

Ana: *Foi mais por isso mesmo...Não, foi por necessidade, também, de trabalho.*

Entrevistadora: *Como assim?*

Ana: *Por necessidade, porque às vezes eu tenho que fazer um discurso, eu tenho que digitar, então o trabalho me exige muito isso e o computador facilita essa parte.*

(Ana, 70 anos, presidente de uma associação de aposentados)

A pressão social é sentida de modo velado pela entrevistada, ou seja, não houve uma exigência explícita do ambiente de trabalho para que ela utilizasse os dispositivos, mas foi a percepção que eles a ajudariam em suas atividades. No mesmo sentido, em relação ao contexto familiar, a entrevistada se sentia envergonhada por não ter incorporado as novas tecnologias na mesma proporção que seus filhos e netos. A idosa, então, percebe o significado de que é vergonhoso não incorporar as novas tecnologias às suas atividades e isso influenciou na sua escolha de utilizá-las de modo mais efetivo.

Socialização

Os entrevistados desta subcategoria sentiram-se pressionados a buscar a inclusão digital como uma forma de socialização. Eles relatam grande influência ou mesmo a imposição exercida por algum ambiente / contexto do cotidiano do sujeito, que atua como elemento constituinte / formador de seu comportamento. Assim, identificamos, principalmente, a pressão exercida pelo ambiente de trabalho, no caso de Élcio, e a pressão do contexto familiar nos casos de Laura e Mariza.

O motivo que levou Élcio a incorporar o meio digital foi a imposição exercida pelo seu ambiente de trabalho. A empresa em que este idoso trabalha incorporou alguns dispositivos eletrônicos, como o computador e a internet, às atividades desenvolvidas e os funcionários receberam treinamento de colegas para que aprendessem a utilizar estes dispositivos na realização de suas atividades de trabalho rotineiras. Percebe-se, também, conforme depoimentos dos três entrevistados, uma pressão social num sentido mais amplo, ou seja, eles sentem que a não incorporação do meio digital é mal-vista pela sociedade de uma forma geral.

“Teve um motivo sim. É que lá no serviço eles começaram a usar computador para fazer O.S (ordem de serviço), aí a gente teve que aprender a usar a computador. Às vezes temos que entrar na internet para olhar alguma coisa e mostrar para o cliente, tem que imprimir nota. Isso tudo a gente aprende pelos colegas que passam, eles explicam o que a gente tem que fazer. (...) E a gente tem que aprender porque se não fica pra trás, não sabe o que acontecendo por aí, o que as outras pessoas tão fazendo. Ninguém quer ficar pra trás, né”. (Élcio, 63 anos, mecânico de automóveis).

Mariza, que sempre sentiu certa resistência em incorporar tecnologias ao seu cotidiano, afirma que o motivo que a levou a se incluir foi o forte incentivo do filho para que ela aprendesse a utilizar o computador e a internet para se comunicar com ele, enquanto estivesse morando no exterior. Ela afirma que o filho, de fato, a obrigou a entrar numa iniciativa de inclusão digital para terceira idade.

Entrevistadora: Quando você teve o primeiro contato e começou a usar o computador e a internet?

Mariza: Foi só quando ele (filho) foi pra Espanha. Acho que tem mais de 10 anos. Ele ficou lá um ano. Deve ter sido em 2002. Ele queria que eu aprendesse pra gente se comunicar enquanto ele estivesse fora.

Entrevistadora: Como você já disse, esse foi o motivo para você começar a usar, né? E aí, ele tentou te ensinar em casa ou você fez um curso?

Mariza: Foi por isso mesmo. E ele tentou antes de ir.

Entrevistadora: E o curso que você fez foi depois de tentar usar sozinha em casa?

Mariza: Porque ele tentava me ensinar e eu não sentava lá, não tinha paciência, e não interessava mesmo. Aí, ele foi lá no Senac e marcou lá. Eu fui, fiz a inscrição e fiz no Senac da Tupinambás, era pra Terceira Idade, maioridade.

Entrevistadora: Era um curso especificamente para essa faixa?

Mariza: Era pra essa faixa. Aí, depois, a primeira fase e depois a segunda fase. A primeira fase foi mesmo de chegar e não saber nada, nada e nada. Então eu fiz depois a segunda fase, que já era pra você estar mais entrando sozinha, fazendo mensagem, passando e-mail. E aí eu peguei o certificado, e quando ele foi, eu já sabia. Mas foi porque ele foi e me obrigou, 'já que não aprende comigo...'

Entrevistadora: Vai lá pro curso né...(risos)

Mariza: É. E assim, quando é obrigação, uma coisa que você vai, eu vou numa boa.

(Mariza, 73 anos, aposentada).

Kachar (2003, p.154) reconhece que muitas vezes o sentimento de exclusão que os idosos sentem por não utilizarem as novas tecnologias “não vem só de fora, mas, às vezes, surge na própria casa e na relação familiar”. Isso foi relatado por Mariza e também por Laura, que sentiu a pressão social, especialmente a familiar, de modo intenso. Laura teve o primeiro contato com computador em casa, através dos filhos, já fez um curso de informática básica, teve um professor particular para ensiná-la a utilizar o computador e internet, e, atualmente, participa de um projeto de informática específico para terceira idade. Sobre as motivações que a fizeram buscar a inclusão digital, Laura relata que o desejo de aprender, de estar atualizada e de ser independente foram importantes, mas o fator decisivo foi a sensação de se sentir pressionada pela família.

Entrevistadora: Você está fazendo outro curso?

Laura: Porque eu quero saber.

Entrevistadora: Mas você já tentava utilizar o computador antes?

Laura: Mas não conseguia.

Entrevistadora: Quando você tentou utilizar pela primeira vez? Foi em casa?

Laura: Foi em casa Tem uns 2 anos, mas eu...

Entrevistadora: Não conseguia?

Laura: Às vezes, quando precisava, chamava um filho.

Entrevistadora: Pra te ajudar?

Laura: É. E isso foi me pondo meio pra baixo. A gente tem que aprender a fazer as coisas!

Entrevistadora: E aí surgiu o interesse em fazer o curso?

Laura: Eu vou te falar uma coisa, nunca falei isso. Eu tentei, porque lá no meu prédio duas senhoras têm professor particular, na casa delas.

Entrevistadora: Então você tentou aprender com um professor particular?

Laura: Tentei, mas o rapaz não tem didática nenhuma. Não tem didática nenhuma. Ele ficava aflito e então ele ia fazendo, entendeu? Ele ia fazendo.

(...)

Entrevistadora: E o que despertou o seu interesse, a vontade de começar a utilizar o computador e outras ferramentas eletrônicas?

Laura: (Silêncio)

Entrevistadora: Você falou que via seus netos, mas isso foi mesmo o que mais que te despertou o interesse utilizar? Ou teve um motivo especial?

Laura: Teve um motivo especial.

Entrevistadora: O que foi?

Laura: Eu sou muito independente sabe, eu não gosto de depender muito das pessoas não. Se é orgulho eu não sei, mas eu gosto de eu mesma fazer minhas coisas. E me deixa nervosa ter que pedir aos outros para fazer coisas pra mim. E um dia eu pedi a minha filha...eu tinha que comprar uma passagem, que eu ia no Paraná, na casa do meu filho, e ela disse 'poxa vida, você está me incomodando com esse negócio de comprar passagem. Vê se na próxima viagem você mesma compra as passagens. Porque eu sair da minha para vir aqui fazer isso...eu não venho mais não!'. Ela me deu essa cutucada e eu falei 'poxa, realmente, ela tem razão'. Fiquei muito aborrecida mesmo! Aí decidi aprender.

Entrevistadora: Então, por isso você quis aprender?

Ana: Porque me senti pressionada. Enquanto ser humano, a gente não pode ficar alienado não. O mundo tá andando e eu aqui parada. Não pode não. Não sou desse tipo não.

(Laura, 76 anos, dentista aposentada).

Kachar (2003, p. 152-153) discute sobre estes sentimentos dos idosos, que se sentem compelidos a utilizar os dispositivos eletrônicos para não ficarem à margem da sociedade atual.

Há uma grande necessidade de inserir-se na dinâmica atual, de sentir-se incluído, envolvido no processo de desenvolvimento da sociedade e conectado ao mundo moderno, associado à informação e comunicação. (...) O indivíduo com mais idade observa o mundo e o progresso, dá-se conta do momento e vislumbra o futuro com a Informática e, para não se sentir à margem, procura se envolver com este universo (KACHAR, 2003, p. 152-153).

7.3. EFEITOS DA INCLUSÃO DIGITAL NO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

Analisando como se deu a incorporação das novas tecnologias no cotidiano dos sujeitos, percebemos que uma das dimensões mais afetadas foi o comportamento informacional. Como objetivo da pesquisa, analisamos como os idosos incorporaram o meio digital ao seu comportamento informacional mais amplo, não focando na

interação com um ou mais sistemas de informação. Comparamos as atividades de leitura e as práticas informacionais dos sujeitos antes e após a inclusão digital. Assim, analisando os dados definimos quatro subcategorias que são apresentadas a seguir:

- Migração das práticas informacionais para o meio digital, com abandono de outros meios;
- Incorporação efetiva do meio digital, sem abandono de outros meios;
- Uso esporádico do meio digital, com preferência por outros meios;
- Não incorporação do meio digital.

Migração das práticas informacionais para o meio digital, com abandono de outros meios

Os sujeitos desta subcategoria sempre se interessaram por TICs, utilizando novos equipamentos e aderindo às novas tecnologias logo que surgem. A palavra ‘inclusão’ parece não se aplicar tanto quanto em outros casos, e os próprios entrevistados enxergam desta maneira, pois eles não percebem nenhuma forma de exclusão anterior. E é, exatamente, o gosto e a curiosidade pelas novas tecnologias que motivou sua inclusão digital, se é que possamos utilizar a terminologia inclusão, no caso destes sujeitos.

Os entrevistados migraram suas práticas informacionais e de leitura para o meio digital. Atividades como a leitura de livros e jornais, assistir televisão e escutar rádio, migraram para o meio digital e são realizados, na maioria das vezes, através do computador e da internet. Em alguns casos os idosos abandonam completamente as fontes tradicionais, como os jornais, revistas e livros impressos. Sobre o tipo de informação que buscam no meio digital, citam os mais variados assuntos de interesse, desde informações para lazer e entretenimento, relacionadas ao trabalho ou para resolver algum problema.

“Jornal só na internet (...) porque é mais facilidade, é muito mais fácil, porque eu sento aqui, ‘zzzzzzzzz’ e pronto” (José, 77 anos, técnico em educação).

Os idosos ainda utilizam fontes de informação em outros suportes, mas elegem a internet como meio preferido para buscar informações, sendo a primeira opção quando decidem empreender uma busca e só utilizam outros meios quando não encontram o que buscam na internet, quando desejam comparar a informação

encontrada para averiguar sua veracidade ou quando, em determinadas situações, não podem utilizar a internet para fazer a busca.

O motivo da preferência da internet se relaciona com a percepção dos entrevistados de que é mais fácil empreender uma busca por informação quando se tem mais fontes disponíveis e acessíveis do que antes.

“Na internet, (as informações) são mais rápidas e mais amplas. Antes era mais restrito a um jornal, uma revista que você tinha acesso. E hoje não, hoje tem sites de buscas de todos os assuntos. E do mesmo assunto tem vários sites, vários portais, vários blogs. Tem uma imensidão de locais que eu posso buscar informações”.

(...)

“Facilita a vida das pessoas na comunicação porque é rápido, é na hora. Facilita em pesquisas, você tem as respostas rápidas, a partir do momento que você digitou você encontra as respostas”.

(Eliza, 60 anos, bordadeira).

Neste sentido, González Teruel (2005), ao discorrer sobre a relação entre necessidade, desejo, demanda e uso da informação, afirma que antes que o usuário decida realizar uma demanda ao sistema de informação, algumas coisas devem ocorrer. Dentre elas, o usuário deve reconhecer a necessidade de informação e deve avaliar o quanto o benefício em obtê-la compensa o esforço empregado para buscá-la. Assim, o usuário pode decidir não empreender uma busca se julgar que a informação que necessita em determinada situação não justifica o grande esforço que deve empreender na busca. Este é, exatamente, um dos aspectos levantados pelos entrevistados quando questionados sobre como eles percebem os efeitos da inclusão digital sobre o seu comportamento informacional. Eles sentem que a internet traz mais facilidade e agilidade no processo de busca e isso os incentiva a empreender mais buscas do que antes.

Me deu mais incentivo a procurar, porque antes a dificuldade era maior, então você esquecia ou passava despercebido. Hoje, a facilidade é tanta que qualquer dúvidazinha você corre lá e procura saber (João, 77 anos, aposentado).

Agora eu passo a maior parte do tempo na frente do computador usando a internet, pesquisando sites de saúde, de medicamentos naturais, plantas e flores, orquídeas principalmente. Todo tipo de assunto, doença de animais, doenças de pessoas, seres humanos, pesquisas de medicamentos. Estudos de uma forma geral, notícias do país e do mundo, política, religião e vários outros (Eliza, 60 anos, bordadeira).

Outro aspecto do comportamento informacional dos entrevistados que sofreu influência com a incorporação do meio digital é a intensificação de algumas práticas ou habilidades no processo de busca de informações. Uma prática que os entrevistados afirmam que fazem com maior frequência do que antes, pela facilidade que a internet proporciona ao disponibilizar inúmeras fontes de informação, é a comparação da informação encontrada em uma fonte com outras fontes e meios.

“Eu pesquiso em vários sites, outras fontes (...) para confirmar e obter mais conhecimentos também” (Eliza, 60 anos, bordadeira).

“A gente tá sempre procurando (informação), eu tô sempre procurando. Sou uma pessoa que procuro o tempo todo, converso muito com as pessoas. Se tenho algum problema nunca resolvo porque eu resolvi. Eu gosto de ouvir opinião. (...) E o computador, tem tudo no computador. Vou procurar, uso várias (fontes) porque eu não procuro só em uma. (...) Eu vou procurar outra (fonte) pra ver se bate uma coisa com a outra” (José, 77 anos, técnico em educação).

Os idosos também percebem a influência do seu contexto, do pertencimento aos diferentes grupos na sociedade, sobre seu comportamento informacional. Os entrevistados percebem a influência, seja da família ou do ambiente de trabalho, tanto na vontade de começar a utilizar as novas ferramentas tecnológicas, como também no modo como se apropriam e no uso que fazem de tais ferramentas. Uma idosa afirma que via os filhos utilizarem o computador e a internet, prioritariamente para estudar e fazer pesquisas relacionadas ao estudo e isso a influenciou a utilizar estas ferramentas para os mesmos objetivos. Mesmo que ela não esteja estudando atualmente, utiliza a internet para fazer pesquisas relacionadas ao seu trabalho e aos assuntos de seu interesse. Outro entrevistado relata a influência do ambiente de trabalho no despertar de seu interesse pelo computador e as exigências de sua profissão anterior, professor, que demandava muitas pesquisas, para desenvolver o hábito de fazer pesquisas na internet.

Influenciou muito. Pelo fato dos meus filhos usarem para estudo, para pesquisa. (...) Passei a me interessar (Eliza, 60 anos, bordadeira).

Só sei que quando começaram a surgir computadores escolares, uma coisa esquisita, eu não sabia absolutamente nada, mas eu vivia com pessoas que trabalhavam com computador. Computador era quase do tamanho desta sala. (...) Percebi que me ajudaria na necessidade que eu tinha de conhecer, de fazer minhas pesquisas (José, 77 anos, técnico em educação).

Instigados pela curiosidade e pelo gosto de aprender a utilizar novas tecnologias, os idosos se sentem confiantes para ‘fuçar’, tentando aprender a usar as ferramentas e explorando as funcionalidades do computador e da internet. Eles reconhecem que este hábito de ‘fuçar’ é o que mais ajuda no processo de aprendizagem de novas ferramentas, pois fazem ‘no tempo’ deles, sem pressões de estarem em um curso, por exemplo.

“Me sinto à vontade de utilizar e o que eu não sei, eu vou digitando, apertando os botões...até conseguir” (Eliza, 60 anos, bordadeira).

“Igual eu te falei, você faz o curso e eles te dão...eles te expõem, te mostram o que é, como faz, mas é tão rápido, eles não voltam, já vão pra frente e quando você está lá pra 3ª lição você já esqueceu a 1ª (risos). E quando eu tô em casa, devagarzinho, você vai (João, 77 anos, representante comercial aposentado).

A migração das práticas informacionais para o meio digital, inclusive com o abandono de outros meios, está relacionada com o fato de que a inclusão digital influenciou fortemente diversas dimensões do cotidiano dos sujeitos, não apenas o comportamento informacional. Percebem-se os efeitos da inclusão, também, sobre as formas de sociabilidade, nas atividades de lazer, compras e serviços bancários, que também passaram a se realizar no ou através do ambiente digital, no caso de alguns idosos.

Incorporação efetiva do meio digital, sem abandono de outros meios

Conforme as falas dos sujeitos, dentre as motivações para a inclusão estava a percepção de que o uso do meio digital ampliaria as possibilidades de pesquisa e busca de informação e, também, a curiosidade e gosto pela aprendizagem e novas tecnologias. A incorporação do meio digital se dá de modo extensivo, também, em outras esferas do cotidiano, como nas formas de sociabilidade, atividades de compras e lazer, como jogos.

Os hábitos de leitura, como livros, jornais e revistas ainda não migraram totalmente para meio digital, sendo incorporados aos poucos. Os idosos leem livros, revistas e jornais tanto pelo meio digital quanto impressos, e a opção pelo meio depende de cada situação. Uma entrevistada que é modelista / costureira, por exemplo, opta por revistas de moda impressas por ser mais fácil para mostrar para suas clientes, pois faz marcações nos conteúdos de interesse.

Em atividades como escutar rádio e assistir televisão, a preferência é pelos meios tradicionais, mas usam o meio digital quando, por exemplo, querem assistir a um programa que não puderam assistir no momento em que foi transmitido pelo aparelho de televisão ou rádio. Neste caso, recorrem à internet para assistir ao programa gravado.

“De vez em quando, algum programa que foi interessante e passou, que eu não tive tempo, aí eu procuro no computador” (Maria, 61 anos, modelista / costureira).

“As novelas que perdi, eu vejo (pela internet)” (Ilda, 62 anos, dona de casa).

Em relação aos tipos de informação que buscam, são os mesmos no meio digital e nos demais. Buscam informações relacionadas ao trabalho (quando se aplica), para resolver problemas e sobre os mais diversos assuntos de interesse. De um modo geral, o meio preferido para buscar informações é a internet. Geralmente, é o primeiro meio no qual pesquisam, mas não abandonaram nenhum outro meio e os utilizam, como conversas com especialistas no assunto ou fontes impressas, para verificar se a informação encontrada é confiável e completa.

“Eu pesquiso muito sobre diabetes porque eu tenho um netinho que tem diabetes. Então, eu fico procurando na internet tudo o que é sobre o assunto. E tricô também eu pesquiso na internet. Tudo que me interessa. (...) Eu procuro em várias fontes. Eu vou muito a palestras e muitas coisas que eles falam é comprovado. E meus médicos também sempre conversam. Eu procuro, eu sou curiosa, eu quero saber e eu fico perguntando. Tem dez anos que eu tô nisso, dez anos da doença dele, ele tá com 15 anos agora. Aí eu sei o que tá certo” (Ilda, 62 anos, dona de casa).

Case (2007) considera que fontes formais são, geralmente, as impressas como os livros, dicionários e enciclopédias, e as fontes informais seriam conversas com outras pessoas, como colegas e especialistas, bem como assistir programas de televisão e escutar rádio. Percebe-se que os entrevistados utilizam mais as fontes que estão mais acessíveis no momento em que precisam buscar informação e, normalmente, são as fontes de informação disponíveis na internet e as fontes informais.

Outro motivo da preferência pela internet reside no tipo de informação que as entrevistadas incluídas nesta subcategoria mais buscam: informações sobre moda (no

caso de Maria) e diabetes (no caso de Ilda). Assim, elas percebem que na internet elas têm acesso às novidades de seus assuntos de maior interesse de forma mais rápida do que por outros meios.

“Olha, o que mais me interessa, me preocupa, é a doença do meu neto. Então eu vou em diabetes lá, acesso o site deles, o tipo de insulina nova, o tipo de seringa, tudo da parte do diabético me interessa e eu vou. (...) Lançamento de tudo, de caneta, de seringa, tudo eu quero saber”.

(...)

“É, (com a internet) melhorou muito né. Porque muita coisa fica pra trás, tem muita coisa nova pra gente...eu não sei te explicar...eu sei que vem mais coisa nova aí, que interessa...aquilo ali já foi, não é válido mais, né. É muito mais fácil” (Ilda, 62 anos, dona de casa).

“Na internet eu procuro mais informações, novidades sobre moda, sobre costura, porque eu trabalho com isso e na internet a gente encontra as novidades na hora, sai muito mais rápido” (Maria, 61 anos, modelista / costureira).

A inclusão dos sujeitos se deu por iniciativa própria, com auxílio de parentes e amigos. Quando questionadas sobre o que mais ajudou na aprendizagem das novas tecnologias, essas entrevistadas afirmam que é o hábito de ‘fuçar’, uma vez que os familiares e amigos, conforme os depoimentos, não têm muita paciência para ensinar e esclarecer dúvidas a todo momento.

“Foi a curiosidade, sozinha. Apertando um botão, errava e voltava. Porque eles (familiares) não tem tanta paciência. Por exemplo, meu neto ontem, eu tava perdida porque no meu e-mail, eu clico lá e não tinha mais meu nome ali. Eu falei ‘ô João, porque meu nome não está ali?’. ‘Ah vó, isso aí eu não sei não’. Então, ficou por isso mesmo. Tive que cadastrar de novo. É assim, eles não têm paciência não” (Ilda, 62 anos, dona de casa).

“Foi fuçar mesmo. Porque eu faço as coisas devagar e, às vezes, se eu peço ajuda, às vezes, a pessoa não tem muita paciência. Filho não tem muita paciência.” (Maria, 61 anos, modelista / costureira).

Sobre outras atividades que realizam no ambiente digital, isso varia de acordo com cada idoso. A modelista e costureira Maria, de 61 anos, após a incorporação do meio digital ao seu cotidiano, tornou-se produtora de informação, através de um blog que mantém sobre seu negócio. Antes da inclusão, a entrevistada não era produtora de informação e, após sugestão de familiares, decidiu criar um blog onde apresenta seus serviços e escreve sobre tendências da moda. Embora produza o conteúdo, a idosa pede que uma sobrinha os insira no blog, uma vez que sente dificuldades e lidar com a ferramenta, pois é em língua inglesa, o que representa uma barreira para a entrevistada.

Percebemos que, mesmo com alguma dificuldade, como as barreiras de idioma e do próprio nível tecnológico, a idosa alcança alguns indicadores do nível social, o que reforça a ideia de que os níveis de inclusão propostos por Ferreira e Dudziak (2004) – digital, informacional e social – não são lineares, como também observou Sirihal Duarte (2009) em sua pesquisa.

Uso esporádico do meio digital, com preferência por outros meios

A incorporação do ambiente digital ao comportamento informacional dos entrevistados aqui categorizados ocorre lentamente, assim como nas demais esferas da vida diária. É perceptível a dificuldade dos sujeitos em se apropriar das novas tecnologias, seja por questões de aprendizagem ou de falta de interesse em tais dispositivos.

O uso do meio digital para realizar práticas informacionais ocorre em situações específicas do dia a dia, geralmente, para realizar pesquisas mais superficiais visando obter respostas pontuais. Exemplos de buscas realizadas pelos sujeitos são dicas e receitas culinárias, nome de uma canção ou poesia cujo trecho da letra eles se lembram ou descobrir o preço de determinado produto, entre outros.

“Esses dias mesmo eu precisava fazer uma alegoria lá pras mães, que nós fizemos a festa das mães aqui da Associação e eu precisava lembrar de uma poesia, que eu sabia a primeira estrofe, o primeiro verso da poesia e eu não sabia o nome nem o autor. Aí, eu fui lá no Google e fui pesquisar. Eu coloquei lá a primeira frase. Aí apareceu o nome dele, tá tá tá, aí eu fui lá, apareceu a poesia toda. Então são coisas maravilhosas da internet”
(Ana, 70 anos, presidente de uma associação de aposentados).

Os idosos possuem dificuldade para efetuar uma busca mais completa e em profundidade sobre qualquer assunto em fontes no meio digital, para verificar a confiabilidade da fonte utilizada e da informação encontrada, bem como para fazer comparações em mais fontes no meio digital. Em parte, isso ocorre porque ainda não deram conta de vencer a barreira da tecnologia e, às vezes, por falta de competência na busca de informação, o que consideramos ser anterior à inclusão digital.

Sobre esta questão do grande volume de informações disponíveis no meio digital, Schwarzelmuller (2005) recorre a Moran (1999, p. 9) para apontar possíveis situações enfrentadas pelos usuários. O autor afirma que “temos informações demais

e dificuldade em escolher quais são significativas para nós e conseguir integrá-las dentro da nossa mente e da nossa vida”. Schwarzelmuller (2005) ressalta a importância da competência informacional para suplantarmos estas dificuldades.

Para superar esta dificuldade é necessário analisar e refletir a respeito de toda nova informação acessada, verificando procedência, adequação, veracidade e outras características que trazem segurança no uso da informação. Esses processos fazem parte da chamada competência informacional (*information literacy*) (SCHWARZEMULLER, 2005, p. 4).

Quando estes idosos decidem efetuar uma busca na internet, geralmente, pedem auxílio a familiares, amigos ou colegas de trabalho. Um entrevistado, por exemplo, que usa o computador e a internet apenas para questões relacionadas ao trabalho afirma que sempre recorre aos colegas para realizar alguma atividade que ainda não aprendeu.

“Eles falam que tá lá no sistema e eu pergunto onde tenho que ir, qual a página” (Élcio, 63 anos, mecânico de automóveis).

Questionada sobre os meios nos quais busca informações para as diferentes atividades e necessidades do seu cotidiano, uma entrevistada afirma que para assuntos que considera mais sérios, como quando precisa resolver algum problema, nunca busca tais informações na internet porque tem receio de fazer algo errado.

“Nunca na internet, porque eu sou meio jacu pra internet (...) e quando eu não tenho certeza de uma coisa eu não aventuro” (Mariza, 73 anos, cabeleireira aposentada).

A preferência por outros meios para buscar informação pode ser explicada também pelos idosos já possuírem o hábito de procurar em outras fontes que utilizam ao longo da vida e já possuírem maior destreza e agilidade para localizar a informação de que precisam. E até mesmo por uma resistência em aderir totalmente às novas tecnologias, deixando pra trás costumes e modos de agir já arraigados.

“Enfim, às vezes eu procuro (na internet), mas é muito pouco. Eu tenho mais gosto de procurar nos livros, olha pra você ver! Quer dizer, é uma perda de tempo, eu reconheço. Não sei, eu acho que é mais rápido (procurar informação nos livros), eu fico pensando que eu acho mais rápido, porque às vezes eu tô com alguma ideia e tô precisando disso, sei que tem ali e vou lá. Quando é pesquisa bíblica, por exemplo, eu já vou direto, já tá ali. Às vezes vou na palavra só pra confirmar, né. E isso pode ser inclusive, Tatiane, uma resistência minha mesmo. Talvez até fosse

mais fácil (buscar na internet), mas eu reconheço que faço muita pesquisa através de livros. Eu ainda tenho enciclopédia de papel e tem pessoas que riem, 'você ainda tem isso em casa? Isso é museu!'. Pra mim, aquilo ali ainda é uma coisa muito importante. É por aí" (Anita, 63 anos, artesã e escritora).

Observando um trecho da fala da entrevistada Anita, em que ela diz reconhecer ser “uma perda de tempo” preferir buscar informações nos livros impressos ao invés de buscar na internet, percebe-se que para esta idosa há um significado público de que não usar e preferir a internet ao livro impresso é algo negativo e ela aceita este significado como certo, embora não tenha alterado totalmente seu modo de agir por causa disso. Por outro lado, outra entrevistada, Mariza, que também percebe o mesmo significado público negativo atribuído ao não uso ou preferência dos dispositivos eletrônicos, reconhece este significado, mas não o aceita como algo correto e verdadeiro para ela. No entanto, sua crença contrária ao significado público não foi suficiente para ela resistir à pressão social e, especialmente, familiar para incorporar o meio digital às suas atividades diárias. Cedeu ao uso das TICs, embora afirme não gostar e não ter interesse em utilizar. Cada sujeito percebe o significado social atribuído aos objetos e fenômenos e age sobre eles de maneiras diferentes.

“Eu vejo, às vezes, entrevista de escritores famosos que ainda escrevem com maquininha ou à mão. Eu vejo muito artista que não anda de avião. Eu vejo muita gente bacana, informada e inteligente que ainda é, também, assim....até usam, sabem, mas preferem uma vida mais pé no chão, mais olho no olho. Então a gente vê que isso depende de cada um. Eu não posso criticar quem gosta, quem vive passando e-mail, quem vive na internet porque eu poderia também ter todo esse acesso mas é eu que não quero. Eu que acho bacana sair, andar no sol, andar a pé, pegar ônibus e conversar com qualquer uma pessoa na fila que goste de sentir o contato” (Mariza, 73 anos, cabeleireira aposentada).

Mesmo não realizando um uso efetivo do meio digital, os sujeitos vislumbram benefícios que a internet pode oferecer às suas práticas informacionais, como facilidade e velocidade para buscar e encontrar informações.

“Agora tem muito mais luxo na minha vida (risos). Facilita toda a parte de pesquisa” (Ana, 70 anos, presidente de uma associação de aposentados).

“Aumentou na velocidade de encontrar e eu fico pensando que a continuação vai aumentar cada vez mais porque eu vou dominando outras tecnologias, vou perdendo o medo” (Anita, 63 anos, artesã e escritora).

Os entrevistados também não migraram outras atividades cotidianas como assistir televisão, escutar rádio e as práticas de leitura para o meio digital. Preferem os meios tradicionais, como ler um livro ou jornal impresso, tanto por considerarem desconfortável ler algum documento pelo computador, quanto pelo prazer de sentir o livro em suas mãos.

“Assim, um livro eu ainda não...eu tenho gosto de pegar o livro mesmo e ler. Eu ainda retiro livro na biblioteca, você acredita? Eu vou lá e pego o livro. Algumas pessoas até riem de mim, mas eu gosto de ter o livro. Às vezes vou me deitar e levo o livro comigo. Aquela tela do computador, se você fica ali muito tempo, me ofusca um pouco. Quando eu tiro os olhos dali parece que eu estou um pouco zonza. Não sei se isso acontece com as pessoas da minha idade, mas comigo, com certeza, acontece” (Anita, 63 anos, artesã e escritora).

“Tenho preguiça, isso não me satisfaz. Até a posição me incomoda. (...) Não, porque eu gosto de ver lá da minha cama com travesseiro nas costas, com minhas pernas espichadas. Comodismo mesmo” (Ana, 70 anos, presidente de uma associação de aposentados).

A influência do contexto é fortemente percebida pelas falas dos sujeitos desta subcategoria, começando pelos motivos que os levaram a se incluir. Em alguns casos, a pressão do ambiente de trabalho, ou até mesmo a imposição, foi o motivo principal, uma vez que perceberam que para desempenhar suas atividades ou fazê-las de modo mais eficiente, seria necessário incorporar as novas tecnologias às suas atividades de trabalho. Em outros casos, a família exerce maior influência, seja incentivando e insistindo para que os pais e avós comecem a utilizar, ou também por uma influência mais indireta, como o caso de uma idosa cujos filhos são todos formados em Ciência da Computação, sempre tiveram acesso e fizeram uso de novas tecnologias em casa, e esse convívio pode despertar o interesse e curiosidade nos demais membros da família. Há influência, também, porque são os familiares ou colegas de trabalho quem são percebidos pelos entrevistados como os que mais ajudam a aprender a utilizar os dispositivos, são eles quem tiram dúvidas e acabam transmitindo o seu modo de agir, de utilizar e suas preferências.

“Mais ou menos em 1990, a minha irmã estava preparando uma tese de mestrado...não...acho que era mestrado sim. E ela precisava de alguma coisa pra preparar a tese, que só iam receber...quando as escolas estavam começando a receber tese digitadas, porque até então eram datilografadas. Então, ela conversou comigo e eu senti que se comprasse o computador ia facilitar pra ela. Mas eu pensava que seria pra ela, ela ficaria com a coisa pra lá e pronto. Mas eu percebi que não foi bem assim, através dela eu também comecei a ver. (...) Então, ela que incentivou e defendeu porque muitos familiares ainda foram contra porque ‘computador

é isso, computador complica e pápápá', e ela tentando explicar. Ela teve um trabalho enorme pra poder motivar, quer dizer, convencer nós todos a comprar. Então, eu queria mais ajudá-la, eu gosto de ajudar, queria ajudá-la e consegui fazer isso. Os outros foram recebendo assim, ela que teve a ideia, viu a necessidade e teve a ideia, nos motivou" (Anita, 63 anos, artesã e escritora).

"Foi mais por necessidade também de trabalho, porque às vezes eu tinha que fazer um discurso, que digitar, então o trabalho me exige muito" (Ana, 70 anos, presidente de uma associação de aposentados)

Sobre a influência do contexto, especialmente o familiar, e retomando a discussão sobre os nativos e imigrantes digitais (PRENSKY, 2001; VILCHES, 2003), percebemos que, conforme os relatos dos entrevistados ao longo de todas as categorias, há grande destaque para a influência da geração seguinte à dos entrevistados, ou seja, os filhos. Os idosos afirmam que os filhos e, esporadicamente, noras / genro e netos, são as principais pessoas que os influenciam o seu comportamento durante o processo de inclusão digital, seja pressionando para que eles incorporem novas tecnologias ou ensinando como utilizar os dispositivos eletrônicos e transmitindo seu modo de agir. Apenas uma entrevistada relata a influência marcante de uma pessoa da mesma geração, sua irmã, na sua experiência de inclusão digital. Esta constatação reforça a importância de pesquisas sobre o fenômeno transitório da inclusão digital na terceira idade, já que daqui algumas décadas pode não haver mais imigrantes digitais.

Não incorporação do meio digital

A incorporação do meio digital se dá em graus e velocidades diferentes em cada dimensão do cotidiano dos idosos. Se para algumas pessoas a incorporação ocorre simultaneamente em inúmeras dimensões, para outras a facilidade ou dificuldade pode ser maior em uma ou outra dimensão. Pessoas que têm acesso às novas tecnologias - como podemos considerar o computador, celular, internet e caixa eletrônico, dentre outros - podem não ter as habilidades e autonomia necessárias para incorporar e aplicar tais tecnologias às suas atividades diárias.

Uma idosa da pesquisa ainda não incorporou em nada o meio digital ao seu comportamento informacional, embora utilize, ainda que de modo incipiente, as novas tecnologias em outras esferas do seu dia a dia. O primeiro contato da entrevistada com o computador e internet foi em casa, quando comprou para o filho, e tentou

aprender sozinha. Posteriormente, contratou um professor particular para ensiná-la e participou de uma iniciativa de inclusão digital. Porém, ela afirma que ainda não consegue empreender uma busca de informação através da internet, alegando sentir muita dificuldade em entender seu funcionamento, os termos utilizados para nomear seus elementos (por exemplo, sites, páginas, blogs, etc.) e como iniciar uma pesquisa. Afirma que já tentou fazer pesquisas na internet várias vezes, mas não consegue.

“Eu pelejava, pelejava, mas a gente não consegue. (...) Aconteceram várias frustrações. Pra começar, eu nem sabia que existia isso tudo de sites. Eu não sabia que existia. Eu mexia no Google porque eu via todo mundo no Google, então eu ia era lá...mas não ia, eu não conseguia...porque eu não sei” (Laura, 76 anos, dentista aposentada).

Embora ainda tenha dificuldade em utilizar a internet para empreender uma busca e até mesmo para entender seu funcionamento, a entrevistada dá um exemplo de uma situação que aconteceu com ela, na qual ela pôde visualizar vantagens de incorporar o meio digital às suas práticas informacionais.

“Deixa eu te contar, tem uma que aconteceu há pouco tempo. Eu fiquei viúva tem pouco tempo e foi lá um oficial de justiça pra levar uma intimação que eu tinha que ir não sei aonde. Eu olhei para aquilo e pensei que se eu soubesse computador, eu podia me informar o que era aquilo, porque eu não sabia. Entendeu? Mas como eu não sei lidar com o computador...Tava lá o número do processo, tudo, mas eu não sei chegar lá, não adianta. Aí eu telefonei para meu advogado, que nem advoga mais, e pedi para ele me ajudar: ‘Estou com o número do processo aqui. A Irene, minha filha tá viajando e você vai me dar uma ajuda’. Porque eu não sabia do que tratava. Era uma intimação de um juiz para comparecer lá. Como eu não fico preocupada?! Dei o número do processo e pedi para ele dar uma olhadinha. Aí ele falou que estava na frente do computador e na mesma hora abriu as páginas e disse ‘ô dona Laura, é coisa boa. Não esquentar não, é coisa para você receber. Não esquentar não’. Quer dizer, nesta hora eu vi a falta...eu não precisava ficar preocupada nem meia hora, e fiquei um dia. Na hora ele olhou e me disse. Não é demais!” (Laura, 76 anos, dentista aposentada).

A condição de não conseguir incorporar o meio digital ao seu comportamento informacional tem um significado muito marcante para a entrevistada. Mesmo incorporando as novas tecnologias a outras atividades, ela se sente excluída, uma vez que não sabe tudo o que os outros sabem, que não possui o mesmo nível de competência que seus filhos e netos, por exemplo. Isto é, ela reconhece uma pressão social para se sentir incluída, que nasce, inclusive, de seu contexto familiar.

“É uma coisa que a gente tem que saber, tem que ser informada dessas coisas, porque eu quero saber. Às vezes, quando preciso, chamo um filho, mas isso foi me pondo meio pra baixo. A gente tem que aprender a fazer as coisas!”.

(...)

“Eu pensava ‘colegas minhas, até mais velhas que eu, conseguem’. Eu vou conseguir, um dia, fazer tudo isso que minhas colegas fazem, que meus meninos e meus netos fazem, mas eu tenho que pedir ajuda” (Laura, 76 anos, dentista aposentada).

7.4. EFEITOS DA INCLUSÃO DIGITAL NAS FORMAS DE SOCIABILIDADE

Ao longo das entrevistas os idosos foram questionados sobre suas práticas de comunicação e sociabilidade antes e após o contato com as novas tecnologias. Deixamos em aberto o significado da expressão ‘novas tecnologias’ para que os próprios entrevistados dissessem quais dispositivos pertenciam a esta categoria, de acordo com sua opinião. Todos os entrevistados citaram o telefone móvel, ou celular, como um eletrônico pertencente às novas tecnologias que eles utilizam como forma de comunicação e sociabilidade, o que converge para a noção de inclusão digital adotada na pesquisa, que considera o uso de diversos dispositivos, como o celular e caixa eletrônico, integrantes do fenômeno em questão. A partir das falas dos entrevistados, são apresentadas duas subcategorias:

- Incorporação e uso efetivo das ferramentas de sociabilidade;
- Incorporação ‘superficial’ das ferramentas de sociabilidade.

Incorporação e uso efetivo das ferramentas de sociabilidade

Seja por necessidades relacionadas ao trabalho ou para interagir com amigos e familiares, os entrevistados incorporaram várias ferramentas de comunicação e sociabilidade disponíveis no meio digital, fazendo uso efetivo das mesmas em suas atividades diárias. Para alguns idosos foi exatamente a possibilidade de ampliar suas formas de comunicação, se apropriando das ferramentas em ambiente digital, que motivou a inclusão digital. Um exemplo é uma idosa que foi incentivada pelo filho a entrar em uma iniciativa de inclusão digital para a terceira idade, visando a aprendizagem no uso dessas ferramentas, uma vez que este mesmo filho iria morar no exterior e eles desejavam mais possibilidades de interação além do telefone.

As principais ferramentas ou dispositivos utilizados pelos sujeitos são:

- Telefone móvel (celular);
- Correio eletrônico (e-mail);
- Chats virtuais, bate-papo (como MSN e Skype);
- Redes sociais (como Orkut, Facebook e Twitter).

O uso dessas ferramentas se divide entre o uso relacionado ao trabalho, em menor proporção, e o uso pessoal. Quando relacionado ao trabalho, muitas vezes, os idosos percebem como uma imposição da empresa em que trabalham ou mesmo como uma exigência do mercado de trabalho frente aos avanços tecnológicos. As principais ferramentas utilizadas em ambiente de trabalho são o celular e o e-mail. Em relação ao uso pessoal, inicialmente, os idosos utilizam essas ferramentas como forma de comunicação com amigos ou familiares que estavam distantes geograficamente, morando ou passeando em outras cidades e países, especialmente o e-mail e os chats virtuais.

“É porque só quando o meu filho tava na Espanha, antes dele ir, ele me fez aprender (...) ele me pôs no SENAC e eu fiz (o curso). (...) Aí eu fui, fiz, passava e-mail e a gente se comunicava. Depois ele ficou 3 anos em Caraíva, perto de Porto Seguro. É uma aldeia, não tinha luz nem água, nada. Só areia. Ele ficou lá e a gente se comunicava pela internet, a gente se via pela webcam e tal. Só quando ele está fora é que eu passo e-mail, recebo e-mail todo dia. Eu ligava todo dia, ligava o computador pra ver se já tinha e-mail dele. Mas quando eles estão todos aqui, eu prefiro pessoalmente” (Mariza, 73 anos, cabeleireira aposentada).

“Tenho uma sobrinha na Itália, eu converso com ela pelo MSN e Skype. E na Bahia, eu também converso” (Ilda, 62 anos, dona de casa).

“Minha irmã andou fazendo, por uns tempos, o pós-doc lá em Portugal e houve um Natal em que nos cumprimentamos através do Skype, e foi muito bom. Nós juntamos todo mundo na frente na frente do computador e, então, nós pudemos vê-la e desejar Feliz Natal pra ela. Já duas vezes falamos com ela no exterior e aí é bom, a gente poder ver a pessoa, ainda que seja um instantinho, mas foi uma coisa que marcou bastante.” (Anita, 63 anos, artesã e escritora).

Aos poucos os idosos vão se apropriando dos dispositivos e ampliando a leque de situações nas quais os utilizam. Em parte influenciados por familiares que fazem uso constante, os idosos passaram a utilizar as ferramentas também para interagir com filhos, netos e amigos que moram perto e que utilizam essas ferramentas rotineiramente. Assim, os entrevistados sentem que foram incorporando, aos poucos,

essas ferramentas ao seu cotidiano e deixaram de utilizá-las apenas como meio de comunicação, passando a visualizar as redes sociais, por exemplo, também como um ambiente para estabelecer novos vínculos, participando de grupos ou comunidades que compartilham interesses comuns. À medida que se sentem mais a vontade ao usar os dispositivos, os sujeitos buscam aprender como eles funcionam, suas funções e possibilidades, percebendo como podem aplicá-las em seu dia a dia.

Uma idosa, que se incluiu por iniciativa própria, faz um relato de como utilizou essas ferramentas de sociabilidade para ajudá-la quando ainda estava aprendendo a utilizar o computador e a internet. A entrevistada utilizou a facilidade que adquiriu rapidamente no uso de uma ferramenta de chat virtual para pedir ajuda a familiares sempre que tinha alguma dificuldade ou dúvida sobre o uso do computador e internet.

Entrevistadora: *Fale como foi seu primeiro contato com o computador?*

Ilda: *Aprendi em casa. Aí, fui aprender a aplicar, entrar e essas coisas...tive maior dificuldade. Mas aí, é o que eu conversava lá: 'como eu faço isso?'.*

Entrevistadora: *Onde?*

Ilda: *Conversava com a pessoa do MSN, alguma nora e tal. 'Como é que eu faço isso? Aonde que eu entro?'.*

Entrevistadora: *Aí ela ia te explicando?*

Ilda: *Eu ia acompanhando...*

(Ilda, 62 anos, dona de casa).

Os entrevistados afirmam que utilizam o meio digital como forma de sociabilidade pelas vantagens que ele proporciona, principalmente rompendo barreiras de tempo e espaço, como já observado por Castells (1999). Este é o aspecto que se destaca da percepção deles quando questionados sobre as alterações que a incorporação do meio digital provocou em suas formas de comunicação e sociabilidade, comparando antes e após o uso das ferramentas.

"Você fica mais próxima da pessoa, né, porque quando a gente só se comunicava por telefone e por carta, você passava muito tempo sem receber notícia e hoje você quer ter notícia ou mandar alguma mensagem para alguém, você senta no computador e na hora você faz isso, né. Se a pessoa estiver online você conversa e tem notícia na hora. E ficou mais fácil, você fica mais próxima da pessoa, né." (Maria, 61 anos, modelista / costureira).

"Antes era pessoalmente ou pelo telefone fixo. Depois vieram os celulares, que fica mais fácil, pois você acha a pessoa onde ela está. E o computador também, que é direto, se ela tá on-line e você está acessando também, consegue na hora falar com a pessoa. Não só falar, como ver também, porque tem as câmeras, Webcam. Facilita a vida das pessoas na comunicação porque é rápido, é na hora." (Eliza, 60 anos, bordadeira).

“Meu marido passou 1 ano no Iraque e eu precisava entrar em contato com ele, eu tinha necessidade de vê-lo. E aí a gente se comunicava só através de cartas porque nem telefonemas não davam certo. (...) Então a gente ficou assim, somente através de cartas e eu querendo que aparecesse um telefone, uma forma da gente pelo menos se falar. Eu ficava esperando a carta e depois que a carta chegava era um distanciamento e muito tempo. Então, naquela época eu desejei muito que houvesse alguma coisa mais adiantada, do que somente a carta, o Correio, mas que já era uma possibilidade. Era a única possibilidade que entrava lá no acampamento deles e saía de lá....era a carta. Telefonema não podia, televisão era o circuito interno e viam lá o que a empresa queria que eles vissem. Mas a gente não se falou nenhuma vez durante um ano. Você pode imaginar o que era isso, né? Nessa época sim, eu desejei que tivesse uma coisa que eu nem soubesse, essa coisa de computador, de Skype, de MSN.” (Anita, 63 anos, artesã e escritora).

Outra mudança observada é de ordem financeira.

“Bom, melhorou porque eu acho que é mais econômico, porque antigamente interurbano era um absurdo. E agora, através do computador, o e-mail, por exemplo, fica muito mais barato. Eu acho que fica muito mais barato, então, economicamente, houve uma melhora muito grande.” (Anita, 63 anos, artesã e escritora).

Há, também, o relato de uma idosa que considera que o uso das ferramentas de sociabilidade no meio digital, aliadas a uma terapia, a ajudou a superar problemas de timidez e comunicação. A questão de estar atrás da tela de um computador, sem estar face a face com outras pessoas nos atos de interação ajudou, segundo a entrevistada, a se sentir mais a vontade para conversar, se comunicar.

“A tecnologia ajudou na minha vida comum. Porque eu tive problemas com tudo, inclusive com meu marido...de comunicação porque eu sempre fui fechada, retraída. Aí eu quis fazer uma terapia, justamente por causa da doença do João³ porque eu sozinha tinha que resolver. Então, eu acho que mudei demais. Eu não acho que eu melhorei, eu acho que piorou porque eu falo o que eu sinto, certas coisas eu não aceito mais. (...) Tudo isso junto foi me ajudando. Eu não era de conversar. Se você chegasse aqui eu não ia saber falar nada disso pra você. Agora eu ponho pra fora, o que eu quero e o que eu não quero. Me ajudou muito.” (Ilda, 62 anos, dona de casa).

Embora façam uso constante das ferramentas em ambiente eletrônico e reconheçam aspectos positivos, os entrevistados, em geral, preferem a interação face a face, pois a consideram mais verdadeira, podendo ver as expressões das outras pessoas e confiar naquilo que estão falando.

³ João é o neto da entrevistada que tem diabetes.

“Eu prefiro pessoalmente, com todo mundo, com qualquer pessoa. Porque eu acho mais verdadeiro, eu acho mais positivo. Eu gosto de conversar olhando no olho da pessoa, eu gosto de sentir pela pessoa, o aspecto da pessoa...tudo. E gosto...os meus filhos eu gosto de abraçar, ver. Enfim, eu tenho esse problema com a internet: eu acho que é muito fácil você enganar qualquer pessoa pela internet. Tanto que quando o Luiz (meu filho) tava na Espanha, ele passava e-mail e tal, mas eu falava ‘você liga toda semana!’. Por que a gente, que é mãe, sabe até pela voz, a gente sabe como ele está mesmo. Então, eu tenho essa mania.”

(...)

“Um dia, uma amiga falou assim: ‘Mariza, eu passo e-mail pra você e você não responde. Você sabe que eu sou sua amiga virtual’. Eu falei ‘oh, Maria Luíza, eu acho lindo seus e-mails, olho todos eles, mas você nunca vai receber um meu. Enquanto eu puder te ver pessoalmente, você não vai receber e-mail. Eu não sei ser virtual’.” (Mariza, 73 anos, cabeleireira aposentada).

“Oh minha filha, mas eu não troco uma conversa pessoal por nada! Por nada! Só quando estou longe. A maioria dos meus familiares mora aqui em Belo Horizonte e agora minha filha está em Natal. Quase todos os familiares estão aqui e eu moro em Divinópolis, lá fica 1 hora e meia, duas horas daqui, mas já tem a questão da distância geográfica. Por mim eu estaria conversando com eles pessoalmente, eu queria ver minha mãe todo dia, queria ver meus irmãos também, minhas filhas, meus netos, queria ver todos os dias. Na impossibilidade a gente usa essas coisas também. Mas o conversar, o ver a pessoa é uma maravilha, não é? É uma maravilha.” (Anita, 63 anos, artesã e escritora).

Sobre a interação face a face, Berger e Luckmann (1985) afirmam que este é o tipo mais importante de interação: “a mais importante experiência dos outros ocorre na situação de estar face a face com o outro, que é o caso prototípico da interação social. Todos os demais casos derivam deste” (p. 47).

A preferência pela interação face a face se relaciona com a história de vida dos sujeitos, o modo como eles vivenciaram os processos de interação ao longo da vida, desde a época em que não tinham contato com dispositivos digitais de sociabilidade, com a importância que eles atribuem a estas práticas de interação e, também, a relação que estabelecem de modo geral com as novas tecnologias. Para ilustrar, seguem os relatos de duas idosas que, embora utilizem e percebam aspectos positivos nas novas tecnologias, não se sentem muito confortáveis para incorporá-las ao seu cotidiano.

“Eu que acho bacana sair, andar no sol, andar a pé, pegar ônibus e conversar com qualquer uma pessoa na fila que goste de sentir o contato. Tem gente que elogia a gente, tem gente que passa e dá um sorriso e eu faço questão de interagir com gente pra fazer eles darem uma risadinha,

porque eu acho muito bacana a pessoa rir.” (Mariza, 73 anos, cabeleireira aposentada).

“Sempre gostei demais daquelas dinâmicas em que você começa a olhar o outro, ver o outro...e eu penso que através daquelas dinâmicas você vai estreitando os laços de amizade até os laços de parentescos e até fazendo novos amigos ali. Amo, toda vez que tem uma dinâmica eu fico animadíssima em participar. As vezes não me saio muito bem, mas isso não importa, o importante é a socialização da pessoa” (Anita, 63 anos, artesã e escritora).

Destacam-se as experiências negativas que duas idosas vivenciaram ao utilizar ferramentas do meio digital como forma de interação. Tais experiências as fizeram mudar a forma de se relacionar com outras pessoas e de utilizar o meio digital como forma de sociabilidade.

Maria: *Uma prima me deu o e-mail dela. Ela estava no exterior e me passou o e-mail dela por telefone. E começou a comunicar comigo através de e-mail e eu, satisfeita com aquilo, respondia às mensagens, mandava alguma coisa pra ela. Num belo dia, ela me passa um e-mail, acabando comigo, que ela não queria receber e-mails com mensagens e nem muitos e-mails numa semana, que ela era muito ocupada. E acabou comigo.*

Entrevistadora: *Você ficou chateada?*

Maria: *É. Eu simplesmente tirei ela dos meus contatos e pronto.*

Entrevistadora: *E o que ficou marcado dessa situação pra você?*

Maria: *Que eu tinha muita consideração com ela e ela devia ter sido mais educada. Ou então, simplesmente, parasse de me enviar e-mails que eu não responderia.*

Entrevistadora: *E isso fez você mudar a forma de se comunicar com outras pessoas ou só com ela?*

Maria: *Sim, mudou com outras pessoas também.*

Entrevistadora: *E o que mudou?*

Maria: *Agora só uma pessoa muito íntima que eu passo e-mail. Ou só passo e-mail com coisas importantes, nunca com mensagens que às vezes a gente recebe e encaminha.*

(Maria, 61 anos, modelista / costureira).

Entrevistadora: *E quando você estava aprendendo a usar o computador e a internet, teve alguma situação marcante pra você? Alguma situação que de alguma forma te marcou positiva ou negativamente.*

Ilda: *Teve com a internet uma vez.*

Entrevistadora: *Fale-me detalhadamente essa situação.*

Ilda: *Se eu te contar a história não vai ficar legal porque foi com uma nora minha. Não precisa contar detalhes né.*

Entrevistadora: *Detalhes da pessoa não, mas pelo menos a relação dessa situação com o computador e a internet.*

Ilda: *Ela me ajudava muito nessa parte também, como eu te falei.*

Entrevistadora: *Te ensinando...*

Ilda: *Mas um dia ela usou meu nome, por isso que eu tenho medo. Ela usou meu nome como se tivesse dando uma receita que ela não podia, entendeu? Ela montou uma pasta falando tudo...ela tinha terminado com meu filho, falando o que ela achava dele e eu entrei de gaiato porque eu*

não sou de ficar 'leva e trás' não, não me meto na vida deles. Mas foi uma decepção muito grande porque eu gostava muito dela.

Entrevistadora: *Você falou que ela usou seu nome. Mas foi pela internet?*

Ilda: *É.*

Entrevistadora: *Como assim?*

Ilda: *Ela conversava comigo no MSN e aí depois ela montou, no Word, uma pasta com tudo o que eu falava com ela.*

Entrevistadora: *Porque tem como gravar, salvar aquilo que vocês conversaram no MSN. Aí ela salvou e mandou?*

Ilda: *Mandou isso tudo para o meu filho, pra uma namorada dele. E eu fiquei muito decepcionada.*

Entrevistadora: *E o que ficou marcado dessa situação pra você? O que você sentiu nessa situação? Não em relação a ela, mas em relação às novas tecnologias.*

Ilda: *É aí que eu tenho medo. Tem coisas que eu não posso falar né.*

Entrevistadora: *Então fica com medo de falar alguma coisa e a pessoa gravar?*

Ilda: *É.*

Entrevistadora: *E isso fez, de alguma forma, você mudar a sua maneira de se relacionar, interagir com outras pessoas na internet?*

Ilda: *É. Sim. Tenho cuidado com o que escrevo.*

Entrevistadora: *Com qualquer pessoa?*

Ilda: *Com qualquer pessoa.*

(Ilda, 62 anos, dona de casa).

Sobre as formas de sociabilidade no meio digital, Sirihal Duarte (2005, p. 207) afirma que “a partir do momento em que a rede propicia a quebra de fronteiras geográficas, temos que o indivíduo inserido na Internet – seu novo espaço de sociabilidade – não está mais delimitado por um campo social de valores comuns”. A autora recorre ainda a Araújo e Lima (2000, p. 167) para reforçar esta ideia: “a inquietação surge da percepção de que tais tecnologias parecem por em perigo o conjunto de valores e normas que, tradicionalmente, fundamentam e dão coerência a nossa experiência de vida”.

O que podemos extrair dos exemplos é que as formas de interação são diferentes no meio virtual e no real. Na vida real, pessoalmente, as pessoas já aprenderam como devem se comportar, os limites do que é certo e do que é errado, são normas sociais já adquiridas e enraizadas por nós. Nem sempre as pessoas se comportam da mesma forma no meio digital e essas normas sociais podem ser outras, que os sujeitos da pesquisa ainda não apreenderam. Há, também, a questão de aprender a utilizar e conhecer todos os recursos de cada ferramenta. No exemplo de Ilda, se ela tivesse conhecimento de certo comando ou característica da ferramenta de bate-papo utilizada (a opção de gravar / salvar ou não as conversas), a experiência

negativa poderia ter sido evitada, pois ela poderia se precaver, evitando falar o que não gostaria que outras pessoas soubessem.

Em suma, a utilização de ferramentas de sociabilidade no meio digital, representa para os idosos um modo de não perder o contato, o vínculo com seus amigos e familiares que, em grande medida, já integraram o meio digital ao seu cotidiano. É uma forma de manter o convívio com eles, seja no sentido se comunicar com pessoas que estão longe, ou de estar por dentro do que os filhos e netos estão falando e fazendo.

Incorporação ‘superficial’ das ferramentas de sociabilidade

Percebe-se que, ao contrário dos sujeitos classificados na outra subcategoria, o principal motivo para estes idosos incorporarem as ferramentas do meio digital às suas formas de sociabilidade não foi a possibilidade de romper barreiras de tempo e espaço, embora também as utilizem para conversar com pessoas que estão longe. O uso se dá mais por influência do ambiente de trabalho, em alguns casos, ou pela influência da família, em outros. Na primeira situação, os sujeitos sentiram a necessidade de começar a utilizar as ferramentas do meio digital como um modo de se adaptar aos avanços tecnológicos que chegaram ao mercado de trabalho. Seja por imposição de superiores ou incorporação voluntária, a exigência é bem recebida e aceita pelos idosos, que se empenham em aprender e se adaptar ao novo contexto de trabalho.

“Lá no meu serviço tive que começar a usar isso. Eles criaram meu e-mail, todo funcionário tem e eles mandam mensagens e orientações pra gente por aí. (...) Acaba que, às vezes, eu uso também pra conversar com algum colega, mas é raro. É mais pro serviço mesmo porque conversar é melhor pessoalmente.” (Élcio, 63 anos, mecânico de veículos).

“Eu uso e-mail. É mais relacionado ao trabalho, pessoal é muito pouco. Mais e-mail é mais para o trabalho, porque foi aqui na faculdade que eu comecei a trabalhar com e-mail, mandando e-mail, recebendo e-mail. Aí eu mando por e-mail por dois motivos: porque é mais rápido e porque fica documentado. (...) E uso muito celular aqui, também, porque nós temos um convênio com a Oi e eles dão uma facilidade imensa, eu posso falar com todos os celulares da empresa e não pago nada a mais” (José, 77 anos, técnico em educação).

A influência da família ocorre quando os idosos vêem os filhos e netos utilizando ou quando são incentivados por eles a usar ferramentas de sociabilidade no meio digital.

“Eu via meus filhos e os netinhos usando e pensava que eu tinha que aprender, que seria fácil. E eles falavam que era pra eu começar, usar essas coisas, e-mail, Orkut e não sei mais o que... (risos). Mas até hoje eu só aprendi a usar e-mail e às vezes recebo alguma coisa deles, de algum amigo e respondo.” (Laura, 76 anos, dentista aposentada).

João: *Sempre via meus netos usando e eu tinha vontade de aprender...meu filhos também usam tudo. Uso só e-mail e se a gente recebe alguma coisa interessante, passo pra minha filha, passo pros meus vizinhos, tem uns 3 vizinhos que a gente tá sempre passando. (...) Mas o que eu não sei, hoje, é conversar.*

Entrevistadora: *Tipo bate-papo, MSN não?*

João: *Isso. Aliás, eu não sei nem entrar.*

Entrevistadora: *Não usa não?*

João: *Não. Eu tinha vontade de aprender. Meu filho...aqui em casa todo mundo mexe com isso, só que ninguém tem paciência de ensinar a gente. Meus netos, que às vezes eu peço eles, eles têm mais paciência. Pra você ver né, um de 77 anos pedindo pra um neto de seis pra dar informação de como mexer nisso, aí fica até uma piada (risos).*

(João, 77 anos, representante comercial aposentado).

Os sujeitos utilizam as ferramentas, principalmente, como meio de comunicação e as mais utilizadas, de modo geral, são o celular e o e-mail. Eles relatam dificuldades em aprender a utilizar as ferramentas e em compreender seu funcionamento e possibilidades, fazendo um uso superficial dos dispositivos. Afirmam ter dificuldades em aprender a utilizar chats virtuais ou ferramentas de bate-papo. Poucos sujeitos afirmam saber o que são redes sociais, alguns apenas já ouviram o nome Orkut ou Facebook, por exemplo, mas não sabem o que são e para quê servem.

“Facebook, é...já tentei, sabe. Meus netos têm, minha filha tem. Eu falei: ‘então vem aqui e me dá uma aula para eu poder....’. Eu tenho vontade de aprender aquilo, mas eu desanimo. Eu sozinho, eu...hoje mesmo eu não sei o que fiz lá, caiu no Facebook lá...eu falei ‘ihhh’. Não tenho paciência, e eu nem sei. Eu queria entender qual finalidade é essa. Eles falam que é um tipo...francamente eu não entendo.” (João, 77 anos, representante comercial aposentado).

“Já ouvi falar dessas coisas (redes sociais), mas ainda não tive a oportunidade de utilizar não.” (Élcio, 63 anos, mecânico de veículos).

O meio preferido para interação é pessoalmente, face a face, por considerarem a forma mais genuína de interação social e por valorizarem a companhia das pessoas de que gostam.

“Eu não, normalmente eu gosto de fazer negócios, a comunicação mais pessoalmente com as pessoas, conversando com as pessoas. Quando não tem jeito, aí eu vou para o telefone.” (José, 77 anos, técnico em educação).

“Prefiro pessoalmente. Eu já tenho essa coisa esquematizada: esse mês visito fulana, fulana e fulana. Pelo menos toda semana eu faço uma visita e recebo também. Você não está me perguntando isso, mas eu acho que enquanto a gente estiver lúcida, bem e saudável, você tem que usufruir disso, da companhia de pessoas que você gosta. Acho muito gratificante”. (Laura, 76 anos, dentista aposentada).

“Pessoalmente você sente mais calor humano, mais...você interpreta melhor o que a pessoa tá querendo dizer. É, porque a pessoa que você vê, ela manifesta na aparência, nas feições o que ela tá passando né. Se ela vai expressar um fato triste, mas rindo, você não vai perceber por telefone, e pessoalmente você já sente que ela é uma falsa.” (João, 77 anos, representante comercial aposentado).

Os motivos que levam os entrevistados a preferirem a interação face a face convergem com as ideias de Berger e Luckmann, pois, para os autores, este tipo de interação proporciona maior acesso a subjetividade do outro.

Na situação face a face, o outro é apreendido por mim num vívido presente partilhado por nós dois. Sei que no mesmo vívido presente sou apreendido por ele. Meu “aqui e agora” colidem continuamente um com outro enquanto dura a situação face a face. Como resultado, há um intercâmbio contínuo entre minha expressividade e a dele. Vejo-o sorrir, e logo a seguir reagindo ao meu ato de fechar a cara parando de rir, depois sorrindo de novo quando eu também sorrio, etc. Todas as minhas expressões orientam-se na direção dele e vice-versa e essa contínua reciprocidade de atos expressivos é simultaneamente acessível a nós ambos. Isso significa que na situação face a face a subjetividade do outro me é acessível mediante o máximo de sintomas (BERGER; LUCKMANN, 1985, p. 47).

O modo como os idosos descrevem as mudanças em seu cotidiano, após a incorporação do meio digital, passa pela questão da ampliação das possibilidades de interação e a percepção de que tal incorporação pode aproximar ou isolar as pessoas.

“Eu acho que o que mudou é que agora a gente tem mais opções, tem várias formas da gente interagir. Antes era mais complicado, principalmente, quando não morava perto, só tinha o telefone fixo. E, hoje, com o computador tem o e-mail e...tem o celular também, que a pessoa leva pra todo lugar. Então, ficou mais fácil por isso, porque temos mais opções, né.” (Ana, 70 anos, presidente de uma Associação de aposentados).

“Eu sinto que fico mais perto de algumas pessoas porque agora a gente consegue falar com quem está longe, conversar mais com essas pessoas do que antes, quando não tínhamos tudo isso.” (Laura, 76 anos, dentista aposentada).

“Interação eu acho que houve foi um...como eu diria...afastou né, ninguém mais conversa com ninguém. Eu acho que nesse ponto, sim. (..) Acho que

acaba isolando muito as pessoas, afastando do convívio. A pessoa ta...sei lá, se completando sozinha, com a tecnologia. Não tá afim de muito papo não” (João, 77 anos, representante comercial aposentado).

A contradição percebida nas falas dos diferentes entrevistados sobre este efeito do meio digital nas relações sociais, também é percebida na literatura sobre o tema. Como aponta Sirihal Duarte (2005),

a maioria dos pesquisadores que estudam acerca do impacto da Internet na comunidade concorda que a rede atua modificando a dinâmica das relações sociais. A discrepância começa a surgir quando se discute a natureza e extensão de tais mudanças. Enquanto uma corrente de estudiosos defende o ponto de vista de que a Internet é fenômeno que enfraquece os laços sociais porque, ao nela imergir, o indivíduo passa a negligenciar familiares, amigos, vizinhos, enfim, as pessoas com quem se relacionava, outro grupo defende justamente o oposto. Advoga que a Internet fortalece os laços sociais porque propicia um meio a mais de se estabelecer contato com os membros da comunidade (SIRIHAL DUARTE, 2005, p. 190).

7.5. SIGNIFICADOS / REPRESENTAÇÕES DA INCLUSÃO DIGITAL

Na pesquisa buscamos compreender como os idosos percebem a experiência da inclusão digital que vivenciaram e, assim, desejamos entender os significados deste fenômeno para os sujeitos da pesquisa, questionando-os sobre o que representa para eles estar em contato e utilizar as novas tecnologias em seu cotidiano.

A inclusão digital não é uma experiência homogênea, caracterizando-se como um fenômeno que possui diversas representações e significados, que se mantêm interconectados, para cada sujeito. A percepção do idoso sobre a experiência que vivenciou, e o significado desta vivência para ele, é muito singular para cada um, pois é influenciada por diversos elementos, como o contexto do sujeito, suas motivações para a inclusão e a relação que estabelece com as tecnologias, por exemplo. A partir de suas falas, identificamos algumas representações compartilhadas por eles:

- Pertencimento / Integração;
- Aprendizagem / Conhecimento;
- Atualização, evolução e renovação;
- Comodidade e velocidade;
- Possibilidade de comunicação;

- Convívio social;
- Pressão social e obrigação.

Pertencimento / Integração

Os idosos veem a inclusão digital como uma forma de estarem integrados à era digital, para não se sentirem isolados e alheios na sociedade. Apresentam um sentimento de pertencimento aos diversos núcleos sociais em que se inserem, como o ambiente de trabalho e familiar, dentre outros.

“Enquanto ser humano, a gente não pode ficar alienado não. O mundo tá andando e eu aqui parada. Não pode não. Tem que participar disso”. (Laura, 76 anos, dentista aposentada).

“Pois é, é isso, você estar a par, fica a par rapidamente...do que está acontecendo, né? (João, 77 anos, representante comercial aposentado).

“Significa velocidade, significa estar engajado, globalizado, quer dizer, estar no meio do mundo. Então, é estar vivo, estar participando dessas coisas todas”. (Anita, 63 anos, artesã e escritora).

Kachar (2003) e Pasqualotti (2008) reforçam esta ideia de que o sentimento de pertencimento na sociedade é muito significativo para os idosos, pois “dominar o computador é um ritual de passagem para a modernidade (...) Há uma busca muito forte de inserção no movimento do mundo e em estabelecer diálogo com as gerações mais novas” (KACHAR, 2000, p. 5). O idoso busca não somente conhecer computadores e “dominar sua lógica, mas busca apropriar-se, incluir-se como parte ativa e motivada em fazer acontecer na sociedade” (PASQUALOTTI, 2008, p. 85).

Aprendizagem / Conhecimento

O uso dos recursos oferecidos pelo computador e a internet, propiciado pela inclusão digital, representa uma aprendizagem contínua para estes sujeitos e uma fonte para adquirir informação e novos conhecimentos.

“Estou fazendo novos conhecimentos, aprendendo coisas novas, que antes não imaginava que poderia ter acesso. Ah, sim. Me sinto atualizada, buscando novos conhecimentos. Eu sou uma pessoa que gosto muito de adquirir novos conhecimentos, de todos os assuntos, de aprendizagem. E

eu buscando isso, consigo realizar minhas...aspirações, vamos dizer assim". (Eliza, 60 anos, bordadeira).

"Acho que as informações ficam muito rápidas pra você. (...) Senão você fica muito...fica...é quase um...é quase não, eu considero um analfabeto hoje um cara que não sabe usar tecnologia. Seria a mesma coisa na minha época de criança você não saber ler nem escrever". (João, 77 anos, representante comercial aposentado).

Atualização, evolução e renovação

A constante aprendizagem no uso dos recursos informatizados representa uma forma de atualização e renovação para os idosos, pois eles sentem que estão evoluindo como seres humanos, acompanhando a evolução das tecnologias e da sociedade como um todo. Sentem que não estão 'ficando pra trás'.

"Ah, eu acho importante porque eu tô renovando também, né. Que eu não parei no tempo, que eu tô indo junto com...espero ir até mais um tantão de anos aí. À medida que for mudando as coisas, que quero mudar também. (...) Eu tenho aquela vontade de crescer, evoluir. A gente não pode parar não, né. Se parar, fica boba". (Ilda, 62 anos, dona de casa).

"Às vezes, se você não fizer isso, você fica...com se diz...pra trás. Fica pra trás...a gente sim, muda pra melhor". (Élcio, 63 anos, mecânico de automóveis).

Comodidade e Velocidade

Os dispositivos eletrônicos como o computador, internet e o celular tornam as tarefas cotidianas mais cômodas, na medida em que as barreiras de tempo e espaço são quebradas, facilitando as práticas informacionais e de sociabilidade dos idosos. E, também, inúmeras possibilidades de serviços são oferecidas por estes meios instantaneamente e ao "custo" de poucos cliques.

"Ah, representa muito. Eu fico satisfeita com isso porque não tenho que sair daqui pra me comunicar, não preciso viajar pra saber notícias, então...é mais fácil. É mais fácil fazer compras e entrar no meu banco pela

internet, isso facilita muito no meu trabalho, fica mais prático. Me sinto muito bem com isso”. (Maria, 61 anos, modelista / costureira).

Possibilidade de comunicação

As inúmeras ferramentas de comunicação disponíveis em meio digital propiciam novas formas de interação que se apresentam aos idosos. Além de possibilitar mais formas de comunicação, o meio digital apresenta vantagens como a eliminação de barreiras de tempo e espaço, o que facilita os processos de comunicação entre as pessoas. Em alguns casos, foi justamente a percepção desta possibilidade que motivou os sujeitos a se incluírem digitalmente.

“Eu acho que dá mais rapidez na comunicação. O celular, por exemplo, foi uma coisa fantástica, né, porque se você tá dentro de um táxi, precisando falar com alguém ou recebendo uma mensagem, é diferente do telefone fixo que tá num lugar só. Então é uma coisa espetacular”. (Ana, 70 anos, presidente de uma associação de aposentados).

“O mundo está girando e a gente também está ali, em condições de comunicar. Porque no momento que eu tenho que localizar o outro e eu localizo, às vezes também me localizam, isso dá a ideia de globalização, a gente tá naquele circulo normal da vida”. (Anita, 63 anos, artesã e escritora).

Convívio social

A inclusão digital, seja por iniciativa própria ou por um programa de inclusão, bem como o uso de novas ferramentas tecnológicas atuam como incentivadores de maior convívio social por parte dos idosos, no sentido em que eles se sentem instigados a se relacionar mais com colegas, familiares e outros. Além disso, para alguns idosos, a inclusão representa o convívio social de um modo mais específico, ou seja, foi um meio de não se afastar da família, de ‘falar a língua deles’, estar por dentro do que eles fazem.

“Pra mim representa, assim, o meu convívio com meus filhos e meus netos porque eles todos utilizam. Então, eu estou incluída através deles e por eles. Então, a gente não pode negar essa atualidade, né. E eu acho muito bacana eu querer ainda me informar pra ter convívio com eles, pra passar

alguma coisa, porque senão eu fico muito isolada. Porque todo mundo hoje, os meus netos com 3, 4 anos já sabem mais do que eu. O que eu não sei de inglês, o meu neto de 8 anos sabe tudo de cor, por causa, também, da internet, porque quase tudo que é joguinho, é tudo em inglês". (Mariza, 73 anos, cabeleireira aposentada).

Pressão social e obrigação

A penetração cada vez maior dos dispositivos tecnológicos em todos os segmentos da sociedade pode gerar um tipo de pressão sobre aqueles que não utilizam tais dispositivos, e o sujeito sente-se forçado a aprender a utilizá-los, seja por uma imposição do mercado de trabalho, influência do ambiente familiar ou de outros núcleos da sociedade. Os idosos sentem que se não cederem a esta pressão, ficarão pra trás, isolados da sociedade.

"A própria sociedade exige isso da gente. Eu me senti compelida a entrar nessa corrida aí, pra não ficar às margens da vida, né?! E mesmo porque, sendo presidente da associação, eu tinha que pelo menos ter uma iniciação em tudo isso, né?! Senão a gente fica defasada". (Ana, 70 anos, presidente de uma associação de aposentados).

"Eu senti que eu tinha que entrar nisso, porque todo mundo tinha. Só eu que não ia conseguir?" (Ilda, 62 anos, dona de casa).

Outros pesquisadores que estudaram as relações dos idosos com as tecnologias, em especial o computador, chegaram a alguns resultados semelhantes aos do presente estudo. Kachar (2003) apresenta algumas representações, agrupadas em duas categorias principais: atualização e desafio. A categoria *atualização* inclui as percepções dos entrevistados sobre o sentimento de estarem incluídos, integrados à uma nova era e de estarem caminhando junto com a modernidade, com a evolução tecnológica. E a categoria *desafio* engloba as noções de curiosidade, realização pessoal, possibilidade de conquistas e aprendizagem, dentre outros. Observamos que algumas das categorias que emergiram conforme discursos dos entrevistados se aproximam das representações dos sujeitos da pesquisa de Kachar.

Outro aspecto levantado pela autora, que também identificamos nesta pesquisa, é a convergência de alguns pontos entre as significações / representações

da inclusão digital e as motivações dos sujeitos. A percepção de que o meio digital amplia as possibilidades de comunicação, o gosto dos sujeitos pelo novo, pelas tecnologias e a questão da pressão social, entre outros, são sentimentos identificados em ambas as categorias. Esta constatação apenas reforça a ideia de que as categorias desta pesquisa não são mutuamente excludentes, ao contrário, estão interconectadas. Quer dizer, apresentamos algumas partes do fenômeno estudo através de algumas categorias que emergiram e conforme nossa grade de leitura e objetivos da pesquisa, mas a análise destas partes só foi possível ao se estudar o fenômeno como um todo e a relação de cada parte com este todo.

7.6. CONCEPÇÕES DE INCLUSÃO DIGITAL PARA OS IDOSOS

Seguindo a perspectiva fenomenológica, adotada na pesquisa, buscamos compreender qual é a concepção de inclusão digital para os idosos da pesquisa. No referencial teórico identificamos o conceito de Sorj e Guedes, dentre os muitos encontrados na literatura, como aquele se aproximava dos objetivos da pesquisa. Mas, tão importante quanto se fazer uma discussão sobre os diferentes conceitos e dimensões do binômio inclusão / exclusão digital, é buscar entender o sentido que os próprios sujeitos atribuem ao fenômeno que vivenciaram, ou seja, como eles enxergam a inclusão digital a partir de suas vivências.

Observamos as concepções de inclusão digital através dos relatos dos idosos, quando perguntados ao final da entrevista se eles se consideravam incluídos ou excluídos digitalmente e o porquê. Percebemos que a concepção de inclusão dos entrevistados vai além de apenas ter o acesso aos equipamentos eletrônicos e fazer uso deles. Estes dois aspectos são sempre destacados nas falas dos idosos, mas, muitas vezes, acrescidos de outros elementos, como a curiosidade, a noção de integração social e, principalmente, a aplicação dos recursos do meio digital em seu cotidiano. Deste modo, chegamos a duas concepções de inclusão digital, apresentadas a seguir:

- Inclusão digital é ter acesso e uso;
- Inclusão digital é a apropriação das novas tecnologias convertida em aplicações no cotidiano.

Inclusão digital é ter acesso e uso

A concepção de inclusão digital de alguns idosos consiste em se ter acesso aos equipamentos, como celular, computador e internet, e usá-los na medida em que eles desejam ou conseguem. Ter a experiência de usar os dispositivos eletrônicos parece ser um aspecto importante para que eles se considerem incluídos, especialmente, porque agora eles já sabem do que os filhos, netos e os amigos estão falando ao se referir ao uso de tais dispositivos. Assim, percebemos que há certa preocupação por parte destes idosos de se sentirem integrados à era digital.

Sirihal Duarte (2009), em pesquisa sobre inclusão digital e competência informacional, chega a mesma percepção.

No entanto, embora em nossa avaliação, esses indivíduos tenham alcançado poucos indicadores, na maioria das vezes não cumprindo nem mesmo todos aqueles referentes ao primeiro nível (o de inclusão/alfabetização digital), eles se consideram incluídos. Isso porque agora o computador e a internet não são mais “seres de outro mundo”. Eles vivenciaram a experiência de utilizá-los, o que já é suficiente para que se considerem pertencentes à sociedade da informação. Em relação à tecnologia, eles percebem que a sociedade divide seus integrantes entre os que sabem e os que não sabem do que se trata. Então, precisam saber (conhecer, perder o medo). Não necessariamente utilizar no dia-a-dia. Aliás, no seu cotidiano, a informação digital não faz falta. Os outros meios (a televisão, o rádio, os jornais impressos, os panfletos e propagandas, as outras pessoas) suprem suas necessidades informacionais e permitem que eles se socializem (SIRIHAL DUARTE, 2009, p. 1015)

As falas dos idosos, a seguir, exemplificam o modo como eles percebem a inclusão digital.

Entrevistadora: *E se alguém te perguntasse se você se considera incluída ou excluída digitalmente, o que você responderia?*

Mariza: *Não, eu sou incluída.*

Entrevistadora: *Porque você se considera incluída?*

Mariza: *Não, porque eu tenho acesso né, eu tenho informação e a medida que eu preciso eu tô lá. Então, eu tô incluída.*

Entrevistadora: *E o que significa, representa pra você, estar incluída? Saber utilizar essas novas tecnologias, o que representa pra você?*

Mariza: *Pra mim representa assim, o meu convívio com meus filhos e meus netos porque eles todos utilizam. Então eu estou incluída através deles e por eles. Então, a gente não pode negar essa atualidade né. E eu acho muito bacana eu querer ainda me informar pra ter convívio com eles, pra passar alguma coisa, porque senão eu fico muito isolada. Porque todo mundo hoje...os meus netos com 3, 4 anos já sabem mais do que eu. (...) E o computador tá aí, e a hora que eu sinto dificuldade, que eu quero interagir, eu tenho como buscar.*

(Mariza, 73 anos, cabeleireira aposentada)

Entrevistadora: E se alguém te perguntasse se você se considera incluído ou excluído digitalmente, o que você responderia?

João: Eu...em vista dos amigos meus da minha idade, aposentados igual a mim, eu acho que eu sou bem incluído.

Entrevistadora: Porque você diria que é incluído?

João: O tempo que eu passo ali na frente do computador...eu pelo menos fuço pra ver e sempre tô descobrindo alguma coisa nova.

(João, 77 anos, representante comercial aposentado).

Entrevistadora: Se alguém te perguntasse se você se considera incluído ou excluído digitalmente, o que você responderia?

Élcio: Eu acho que sou incluído.

Entrevistadora: E porque você diria que é incluído?

João: Porque eu uso isso tudo lá no meu serviço, eu aprendo o que eles me ensinam e agora eu entendo o que eles falam. Agora, quando meus filhos me chamam pra mostrar alguma coisa no computador, eu já sei o que é.

(Élcio, 63 anos, mecânico de automóveis).

Inclusão digital é a apropriação das novas tecnologias convertida em aplicações no cotidiano

Para estes idosos, a concepção de inclusão vai além do acesso e uso dos dispositivos eletrônicos. Mesmo que eles estejam em diferentes níveis de inclusão, percebem a importância da apropriação das novas tecnologias, convertendo seu uso em aplicações nas atividades cotidianas. Mesmo alguns idosos que ainda não incorporaram efetivamente o meio digital ao seu dia a dia percebem a importância de se adquirir habilidades para tal. Assim, a concepção de inclusão é constituída pelos elementos: acesso, uso, desenvolvimentos de habilidades e aplicação no cotidiano.

Entrevistadora: E se alguém te perguntasse se você se considera incluída ou excluída digitalmente, o que você responderia?

Maria: Que sou incluída.

Entrevistadora: Por que?

Maria: Porque eu faço uso da internet e dessas novas tecnologias. Não tenho um celular muito atualizado, mas meu celular tem internet, tem tudo. Então, posso não usar, mas se eu precisar tenho ali, tenho ao meu alcance. E uso pra mim, pro meu trabalho, sinto que facilita muitas coisas na minha vida.

(Maria, 61 anos, modelista / costureira).

Entrevistadora: Se alguém te perguntasse se você se considera incluída ou excluída digitalmente, o que você responderia?

Eliza: Eu me considero incluída.

Entrevistadora: Por quê?

Eliza: *Porque eu consigo acessar, consigo buscar o que eu procuro. É uma forma que eu me comunico, então isso me inclui, de uma certa forma, na vida dessas pessoas com quem me comunico. E de uma forma geral, descobrindo outras tecnologias, né....aliás, (descobrimo) o que a tecnologia é capaz de realizar, como posso usá-la nas coisas que eu faço, no trabalho, naquilo que gosto..*
(Eliza, 60 anos, bordadeira).

Entrevistadora: *Pra terminar, se alguém te perguntasse se você se considera incluído ou excluído digitalmente, o que você responderia?*

José: *Ah, eu me sinto incluído, apesar de faltar algumas habilidades né. Mas, eu me sinto incluído.*

Entrevistadora: *Por que o senhor se considera incluído?*

José: *Porque eu uso aquilo que eu posso usar. Aquilo que eu tenho capacidade de usar, eu uso. Eu só não uso aquilo que eu não tenho capacidade pra usar, que eu não aprendi ou não tive coragem. Mas sei que tenho que aprender mais, pra usar isso nas minhas pesquisas, no meu trabalho.*

(José, 77 anos, técnico em educação).

Entrevistadora: *Se alguém te perguntasse se você se considera incluída ou excluída digitalmente, o que você responderia?*

Ilda: *Acho que tô incluída.*

Entrevistadora: *Acha que está incluída. Por que você acha que está incluída?*

Ilda: *Porque eu tenho curiosidade, eu tenho acesso. E eu uso muito, busco informações sobre o que eu quero, me comunico. Qualquer coisa que eu preciso eu vou ali no computador e faço, encontro o que eu quero.*

(Ilda, 62 anos, dona de casa).

De modo geral, as duas concepções de inclusão digital que emergiram das falas dos sujeitos nos surpreenderam. Esperávamos que os idosos enfocassem mais, ou somente, a questão do acesso aos equipamentos, uma vez que muitos deles se apropriaram muito pouco das novas tecnologias e não as incorporaram muito em seu cotidiano. Mas, inclusive alguns destes idosos, afirmam que a aplicação no cotidiano é um elemento da inclusão digital. Observa-se que os idosos, mesmo que muitas vezes não compreendam exatamente como funcionam os aparatos tecnológicos e ainda não os tenham incorporado efetivamente ao cotidiano por diferentes motivos, percebem a necessidade de se adquirir habilidades para facilitar a apropriação das novas tecnologias e utilizá-las em suas atividades diárias.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscamos com esta pesquisa compreender como os idosos percebem a experiência da inclusão digital que vivenciaram, considerando que cada sujeito não está dentro de uma cápsula, isolado de uma dimensão social. Tentamos mostrar como as diferentes dimensões que cercam os sujeitos, já muito ditas ao longo da pesquisa, influenciam nas suas escolhas e no seu comportamento. As percepções dos idosos acerca das experiências vivenciadas revelaram-se muito ricas para o desvelamento do fenômeno transitório estudado através de suas recordações e sentimentos.

Consideramos que os objetivos da pesquisa foram alcançados de modo satisfatório. O objetivo de investigar como os idosos percebem e descrevem a experiência da inclusão digital está respondido ao longo de todas as categorias de análise, que permeiam umas às outras. Salientamos a importância de se considerar o todo, mesmo que se faça a análise de partes de um fenômeno, a sua compreensão só pode ser alcançada se pensarmos no sentido do todo, conforme nos indica a perspectiva fenomenológica. Percebemos que os idosos, ao descrever a experiência que vivenciaram, recorrem constantemente à dimensão emocional para relatar os acontecimentos, ressaltando os sentimentos gerados durante o processo de inclusão digital. Observamos especial relação deste objetivo da pesquisa com a categoria *concepções de inclusão digital para os idosos*. Os idosos descrevem o fenômeno que vivenciaram de acordo com sua recordação, imaginação e sentimentos percebidos durante a inclusão digital, o que direciona fortemente a concepção que eles têm sobre inclusão digital. De acordo com questões da entrevista que nos possibilitaram uma noção do nível de inclusão alcançado pelos entrevistados, percebemos que muitos idosos se sentem mais incluídos / ou plenamente incluídos, quando na verdade não atingiram muitos dos indicadores de inclusão digital e informacional (Quadro 3). Por outro lado, alguns idosos reconhecem a necessidade de desenvolverem mais habilidades para se apropriarem das novas tecnologias efetivamente, convertendo o uso dos dispositivos em aplicações nas suas atividades cotidianas. Observamos, também, que muitos idosos atribuem grande importância ao fato de que estar em contato e utilizar os dispositivos eletrônicos os coloca em igualdade com os demais sujeitos, com a sociedade. Este sentimento de integração, de pertencimento é um elemento importante da concepção de inclusão digital para os idosos da pesquisa.

Com respaldo das teorias da fenomenologia, inclusão digital e terceira idade acreditamos que o objetivo específico de investigar os significados da inclusão digital

para os idosos foi respondido na categoria *significados / representações da inclusão digital*. Esta categoria está muito relacionada com a de *motivações para a inclusão digital e relações com as novas tecnologias e sentimentos durante a experiência da inclusão digital*, pois a representação que o sujeito tem do fenômeno vivenciado perpassa pelas motivações que o levaram a buscar a inclusão e com o tipo de relação estabelecido com as tecnologias ao longo da vida. Assim, percebemos que os idosos se sentem pressionados, em diferentes níveis e por diferentes motivos, a buscarem uma integração, incorporando as TICs para não ficarem a margem da sociedade. Dentre outros aspectos já destacados na análise de dados, os significados da inclusão estão ligados à percepção dos sujeitos dos benefícios que a incorporação do ambiente digital pode proporcionar em suas atividades diárias. Isto é, os significados atribuídos pelos idosos à inclusão digital se referem, normalmente, às dimensões do seu cotidiano cuja incorporação das tecnologias foi mais efetiva, como nas formas de sociabilidade, por exemplo.

A investigação das motivações que levaram os sujeitos a se incluírem digitalmente foi respondida na categoria *motivações para inclusão digital*. Esta categoria, como já destacamos, está relacionada com outras categorias como *relações com as novas tecnologias e sentimentos durante a experiência da inclusão digital e significados / representações da inclusão digital*. De acordo com a fenomenologia social de Schutz, as ações e escolhas dos sujeitos são comportamentos motivados de dois tipos: os *motivos para* e os *motivos porque*. Estas categorias de motivos se referem aos possíveis fins pelos quais um ato foi projetado e remetem às experiências passadas do sujeito que explicam porque o sujeito agiu de determinada forma, respectivamente. As motivações dos sujeitos são, em grande medida, determinadas pelos sistemas de interesse e relevância dos sujeitos, que definem e priorizam nossos projetos e objetivos na vida. E historicidade do sujeito, a relação que este desenvolveu ao longo do tempo com as tecnologias, bem como os significados dessa relação, influenciaram as motivações dos idosos da pesquisa para a inclusão digital.

O objetivo de verificar se ocorreram alterações no comportamento informacional dos sujeitos após a inclusão digital foi respondido na categoria *efeitos da inclusão digital no comportamento informacional*, cuja análise se deu com base nas teorias de inclusão digital, comportamento informacional e usuários da informação. Assim como as demais, esta categoria também está interconectada com outras, especialmente *relações com as novas tecnologias e sentimentos durante a experiência da inclusão digital, efeitos da inclusão digital nas formas de sociabilidade e*

motivações para inclusão digital, pois percebemos que a incorporação do ambiente digital em uma dimensão das atividades dos sujeitos influencia as demais dimensões e, em alguns casos, a percepção das vantagens que o meio digital poderia proporcionar às práticas informacionais foi um dos fatores que motivaram a inclusão digital dos idosos. Comparando o comportamento informacional dos entrevistados antes e após a apropriação das novas tecnologias, percebemos que a incorporação ocorre em diferentes níveis e velocidades para os diferentes sujeitos, o que pode ser explicado por uma série de aspectos, como o tipo de relação que cada um desenvolve com as tecnologias, as motivações para inclusão, o contexto sócio-cultural e econômico no qual está inserido e a questão da educação, que envolve diferentes habilidades e competências tanto no nível digital quanto no informacional, dentre outros fatores. Mesmo não realizando ensaios de interação para aferir precisamente os níveis de inclusão alcançados pelos entrevistados, consideramos interessante o fato de que alguns deles relataram terem desenvolvido ou intensificado algumas habilidades ou práticas informacionais após a incorporação do meio digital ao seu comportamento informacional.

Traçando uma relação entre os tipos ideais propostos por Schutz sobre a distribuição social do conhecimento (como vimos no capítulo 5) e os níveis de inclusão digital, observamos que os idosos que incorporaram de modo mais efetivo o ambiente digital ao seu comportamento informacional parecem se aproximar do tipo ideal que Schutz define como o cidadão bem informado. Estes sujeitos, mesmo não tendo o conhecimento do expert, sentem a necessidade de estarem bem informados em situações e sobre assuntos que julgam relevantes. Eles não aceitam um conhecimento e informação *receita* como o homem da rua e buscam as informações que precisam, efetuando uma busca mais completa que contempla vários dos indicadores de inclusão informacional (como avaliação da relevância, abrangência, veracidade da informação e a integração de nova informação ao conhecimento prévio). Além disso, como alguns entrevistados relataram, eles intensificaram algumas práticas informacionais ou habilidades, dentre os indicadores dos níveis de inclusão informacional (como o hábito de fazer comparações da informação encontrada em várias fontes) e, esporadicamente, do nível de inclusão social (como a idosa que se tornou produtora de informação no meio digital), se aproximando ainda mais das características do cidadão bem informado.

Em contrapartida, percebemos que alguns idosos que pouco incorporaram o ambiente digital às suas práticas informacionais, comportam-se como o homem da rua

em muitas situações de busca de informação, conforme os depoimentos indicam. Eles aceitam as informações ou conhecimentos que obtém, sem sentir a necessidade verificar sua veracidade e completude, dentre outros aspectos. Estes sujeitos são os que alcançaram o menor número de indicadores de inclusão informacional e social.

Por fim, o objetivo de verificar possíveis alterações nas formas de sociabilidade dos sujeitos após a incorporação do ambiente digital foi respondido na categoria *efeitos da inclusão digital nas formas de sociabilidade*, cuja análise ocorreu baseada nas teorias de terceira idade, inclusão digital e fenomenologia. Observamos especial relação desta categoria com *relações com as novas tecnologias e sentimentos durante a experiência da inclusão digital*, *motivações para inclusão digital* e *efeitos da inclusão digital no comportamento informacional*. A incorporação do meio digital às formas de sociabilidade ocorreu para todos os entrevistados, mas em diferentes níveis. As motivações para inclusão, a relação com as tecnologias e a escala de apropriação dos dispositivos eletrônicos em outras esferas do cotidiano influenciam cada sujeito no modo como eles incorporam o ambiente digital às suas formas de sociabilidade.

Concluimos que, para os sujeitos da pesquisa, as diferentes formas pelas quais eles se incluíram, não se apresentam como um fator definidor para influenciar o nível de inclusão alcançado por eles. A percepção do nível de inclusão alcançado pelos entrevistados se deu com base em questões da entrevista elaboradas levando em conta a possibilidade de avaliação dos indicadores de cada nível (digital, informacional e social). No entanto, mais que mensurar o nível de inclusão, acreditamos, a partir da análise dos dados, que outros aspectos são mais relevantes, como a questão da curiosidade e o gosto pelas novas tecnologias, por exemplo. Os idosos que afirmaram gostar das novas tecnologias e incorporá-las à medida que surgem parecem alcançar mais indicadores dos níveis de inclusão propostos por Ferreira e Dudziak (2004). Mas entendemos que esta é uma questão muito mais complexa que, além de envolver inúmeras dimensões - como a cognitiva e a psicológica, dentre outras -, requer outras abordagens e métodos de investigação, como os ensaios de interação para chegar a uma aproximação mais consistente do nível de inclusão alcançado pelos sujeitos e para desvelar as razões que favorecem a aprendizagem e a inclusão nos três níveis propostos.

Embora não tenha sido objetivo da pesquisa verificar o nível de inclusão alcançado ou mesmo se a inclusão digital favoreceu ou não a inclusão social, podemos afirmar, com base na percepção dos entrevistados sobre os efeitos da inclusão digital em seu cotidiano, que a inclusão social é algo muito complexo para

que se jogue tal responsabilidade sobre a inclusão digital. Percebemos que mesmo para se alcançar a inclusão digital, apropriando-se efetivamente das possibilidades oferecidas pelos dispositivos tecnológicos, é fundamental que o sujeito traga, previamente, uma bagagem de habilidades e competências, como as informacionais, migrando-as para o meio digital. Sujeitos que não possuem estas habilidades, dificilmente as obterão apenas por começarem a utilizar as novas tecnologias, mesmo que façam cursos de informática ou participem de programas de inclusão digital, inclusive considerando-se que inúmeras pesquisas no Brasil apontam que estas iniciativas não são capazes de oferecer aos sujeitos toda uma base de competências para que eles desenvolvam uma aprendizagem contínua e autônoma. Em suma, a inclusão social constitui-se como um fenômeno multidimensional, que envolve questões como a educação, que há muito tempo representa um grande desafio para o Brasil. Assim, defendemos a corrente que propõe que a inclusão digital pode, sob certas circunstâncias, favorecer o desenvolvimento de competências que levam a inclusão informacional e social, mas, sozinha, não pode assumir tal responsabilidade.

Sintetizando as considerações acerca do fenômeno estudado, percebemos que os idosos podem passar pelo processo de migração digital, ou incorporação de novas tecnologias, de modos bem distintos. Para alguns, que tiveram acesso, fizeram uso e sempre gostaram de utilizar cada novo dispositivo ou ferramenta eletrônica, esse processo ocorre de um modo mais natural, ou seja, os idosos incorporam as novas tecnologias naturalmente, tão logo elas surgem. Pensando na noção de inclusão digital, é como se não houvesse uma descontinuidade para estes sujeitos, não há a percepção de uma exclusão que demandasse uma inclusão. Em contrapartida, para outros idosos, esta descontinuidade é percebida, de variadas formas, fazendo-os sentir que precisam buscar algo, uma forma de inclusão. A percepção dos entrevistados de como se relacionam com as tecnologias é o fator principal que influencia suas ações e que permeou todas as categorias de análise da pesquisa.

Nesta investigação buscamos uma aproximação da realidade que de forma alguma busca uma verdade universal ou generalizações acerca da temática inclusão digital. Os resultados aos quais chegamos e as considerações que traçamos se aplicam a este grupo específico, neste dado momento da pesquisa.

Outros tipos de pesquisas, com este e outros grupos sociais são importantes para continuar aprofundando o conhecimento a respeito da inclusão digital. São vários os aspectos que merecem atenção especial das pesquisas, como as políticas de

inclusão no Brasil, os indicadores e estudos acerca das inúmeras iniciativas de inclusão digital no país, por exemplo. Reforçamos a importância de pesquisas, na CI, que privilegiem grupos sociais muitos vezes deixados à margem, como os idosos, pois constituem-se como grande riqueza para o campo. Salientamos, também, a necessidade de estudos de cunho compreensivo, que lancem um olhar mais humano e social sobre os fenômenos informacionais. Sugerimos o aprofundamento de investigações em relação aos fatores que influenciam o nível de inclusão alcançado pelos sujeitos, comparando especificamente como as diferentes formas de inclusão podem influenciar neste sentido.

REFERÊNCIAS

- ALA, American Library Association. *Information Literacy Standards for Student Learning*. 1998. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/aasl/aaslarchive/pubsarchive/informationpower/InformationLiteracyStandards_final.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2011.
- ALMEIDA, Fernando Milton de. Aconselhamento psicológico numa visão fenomenológico-existencial: cuidar de ser. In: MORATO, Henriette T. Penha. *Aconselhamento psicológico centrado na pessoa: novos desafios*. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. p. 45 – 60.
- ARAÚJO, C. A. A. A ciência da informação como ciência social. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 21-27, set./dez. 2003.
- ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, Alcenir Soares; CABRAL, Ana Maria Rezende (org.). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.
- ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. Comunicação oral apresentada ao GT03 - Mediação, Circulação e Uso da Informação do IX ENANCIB. In: *Anais do IX ENANCIB*, 2008.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23 - 39, jul./dez. 2010.
- ARAÚJO, Eliany Alvarenga; LIMA, Katiane A. Internet, identidade cultural e regionalismo: inclusão ou exclusão informacional? *Informação & Sociedade*, João Pessoa, v. 10, n. 2, p. 159-172, 2000.
- AUN, Marta Pinheiro, MOURA, Maria Aparecida. A construção de indicadores nacionais de acesso público aos meios digitais: princípios e perspectivas. In: AUN, M. P.(Coord.) *Observatório da Inclusão Digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão*. Belo Horizonte: Orion. Cap. 1, p. 10-30, 2007.
- BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 12, n. 2, p. 168-184, mai./ago. 2007.
- BAUER, Martin W.; GASKELL, George. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. 6. ed. Petrópolis, RJ: Vozes. 2003.
- BERGER, P.; LUCKMANN, T. *A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento*. Petrópolis: Vozes, 1985. 248 p.
- BICUDO, Maria Aparecida Viggiani. *Fenomenologia: confrontos e avanços*. São Paulo: Cortez, 2000. 167 p.
- BOEMER, M. R. A condução de estudos segundo a metodologia de investigação fenomenológica. *Rev. Latino-am. Enfermagem*, v. 2, n. 1, p. 83-94, jan. 1994.
- BRANDÃO, Maria de Fátima Ramos ; TRÓCCOLI, B. T. Um Modelo de Avaliação de Projeto de Inclusão Digital e Social: Casa Brasil. In: XVII Simpósio Brasileiro de

Informática, 2006, Porto Alegre - RS. Anais do XVII Simpósio Brasileiro de Informática na Educação. Porto Alegre - RS : Sociedade Brasileira de Computação, 2006. v. 1. p. 174-183.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Estatuto do Idoso*. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2003.

BUCKLAND, M. K. Information as a thing. *JASIS*, v. 42, n. 5, p. 351- 360, June 1991.

BUDD, J. M. (2005). Phenomenology and information studies. *Journal of Documentation*, v. 61, n. 1, p. 44 - 59, 2005.

CAMARANO, Ana Amélia. *Envelhecimento da população brasileira: uma contribuição demográfica*. Rio de Janeiro: IPEA, 2002.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. *Ciência da Informação*, Brasília, v.32, n. 3, p.28-37, set./dez.2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em: 08 ago. 2011.

CAPALBO, Creusa. *Metodologia das ciências sociais: a fenomenologia de Alfred Schütz*. Rio de Janeiro: Antares, 1979. 102 p.

CAPALBO, Creusa. *Fenomenologia e Ciências Humanas*. Londrina: Ed. UEL, 1996.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia y Ciencia de la Informacion. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte: ECI/UFMG, 2003.

CARDOSO, A. M. Retomando possibilidades conceituais: uma contribuição à sistematização do campo da informação social. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, Belo Horizonte, jul./dez. 1994, v. 23(2):107-114.

CASE, Donald O. *Looking for Information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior*. Boston, MA: Elsevier, 2007.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede - a era da informação: economia, sociedade e cultura*. 3. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999. 616 p.

CHOO, C. W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Editora Senac, 2003. cap. 1 e 2 , p. 27-120.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Rev. Bibliotecon*. Brasília, v. 10, n. 2, p. 5-19, jul./dez. 1982.

DIAS, Maria Matilde Kronka e PIRES, Daniela. *Usos e usuários da informação*. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 48p.

DOIMO, L. A.; DERNTL, A. M.. Uso do tempo no cotidiano de idosos: um método indicador do estilo e modo de vida na velhice. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 37-54, 2006. Disponível em: <http://revista.unati.uerj.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-98232006000100004&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 20 nov. 2011.

DUDZIAK, Elizabeth A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.

EISENBERG, J.; CEPIK, M. Internet e instituições políticas semiperiféricas. In: _____. *Internet e Política*. Belo Horizonte: Ed. UFMG: 2005. p. 293-314.

ELIAS, Norbert. *A sociedade dos indivíduos*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1994a.

ELIAS, Norbert. *O Processo Civilizador*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2 vol., 1994b.

ELIAS, Norbert. *Os estabelecidos e os outsiders: sociologia das relações de poder a partir de uma pequena comunidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2000. 224 p.

FERNANDES, Maria das Graças & SANTOS, Sérgio. Políticas Públicas e Direitos do Idoso: desafios da agenda social do Brasil contemporâneo. *Achegas.net – Revista de Ciência Política* n.34, mar/abr 2007. p. 49-60. Disponível em: <http://www.achegas.net/numero/34/idoso_34.pdf>. Acesso em: 08 set. 2011.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto. *Estudo de necessidades de informação: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making*. Porto Alegre: ABEED, 1997.

FERREIRA, Sueli Mara Soares Pinto; DUDZIAK, Elisabeth Adriana. La alfabetización informacional para la ciudadanía en América Latina: el punto de vista del usuario final de programas nacionales de información y / o inclusión digital. In: World Library and Information Congress: 70th IFLA General Conference and Council, 2004, Buenos Aires: IFLA, 2004. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/IV/ifla70/papers/157s-Pinto.pdf>>. Acesso em: 13 jul. 2010.

FIALHO, J. F. ; MOURA, M. A. . A formação do pesquisador juvenil. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 194-207, 2005.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudos usuáries. In: _____. *Estudos de usos e usuáries da informação*. Brasília: Ibict, 1994. p. 7-19.

FRAQUELLI, Ângela Aita. *Relação entre auto-estima, auto-imagem e qualidade de vida em idosos participantes de uma oficina de inclusão digital*. 2008. Dissertação (Mestrado em Gerontologia Biomédica) – Instituto de Geriatria e Gerontologia, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Disponível em: <http://tede.pucrs.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1281>. Acesso em: 05 jul. 2010.

FROHMANN, Bernd. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M.; MARTELETO, R.; LARA, M. (Org.). *A dimensão epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação*. São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Fundepe, 2008. p. 19-34.

FURNIVAL, Ariadne C. M.; ABE, Veridiana. Comportamento de busca na Internet: um estudo exploratório em salas comunitárias. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, n. 25, 1º. sem./2008.

GANDRA, Tatiane Krempser; SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. Inclusão Digital na Terceira Idade: identificando Contribuições e Lacunas. In: XXIV CBBB – Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 07 a 10 de agosto de 2011, Maceió, Alagoas. *Anais do XXIV CBBB*. Disponível em: <<http://febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/196/405>>. Acesso em 15 set. 2011.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. *Los Estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Treas, 2005.

GOODMAN, Leo A. Snowball Sampling. *Annals of Mathematical Statistics*. v.32, p. 148-170, 1961. Disponível em: <http://projecteuclid.org/DPubS/Repository/1.0/Disseminate?view=body&id=pdf_1&handle=euclid.aoms/1177705148>. Acesso em: 03 jan. 2011.

GOULART, Denise. *Inclusão digital na terceira idade: a virtualidade como objeto e reencantamento da aprendizagem*. 2007. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Disponível em: <http://tede.pucrs.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1043>. Acesso em: 07 jul. 2010.

HJORLAND, Birger. Domain analysis in information science. *Journal of Documentation*, Londres, v. 58, n. 4, 2002, p. 122-162.

IBGE. *Primeiros resultados definitivos do Censo 2010: população do Brasil é de 190.755.799 pessoas*. 2011. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1866&id_pagina=1>. Acesso em: 28 out. 2011.

KACHAR, Vitória. A terceira idade e o computador: interação e transformações significativas. *A Terceira Idade*, São Paulo, v. 11, n. 19, p. 5-21, 2000.

KACHAR, Vitória. *Terceira Idade Informática: aprender revelando potencialidades*. São Paulo: Cortez, 2003.

KERR PINHEIRO, M.M.. Observatório da inclusão digital: Descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas. In: VIII ENANCIB - Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2007, Salvador. Anais..., 2007.

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. *A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: UFMG, 1999. 340 p.

LEMOIS, A.; COSTA, L. F. Um modelo de inclusão digital: o caso da cidade de Salvador. *Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación*., 2005. Disponível em: <<http://www2.eptic.com.br/arquivos/Revistas/VII,n.3,2005/AndreLemos-LeonardoCosta.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2011.

LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. 2. ed. São Paulo: Ed. 34, 2000. 264 p.

LIMA, Ademir. *Aproximação crítica à teoria dos estudos de usuários de bibliotecas*. Londrina: Embrapa-CNPso; Brasília: Embrapa-SPI, 1994. p. 46 - 85.

MANSUR, Letícia L.; VIUDE, Andréa. Aspectos fonoaudiológicos do envelhecimento. In: PAPALÉO NETTO, Matheus (org.). *Gerontologia: a velhice e o envelhecimento em visão globalizada*. São Paulo: Atheneu, 1996.

MARTÍNEZ, Eduardo; ALBORNOZ, Mario. *Indicadores de ciencia y tecnología: Estado del arte y perspectivas*. Caracas: Unesco, 1998.

MARTUCCI, E. M. *A abordagem sense-making para estudo de usuário*. Documentos ABEBD3: Porto Alegre, 1997.

MCLUHAN, Herbert Marshall. *A Galáxia de Gutenberg: a formação do homem tipográfico*. 2. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1977.

MENDES, Daniele Cristina. *Navegando por entre trilhas digitais com novas e velhas gerações*. 2010. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/FAEC-87XGYF>>. Acesso em: 29 jul. 2010.

MIGUEL FILHO, Eurípedes C.; ALMEIDA, Osvaldo P. de. Aspectos psiquiátricos do envelhecimento. In: CARVELHO FILHO, Eurico T.; PAPALÉO NETTO, Matheus (orgs.). *Geriatría: fundamentos, clínica, terapêutica*. São Paulo: Atheneu, 1994.

MINAYO, M.C.S. *et al. Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Rio de Janeiro, Vozes, 1994.

MORAN, José M. *O uso das novas tecnologias da informação e da comunicação na EAD: uma leitura crítica dos meios*. Fortaleza, 1999.

MOREIRA, Daniel Augusto. *O método fenomenológico na pesquisa*. São Paulo: Thomson Learning, 2004. 152 p.

MOSS, M. S.; LAWTON, M. P. Time budgets of older people: a window on four lifestyles. *Journal of Gerontology*, v.37, n.1, p. 115-123, 1982.

NASCIMENTO, Denise Morado. A Abordagem sócio-cultural da informação. *Informação & Sociedade: Estudos*, João Pessoa, v.16, n.2, p.21-34, Jul./Dez. 2006.

NERI, Marcelo Côrtes (coord). *Mapa da exclusão digital*. Rio de Janeiro : FGV/IBRE, CPS, 2003. 143 p.

PASQUALOTTI, Adriano. *Comunicação, Tecnologia e Envelhecimento: significação da interação na era da informação*. Tese (Doutorado em Informática na Educação) – Centro interdisciplinar de novas tecnologias na educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2008.

PRENSKY, Marc. Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, Bradford, v. 9, n. 5, 2001. Disponível em: <<http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>>. Acesso em: 14 dez. 2010.

REIS, Alcenir Soares dos. Informação, cultura e sociedade no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação: contrapontos e perspectivas. In: REIS, Alcenir Soares dos; CABRAL, Ana Maria Rezende (org.). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 13-28.

RENDÓN ROJAS, Miguel Ángel. Relación entre los conceptos: información, conocimiento y valor. Semejanzas y diferencias. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 34, n. 2, p. 52-61, maio/ago. 2005.

SCHUTZ, Alfred. O mundo das relações sociais. In: WAGNER, Helmut R. (org.). *Fenomenologia e relações sociais: textos escolhidos de Alfred Schutz*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1979. p. 123-193.

SCHWARZELMÜLLER, Anna F. Inclusão digital: uma abordagem alternativa. In: VI CIFORM: Encontro Nacional de Ciência da Informação, Salvador, BA: *Anais do VI CIFORM*, Jun 2005. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/AnnaSchwarzelmuller.pdf>. Acesso em 16 mai. 2010.

SILVA, Helena. *et al.* Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 34, n. 1, p.28-36, jan./abr. 2005.

SILVA, Siony da. Inclusão digital para pessoas da terceira idade. *Dialogia*, São Paulo, v. 6, p. 139-148, 2007.

SIMMEL, Georg. Sociabilidade. In: MORAES FILHO, Evaristo de (org.). *Georg Simmel: sociologia*. São Paulo: Ática, 1983. (*Grandes Cientistas Sociais*, vol. 34)

SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. *Informação, comunicação e sociabilidade via Internet: um estudo das interações no ciberespaço entre membros do Movimento Escoteiro*. Tese. (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. Informação, sociedade e inclusão digital. In: REIS, Alcenir Soares; CABRAL, Ana Maria Rezende (org.). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 101-121.

SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. *et al.* Inclusão digital e competência informacional: proposta de abordagem metodológica para estudos de usuários da informação digital. In: VIII CINFOM: Encontro Nacional de Ciência da Informação, Salvador, BA: Anais do VIII CINFOM, Jun. 2009. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/bogliolo/downloads/SIRIHAL%20DUARTE%20Inclusao%20Digital%20e%20Competencia%20Informacional%20CINFOM.pdf>>. Acesso em: 14 ago 2011.

SORJ, Bernardo. *Brasil@povo.com: A luta contra a desigualdade na sociedade da informação*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. *Novos estudos – CEBRAP* [on line] São Paulo, n. 72, p. 101 –117, jul. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-33002005000200006&script=sci_arttext>. Acesso em: 03 jul. 2010.

VAN DEN HOMBERG, C. E; *et al.* Physical activities of noninstitutionalized Dutch elderly and characteristics of inactive elderly. *Med. Sci. Sports Exerc.*, v. 23, n.3, p. 334-339, 1995.

VERAS, R. P.; *et al.* Crescimento da população idosa no Brasil: transformações e consequências na sociedade. *Rev. Saúde Pública*, São Paulo, v. 21, n. 3, p. 225-33, 1987. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/rsp/v21n3/07.pdf>>. Acesso em: 05 out. 2011.

VILCHES, Lorenzo. *A migração digital*. São Paulo: Loyola, 2003. 278 p. (Coleção Comunicação Contemporânea, 2).

WAGNER, Helmut R. (org.). *Fenomenologia e relações sociais: textos escolhidos de Alfred Schutz*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1979. 319 p.

WARSCHAUER, Mark. *Tecnologia e Inclusão Social: a exclusão digital em debate*. São Paulo: Senac, 2006. 319 p.

WILSON, T. D. Human Information Behavior. *Informing Science*. v. 3, n. 2, 2000, p. 49-54.

WILSON, T. D. Alfred Schutz, phenomenology and research methodology for information behaviour research. *New Review of Information Behaviour Research*, 2003. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/schutz02.html>>. Acesso em: 19 jun. 2011.

WOLTON, Dominique. *Internet, e depois?: Uma teoria crítica das novas mídias*. Porto Alegre: Sulina, 2003.

WONG, L. L. R.; CARVALHO, J. A. O rápido processo de envelhecimento populacional do Brasil: sérios desafios para as políticas públicas. *Rev. Bras. Estud. Popul.*, v.23, n.1, p. 5-26, 2006.

WOODS, Anita M.; BIRREN, James E. The psychology of ageing. In: PATHY, M. S. J. *Principles and practice of geriatric medicine*. 2. ed. John Wiley & Sons Ltd., 1991.

APÊNDICE A - Roteiro de entrevista semi-estruturada

O roteiro de entrevista foi estruturado em tópicos a serem explorados pela pesquisadora e contém exemplos de perguntas que feitas aos entrevistados.

- Identificação e hábitos do cotidiano

- Coletar informações sobre o perfil: sexo, idade, profissão, escolaridade, estado civil, situação na família (com quem mora);
- Solicitar que o entrevistado descreva um dia comum de sua vida.
- O que você faz em um dia comum? Você trabalha? Quais atividades realiza?
- Quando está em casa, sozinho ou com a família e amigos, o que você faz? O que você faz para se divertir (lazer / entretenimento) quando está em casa? E quando sai? Como você busca informações sobre estas atividades?
- No seu dia a dia, é você mesmo ou familiares que cuidam das atividades como compras, pagamento de contas e recebimento de salário / aposentadoria? Descreva como são realizadas estas atividades.
- Fale sobre como você se relaciona / interage com seus familiares e amigos. Vocês se comunicam / interagem pessoalmente, por telefone? Por quais meios? Pela internet? Através de algum site ou programa no computador?

- Inclusão digital

- Solicitar que o entrevistado descreva como se deu a inclusão digital.
- Você tem contato com equipamentos eletrônicos / novas tecnologias no seu dia a dia? Fale um pouco do contato com estes equipamentos. Quais são eles?
- Você utiliza computador e internet no seu dia a dia? Como foi o primeiro contato? Como você aprendeu a utilizar o computador? Fez algum curso? Conte a respeito.
- Fale um pouco de quando você começou a usar o computador. O que mais te ajudou nesse momento (o curso, contato com os demais, “fuçar”)?
- O que despertou este interesse? Havia algum motivo especial para você desejar aprender a usar o computador e internet?
- Solicitar que o entrevistado descreva situações marcantes durante o processo de inclusão digital;
- Quando você estava aprendendo a usar o computador e / ou outros equipamentos eletrônicos (como caixa eletrônico, celular, etc.) houve alguma situação marcante para você? Descreva-a, por favor.

- O que você sentiu nessa situação? O que ficou marcado dessa situação para você? (Caso não responda espontaneamente, estimular sobre problemas ou dificuldades).
- E atualmente, como você se sente ao utilizar equipamentos eletrônicos como computador, internet e caixa eletrônico, por exemplo? Fale sobre como é a sua relação com as novas tecnologias.

- Comportamento informacional

- Você tem o hábito de ler (sejam livros, jornais e/ou revistas)? Que tipo de informações você consulta?
 - Você assiste televisão e escuta rádio? Que tipo de programas você assiste / escuta. Você tem o costume de ler ou assistir / escutar seus programas favoritos pelo computador? Comente a respeito (questionar sobre autonomia).
 - Quais outras atividades você realiza no computador / internet? [Investigar tipos de informação que busca (contextual, seletiva, utilitária); tipos de conteúdos (vídeo, texto, imagens); distinção entre fato, ponto de vista e opinião]. Questionar sobre idioma como possível barreira.
 - Seja para trabalho ou atividade do seu cotidiano, você costuma utilizar o computador para escrever (produzir algum conteúdo)? E tem o costume de escrever ou fazer comentários em sites da internet?
- Você tem facilidade de executar estas atividades citadas acima? Precisa ou já precisou do auxílio de outras pessoas? Comente a respeito.
- Lembre-se da última vez que você precisou de uma informação, seja para resolver algum problema, esclarecer alguma dúvida ou auxiliar em uma escolha / decisão. Fale como e onde você buscou essa informação.
 - Você encontrou facilmente a informação que precisava?
 - Você ficou satisfeito com a informação? Como a informação ajudou na resolução de seu problema / dúvida? (Explorar como o entrevistado avalia relevância, abrangência e veracidade da informação) (questionar sobre autonomia).
 - Você compartilhou a resolução do seu problema com outras pessoas? E compartilhou a forma como buscou a informação? Como?
 - E antes de utilizar novas tecnologias, como você buscava informação quando precisava? Tente se lembrar de uma situação específica.
- Nesta situação, você encontrou facilmente a informação que precisava?
- Você ficou satisfeito com a informação? Como a informação ajudou na resolução de seu problema / dúvida?
 - Você compartilhou a resolução do seu problema com outras pessoas? Como?

- Você percebe alguma mudança, no seu dia a dia, na forma como você busca uma informação que precisa, comparando antes e após o uso das novas tecnologias? Explique.

- Sociabilidade

- Lembre-se de uma situação recente (após começar a usar as novas tecnologias) em que você se relacionou (interação social) com algum familiar ou amigo. Descreva a situação, dizendo como se deu esta interação.

- Lembre-se de uma situação mais antiga (antes de começar a usar as novas tecnologias) em que você se relacionou com algum familiar ou amigo. Descreva a situação, dizendo como se deu esta interação.

- Você costuma utilizar o celular para se comunicar com outras pessoas? Quais funções do celular você mais utiliza?

Você costuma utilizar a internet para se comunicar com outras pessoas? Como? Quais ferramentas / sites você utiliza? (Após a fala espontânea do entrevistado, estimular o conhecimento e uso de redes sociais, sites de relacionamento, etc.).

- Você percebe alguma mudança nas formas suas formas de interação social, comparando antes e após a inclusão digital / começar a usar as ferramentas tecnológicas? Explique.

- Percepção pessoal sobre o processo de inclusão digital

- Solicitar que o entrevistado fale dos efeitos e significados da inclusão digital no seu dia a dia.

- Você acha que a sua família e / ou amigos influenciaram de alguma forma as sua escolha de utilizar estes equipamentos eletrônicos? E na forma como você interage com as novas tecnologias? Explique.

- Você acha que a relação com as novas tecnologias mudou de alguma forma o seu cotidiano, por exemplo, influenciando no seu trabalho, lazer e/ou na sua relação com amigos e familiares? Descreva alguma situação em que você percebeu essa mudança.

- O que representa / significa para você ter contato e utilizar as novas tecnologias?

- Se alguém te perguntasse se você se considera incluído ou excluído digitalmente, o que você responderia? Por quê?