

AMANDA CASTRO

**ACEITAÇÃO E ADOÇÃO DA INTERNET ENTRE IDOSOS: UM  
ESTUDO DE REPRESENTAÇÕES E PRÁTICAS SOCIAIS**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Doutorado, do Centro de Filosofia e Ciências Humanas, da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do grau de doutor em Psicologia.

Orientador: Prof. Dr. Brigido Vizeu Camargo  
Coorientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Andréa Barbará da Silva Bousfield

Florianópolis - SC  
2019

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Castro, Amanda

Aceitação e adoção da internet entre idosos : um estudo de representações e práticas sociais / Amanda Castro ; orientador, Brígido Camargo, coorientadora, Andréa Barbará da Silva Bousfield, 2019.

355 p.

Tese (doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Filosofia e Ciências Humanas, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Florianópolis, 2019.

Inclui referências.

1. Psicologia. 2. representações sociais. 3. internet. 4. idosos. I. Camargo, Brígido. II. Bousfield, Andréa Barbará da Silva . III. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. IV. Título.

# FOLHA DE APROVAÇÃO

*Amanda Castro*

## **ACEITAÇÃO E ADOÇÃO DA INTERNET ENTRE IDOSOS: UM ESTUDO DE REPRESENTAÇÕES E PRÁTICAS SOCIAIS**

Tese aprovada como requisito parcial à obtenção do grau de Doutor em Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Centro de Filosofia e Ciências Humanas da Universidade Federal de Santa Catarina.

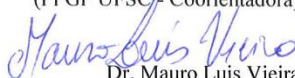
Florianópolis, 25 de Fevereiro de 2019.

Dr. Carlos Henrique Sancineto da Silva Nunes  
(Coordenador - PPGP/UFSC)



Dr. Brígido Vizeu Camargo  
(PPGP UFSC - Orientador)

Dra. Andrea Barbará da Silva Bousfield  
(PPGP UFSC - Coorientadora)



Dr. Mauro Luis Vieira  
(PPGP UFSC - Examinador Interno)

Dra. Tatiana de Lucena Torres  
(PPGPSI UFRN - Examinadora Externa)



Dr. Jacks Soratto  
(PPGSCOL UNESC - Examinador Externo)



Dra. Carmen Leontina Ojeda Ocampo Moré  
(PPGP UFSC - Examinadora Suplente Interna)



Dr. João Fernando Rech Wachelke  
(Dr. - Examinador Suplente Externo)



## AGRADECIMENTOS

Nesse momento, me vejo inspirada pela metáfora da obra de Exupery para falar de gratidão. Muitos foram os campos de trigo que trouxeram à mim a lembrança dos amigos e familiares queridos, dos quais nesse período de tese tive o afastamento temporário. Agradeço à minha rosa, minha mãe, que é única no mundo, a quem cuidei e reguei, que cuidou de mim e por vezes me colocou sob uma redoma, mas a quem tive que deixar em meu planetinha para desbravar novas possibilidades e quem generosamente, me impulsionou a partir... Agradeço à revoada de pássaros que tomei e por meio da qual pude ver novos planetas, novas possibilidades de escrever, de ser e de perceber as nunces do universo. Dentre tais pássaros agradeço ao professor Brigido Vizeu Camargo, que me deu direção e força em busca de um rumo assertivo, me fazendo aproveitar as paisagens da pesquisa. À professora Andréa Barbará S. Bousfield, um pássaro que me presenteou com seus olhos, através dos quais pude ver novos planetas, denominados alunos, por meio dos quais me fiz professora. Ao pássaro representado pela professora Andréia Isabel Giacomozzi, que me mostrou que mais importante do que a viagem de ida é a certeza da volta. À tantos outros pássaros, colegas do LACCOS, que junto à mim se jogaram nesse vôo rumo à novos questionamentos. Agradeço ao aviador, que me recepcionou no planeta Terra, meu pai, que mais do que desenhar-me um carneiro, me ajudou a acreditar naquilo que desenho e me permitiu seguir, com lápis na mão. Agradeço à fonte no deserto, que saciou minha sede em tempos difíceis, meus irmãos, aos quais sou grata pela paciência nesta jornada e pela contínua generosidade da oferta de tudo, em tempos de compartilhamento de nada. Agradeço às rosas que encontrei na Terra, aos planetas que visitei, meus alunos, amigos do Psicodrama e colegas do Núcleo fraterno, que cotidianamente me fizeram compreender que sou eternamente responsável por aquilo que cativo. Por fim, agradeço a minha raposa, meu noivo, que respeitou meu tempo sentando longe quando necessário, mas que correu sempre ao meu encontro quando precisei lembrar que o essencial é invisível aos olhos, que quando se anda apenas para frente não pode-se ir muito longe e que só se vê bem com o coração...



*Vês, lá longe, os campos de trigo? Eu não como pão. O trigo para mim não vale nada. Os campos de trigo não me lembram coisa alguma. E isso é triste! Mas tu tens cabelos dourados. Então será maravilhoso quando tiveres me cativado. O trigo, que é dourado, fará com que eu me lembre de ti. E eu amarei o barulho do vento no trigo...*

*(Antoine de Saint-Exupéry)*





Castro, Amanda. (2019). Aceitação e adoção da internet entre idosos: um estudo de representações e práticas sociais. Tese de Doutorado em Psicologia. Programa de Pós-graduação em Psicologia. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis (SC).

## **RESUMO**

Esta pesquisa teve por objetivo compreender a relação entre as representações, práticas sociais, aceitação e adoção da internet para idosos. Para o alcance desse objetivo foram realizados 3 estudos. No primeiro estudo participaram 40 idosos, dos quais 20 apresentaram média ou alta experiência com a internet e 20 apresentaram nenhuma experiência. Para a coleta de dados foi utilizada rede associativa, entrevista semiestruturada e questionário. A análise dos dados do questionário empregou estatística descritiva, com auxílio do Pacote Estatístico SPSS, os dados relativos às palavras evocadas foram analisados por meio do programa informático EVOC 2000. Os dados da entrevista foram submetidos à uma Classificação Hierárquica Descendente (CHD) simples e Análise de Contrastes, realizadas por meio do software IRaMuTeQ. Foi também realizada uma análise de conteúdo, com auxílio do software Atlas Ti 6.2. A internet é representada pelos idosos a partir da imagem do computador, sendo descrita a partir de suas funcionalidades, possibilidades de uso percebidas, perigos associados, bem como dificuldades de manejo. No segundo estudo participaram 120 idosos, dos quais 60 apresentaram baixo nível, os outros 60 apresentaram médio e alto nível de inclusão digital. Foi aplicada a escala de avaliação do nível de inclusão digital e um questionário. A grande maioria dos idosos (83,3%) faz pesquisas online, 70,0% acessa redes sociais online, 61,7% envia mensagens instantâneas online, 60,0% assiste vídeos online. Os idosos que moram sozinho, que fazem pesquisas, assistem a vídeos online e que aprenderam a usar a internet no trabalho apresentaram maior nível de inclusão digital. Quanto maior o nível de experiência com a internet, a frequência semanal ou diária de acesso, o tempo conectado diariamente, menor tende a ser a ocorrência da ideia de que o envelhecimento dificultaria a aprendizagem. Do terceiro estudo participaram 18 idosos divididos em 3 grupos: 1 composto por idosos que apresentavam baixo nível de inclusão digital, 1 formado por idosos que apresentavam médio e alto nível de inclusão digital, 1 por um grupo misto constituído por 3 idosos que apresentavam baixo nível de inclusão digital e por 3 idosos que apresentavam médio nível. Antes e após o grupo focal foi aplicado o questionário aprimorado no estudo 2. Os itens nominais e

escalares do questionário foram submetidos a análises descritivas e relacionais, com auxílio do software SPSS versão 17.0. Os dados obtidos por meio da técnica de grupo focal foram submetidos a uma análise de conteúdo do tipo categorial, com auxílio do software Atlas ti 6.2. Como resultados percebeu-se que no primeiro grupo houve a possibilidade de rejeição da tecnologia associada à perda de tempo e não percepção de utilidade, tanto quanto a possibilidade de aceitação, tendo em vista a utilidade percebida. Para o segundo e terceiro grupos a representação da internet surge como algo que aproxima a família e que exige paciência, parece se constituir em contexto de apoio familiar e entre pares. Tal representação relacionada à utilidade percebida para a comunicação, informação e encontro de pessoas, favorece a alta intenção de uso e alta experimentação, sendo ampliada em razão da noção de acesso enquanto necessidade, da ancoragem em aprendizagens anteriores. Esses processos levam à aceitação e adoção da internet. Foi possível identificar a ocorrência de maior favorabilidade em relação à internet após a realização dos grupos focais.

Palavras-chave: representações sociais; internet; idosos.

Castro, Amanda (2019). Internet acceptance and adoption among the elderly: a study of representations and social practices. Doctorate Thesis in Psychology. Post-graduate Program in Psychology. The Federal University of Santa Catarina. Florianópolis (SC).

## **ABSTRACT**

The research aimed to understand the relationship between representations, social practices, acceptance and internet adoption for the elderly. Three studies developed to achieve this goal. In the first study, 40 older adults took part. Twenty of them had medium or high experience with the internet, and 20 presented no ability. Data collected by using the associative network, semi-structured interview, and questionnaire. Questionnaire data analysis used descriptive statistics with the aid of SPSS Statistical Package, and EVOC 2000 software analyzed data on evoked words. Interview data submitted to a simple Descending Hierarchical Classification (DHC) and Analysis Contrasts performed through IRaMuTeQ software. There was a content analysis carried out with Atlas Ti 6.2 software. Internet representation by the elderly happens from the computer's image through functionalities, perceived use possibilities, associated hazards, and handling difficulties. In the second study, 120 seniors took part. Sixty showed a low level, and the other 60 presented medium and high levels of digital inclusion. It was possible to apply the evaluation scale of digital inclusion level and a questionnaire. Most of the elderly (83.3%) do online surveys, 70.0% access online social networks, 61.7% send instant messages online, and 60.0% watch online videos. Older people who live alone and research, watch online videos and learned to use the Internet at work showed a higher level of digital inclusion. The higher experience level with internet, weekly or daily access and daily connected time, the lower tendency to think aging make learning difficult. Eighteen seniors, divided into three groups, took part of the third study. 1) Composed of seniors with low digital inclusion level. 2) Formed by seniors who presented medium and high levels of digital inclusion. 3) A mixed group comprising three older people with low digital inclusion level and three others with a medium level. Before and after the focus group, it was possible to apply the improved questionnaire in study 2. The SPSS software version 17.0 performed descriptive and rational analyzes of the questionnaire nominal and scalar items. Data got through the focal group technique passed through a content analysis of categorical type with the aid of Atlas ti 6.2 software. Results showed the first group had the possibility of technology rejection associated with time

loss, no utility perception, and acceptance possibility considering the perceived utility. For second and third groups, internet representation brings the family together, requires patience, seems to make up a family context and peer support. The perceived utility for communication, information and people meetings favor the high intention of use and experimentation, amplified by the access notion as a necessity, and anchoring in previous learning. Processes lead to internet acceptance and adoption. There was greater favorability on internet after focus groups. .

Keywords: social representations; internet; elderly.

Castro, Amanda. (2019) Aceptación y adopción de Internet entre ancianos: un estudio de representaciones y prácticas sociales. Tesis de doctorado en psicología. Programa de Postgrado en Psicología. Universidad Federal de Santa Catarina. Florianópolis (SC).

## **RESUMEN**

Esta investigación tuvo por objetivo comprender la relación entre las representaciones, prácticas sociales, aceptación y adopción internet para ancianos. Para el logro de ese objetivo se realizaron 3 estudios. En el primer estudio participaron 40 ancianos, de los cuales 20 presentaron media o alta experiencia con internet y 20 presentaron ninguna experiencia. Para la recolección de datos se utilizó red asociativa, entrevista semiestructurada y cuestionario. El análisis de los datos del cuestionario empleó estadística descriptiva, con ayuda del Paquete Estadístico SPSS, los datos relativos a las palabras evocadas fueron analizados a través del programa informático EVOC 2000. Los datos de la entrevista fueron sometidos a una clasificación jerárquica descendente (CHD) simple y análisis de Contrastes, realizadas por medio del software IRaMuTeQ. También se realizó un análisis de contenido, con ayuda del software Atlas Ti 6.2. La Internet es representada por los ancianos a partir de la imagen del ordenador, siendo descrita a partir de sus funcionalidades, posibilidades de uso percibidas, peligros asociados, así como dificultades de manejo. En el segundo estudio participaron 120 ancianos, dos de los cuales 60 presentaron bajo nivel, los otros 60 presentaron medio y alto nivel de inclusión digital. Se aplicó la escala de evaluación del nivel de inclusión digital y un cuestionario. La gran mayoría de los ancianos (83,3%) realiza encuestas en línea, el 70,0% accede a redes sociales en línea, el 61,7% envía mensajes instantáneos en línea, el 60,0% asiste a vídeos en línea. Los ancianos que viven solo, que hacen investigaciones, asisten a videos en línea y que aprendieron a usar Internet en el trabajo presentaron mayor nivel de inclusión digital. Cuanto mayor es el nivel de experiencia con Internet, la frecuencia semanal o diaria de acceso, el tiempo conectado diariamente, menor tiende a ser la ocurrencia de la idea de que el envejecimiento dificultaría el aprendizaje. En el tercer estudio participaron 18 ancianos divididos en 3 grupos: 1 fue compuesto por ancianos que presentaban bajo nivel de inclusión digital, 1 fue formado por ancianos que presentaban medio y alto nivel de inclusión digital, 1 fue un grupo mixto constituido por 3 ancianos que presentaban bajo nivel de inclusión digital y por 3 ancianos que presentaban medio nivel. Antes y después del grupo focal se aplicó el

cuestionario mejorado en el estudio 2. Los ítems nominales y escalares del cuestionario fueron sometidos a análisis descriptivos y relacionales, con ayuda del software SPSS versión 17.0. Los datos obtenidos por medio de la técnica de grupo focal fueron sometidos a un análisis de contenido del tipo categorial, con ayuda del software Atlas ti 6.2. Como resultados se percibió que en el primer grupo hubo la posibilidad de rechazo de la tecnología asociada a la pérdida de tiempo y no percepción de utilidad, tanto como la posibilidad de aceptación, teniendo en vista la utilidad percibida. Para el segundo y tercer grupo la representación de Internet surge como algo que aproxima a la familia y que exige paciencia, parece constituirse en contexto de apoyo familiar y entre pares. Esta representación relacionada con la utilidad percibida para la comunicación, información y encuentro de personas, favorece la alta intención de uso y alta experimentación, siendo ampliada en razón de la noción de acceso como necesidad, del anclaje en aprendizajes anteriores. Estos procesos llevan a la aceptación y adopción de Internet. Es posible identificar la ocurrencia de mayor favorabilidad en relación a Internet después de la realización de los grupos focales.

Palabras clave: representaciones sociales; Internet; personas de edad avanzada.

## LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Modelo de aceitação de tecnologia adaptado de Davis (1989). .....	44
<i>Figura 2.</i> Figura explicativa da TRA adaptada de Fishbein e Ajzen (1975).....	45
<i>Figura 3.</i> Modelo de aceitação de tecnologia 2 adaptado de Venkatesh e Davis (2000).....	46
<i>Figura 4.</i> Modelo de aceitação de tecnologia entre idosos “Senior Technology Acceptance & Adoption Model” (STAM), adaptado de Renaud e Van Biljon (2008). ....	47
<i>Figura 5.</i> Adaptação do Modelo de aceitação de tecnologia entre idosos “Senior Technology Acceptance & Adoption Model” (STAM). .....	83
<i>Figura 6.</i> Representação gráfica das ligações semânticas das palavras da rede associativa com o termo indutor “internet”. ....	96
<i>Figura 7.</i> Dendrograma do corpus Internet. ....	98
<i>Figura 8.</i> Relação eu, alter e objeto: idosos e a internet .....	106
<i>Figura 9.</i> Ancoragem e objetificação das RS da internet.....	111
<i>Figura 10.</i> Variação do Modelo STAM para os idosos com nível baixo de inclusão digital .....	153
<i>Figura 11.</i> Variação do Modelo STAM para os idosos com nível médio de inclusão digital .....	160
<i>Figura 12.</i> Variação do Modelo STAM para o grupo de idosos com nível médio e baixo de inclusão digital. ....	168





## LISTA DE TABELAS

Tabela 1. <i>Descrição dos objetos, variáveis, técnicas/instrumentos do primeiro estudo.</i> .....	75
Tabela 2. <i>Descrição dos objetos, variáveis, técnicas/instrumentos do segundo estudo.</i> .....	80
Tabela 3. <i>Descrição dos objetos, variáveis, técnicas/instrumentos do terceiro estudo.</i> .....	85
Tabela 4. <i>Distribuição dos participantes segundo práticas de uso da internet.</i> .....	90
Tabela 5. <i>Caracterização ocupacional dos participantes.</i> .....	91
Tabela 6. <i>Índice de Polaridade das palavras relacionadas ao termo indutor “internet”</i> .....	92
Tabela 7. <i>Evocações referentes à rede associativa com termo indutor “internet” (n=40), segundo critérios de OME.</i> .....	93
Tabela 8. <i>Evocações referentes à rede associativa com termo indutor “internet” (n=40), segundo critérios de OMI.</i> .....	95
Tabela 9. <i>Dados relativos à análise de contrastes do corpus “Idosos e a Internet”.</i> .....	104
Tabela 10. <i>Análise de conteúdo: objetificação e ancoragem das RS da internet.</i> .....	107
Tabela 11. <i>Análise descritiva das variáveis categóricas de caracterização da amostra.</i> .....	114
Tabela 12. <i>Análise descritiva das variáveis numéricas de caracterização da amostra.</i> .....	115
Tabela 13. <i>Locais, meios de acesso e usabilidade da internet.</i> .....	116
Tabela 14. <i>Análise descritiva dos itens em forma de escala.</i> .....	119
Tabela 15. <i>Análise de dimensões do instrumento.</i> .....	121
Tabela 16. <i>Análise Fatorial dos constructos de primeira ordem.</i> .....	122
Tabela 17. <i>Validação dos constructos de primeira ordem.</i> .....	124
Tabela 18. <i>Análise fatorial do constructo geral (constructo de segunda ordem).</i> .....	124
Tabela 19. <i>Validação do constructo geral (constructo de segunda ordem).</i> .....	125
Tabela 20. <i>Relação das variáveis categóricas de caracterização com o indicador de inclusão digital.</i> .....	125
Tabela 21. <i>Relação das variáveis relacionadas ao local de acesso, meio de acesso e o que acessa na internet com o indicador inclusão digital.</i> .....	127
Tabela 22. <i>Correlação das variáveis ordinais e numéricas com o indicador de inclusão digital.</i> .....	129

Tabela 23. <i>Análise descritiva dos itens de concordância do questionário.</i> .....	131
Tabela 24. <i>Análise de dimensões do instrumento.</i> .....	133
Tabela 25. <i>Análise Fatorial dos constructos de primeira ordem.</i> .....	134
Tabela 26. <i>Validação dos constructos de primeira ordem.</i> .....	134
Tabela 27. <i>Análise fatorial do constructo geral (constructo de segunda ordem).</i> .....	135
Tabela 28. <i>Validação do constructo geral (constructo de segunda ordem).</i> .....	135
Tabela 29. <i>Relação das variáveis categóricas de caracterização com as atitudes frente à internet.</i> .....	136
Tabela 30. <i>Relação das variáveis relacionadas a com quem mora atualmente, locais de acesso e como aprendeu a usar a internet com as atitudes frente à internet.</i> .....	137
Tabela 31. <i>Correlação das variáveis ordinais e numéricas com o indicador atitudes frente à internet.</i> .....	139
Tabela 32. <i>Correlação das variáveis referentes às práticas sociais com os itens relativos às atitudes frente à internet.</i> .....	139
Tabela 33. <i>Caracterização dos participantes com baixo nível de inclusão digital.</i> .....	144
Tabela 34. <i>Caracterização dos participantes com nível alto e médio de inclusão digital.</i> .....	144
Tabela 35. <i>Caracterização dos participantes com nível baixo e médio de inclusão digital.</i> .....	145
Tabela 36. <i>Número de trechos de comentários relacionado aos códigos das representações sociais da internet para idosos com baixo nível de inclusão digital, conforme o modelo STAM (Renaud &amp; Van Biljon, 2008).</i> .....	145
Tabela 37. <i>Número de trechos de comentários relacionado aos códigos das representações sociais da internet para idosos com nível alto e médio de inclusão digital, conforme o modelo STAM (Renaud &amp; Van Biljon, 2008).</i> .....	154
Tabela 38. <i>Número de trechos de comentários relacionado aos códigos das representações sociais da internet para idosos com nível médio e baixo de inclusão digital, conforme o modelo STAM (Renaud &amp; Van Biljon, 2008).</i> .....	161
Tabela 39. <i>Análise descritiva sobre os dados referentes ao uso da internet.</i> .....	169
Tabela 40. <i>Descrição e comparação dos itens antes e após o grupo focal.</i> .....	171

Tabela 41. <i>Relação do item Q1 com as variáveis de caracterização e práticas de uso</i> .....	173
Tabela 42. <i>Relação do item Q2 com as variáveis de caracterização e práticas de uso</i> .....	175
Tabela 43. <i>Relação do item Q3 com as variáveis de caracterização e práticas de uso</i> .....	177
Tabela 44. <i>Relação do item Q4 com as variáveis de caracterização e práticas de uso</i> .....	179
Tabela 45. <i>Relação do item Q5 com as variáveis de caracterização e práticas de uso</i> .....	182
Tabela 46. <i>Relação do item Q6 com as variáveis de caracterização e práticas de uso</i> .....	185
Tabela 47. <i>Relação do item Q7 com as variáveis de caracterização e práticas de uso</i> .....	187
Tabela 48. <i>Relação do item Q8 com as variáveis de caracterização e práticas de uso</i> .....	190
Tabela 49. <i>Relação do item Q9 com as variáveis de caracterização e práticas de uso</i> .....	193
Tabela 50. <i>Correlação entre as questões e as variáveis quantitativas.</i> .....	195
Tabela 51. <i>Análise de homogeneidade entre os grupos.</i> .....	197
Tabela 52. <i>Descrição e comparação dos itens antes e depois do grupo focal com idosos com baixo nível de inclusão digital.</i> .....	201
Tabela 53. <i>Descrição e comparação dos itens antes e depois do grupo focal com idosos com baixo e médio nível de inclusão digital.</i> .....	203
Tabela 54. <i>Descrição e comparação dos itens antes e depois do grupo focal com idosos com alto e médio nível de inclusão digital.</i> .....	204
Tabela 55. <i>Comparação do nível de inclusão antes e após o grupo focal.</i> .....	206



## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>25</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>33</b>
2.1	OBJETIVO GERAL.....	33
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	33
<b>3</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>35</b>
3.1	TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS.....	35
3.2	ACEITAÇÃO E ADOÇÃO DE TECNOLOGIA: MODELO STAM ORIGEM E APLICABILIDADE.....	43
<b>4</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>51</b>
4.1	OS IDOSOS E O ENVELHECIMENTO.....	51
4.2	O MUNDO DIGITALIZADO E A INFO-EXCLUSÃO DOS IDOSOS .....	54
4.3	OS IDOSOS E A INTERNET: PRÁTICAS SOCIAIS .....	58
4.4	REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DA INTERNET .....	67
<b>5</b>	<b>MÉTODO.....</b>	<b>73</b>
5.1	ESTUDO 1 .....	73
5.1.1	Caracterização da pesquisa .....	73
5.1.2	Participantes .....	73
5.1.3	Instrumentos .....	74
5.1.4	Procedimentos de Coleta dos Dados .....	76
5.1.5	Análise de Dados.....	77
5.1.6	Aspectos Éticos.....	78
5.2	ESTUDO 2 .....	79
5.2.1	Caracterização da Pesquisa .....	79
5.2.2	Participantes .....	79
5.2.3	Instrumentos .....	80
5.2.4	Procedimentos de Coleta dos Dados .....	81
5.2.5	Análise de Dados.....	81
5.2.6	Aspectos Éticos.....	82
5.3	ESTUDO 3 .....	83
5.3.1	Caracterização da Pesquisa .....	84
5.3.2	Participantes .....	84
5.3.3	Instrumentos .....	84
5.3.4	Procedimentos de Coleta dos Dados .....	85
5.3.5	Análise de Dados.....	86

<b>5.3.6</b>	<b>Aspectos Éticos .....</b>	<b>87</b>
<b>6</b>	<b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO 1 ...</b>	<b>89</b>
6.1	CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES .....	89
6.2	REDE ASSOCIATIVA: INTERNET .....	92
6.3	CLASSIFICAÇÃO HIERÁRQUICA DESCENDENTE: REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DA INTERNET .....	97
6.4	ANÁLISE DE CONTRASTES: INTERNET .....	103
6.5	O PROCESSO DE OBJETIFICAÇÃO E ANCORAGEM DAS RS DA INTERNET .....	106
<b>7</b>	<b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO 2 .</b>	<b>113</b>
7.1	ANÁLISE DO NÍVEL DE INCLUSÃO DIGITAL .....	113
<b>7.1.1</b>	<b>Dados de caracterização dos participantes .....</b>	<b>113</b>
<b>7.1.2</b>	<b>Análise Fatorial referente ao índice de inclusão digital .....</b>	<b>117</b>
<b>7.1.3</b>	<b>Relação das variáveis de caracterização com o indicador de inclusão digital .....</b>	<b>125</b>
7.2	ANÁLISE DA ESCALA DE ATITUDES FRENTE À INTERNET .....	129
<b>7.2.1</b>	<b>Análise fatorial referente ao questionário de atitudes frente à internet .....</b>	<b>130</b>
<b>7.2.2</b>	<b>Análise da relação das variáveis de categorização com as atitudes frente à internet.....</b>	<b>136</b>
<b>8</b>	<b>APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO 3 .</b>	<b>143</b>
8.1	CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES .....	143
8.2	ANÁLISE DE CONTEÚDO REFERENTE AOS DADOS DO GRUPO DE IDOSOS COM BAIXO NÍVEL DE INCLUSÃO DIGITAL .....	145
8.3	ANÁLISE DE CONTEÚDO REFERENTE AOS DADOS DO GRUPO DE IDOSOS COM NÍVEL ALTO E MÉDIO DE INCLUSÃO DIGITAL .....	154
8.4	ANÁLISE DE CONTEÚDO REFERENTE AOS DADOS DO GRUPO DE IDOSOS COM NÍVEL MISTO DE INCLUSÃO DIGITAL .....	161
8.5	POSICIONAMENTO ATITUDINAL ANTES E APÓS A PARTICIPAÇÃO NO GRUPO FOCAL .....	168
<b>9</b>	<b>DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>209</b>
9.1	REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DA INTERNET PARA IDOSOS .....	209

9.2	ANCORAGEM E OBJETIFICAÇÃO DAS RS DA INTERNET ENTRE IDOSOS QUE APRESENTAM BAIXO, MÉDIO E ALTO NÍVEL DE INCLUSÃO DIGITAL .....	226
9.3	PRÁTICAS E POSICIONAMENTO ATITUDINAL RELATIVOS À INTERNET.....	232
9.3.1	<b>Discussão dos resultados oriundos da escala de inclusão digital .....</b>	<b>232</b>
9.3.2	<b>Discussão dos resultados oriundos do questionário referente ao posicionamento atitudinal sobre a internet .....</b>	<b>237</b>
9.4	O PROCESSO DE ACEITAÇÃO E ADOÇÃO DA INTERNET, COM BASE NO MODELO STAM.....	248
9.4.1	<b>Discussão dos dados do grupo focal com idosos com baixo nível de inclusão digital .....</b>	<b>248</b>
9.4.2	<b>Discussão dos dados do grupo focal com idosos com alto e médio nível de inclusão digital.....</b>	<b>258</b>
9.4.3	<b>Discussão dos dados do grupo focal com idosos com nível misto de inclusão digital .....</b>	<b>266</b>
9.4.4	<b>Relações entre o processo de aceitação e adoção da internet com as práticas sociais e as atitudes relacionadas à internet .....</b>	<b>272</b>
10	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>285</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>295</b>
	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>329</b>
	<b>APÊNDICE A .....</b>	<b>329</b>
	<b>APÊNDICE B .....</b>	<b>331</b>
	<b>APÊNDICE C .....</b>	<b>335</b>
	<b>APÊNDICE D .....</b>	<b>339</b>
	<b>APÊNDICE E .....</b>	<b>343</b>
	<b>APÊNDICE F .....</b>	<b>345</b>
	<b>APÊNDICE G.....</b>	<b>349</b>
	<b>APÊNDICE H.....</b>	<b>353</b>





## 1 INTRODUÇÃO

A partir dos avanços tecnológicos voltados à saúde e mediante a efetivação de políticas públicas, o envelhecimento demográfico se constitui em uma realidade cada vez mais concreta para os países desenvolvidos e em desenvolvimento. De acordo com o relatório elaborado pela ONG HelpAge (2015), 12,3% da população mundial tem hoje mais de 60 anos (totalizando 901 milhões de pessoas); em 2030 será 16,5% (1,4 bilhão) e em 2050 se situará em 21,5% (2 bilhões). O envelhecimento populacional tem progredido mais rapidamente nos países em desenvolvimento, inclusive naqueles que também apresentam uma grande população jovem, como é o caso do Brasil (IBGE, 2015).

O Brasil, na condição de país em desenvolvimento, tem passado pelo alargamento do topo da pirâmide etária. Dados divulgados pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) indicam a tendência de aumento da proporção de idosos na população, como consequência do processo de transição demográfica. Em 2030, esta proporção seria de 18,6%, e, em 2060, de 33,7%, ou seja, a cada três pessoas na população uma terá ao menos 60 anos de idade (IBGE, 2015).

O envelhecimento pode envolver perdas oriundas de alterações fisiológicas, que envolvem: redução da capacidade de memória de curto prazo, acuidade visual, audição, mobilidade e locomoção. Além disso, a velocidade de processamento das informações, precisão e resposta aos estímulos ficam menores e mais lentas (Anjos & Gontijo, 2012). Nesse contexto, de acordo com a Teoria do Desenvolvimento ao longo da vida (*lifespan*) que compreende o ciclo vital como uma contínua progressão do desenvolvimento é necessário buscar o envelhecimento bem-sucedido, a partir do equilíbrio entre perdas e ganhos, com a manutenção da atividade funcional da pessoa que envelhece (Baltes & Baltes, 1990; Neri, 2013). De modo semelhante, o envelhecimento ativo proposto na Segunda Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento tem sua base na manutenção da capacidade funcional do idoso, a partir de três pilares: participação, saúde e segurança (Fernández, 2002). Para equacionar a relação entre perdas e ganhos, facilitar a participação do idoso na sociedade e ampliar as possibilidades de manutenção da autonomia, surgem como alternativas as “Tecnologias de Comunicação e Informação” (TICs).

Com a aceleração da evolução tecnológica, surgiram muitas inovações e serviços que os idosos poderão utilizar de uma maneira mais cômoda, econômica e sem a necessidade de locomoção, como consultar portais do governo, realizar operações bancárias, fazer compras e

consumir informação (Barnard, Bradley, Hodgson, & Lloyd, 2013; Brito, 2012; Pires, 2015). De 2008 para 2013, o percentual de idosos que acessam a internet passou de 5,7% para 12,6% (IBGE, 2013). Em 2017 conforme o Centro Regional para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC, 2017), cerca de 28% dos idosos relataram o acesso. No entanto, apesar do avanço tecnológico e mesmo diante do crescente número de acesso de idosos às TICs, de modo geral, ainda há a exclusão digital dos idosos, que podem apresentar dificuldades fisiológicas e sociais para a adaptação diante deste contexto de inovação (Barnard, Bradley, Hodgson, & Lloyd, 2013; Carleto, 2013; Krug, Xavier, & d’Orsi, 2018; Lindôso, Cammarota, Argimon, Gomes, & Schwanke, 2011; Petrella, Pinto, & Pereira, 2016).

Os jovens, geralmente, aprenderam a usar um computador na escola ou no trabalho, o que não ocorre com a maioria dos idosos, especialmente aqueles cuja ocupação não envolveu o uso do computador (Barnard, Bradley, Hodgson, & Lloyd, 2013; Krug, Xavier, & d’Orsi, 2018). As aptidões desenvolvidas ao longo da vida como a datilografia e o contato anterior com equipamentos eletrônicos, se apresentam como condição facilitadora para os idosos no processo de aprendizagem da informática (Eira Frias et al., 2014, Ribeiro 2017).

Apesar do maior domínio do jovem no uso de tecnologias, os idosos parecem não dispor do auxílio destes, pois conforme Pires (2013) os julgam “muito ocupados”, ou consideram que estes não possuem “paciência” para o ensino. Além disso, segundo Barnard et al. (2013) e Batista et al. (2015), a obtenção de apoio de jovens tecnologicamente talentosos, pode reforçar a ideia de que você tem que ser um especialista, jovem, ou muito inteligente para usar um computador e ter acesso a internet, o que pode dificultar a inserção do idoso no mundo digital. Esta inserção torna-se relevante, pois para estar engajado na sociedade atual é necessário que o idoso faça uso das TICs, que permeiam este contexto (Grassi de Sá & Almeida, 2012, Silva Guedes et al., 2017).

Além das TICs (celular, computador, televisão a cabo, rádio digital), outras ferramentas tecnológicas estão presentes no cotidiano do idoso, como microondas, máquinas de lavar roupa, e caixas eletrônicos. Ao compreender e aprender sobre o funcionamento destes aparelhos, o idoso poderá utilizá-los em seu benefício, facilitando a execução de suas atividades diárias e favorecendo sua qualidade de vida (Grassi de Sá & Almeida, 2012, Goulart, Ferreira, Mosquera, & Stobäus, 2013, Rebelo, 2016).

Com o envelhecimento surge uma série de limitações e problemas sociais, como isolamento, o afastamento da família e de hábitos e

preferências. A proximidade da tecnologia, e em especial da internet, pode reduzir tais limitações e potencializar o acesso às redes de apoio (Matos, 2014, Pires, 2015). Nesse sentido, a inclusão digital traz como benefícios aos idosos a manutenção da memória, a superação de dificuldades cognitivas e o resgate ao sentido de pertença à sociedade contemporânea (Eira Frias et al., 2014). Conforme exemplificado em pesquisa de Eira Frias et al. (2014), para a maioria das pessoas, mandar uma mensagem pelo correio eletrônico é apenas um momento de comunicação, mas para o idoso, receber uma mensagem eletrônica é ser lembrado por outros.

Estudos demonstraram que o desenvolvimento de habilidade para o uso do computador e da internet aumenta o senso de independência e cria um processo de empoderamento (transição de impotência e de passividade para atuação efetiva) como um resultado do poder de ação e do poder do conhecimento (Nimrod, 2013; Shapira, Barak, e Gal, 2007). Além disso, o uso da internet está associado à ampliação da autoconfiança, de conectividade social, maiores níveis de apoio social, diminuição do sentimento de solidão, menores níveis de depressão e atitudes geralmente mais positivas em relação à velhice. Esses resultados sugerem que o uso da Internet pode desempenhar um papel significativo no envelhecimento bem-sucedido (Foletto, Fiepke, & Wilhelm, 2018; Nimrod, 2013; Shapira, Barak, e Gal, 2007).

A forma como o idoso compreende a internet tem como influência e concomitantemente pode influenciar as experiências destes na utilização do sistema. Renaud e Van Biljon (2008) desenvolveram o modelo STAM, (*Senior Technology Acceptance and Adoption model*), que se refere à aceitação e adoção da tecnologia a partir do estabelecimento de três fases. Na fase objetivação o utilizador identifica a partir da utilidade percebida e do contexto social se há intenção de adotar a tecnologia. Na fase de experimentação o usuário começa com um processo de experimentação e exploração. A experimentação pode ser baseada em experiências de aprendizagem em geral, por exemplo, se um usuário teve experiências positivas aprendendo coisas complexas, este pode achar que é mais fácil de se envolver com um novo sistema. Esta experimentação dá ao utilizador uma ideia da utilidade e do grau de facilidade do uso do sistema, e caso seja positivo, com a utilidade confirmada, ocorre a utilização real, o que conduz finalmente à última fase: aceitação (Renaud & Van Biljon, 2008). Neste modelo torna-se relevante o que o indivíduo pensa sobre a tecnologia, as representações sociais que elabora sobre a internet e sobre sua facilidade de utilização, sendo que a forma como o indivíduo

compreende a internet tem como influência as experiências destes na utilização do sistema.

Para Jodelet (2001), as representações sociais são uma “forma de conhecimento socialmente elaborada e partilhada” (p. 39), que conforme Vala (2013) são partilhadas por um conjunto de indivíduos e produzidas coletivamente, sendo produtos da interação e dos fenômenos de comunicação no interior de um grupo social. O indivíduo forma seu saber prático sobre o objeto, por meio das crenças e conhecimentos, elaborando representações sobre o fenômeno, que regem a relação do indivíduo com o mundo e com os outros, sendo a representante mental do objeto que reconstitui simbolicamente (Jodelet, 2001). Nesse sentido, a elaboração de representações sociais tem como principal função, segundo Moscovici (1981) tornar o não-familiar em algo familiar, em uma tentativa de aproximação do desconhecido. No caso da internet, para os idosos essa aproximação do desconhecido leva em conta a experiência anterior com equipamentos novos e a atribuição de complexidade atribuída nesta experiência (Eira Frias et al., 2014). Nesse sentido, as representações sociais da internet podem afetar nas práticas relativas ao objeto.

Os processos que estruturam ou geram uma representação social como um objeto compartilhado por um determinado grupo são a ancoragem e a objetificação. A ancoragem é um processo que possibilita que algo desconhecido seja incorporado ao sistema cognitivo dos indivíduos e associado a algo que eles já conhecem, em que ocorre a comparação com uma categoria anteriormente conhecida (Moscovici, 1985; Oliveira & Werba, 2003). A objetificação, por sua vez, ocorre com a passagem do tempo, em que as ideias que antes eram estranhas ou inconcebíveis socialmente tornam-se aceitáveis, costumeiras, a partir das imagens e metáforas que os grupos elaboram sobre a realidade (Vala, 2006).

De acordo com Abric (1998), as representações sociais (RS) têm papel fundamental na dinâmica das relações e nas práticas sociais. Em pesquisas sobre representações sociais, o termo comportamento geralmente assume a forma de práticas sociais, já que focaliza um conjunto de comportamentos ligados a uma atividade e emitidos por indivíduos enquanto membros de grupos (Wachelke & Camargo, 2007). As representações sociais são condições de práticas e, ao mesmo tempo, as práticas promovem transformações de representações (Rouquette, 1998). Nesse sentido, as representações sociais da internet podem afetar na aceitação e uso das ferramentas de acesso. Concomitantemente, conforme previsto no modelo STAM, as crenças a respeito da internet e o apoio social, influenciam as experiências dos idosos na utilização do

sistema, afetando igualmente o que os idosos pensam sobre a utilidade da internet (Chen & Chan, 2014; Renaud & Van Biljon, 2008).

Como a informação e os serviços são cada vez mais exclusivamente acessíveis por meio da Internet, é importante compreender o que os idosos pensam sobre o uso das tecnologias e as razões atribuídas para o distanciamento ou proximidade em relação aos recursos tecnológicos. Isto é particularmente importante no contexto de elaboração de potenciais novos serviços, não só para encontrar melhores maneiras de introduzir tecnologias para os idosos, mas também para melhorar o design de produtos digitais de modo que eles sejam mais fáceis de usar e mais fáceis de aprender, o que pode implicar na adoção das TICs para um maior número de usuários (Barnard, Bradley, Hodgson, & Lloyd, 2013).

Ao analisar a construção das representações sociais dos idosos sobre a internet, Ferreira e Alves (2011) ressaltam que a internet é compreendida pelos idosos como ferramenta para o acesso ilimitado a informações, sendo que seu uso acarreta em sentimentos relativos à “ansiedade, confusão, tristeza e alegria”. Nesta pesquisa a representação social da internet parece ancorada na ideia de um correio eletrônico, digital e interativo, que pode trazer sentimentos negativos e positivos, associados respectivamente à ideia de dificuldade ou facilidade no uso das ferramentas. Desse modo, torna-se relevante discutir se a percepção acerca da facilidade no uso da internet (verificada no modelo STAM) pode interferir na elaboração de representações sociais que, por sua vez, podem interferir na aceitação e adoção de TICs.

Ao verificar a interação do idoso com a internet Foletto, Fiepke e Wilhelm (2018) enfatizam que a internet parece ser considerada pelos idosos como um canal de aproximação com os filhos e como uma forma alternativa de informação e diversão. Principalmente os idosos com limitações físicas utilizam a internet para manter contato com a família e amigos, além de obter informações sobre os seus regimes de tratamento (Braun, 2013; Tezza & Bonia, 2010; Warburton, Cowan, & Bathgate, 2013). Entretanto, apesar do discurso do envelhecimento "ativo" e "bem sucedido", que enfatiza a responsabilidade pessoal e a importância de "manter-se ativo”, alguns idosos podem associar a utilização da internet à inatividade e preguiça. Eles entendem que o uso dessa tecnologia diminui a necessidade de deslocamento para a execução de tarefas, o que conduz à baixa frequência de uso da internet entre idosos (Buse, 2010).

Socialmente é atribuída ao idoso a baixa frequência de uso da internet. Warburton, Cowan e Bathgate, (2013) enfatizam que as pessoas em geral, entendem que os idosos não fazem o uso da internet

principalmente devido: a) ao desinteresse; b) ao alto custo; c) a falta de acesso; d) a oportunidades de aprendizagem limitadas; e) a falta de incentivo da família; f) a falta de habilidades. Os autores denotam a preocupação em relação ao ambiente social, tendo em vista que a atribuição dessa baixa frequência de uso da internet pode refletir uma forma de preconceito etário, em que esta população é vista como incapaz ou sem vontade de ingressar em nova aprendizagem tecnológica (Warburton, Cowan, & Bathgate, 2013).

O ambiente social pode influenciar o modo como os idosos se percebem em relação às suas capacidades de aprendizagem. Se a rede social aponta o idoso como incapaz diante do novo, relacionando-o ao estereótipo do velho, este pode começar com o processo de aprendizagem, mas rejeitar a tecnologia, percebendo-a como demasiadamente difícil (Barnard et al., 2013; Foletto, Fiepke, & Wilhelm, 2018). Tajfel (1982) define os estereótipos como imagens mentais de indivíduos ou fatos que são compartilhados pelas pessoas, podendo ter sua origem na cultura. Conforme Menin (2006) os estereótipos podem estar localizados nas zonas mudas das representações sociais, o indivíduo ou grupo não pretende fazer menção a determinado conteúdo pública ou explicitamente, afim se adequarem às normas sociais vigentes.

Com a maior exposição propiciada pela internet os estereótipos relativos ao idoso, bem como os estereótipos em geral, tendem a apresentar majoritariamente elementos negativos (Levy, Chung, Bedford, & Navrazhina, 2014). Nesse sentido, as representações sociais elaboradas e compartilhadas na internet tendem a apresentar imagens negativas relativas aos idosos, em um contexto que pode destacar a contraposição entre a internet como algo novo e o idoso como algo velho (Levy, Chung, Bedford, & Navrazhina, 2014).

Para o estudo das representações sociais da internet torna-se relevante considerar e discutir o modelo STAM, tendo em vista que neste modelo o contexto social e as trocas de informações representam variáveis importantes para a formação da intenção da adoção da tecnologia; e que conforme Mugny, Quinzade e Tafani (2001) as representações sociais são elaboradas e apropriadas por meio de interações sociais em processos de influência que ocorrem em relações de interdependência e de trocas de informações, englobando, portanto, crenças, opiniões e atitudes.

Nesse sentido para esta tese propôs-se a hipótese de que as representações sociais positivas da internet, somadas ao contexto social favorável à experimentação, podem influenciar na identificação de

utilidade da internet, subsidiando práticas sociais que possam aumentar a exploração da tecnologia, conduzindo à aceitação e adoção da internet.

Para o desenvolvimento do projeto pesquisa foram acessadas bases de dados nacionais e internacionais (BVS-Psi, PsycINFO, Science Direct, Scielo, Web of Science e Scopus), assim como os portais eletrônicos (Periódicos Capes, Banco de Teses e Dissertações, Scholar Google), no intuito de identificar artigos científicos relevantes ao tema da pesquisa, para tanto foram escolhidos os descritores “representações sociais AND internet” e “percepção AND internet”, com suas respectivas traduções em inglês, e em espanhol. Tendo em vista o número reduzido de estudos disponíveis, até o momento, em relação a essa temática sob o escopo da Teoria das Representações Sociais (Contarello & Sarrica, 2007; Ferreira & Alves, 2011; Verona, Cunha, Pimenta, & Buriti, 2006), bem como a relevância da internet para melhoria de qualidade de vida dos idosos (Braun, 2013; Tezza & Bonia, 2010; Warburton, Cowan, & Bathgate, 2013), e levando em consideração a necessidade de compreender como os idosos se relacionam com a internet diante do processo de crescente informatização durante a inversão da pirâmide etária (Barnard et al., 2013), faz-se necessário pesquisar as representações e práticas sociais relativas à internet, considerando a relação destas com a aceitação e adoção da internet. Para tanto, pretende-se responder ao seguinte problema de pesquisa: Qual a relação das representações sociais da internet para idosos com a aceitação e a adoção do uso da internet?





## 2 OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GERAL

Compreender a relação entre as representações, práticas sociais, aceitação e adoção da internet para idosos.

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever as representações sociais da internet para idosos.
- Comparar o processo de ancoragem das representações sociais da internet entre idosos que apresentam baixo, médio e alto nível de inclusão digital;
- Caracterizar as práticas sociais e as atitudes relacionadas à internet;
- Descrever o processo de aceitação e adoção da internet, com base no modelo STAM (*Senior Technology Acceptance and Adoption model*);
- Relacionar o processo de aceitação e adoção da internet com as práticas sociais e as atitudes relacionadas à internet.



### 3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

#### 3.1 TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS

O estudo acerca do conhecimento “ingênuo” é focalizado a partir do desenvolvimento de teorias acerca da percepção da causalidade. Heider (1944) desenvolveu dois conceitos sobre a teoria da atribuição causal, o primeiro conceito compreende causa e efeito como pertencente à mesma unidade perceptiva, e o segundo concebe que as pessoas comumente são percebidas como a origem dos seus atos.

O conhecimento “ingênuo” foi igualmente objeto de interesse dos psicólogos sociais europeus, porém, para estes o tal conhecimento não é invalidado como falso ou enviesado, como estabelecem os pressupostos da teoria atribuição causal. A legitimidade do conhecimento de senso comum é discutida posteriormente por Moscovici (1981) ao diferenciar os universos consensuais e universos reificados (Jodelet, 2001; Moscovici, 1981).

Os universos consensuais produzem modos de realizar certas práticas cotidianas, um conjunto de significados que propiciam que os indivíduos estejam protegidos das áreas de discordância e de incompatibilidade. Nele a sociedade se vê como um grupo constituído por indivíduos de igual valor, em que cada indivíduo é livre para se comportar como “amador” e “observador curioso”. Os universos reificados têm o grau de participação definido pelo nível de qualificação, nele a sociedade é compreendida como um sistema com papéis e categorias distintas, compondo grupos estratificados. Esses dois universos correspondem a duas facetas da realidade coletiva, em que a ciência é o modo de conhecimento relativo aos universos reificados e, as representações sociais dizem respeito aos universos consensuais (Moscovici, 1981).

Contarello (2007) destaca que a ciência procura o estranhamento de fenômenos que inicialmente são familiares, objetivando o alcance de conhecimentos válidos, enquanto a teoria das representações sociais faz um estudo científico do senso comum, estuda como fenômenos estranhos tornam-se familiares aos indivíduos. Conforme Doise (1985), essa forma de conhecimento está relacionada à realidade dos grupos e categorias sociais, orientando os indivíduos com uma visão de mundo e contribuindo para sua identidade social. De acordo com a definição de Jodelet (2001; p.22), a representação social apresenta, “...um objetivo prático, e que contribui para a construção de uma realidade comum a um conjunto social”.

A noção de representação social pode ser situada em uma encruzilhada, entre conceitos sociológicos e psicológicos, sendo que nesta confluência de conceitos, assume posição mista, caracterizando um sistema teórico complexo (Moscovici, 1961/2012). À época de Durkheim havia uma forte tendência a se incorrer em reducionismos psicológicos ou sociológicos, nesse sentido a proposta trazida pela Teoria das Representações Sociais trouxe perspectiva inovadora: a articulação entre processos cognitivos e sociais. Pautado em uma perspectiva de articulação e não de polarização, Moscovici formulou e desenvolveu a sua Teoria das Representações Sociais (Jodelet, 2001; Vala, 1993).

A Teoria das Representações Sociais (TRS) foi apresentada por Moscovici em 1961, em seu estudo sobre a difusão e transformação social da psicanálise na França. Em seu estudo, Moscovici (1961/2012) destacou os processos pelos quais a teoria científica é difundida e incorporada aos universos consensuais por meio da elaboração de representações sociais. O conceito de representação social foi elaborado para esclarecer as atividades da sociedade contemporânea relacionadas aos processos de comunicação e informação social (Moscovici, 1961/2012).

Por meio de seu estudo Moscovici (1961/2012) constatou que o meio, além de social, é igualmente teórico, tendo em vista que nele circulam teorias e saberes práticos, o que representaria uma nova concepção sobre o homem, a sociedade e as relações sociais (Vala, 1993). Sua obra “A psicanálise, sua imagem e seu público” lançava o conceito de representação social, que por sua vez, apresentava um caráter particular e universal (Vala, 1993). Este duplo caráter que envolve o conceito se faz presente, simultaneamente, em dois objetivos: de compreensão do fenômeno de difusão e apropriação de um conhecimento científico pelo “homem comum” que segundo Moscovici (1961/2012) transforma-se numa espécie de “cientista amador”; e também, num sentido mais amplo ou universal, de análise dos processos por meio dos quais nas interações sociais, os indivíduos constroem teorias sobre os objetos sociais, que orientam suas condutas e permeiam as comunicações sociais (Jodelet, 2001; Vala, 1993).

Anteriormente, por volta de 1898, Durkheim já apresentava, em seus textos, o conceito de representação coletiva, na condição de formas de conhecimento, do senso comum ao pensamento científico, que não podem ser explicadas como fenômenos da vida individual. Para a TRS o que os indivíduos pensam têm peso considerável na constituição da sociedade e de modo equivalente, o contexto social no qual os indivíduos pensam interfere na modelação do pensamento. Moscovici, ao destacar o

paradigma da sociedade pensante, ultrapassou as discussões de Durkheim. As representações sociais, enquanto objeto de estudo da Psicologia Social, abandona o caráter de exterioridade relativo aos indivíduos, que era central em Durkheim. A TRS traz o enfoque para a transformação das representações individuais em coletivas e das representações coletivas em individuais, tais transformações apresentam aspectos relevantes para os estudos de abordagem psicossociológica (Jodelet, 2001; Moscovici, 1961/2012; Vala, 1993).

O surgimento da TRS corroborou com o questionamento da Psicologia Social, tendo em vista que o conceito de “representação social” postulado por Moscovici criticava as dicotomias tradicionais de indivíduo/objeto, teoria/método, individual/social. Esta teoria considera que as características da sociedade compõem a base dos fenômenos psicossociais, atribuindo-lhes significado (Vala, 2006; Wachelke & Camargo, 2007).

A teoria das representações sociais (TRS) não deve ser confundida com seu objeto: as representações sociais. A teoria das representações sociais (TRS) está situada no campo das ciências sociais, especificamente no campo de estudo da psicologia social, propondo uma nova epistemologia, em contraste às propostas clássicas da psicologia social (Camargo, 2005). Esta teoria pretende explicar o que une as pessoas a um grupo ou a uma sociedade e as faz agir em conjunto, tendo por objeto de estudo, portanto, as representações sociais (Farr, 1998; Palmonari & Cerrato, 2011; Vala, 1986). As representações sociais são, de acordo com Jodelet (1989) “uma forma de conhecimento socialmente elaborada e partilhada” (p. 39). E sua principal função, segundo Moscovici (1981) é tornar o não-familiar em algo familiar. Ao representar o indivíduo se remete à um objeto que pode ser tanto real quanto imaginário, pois não há representação sem objeto (Jodelet, 2001; Moscovici, 1961/2012).

Conforme Moscovici (1984) os indivíduos são pensadores ativos que “produzem e comunicam incessantemente suas próprias representações e soluções específicas para as questões que se colocam a si mesmo” (Moscovici, 1984, p.16). Uma representação social, conforme Jodelet (1989), sempre está simbolizando algo, constituindo-se em uma estruturação simbólica do objeto que representa. Para Moscovici (1961/2012), a partir das representações sociais os homens tornam inteligível a realidade física e social, pois conforme Abric (1998, p.27) toda a realidade “é representada, quer dizer, reapropriada pelo indivíduo ou pelo grupo, reconstruída no seu sistema cognitivo, integrada no seu sistema de valores, dependente de sua história e do contexto social e ideológico que o cerca”. Portanto, as representações são aspectos

constituintes da realidade, tendo em vista que ao elaborarem uma representação, os indivíduos tentarão criar uma realidade que legitime as previsões e explicações que decorrem dessa representação (Moscovici & Hewstone, 1984).

Os processos de ancoragem e objetificação estão na gênese das representações sociais (Jodelet, 2001). A ancoragem é um processo que oportuniza que algo desconhecido seja congregado ao sistema cognitivo dos indivíduos, comparado à uma categoria já conhecida pelo indivíduo e assim relacionado a algo que eles já conhecem. Geralmente com base em um juízo de valor, a ancoragem permite a identificação de algum objeto externo como sendo algo familiar (Moscovici, 1981; Oliveira & Werba, 2003).

Moscovici (1981) esclarece que, ancorar implica em classificar. Na presença de um objeto desconhecido, o primeiro passo é recorrer à classificação a partir de uma palavra que pertença à linguagem usual do indivíduo. Possibilita transformar algo abstrato, desconhecido, em algo concreto, conhecido, de modo que “... a representação é basicamente um processo de classificação e nomeação, um método de estabelecer relações entre categorias e rótulos” (Moscovici, 1981, p.19).

Os indivíduos tendem a atribuir características ou rótulos a algo que não lhes é completamente conhecido, tendem a classificar. A ancoragem, de acordo com Jodelet (1989) serve à instrumentalização do saber, concedendo-lhe um valor funcional para a interpretação e a gestão do ambiente. É uma forma de “dar lugar” a um objeto específico, em um sistema de conhecimentos já representados por um grupo. Ao aproximar a imagem de um objeto não-familiar com outro que seja familiar o indivíduo realiza a classificação por meio da generalização. Quando o objeto novo, que está sendo ancorado é visto com grande distância dos objetos já reconhecidos pelo indivíduo, cria-se uma imagem não pertencente às categorias conhecidas, ocorrendo o processo de classificação por individualização (Vala, 2013).

Ao longo do tempo, as ideias que antes eram estranhas ou inconcebíveis socialmente tornam-se aceitáveis, costumeiras, o que caracteriza o processo de objetificação. Este processo refere-se ao modo como os elementos que constituem uma representação social adquirem materialidade, o que envolve três etapas: 1) redução: consiste na redução de um fenômeno em partes para melhor explicá-lo, destacando pontos mais centrais para o grupo; 2) esquematização estruturante: constitui-se por noções que organizam o fenômeno pela forma padrão das relações estruturadas; 3) naturalização: os conceitos ganham materialidade, a percepção do grupo é tida como realidade. Os grupos vão explicar os

fenômenos que ocorrem no mundo, utilizando de imagens e metáforas que representem sua realidade (Vala, 2013).

As representações sociais (RS), de acordo com Abric (1998), têm papel essencial na dinâmica das relações, nas práticas sociais e apresentam quatro funções. A primeira é a função de saber, pois permitem aos indivíduos a compreensão e a explicação da realidade, facilitando a comunicação social. A segunda é a função identitária, pois por meio das RS os grupos constituem suas identidades sociais e sustentam suas especificidades. A terceira função é a de orientação, pois conforme Abric (1998, p.29) “o sistema de pré-decodificação da realidade, composto pela representação constitui um guia para a ação”. Por último, apresenta a função justificadora, considerando que as representações orientam os comportamentos e permitem igualmente realizar a justificação deles *a posteriori*.

As representações sociais são condições de práticas e, ao mesmo tempo, as práticas promovem transformações de representações (Rouquette, 1998). Assim, o fenômeno das representações sociais associa-se às práticas sociais, tendo em vista que não somente as características objetivas de dada situação ou objeto podem determinar o comportamento individual ou grupal, mas também a representação que as pessoas elaboram sobre tais objetos. Por práticas sociais é possível compreender as ações realizadas pelos indivíduos enquanto membros de um grupo, sendo que esses sistemas de comportamentos ou ações apresentam funcionalidade direcionada, relacionados à determinados contextos de implicação social (Dany & Abric, 2007).

Importante divulgadora da TRS, Jodelet (2001) destaca que a elaboração das representações sociais decorre da necessidade das pessoas de saber como se comportar, como dominar o meio, identificar e resolver problemas, sendo, portanto, relevante na vida cotidiana. As representações sociais são sistemas de interpretação que dirigem a relação do indivíduo com o mundo e com os outros, orientando e organizando as condutas e as comunicações sociais. Elas influem na difusão e na assimilação dos conhecimentos, no desenvolvimento individual e coletivo, na demarcação das identidades pessoais e sociais, na expressão dos grupos e nas transformações sociais (Jodelet, 2011).

Considerada uma grande teoria, a teoria das representações sociais apresenta conceitos de base que visam abranger um conjunto de dinâmicas particulares e suscitar estudos mais detalhados sobre os múltiplos processos específicos que envolvem tais dinâmicas (Doise, 1990, p. 172). A teoria das representações sociais apresenta abordagens diferentes, que objetivam compreender o pensamento social a partir de

aspectos distintos e complementares. Nesse sentido, Sá (1998, p. 65) reafirma a perspectiva de complementaridade que essas abordagens assumem ao esclarecer que “não se trata por certo de teorias incompatíveis entre si, na medida em que provêm todas de uma mesma matriz básica e de modo algum a desautorizam”.

A abordagem dimensional das representações sociais, desenvolvida por Moscovici (1961/2012), considera as conjecturas sobre os objetos sociais relevantes para os grupos se organizam por meio de três dimensões articuladas: a) informação, diz respeito à quantidade e qualidade de conhecimento sobre o objeto; b) atitude, refere-se à preparação para ação, orientação global favorável ou desfavorável para com o objeto e c) campo ou imagem, relacionado à organização destes conhecimentos e atitudes sob a forma de teorias, remete à ideia de imagem, ao conteúdo concreto. Essas dimensões da representação social fornecem a visão global de seu conteúdo e sentido.

A abordagem dinâmica das Representações Sociais, utilizada por Jodelet (1989) em seus estudos, busca compreender os processos pelos quais passa uma representação rumo a sua formação, tendo em vista os processos de gênese das representações sociais, com ênfase nos processos de objetificação e ancoragem. Por meio desses dois processos que ocorrem de forma simultânea a realidade é reconstruída no sistema cognitivo dos indivíduos, com a articulação entre elementos afetivos, mentais e sociais, constituindo a cognição, a linguagem e a comunicação (Moscovici, 1961/2012). Na perspectiva de Jodelet (2001) é necessário compreender como o pensamento individual se enraíza no social, levando em consideração as condições de produção e os contextos de enunciação das representações.

Jean-Claude Abric sistematizou a abordagem estrutural a partir da Teoria do Núcleo Central, que teve como influencia a tese de doutoramento desse autor, em 1976. Para a abordagem estrutural toda representação social é dividida em elementos centrais e periféricos, em que os primeiros são mais resistentes à mudança. O núcleo central de uma representação social é formado por elementos normativos (padrões sociais e ideologias) e funcionais (características descritivas e condutas sociais). Quanto maior a aproximação do indivíduo com o objeto da representação mais o núcleo central dessa representação se torna funcional. Em torno do núcleo central estão organizados os elementos periféricos, que são os componentes mais acessíveis e mais concretos de uma representação. Esses elementos desempenham um papel fundamental na adaptação da representação às mudanças do contexto. Diante da estabilidade do núcleo central, os elementos periféricos formam



o aspecto móvel da representação, a transformação de uma representação ocorre a partir dos elementos periféricos (Abric, 1998).

Conforme a abordagem estrutural há no núcleo central das representações elementos ativados e desativados, cuja ativação ocorre de acordo com a situação, com o contexto. Desse modo, por vezes o indivíduo não expressa efetivamente sua representação sobre um objeto e essa representação não verbalizada é denominada de zona muda. A zona muda faz parte da consciência dos indivíduos, porém não é verbalizada quando o indivíduo ou grupo não pretendem fazer menção a determinado conteúdo pública ou explicitamente. É principalmente determinada pela situação na qual a representação é elaborada, deste modo o fenômeno de desejabilidade social e o contexto grupal podem propiciar a omissão de certas representações (Abric, 2005).

Liderada por Willian Doise, a escola de Genebra desenvolve estudos que buscam articular explicações de ordem individual com explicações de ordem societal, enfatizando a inserção social dos indivíduos como fonte de variação das representações. Desse modo, tais estudos pretendem destacar os processos orientados por dinâmicas sociais (interacionais, posicionais ou de valores e de crenças gerais) de que os indivíduos dispõem para funcionar em sociedade (Doise, 2002). Nesse contexto as RS são compreendidas como “princípios organizadores das relações simbólicas entre indivíduos e grupos” (Doise, 2002, p.30). Doise (2002) destaca três hipóteses importantes para o estudo das RS: 1) os diferentes membros de uma população estudada partilham efetivamente certas crenças comuns relativas a uma determinada relação social; 2) as variações nas tomadas de posição individuais são organizadas de uma maneira sistemática; 3) as tomadas de posição podem estar ancoradas em realidades simbólicas coletivas, como as hierarquias de valores, as percepções que os indivíduos desenvolvem das relações entre grupos e as experiências sociais que compartilham com um outro indivíduo.

Ivana Marková (2006) e Sandra Jovchelovitch (2008) desenvolveram uma teoria do conhecimento social fundamentada na dialogicidade, considerando que o pensamento humano e a linguagem são constituídos na dialogicidade. De acordo com Marková (2006) o estudo da dialogicidade alicerçado na teoria das representações sociais pressupõe que o pensamento social e a linguagem são fenômenos em contínua mudança. Para Marková (2006) os diferentes tipos de conhecimentos sociais coexistem na comunicação, podendo apresentar objetivos diferentes. A repetição dos elementos legítima e solidifica o pensamento, tornando-o parte da formação linguística e cognitiva do indivíduo (Marková, 2006, p.341). Nesse contexto, conforme Marková (2006) as

representações então incutidas nos sentidos das palavras sendo reutilizadas e perpetuadas por meio do discurso público. De acordo com Jovchelovitch (2008), as representações surgem como uma estrutura mediadora entre sujeito-outro-objeto, em condições distintas de contexto e tempo.

Apesar de apresentar diferentes perspectivas de enfoque no estudo das representações sociais, Doise (1990) esclarece que, o conceito de representação social não deve ser associado à um método ou uma técnica de investigação. As escolhas metodológicas, de acordo com Jodelet (1989) devem levar em consideração as condições nas quais as RS emergem e funcionam. É necessário, conforme Vala (1986) questionar o papel tradicionalmente atribuído ao laboratório e à observação, estudar as representações em contextos sociais, comparar grupos, culturas, mentalidades e ideologias. Portanto, os métodos e técnicas empregados nos estudos das representações sociais, são os mais variados e definidos a partir dos problemas e objetivos delimitados.

A noção de representação social pode abranger duas perspectivas: na condição de um fenômeno da realidade cotidiana, ou como um conceito, situado em um amplo espaço de pesquisa, gerando investigações teóricas e empíricas. Estas perspectivas das representações sociais denotam a tangibilidade, no universo cotidiano, quase inerente ao fenômeno e, concomitantemente, a complexidade em torno de sua definição. As representações sociais podem ser observadas com facilidade e naturalidade nas relações sociais, nos discursos e condutas. No que concerne ao espaço conceitual, na condição de um objeto de investigação de uma teoria, há uma verdadeira pluralidade de definições e uma multiplicidade de perspectivas metodológicas (Jodelet, 2001; Moscovici, 1961/2012; Vala, 1993).

Esta pesquisa englobará a abordagem dimensional e a abordagem dinâmica, considerando as dimensões informação, atitude e campo no estudo das representações sociais da internet, a fim de que sejam verificadas possíveis relações existentes entre as representações, práticas sociais, aceitação e adoção da internet para idosos. Para tanto pretende-se identificar se o processo de ancoragem das representações sociais da internet decorre das práticas sociais, bem como das experiências anteriores com recursos tecnológicos inovadores. Igualmente entende-se que seja relevante utilizar-se da perspectiva da abordagem societal de Doise (2002) para melhor relacionar o modelo STAM (*Senior Technology Acceptance & Adoption model*) com as representações sociais da internet, tendo em vista que esta abordagem busca vincular o individual ao coletivo, e pressupõe que os processos para o funcionamento do indivíduo

em sociedade são orientados por dinâmicas sociais. Desse modo, tal qual se compreende no modelo STAM, na abordagem societal os processos valorativos e de crenças, no caso as representações sociais da internet para idosos, não ocorrem apenas no nível grupal ou de categorias (no caso os idosos), mas em um nível mais amplo, que envolve a coletividade: o societal.

### 3.2 ACEITAÇÃO E ADOÇÃO DE TECNOLOGIA: MODELO STAM ORIGEM E APLICABILIDADE

Os estudos que envolvem a problemática da adoção e aceitação de tecnologias tiveram início na década de 80, por meios das pesquisas de F. D. Davis, especialista em sistemas de informação (Silva, 2014). Conforme Teo (2011, p.1) a aceitação da tecnologia consiste na “boa vontade do usuário em empregar a tecnologia nas tarefas para as quais ela foi projetada para dar suporte” enquanto a adoção implica no uso cotidiano da tecnologia com aceitação da mesma. Desse modo, devido à comercialização de novas tecnologias, surgiu o interesse em pesquisas acerca da percepção das tecnologias para públicos e em contextos diversos, com a necessidade de modelos que previssem a adoção e a aceitação dessas tecnologias.

O desenvolvimento do modelo “Technology Acceptance Model” (TAM) decorreu de um contrato da IBM Canadá com o Massachusetts Institute of Technology (MIT), para avaliar o potencial de mercado para novos produtos da marca e viabilizar uma predição acerca da utilização de computadores (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989). O modelo TAM, ilustrado na figura 1, foi projetado para compreender a relação causal entre variáveis externas de aceitação dos usuários e o uso real do computador.

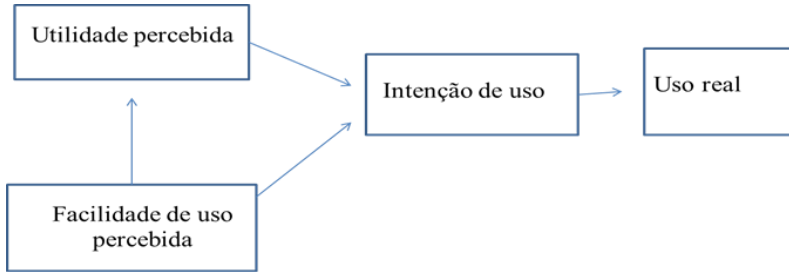


Figura 1. Modelo de aceitação de tecnologia adaptado de Davis (1989).

O modelo pressupõe que quanto maior for a percepção de utilidade da tecnologia (utilidade percebida), e menor a percepção da complexidade de operá-la (facilidade de uso percebida), maior será a intenção de usá-la ou intenção comportamental (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989; Silva, 2014). Desse modo, conforme Silva, Dias e Junior (2008) o indivíduo tende a usar ou não uma tecnologia visando melhorar seu desempenho nas atividades que desenvolve. No entanto, mesmo que esse indivíduo entenda a utilidade de uma determinada tecnologia, sua utilização poderá ser prejudicada se o uso for muito complexo, fazendo com que o esforço não compense o uso (Silva, Dias, & Sena Junior, 2008).

Davis (1989) considera que uma tecnologia percebida pelo usuário como de grande utilidade e baixa complexidade, gera credibilidade positiva, que pode influenciar na opção de uso. Venkatesh et al. (2003) destacam que na falta de um conhecimento específico sobre determinadas tecnologias, os indivíduos fundamentam suas decisões em informações gerais que funcionam como justificativas para utilizar ou não o sistema.

O propósito fundamental do modelo TAM segundo Pires e Costa Filho (2008, p. 435) “é prover uma base para mapear o impacto de fatores externos sobre aqueles internos ao indivíduo, como as crenças, atitudes e intenções de comportamento”. O TAM, de acordo com Silva, Dias e Sena Junior (2008) é utilizado para entender a razão pela qual o usuário aceita ou rejeita a tecnologia de informação e como melhorar a aceitação, oferecendo, desse modo, uma base preditiva e explicativa sobre esta a aceitação.

Como já visto, o modelo teórico “Technology Acceptance Model” (TAM) foi desenvolvido por Davis para estudar a aceitação de tecnologias. No entanto é necessário destacar neste modelo a influência da relação entre atitude e intenção comportamental proposta por Ajzen e Fisbein na Teoria da Ação Raciocinada (Davis, Bagozzi, & Warshaw,

1989). A Teoria da Ação Raciocinada (TRA), por sua vez tem a sua origem na psicologia social, tendo por objetivo identificar os fatores determinantes do comportamento intencional, conforme destacado na figura 2.

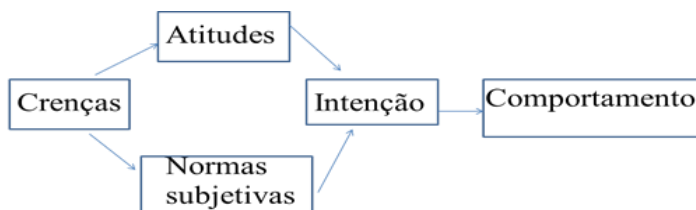


Figura 2. Figura explicativa da TRA adaptada de Fishbein e Ajzen (1975)

De acordo com a Teoria da Ação Refletida (TRA) os elementos formadores das atitudes são as crenças, que correspondem às informações que o indivíduo possui a respeito de um determinado objeto e as normas subjetivas, que se relacionam a percepção de uma avaliação externa quanto a adotar ou não determinado comportamento. De acordo com a TRA a intenção determina o comportamento (Fishbein & Ajzen, 1975).

Mais de uma década depois da TRA, Ajzen (1991) propõe a Teoria do Comportamento Planejado (TCP), que complementa a TRA, agregando-lhe mais um construto de intenção de uso: controle comportamental percebido. Ajzen (1991) entende que a intenção de comportamento será um bom preditivo para o comportamento desde que o indivíduo decida por vontade própria adotar ou não este comportamento, ou seja, pelo controle comportamental percebido.

Posteriormente, com a Teoria do comportamento planejado Venkatesh e Davis (2000) criaram e testaram uma nova versão do modelo TAM. Este novo modelo incluiu a experiência do usuário com a tecnologia, como um fator relevante para explicar a adoção e aceitação de determinado sistema. Além disso, incorporaram-se ao modelo TAM 2, ilustrado na figura 3, a variável influência social (normas subjetivas, voluntariedade e imagem) e processos cognitivos instrumentais (relevância para o trabalho, qualidade percebida dos resultados, resultados demonstrados e facilidade de uso percebida) (Farias & Borges, 2012).

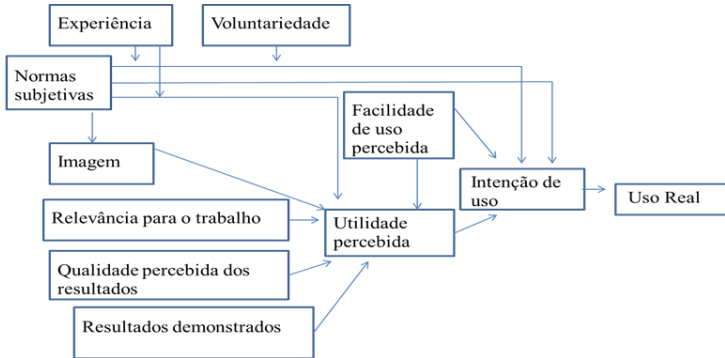


Figura 3. Modelo de aceitação de tecnologia 2 adaptado de Venkatesh e Davis (2000).

As normas subjetivas correspondem à “percepção de uma pessoa de que a maioria das pessoas que lhe são importantes acha que ela deve ou não realizar um comportamento” (Fishbein & Ajzen, 1975, p.302). A voluntariedade corresponde a percepção dos usuários de que a adoção de determinada tecnologia lhe é facultativa (Venkatesh & Davis, 2000, p. 188). Moore e Benbasat (1991, p. 195), afirmam que a imagem está relacionada ao “ grau com que a utilização de uma inovação é percebida com o intuito de melhorar o próprio status no sistema social”. No que concerne aos quatro determinantes cognitivos instrumentais da utilidade percebida Venkatesh e Davis (2000) indicam que as pessoas realizam julgamentos de utilidade percebida, comparando cognitivamente o que um sistema pode fazer em relação às suas necessidades. Conforme Venkatesh e Davis (2000, p. 191) a relevância para o trabalho consiste na percepção individual a respeito do grau em que o sistema é relevante para determinada tarefa.

Desde que foi proposto, o modelo tem sido adaptado e associado com outros modelos teóricos, a fim de que sejam estudadas um maior número de variáveis relacionadas à aceitação da tecnologia. Nesse sentido, Renaud e Van Biljon (2008) propuseram o modelo de aceitação de tecnologia entre idosos “*Senior Technology Acceptance & Adoption model*” (STAM). Com base em um estudo de modelos de adoção de tecnologia existentes, principalmente nos modelos TAM e TAM 2 e tendo em vista a Teoria do comportamento planejado, os autores realizaram uma investigação com idosos imersos ou não em contextos de tecnologia móvel. Inicialmente Renaud e Van Biljon (2008) realizaram um estudo da literatura a fim de identificar o que poderia influenciar e prever a

adoção de telefonia móvel pelos idosos. Por meio do estudo de literatura destacaram os principais fatores de aceitação da tecnologia (derivados principalmente a partir de estudos quantitativos) e propuseram fases de adoção da tecnologia (derivados principalmente a partir de estudos qualitativos). Posteriormente Renaud e Van Biljon (2008) realizaram um levantamento de dados com idosos, objetivando validar os fatores e fases de adoção de tecnologia inicialmente propostos. Renaud e Van Biljon (2008) dividem o processo de adoção em três fases: 1) objetivação, 2) experimentação e 3) aceitação, conforme destacado na figura 4.



Figura 4. Modelo de aceitação de tecnologia entre idosos “Senior Technology Acceptance & Adoption Model” (STAM), adaptado de Renaud e Van Biljon (2008).

De acordo com Renaud e Van Biljon (2008) no caso de usuários idosos, a intenção de utilizar é determinada principalmente pela primeira fase: objetivação, que é composta pelo contexto do usuário, a utilidade percebida e a intenção de uso. O contexto do usuário é composto por variáveis demográficas, influência social (partilha de informações, impressões e crenças sobre o objeto) e fatores pessoais, como capacidade funcional. Tais variáveis influenciam na utilidade percebida, que por sua vez influencia na intenção de uso, que pode levar à segunda fase: experimentação. Durante a experimentação o indivíduo começa a usar a tecnologia e forma as primeiras impressões acerca da facilidade de utilização. Nessa fase, o indivíduo retoma a utilidade percebida e conforme a experimentação da tecnologia, tal ideia partilhada a respeito do objeto transforma-se em utilidade confirmada, de forma recíproca, com a utilidade confirmada o indivíduo passa a experimentar mais frequentemente a tecnologia. Uma fraca experimentação e exploração da tecnologia pode conduzir a noção de que a tecnologia é difícil de usar e isso pode resultar em rejeição. O contexto social, as facilidades de

condições, a utilidade confirmada e a facilidade de aprendizagem e uso influem na experimentação da tecnologia e consequentemente no uso real e sua posterior aceitação ou rejeição. Por fim, assim como outros modelos de adoção de tecnologia, STAM assume que todos os usuários irão progredir para a fase final e acabam em aceitação (adoção) ou rejeição da tecnologia (Renaud & Van Biljon, 2008).

A fim de testar o Modelo STAM, Ribeiro (2014) realizou um questionário com utilizadores do *Facebook* e avaliou suas intenções em participar de eventos especiais para os quais foram convidados através de páginas de eventos deste aplicativo. O questionário online foi enviado para 800 indivíduos que se tornaram membros de 3 diferentes páginas de eventos do *Facebook*, obtendo uma amostra de 155 respostas válidas. As características demográficas dos 155 entrevistados indicam que 43% eram do sexo masculino e 57% eram do sexo feminino. Relativamente à idade 52,3% tinham entre 18 e 24 anos, 25,8% entre 25 e 34 anos, 14,8% entre 35 e 44 anos e com mais de 44 anos 7,1% dos respondentes, o que denota a inexistência de idosos entre esses usuários. Com este estudo Ribeiro (2014) conclui que, de acordo com o modelo STAM, os fatores prévios que influenciam a adoção do *Facebook*, sugerem que os aspectos de partilha de conhecimento (confiança em um grupo, força das relações, motivações pessoais e as informações compartilhadas) têm um efeito significativo sobre os utilizadores. Ribeiro (2014) ainda considera que o prazer percebido e a facilidade de uso percebida são preditores mais fortes do que a utilidade de uso percebida, no contexto de redes sociais.

Em uma análise qualitativa, Barroso (2014) realizou entrevista semiestruturada, numa amostra de 77 pessoas, constituída por idosos que vivem sozinhos, residentes em Lares, e frequentadores de Centros de Dia e Universidades Seniores, na Grande Lisboa. Barroso (2014) buscou identificar os perfis de idosos e conhecer as suas motivações e interesses ligados ao uso das tecnologias. Barroso (2014) aponta que a facilidade de aprendizagem e de uso contribui para adesão dos idosos à tecnologia, ajudando para a sua inclusão na sociedade, favorecendo a socialização desta geração e a fomentando as relações intergeracionais.

Ma, Chan e Chen (2016) utilizaram do modelo STAM para verificar os principais fatores influentes da aceitação do *smartphone* entre idosos chineses. Foi realizada uma entrevista e foi aplicado um questionário com 120 idosos, dentre os resultados principais os autores destacam que aqueles que eram mais jovens, com maior escolaridade, não viúvos, com melhor condição econômica, e com apoio familiar, tinham maior probabilidade de usar o *smartphone*. Além disso, o custo foi considerado um fator crítico que influencia a intenção do comportamento,



entretanto é preciso considerar que este resultado é pertinente ao contexto chinês, podendo apresentar variações em demais contextos.

Baseado na Teoria do comportamento planejado, o modelo STAM compreende que os indivíduos agem em relação às tecnologias segundo o contexto e a influência social, que por sua vez mediam suas intenções, intenções estas que são formadas a partir da utilidade percebida (Renaud & Van Biljon, 2008). Então é possível identificar a pertinência desse modelo para o estudo de representações sociais, tendo em vista que conforme Sá (1993) na Teoria das Representações Sociais não se considera apenas a influência unidirecional dos contextos sociais sobre os comportamentos, estados e processos individuais, mas também a participação destes na construção das próprias realidades sociais.

De acordo com o modelo STAM ao conhecer uma tecnologia o indivíduo forma as primeiras impressões, que têm por base as experiências anteriores, nos momentos em que ocorreram aprendizagens acerca de outros objetos, considerados pelo indivíduo como de complexidade equivalente. A partir de seu contexto e da influência social este pode aumentar a intenção de uso do objeto, a partir das suas impressões e das crenças compartilhadas, constituindo uma atitude favorável ou desfavorável em relação ao objeto e posteriormente com a experimentação pode legitimar tais crenças ou alterá-las (Renaud & Van Biljon, 2008). De acordo com Doise (1989), a organização das atitudes pode ocorrer a partir das representações sociais. Nesse sentido, a TRS pode auxiliar na compreensão do modelo STAM, ampliando a compreensão acerca dos comportamentos de aceitação e adoção da tecnologia, ao integrar os processos individuais e sociais, vinculados às RS da internet. A representação social não determina a representação individual, mas funciona como uma referência para que esta seja elaborada, portanto, as pessoas conseguem discernir entre crenças que são partilhadas e formam um sistema de senso comum específico a um grupo ou categoria social (Wachelke & Camargo, 2007). As RS possibilitam a atribuição de sentidos ao comportamento de um grupo ou categoria social, pois além de guiar o comportamento, elas o significam (Moscovici, 1961/2012).

Desse modo, tendo em vista a relevância do modelo STAM para explicar a aceitação e adoção de tecnologia entre idosos e o número reduzido de idosos que fazem uso de recursos tecnológicos, somados a crescente digitalização do mundo, torna-se relevante discutir e problematizar os aspectos que envolvem a exclusão digital dos idosos.



## 4 REVISÃO DE LITERATURA

### 4.1 OS IDOSOS E O ENVELHECIMENTO

O envelhecimento populacional representa uma das aquisições advindas dos avanços biotecnológicos do século XXI. A “Síntese de Indicadores Sociais 2015”, divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) indica que a participação relativa do grupo de 60 anos ou passou de 9,7%, em 2004, para 13,7%, em 2014, sendo o grupo etário que mais cresceu na população. Devido a este fenômeno demográfico, o envelhecimento tem sido um tema de interesse em pesquisas.

O Ministério da Saúde (2006) descreve o envelhecimento como um processo natural e que em percurso saudável não acarreta em patologia, se caracterizando por uma “diminuição progressiva da reserva funcional do indivíduo” (p. 8). A partir do estatuto do idoso (Lei n. 10.741 de 1º de outubro de 2003), o Ministério da Saúde (2006) estabelece a idade igual ou superior a 60 anos como sendo a idade de início da velhice. Portanto, a velhice pode ser compreendida como etapa do desenvolvimento humano, ao passo que o envelhecimento é o processo que transversalmente percorre essas etapas (Neri, 2013). Conforme Jodelet (2009) há várias formas de viver a velhice, orientadas por fatores culturais, sociais e históricos que podem implicar em significações e definições diferentes do que é o envelhecimento.

A partir da segunda metade do século XIX o envelhecimento, associado à velhice começou a ser tratado como uma etapa da vida, caracterizada pela decadência física e ausência de papéis sociais. Inicialmente as pesquisas desenvolvidas focaram as modificações fisiológicas e perdas de sistemas vitais do organismo. Posteriormente, nos primeiros 60 anos do século XX, a Psicologia adotou a perspectiva do envelhecimento como uma etapa de declínio. Nesse contexto, o declínio das funções cognitivas e os déficits observados com o avançar dos anos, seriam impeditivos para o idoso manter autonomia diante das demandas diárias (Neri, 2013).

Na perspectiva biológica o envelhecimento é caracterizado pelas perdas decorrentes desse processo relativas ao desgaste natural do corpo. São características desse processo biológico o surgimento da menopausa, cabelos brancos, declínio do tônus muscular, surgimento de doenças crônicas, diminuição da atividade e da potência sexual, problemas de circulação e desaceleração do metabolismo (Papaléo Netto, 2002).

Nova perspectiva aos estudos referentes ao envelhecimento é apresentada a partir da teoria do ciclo de vida de Erikson, posteriormente discutida por Neri (2008). Essa teoria compreende o processo de desenvolvimento com base na vida humana em toda a sua extensão, da infância até a velhice e considera as influências socioculturais na manifestação e resolução das crises durante o ciclo de vida e ao longo do processo de envelhecimento (Erikson & Erikson, 1998).

As condições de vida, experiências individuais; o contexto social, histórico e cultural, podem modificar o curso do desenvolvimento. Em virtude disso, as características socioculturais e psicossociais são relevantes para o modelo de envelhecimento bem sucedido de Baltes e Baltes (1990). Com base nas contribuições da Teoria do Desenvolvimento ao longo da vida (*lifespan*), o ciclo vital é concebido como uma contínua progressão do desenvolvimento, desde o nascimento até a morte, envolvendo perdas e ganhos decorrentes do envelhecimento e influenciadas pelo contexto social e cultural. Assim é possível compreender o envelhecimento bem sucedido, a partir do equilíbrio entre perdas e ganhos, com a manutenção da atividade funcional da pessoa que envelhece (Baltes & Baltes, 1990; Neri, 2006; Neri, 2013).

Perspectiva complementar é destacada a partir da Segunda Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento realizada em 2002, em que foi apresentado um documento da Organização Mundial da Saúde (OMS) instituindo três pilares para a política de envelhecimento ativo: participação, saúde e segurança. Para o modelo adotado pela OMS, os determinantes do envelhecimento ativo são sociais, econômicos, comportamentais, pessoais, ambiente físicos, serviços sociais e de saúde. Igualmente, fazem parte a cultura e o gênero, determinantes transversais do processo de envelhecimento para essa perspectiva. Com cunho político, reconhece os direitos humanos e consolida os princípios estabelecidos pelas Organizações das Nações Unidas, tais como autorrealização, independência, dignidade, participação e assistência. O idoso é considerado agente ativo em seu processo de envelhecimento, tendo como atribuição desejável a participação social e a autonomia, para a consolidação de seu bem estar (WHO, 2005).

Considerando ainda a relação entre envelhecimento e atividade, gerontólogos sob a base epistemológica do construcionismo, passaram a destacar a necessidade da desconstrução das imagens negativas do envelhecimento. Conforme essa perspectiva é primordial elaborar um imaginário positivo, com o objetivo de evocar imagens relativas à vitalidade e atividade, reconstruindo a representação do curso do envelhecimento de forma positiva. Essa proposta, definida como

envelhecimento positivo, enfatiza que concepções e estereótipos que englobam o envelhecimento e a velhice são construções sociais sujeitas à modificação (Gergen & Gergen, 2000). No entanto, a propagação da terceira idade como “melhor idade”, com a supervalorização dos ganhos decorrentes do envelhecimento, pode responsabilizar os idosos pela perda de habilidades e controles físicos e emocionais que o processo de envelhecimento desencadeia (Debert, 1997).

O processo de envelhecimento é alicerçado por inúmeras variáveis que determinam a qualidade deste envelhecer. Dentre as variáveis que interferem no processo de envelhecimento estão as representações sociais que se elabora acerca deste processo. As representações ou pensamentos sociais sobre os objetos em geral, são baseadas em teorias criadas no universo consensual, elaboradas e partilhadas pelos grupos. As representações sociais são, de acordo com Jodelet (1989) “uma forma de conhecimento socialmente elaborada e partilhada” (p. 39). E sua principal função, segundo Moscovici (1981) é tornar o não-familiar em algo familiar.

A teoria das representações sociais operacionaliza formas de conhecimento, possibilitando acessar a dinâmica e diversidade das teorias de senso comum (Moscovici, 1978). Essa teoria tem sido empregada para estudar o envelhecimento como processo, a velhice como etapa, o idoso como categoria etária, bem como as variáveis envolvidas nessas questões (Castro, Antunes, Brito, & Camargo, 2016; Magnabosco-Martins, Camargo, & Biasus, 2009; Torres, Camargo, Bousfield, & Silva 2015; Veloz, Nascimento-Schulze, & Camargo, 1999), o que confirma a relevância dessa teoria em estudos e pesquisas que envolvam temáticas referentes a esses universos.

O processo de envelhecimento e a fase da velhice são objetos equivalentes no âmbito do pensamento social. O envelhecimento é compreendido socialmente como uma fase estanque da vida, sendo associado de um lado à figura do velho e de outro lado ao termo mais positivo, vinculado à atividade: idoso. Acerca da representação social da velhice é possível indicar que há uma distinção entre o velho e o idoso, em que o velho é considerado aquele que se sente velho e o idoso é o que tem idade avançada, mas que não sente os sinais da velhice (Castro, Antunes, Brito, & Camargo, 2016, Magnabosco-Martins, Camargo, & Biasus, 2009; Veloz, Nascimento-Schulze, & Camargo, 1999). Nesse sentido, conforme Katzenstein, Schwartz e Almeida (2012) e Nunes (2017) admite-se que práticas sociais voltadas à aproximação, aprendizado, uso e apropriação por idosos das novas tecnologias, se

afastam da representação que se tem do velho, configurando-se como potenciais estratégias para o envelhecimento bem-sucedido.

## 4.2 O MUNDO DIGITALIZADO E A INFO-EXCLUSÃO DOS IDOSOS

Ao alcance de todos e à distância de um clique é possível conhecer diversos países, diversas culturas e se relacionar com pessoas diferentes à quilômetros de distância. Tais fatos fazem parte da cibercultura, que segundo Lévy (1999), é um conjunto de técnicas, práticas, atitudes, formas de pensamentos e valores que surgem concomitantemente à rede mundial de computadores (ciberespaço). Apelidada de sociedade da informação, esta sociedade reconhece as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) como fonte principal de recolha e partilha de informação, portanto, inserir-se e poder participar dessa sociedade tornou-se quase que uma obrigatoriedade e nesse contexto, quem não tem acesso à tecnologia será considerado info-excluído (Goulart et al., 2013; Neves & Pereira, 2011, Nunes, 2017).

A exclusão ou a info-exclusão, conforme Bianchin, Alegre e Freire (2009), se dá também nos relacionamentos sociais e nas práticas do dia-a-dia, ocorrendo de maneira direta ou indireta nos acessos bancários, serviços públicos, manuseios de eletrodomésticos, celulares e muitos outros. De acordo com Nunes (2017) um dos grupos que surge diretamente como info-excluído é o grupo dos idosos, tendo em vista que foram educados num período em que não tiveram qualquer contato nem experiência com as TICs.

No cenário tecnológico atual é imperativo o acesso à informática e aos meios de comunicação eletrônicos, o que causa um impacto social considerável para os idosos, que não tiveram acesso a todos esses recursos e hoje sofrem e convivem de modo conflituoso com essas constantes e complexas mudanças. Prensky (2001) caracteriza os idosos como “imigrantes digitais”, pessoas que nasceram num mundo analógico e que na condição de imigrante poderão aprender a se comunicar, mas não sem trazer o sotaque de origem. Portanto, por mais que tais recursos despertem o desejo e a curiosidade dos idosos, muitas vezes eles são percebidos como ferramentas distantes, o que caracteriza a info-exclusão ou exclusão digital (Arens & Moraes, 2014; Campos & Shneider, 2014; Kachar, 2003).

As causas da exclusão digital, conforme Arens e Moraes (2014) estão associadas às dificuldades no uso e no manuseio das TICs ou nas impossibilidades e na falta de oportunidades de acesso. Em relação os

fatores que favorecem a exclusão digital do idoso, Chou, Lai e Liu (2013) e Petrella Pinto e Pereira (2016) ainda citam: desconhecimento das possibilidades oferecidas pelos recursos tecnológicos, menor exposição às tecnologias ao longo da vida, crença minimizada sobre suas potencialidades para o aprendizado, modificações nas habilidades físicas, cognitivas e sensoriais decorrentes do envelhecimento e falta de incentivo dos familiares para utilização das TICs. Neste sentido, Arens e Moraes (2014) apontam que a população idosa é duplamente excluída: quanto ao acesso e quanto à apropriação da tecnologia.

Diante da ascensão das TICs e após o advento da internet, aquele que não acessa à rede mundial de computadores acaba por abdicar de diferentes atividades sociais. Desse modo qualquer entrave que dificulte o acesso do idoso aos recursos tecnológicos, também afeta o seu direito de interagir e de participar dos movimentos sociais contemporâneos. Deste modo, o que inicialmente é uma exclusão digital, torna-se igualmente uma exclusão social, diante disso, de forma equivalente, a inclusão digital se constitui como uma forma de inclusão social (Campos & Shneider, 2014, Kachar, 2003).

Para Passerino e Pasqualotti, (2006) a inclusão é um processo em que uma pessoa ou grupo de pessoas, passa a participar de usos e costumes de outro grupo, compartilhando dos mesmos direitos e deveres. Desse modo, conforme Arens e Moraes (2014) a inclusão digital propicia uma maior aproximação e comunicação com os familiares, principalmente filhos e netos, gerando o reconhecimento do potencial do idoso para a aprendizagem da tecnologia e de uma nova linguagem valorizada socialmente (Arens & Moraes, 2014).

Em pesquisa desenvolvida por Foletto, Fiepke e Wilhelm (2018) foi aplicado um roteiro de entrevista com idosos participantes de dois grupos que ofertavam oficinas de informática, no Rio Grande do Sul. De forma geral, no relato dos 30 idosos, no início o uso da internet era algo temido seguido por adjetivos como “peixe fora d’água”, “dificuldade” e “falta de prática”. Entretanto, após o primeiro contato os idosos relataram que a experiência trouxe benefícios associados à emoção de se comunicar com parentes distantes, o entusiasmo com as novas possibilidades de aprendizagem e a percepção de estar incluído socialmente, inclusive no ambiente de trabalho.

Os idosos, apesar de possuírem um acúmulo de experiências, podem sofrer preconceitos em seu cotidiano e no contexto de trabalho em relação à sua eficiência num mundo tecnológico, tendo em vista que a apropriação da tecnologia é vista como um indicador de eficiência. Esse preconceito e a pressão social e profissional influenciam para que os

idosos percebam a tecnologia como algo aversivo, ou de modo oposto que entrem em um novo movimento rumo a uma maior familiarização tecnológica (Silveira et al., 2010).

Em pesquisa desenvolvida por Buse (2010), objetivando caracterizar o uso da internet por idosos, foram entrevistadas 17 famílias que convivem com idosos na Inglaterra. Dentre os resultados encontrados Buse (2010) destaca que para as famílias os jovens nascem com um conhecimento de computação embutido "instintivamente" em seus padrões de pensamento e ações, enquanto os idosos são tidos por inábeis, em decorrência do declínio da memória e de capacidades cognitivas associados ao envelhecimento.

No imaginário social ocorre a associação entre as TICs e os jovens. Conforme Cutler (2006) e Santos, Alegre e Freire (2016), tal associação não favorece o reconhecimento dos idosos como um potencial grupo de utilizadores. Roberto, Fidalgo e Buckingham (2015) afirmam que a visão redutora e estereotipada que descreve os idosos como tendo dificuldades de aprendizagem, contribui para que os próprios idosos ajam de acordo com as expectativas sociais que percebem existir na sociedade, sustentando a desvalorização social da velhice.

Anjos e Gontijo (2012) esclarecem a quantidade de conhecimento aumenta com a idade sendo que o tamanho do banco de dados dos idosos é maior do que dos jovens. No entanto, conforme Anjos e Gontijo (2012) a velocidade para se recordar das informações guardadas é mais lenta, o processo de aprendizado leva mais tempo, principalmente quando se trata de algo mais complexo. Em virtude disso, os idosos podem temer a tecnologia, tendo em vista que muitas delas não são desenvolvidas considerando os modelos mentais dos usuários (Anjos & Gontijo, 2012).

De acordo com Papalia e Olds (2000, p. 511), “as pessoas mais velhas podem e efetivamente continuam a adquirir novas informações e habilidades e são capazes de lembrar e usar aquelas que já conhecem”. O computador contribui para uma nova maneira de processar e comunicar a informação. Diante disso os idosos que se empoderam das ferramentas computacionais e adquirem novas informações e contribuem para a modificação da imagem da velhice (Santos, Santos, Lourenço, Souza, & Teixeira, 2018). Desse modo, conforme Goulart et al. (2013) a ideia de que após a velhice algumas atividades não devem mais ser ‘desfrutadas’, é algo que vem sendo superado devido às constantes transformações sociais, uma medicina moderna, crescente longevidade, além do uso de tecnologias aplicadas ao campo do trabalho, ócio e lazer.

Com a crescente longevidade surge a necessidade de repensar como envolver essas pessoas em aprendizagens contínuas em seus tempos



livres. Segundo Czaja e Lee (2007, p.27), “não ter acesso e ser capaz de usar a tecnologia cada vez mais colocará os idosos em desvantagem em termos de sua capacidade de viver e funcionar independentemente”. É nesse sentido que o idoso pode e deve apropriar-se das TICs, intensificando seu processo de aprendizagem, para além da experiência de vida ele já possui, interagindo com diferentes e novas informações, pessoas e grupos, socializando seus conhecimentos, o que favorecerá sua autoestima e autorealização (Goulart et al., 2013, Ngandu et al., 2015).

Sales, Amaral, Sene Junior Sales (2014) apontam que a facilidade de acessar informações e serviços que englobam saúde, turismo, relacionamento, e-mail, mensagens instantâneas, conta bancária, pesquisas, compras, pode ser essencial na vida das pessoas idosas, principalmente para aquelas com algum tipo de dificuldade de mobilidade, limitações físicas, motoras, cognitivas, auditivas e visuais. E para facilitar a inclusão digital deve ser priorizada a adoção de estratégias de aprendizagem que valorizem as potencialidades dos idosos e que sejam condizentes com seus interesses e necessidades, sua história de vida, suas habilidades cognitivas, emocionais e físicas, favorecendo a acessibilidade (Guedes et al., 2017; Tezza & Bonia, 2010).

Conforme Godinho (2010, p. 87) “a acessibilidade consiste na facilidade de acesso e de uso de ambientes, produtos e serviços por qualquer pessoa e em diferentes contextos”. Assim sendo, a inclusão digital do idoso envolve o desenvolvimento de interfaces que minimizem os obstáculos para o usuário idoso. Portanto, as equipes de desenvolvimento web, de software ou hardware devem considerar as especificidades deste público, tendo em vista que facilitar o acesso para o idoso não implica em dificultar para os mais jovens (Freitas & Junior, 2015; Tavares & Souza, 2012).

Sales, Guarezi e Fialho (2010) indicam que para facilitar o acesso e a inclusão de todas as pessoas, inclusive do idoso deve-se levar em consideração quatro aspectos: a) acesso físico: dispositivos computacionais e conexão à internet; b) interface humano-computador: ambientes/ferramentas computacionais, modelos/metáforas de interação; c) disponibilidade de informações: garantia de acesso ao saber de interesse público; e) familiarização dos usuários com os serviços da internet.

A ausência de familiarização dos idosos com os serviços online pode influenciar no processo de aceitação e adoção da internet. No entanto, conforme Goldstein (2013) e Matos (2014) é importante considerar que as novas tecnologias não atendem às necessidades dessa população, o que dificulta o processo de familiarização. Nesse sentido,

muitos cursos e oficinas foram abertos ao público idoso, fazendo da informática uma realidade na vida de muitos deles (Goldstein, 2013).

Lindôso et al. (2011) entrevistaram 51 idosos, participantes das Oficinas de Inclusão Digital, e destacaram que grande parte deles apresenta dificuldades de manuseio do teclado e do mouse, já que o uso desses acessórios requer uma coordenação motora harmoniosa e no processo de envelhecimento o declínio motor pode manifestar-se. De modo semelhante Matos (2014) desenvolveu um estudo objetivando encontrar mecanismos que aproximem os idosos da tecnologia. Diante dos 17 idosos entrevistados Matos (2014) aponta que os idosos têm uma série de dificuldades, físicas, motoras, cognitivas, de percepção e de conhecimentos que estão associadas ao envelhecimento e que os tende a afastar ainda mais da utilização deste tipo de dispositivos. Apesar do declínio motor, a aceitação e a adoção da internet torna-se relevante, pois traz como benefícios aos idosos, tanto na dimensão individual quanto na social, a manutenção da memória, a superação de dificuldades cognitivas, o resgate ao sentido de pertença à sociedade contemporânea e a ressignificação da velhice. Os programadores devem estar cientes destas características peculiares que englobam o processo de envelhecimento para corresponder com soluções que ajudem os idosos a adotar novas tecnologias (Barnard et al., 2013; Eira Frias et al., 2014; Goldstein, 2013; Matos, 2014).

As interações on-line que advém da adoção da internet podem oferecer possibilidades para a criação de novas imagens da velhice. A aceitação e adoção da internet por idosos, por sua vez apresentará características individuais e coletivas que englobam o processo de envelhecimento.

### 4.3 OS IDOSOS E A INTERNET: PRÁTICAS SOCIAIS

Relatórios estatísticos recentes demonstram que os idosos são o segmento de mais rápido crescimento entre os usuários de Internet. A “Síntese de Indicadores Sociais, divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2013) indica que de 2008 para 2013, o percentual de idosos que acessam a internet passou de 5,7% para 12,6%. No entanto, já em 2017 novos dados foram trazidos pelo Centro Regional para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC), denotando o aumento do número de idosos com acesso à internet. Conforme Dados do CETIC (2017) 28% dos indivíduos com 60 anos ou mais já acessaram a internet, destes 77% fazem o uso diariamente e 96% fazem o acesso em casa.

Apesar do número crescente de idosos internautas, ainda há um número expressivo que não faz uso da internet. Dentre aqueles que não acessam a internet as principais justificativas atribuídas para a exclusão digital são a falta de habilidade, a ausência de necessidade e a falta de interesse (CETIC, 2017).

A intensa revolução tecnológica, associada ao envelhecimento populacional tem por efeito a exclusão digital dos idosos que apresentam dificuldades em se adaptar ao atual contexto tecnológico digital. As TICs podem ser utilizadas como estratégias para promoção da saúde do idoso, uma vez que o computador e o telefone celular têm proporcionado maior independência e participação na vida social e familiar (Carleto, 2013)

Com o objetivo de verificar se o uso da Internet pode contribuir para a melhoria da qualidade de vida do idoso Neves e Pereira (2011) realizaram uma pesquisa ação. Os autores desenvolveram e aplicaram um curso de informática a um grupo de 14 idosos e avaliaram via questionário antes e após o curso a relação entre o uso da internet e qualidade de vida percebida. Os resultados obtidos por Neves e Pereira (2011) indicam que a utilização do computador e da Internet entre idosos contribuem para a diminuição da solidão, o aumento do acesso à informação, o aumento da qualidade de vida e colaboram para a ocupação do tempo livre. Portanto, o uso regular da internet pode contribuir para o envelhecimento ativo e bem sucedido, ampliando os ganhos sociais do idoso.

Para conhecer o uso de internet e identificar os fatores de saúde associados a mudanças no uso de internet ao longo de quatro anos, Krug, Xavier e d'Orsi (2018) realizaram um estudo longitudinal, entrevistando 1.197 idosos residentes na área urbana de Florianópolis. Dentre os resultados encontrados os autores destacam que os idosos que mantiveram ou ampliaram o uso da internet no período de quatro anos eram do sexo masculino, tinham maior renda salarial mensal familiar e maior escolaridade e não tinham cuidador. Sobre o uso da rede, conforme Krug, Xavier e d'Orsi (2018) os idosos internautas relataram acessar a internet diariamente ou quase todos os dias da semana, em sua casa, em notebooks, e com o objetivo de trocar mensagens, buscar informações para aprender ou identificar algo, localizar informações sobre bens e serviços e usar sites de notícias, de redes sociais e de informações sobre saúde.

A internet constitui-se como uma forma efetiva de incluir o indivíduo e atualizá-lo, possibilitando o acesso fácil e rápido a informações sobre saúde e lazer. A fim de verificar a relação entre atividades de lazer e o uso da Internet entre idosos finlandeses Näsi, Räsänen e Sarpila (2012) aplicaram um questionário à 542 idosos. Dentre

os resultados encontrados os autores destacam que o uso frequente da Internet parece refletir sobre a frequência das atividades de lazer. Os idosos que têm diferentes atividades de lazer e estilo de vida ativo são mais propensos ao uso frequente da Internet. Portanto, ao proporcionar aos idosos ferramentas e meios para utilizar a internet são ampliadas as condições de saúde, mediante novas possibilidades de acesso à lazer e informações referentes à saúde (Näsi, Räsänen, & Sarpila, 2012; Pires, 2013).

De modo similar Leist (2013) após revisão da literatura identificou que o idoso parece estar interessado em obter informações online principalmente referente à saúde. Nesse sentido, de modo oposto às considerações de Näsi, Räsänen e Sarpila (2012), Leist (2013) considera que existe um risco potencial, tendo em vista que a informação compartilhada pode estar incorreta, ou mesmo pode ser prejudicial, gerando automedicação. Desse modo, faz-se necessário uma maior elucidação acerca do grau de confiabilidade em relação às informações obtidas, favorecendo o uso consciente e o melhor aproveitamento da internet. Tal aproveitamento é relevante, pois o uso regular da internet pode propiciar a interação do indivíduo com o meio social por meio de amizades e do acesso à informação, minimizando fatores como solidão, isolamento social e depressão, tão recorrentes após a aposentadoria (Leist, 2013; Sales, Guarezi, & Fialho, 2010).

A aposentadoria pode favorecer o isolamento e a solidão, corroborando com os sentimentos de perda, insegurança e tristeza, juntamente com os habituais problemas de saúde que ocorrem durante o processo de envelhecimento. Além disso, a aposentadoria pode levar à redução das atividades cotidianas dos idosos, o que, concomitantemente, traz problemas de concentração, reação e coordenação. Diante dessa realidade, o idoso pode ter reduzida a sua autoestima, recorrendo ao isolamento social. Nesse contexto, a comunicação torna-se relevante para manutenção e aumento do círculo social e, portanto, para a promoção da autoestima. Tais fatores justificam a importância da criação de alternativas de interação como a internet, que estimulem, integrem e ampliem a participação social do idoso, principalmente aqueles que apresentam limitações para a execução das atividades diárias (Sales, Guarezi, & Fialho, 2010).

Sobre a relação entre independência funcional e as TICs Warburton, Cowan e Bathgate (2013) indicam que principalmente os idosos com limitações físicas utilizam as TIC para manter contato com a família e amigos, além de obter informações sobre os seus regimes de tratamento. No entanto, conforme Carleto (2013) os idosos relatam a

necessidade de habilidades cognitivas e sensoriais para utilização das TICs nas comunicações com seus familiares. Desta forma, os idosos utilizam as TICs nas relações com seus familiares, necessitam de apoio e adaptações para melhor utilizar as ferramentas de comunicação e facilitar seu processo de autonomia diante da interação social. Para desencadear o processo de interação social a percepção em relação ao potencial de uso da internet deve compensar a percepção acerca das limitações funcionais do indivíduo, permitindo ao idoso desfrutar de uma vida independente a partir da inclusão digital (Carleto, 2013; Pasqualotti, Barone, & Doll, 2012).

Para estudar a relação entre inclusão digital, na forma de troca de mensagens pela Internet, e capacidade funcional de idosos Medeiros et al. (2012), utilizaram dados do EpiFloripa Idoso, estudo de base populacional sobre as condições de saúde de 1656 idosos do município de Florianópolis. Dentre os dados encontrados os autores destacam uma associação significativa entre envio e recebimento de mensagens pela Internet e menor prevalência de dependência funcional moderada/grave. Os idosos com uma maior independência funcional podem ter maior acesso e interesse por trocar mensagens pela Internet ou a troca de mensagens pela Internet pode apresentar um fator protetor sobre a independência funcional (Medeiros et al., 2012).

Para testar a hipótese de que um processo de alfabetização digital melhora as capacidades cognitivas de idosos, constituindo-se como um fator protetor sobre a independência funcional Scoralick-Lempke, Barbosa e Mota (2012) realizaram uma pesquisa com 22 idosos que participaram de uma Oficina de Inclusão Digital. As capacidades cognitivas de idosos foram avaliadas pré e pós-atividades e verificou-se que o processo de alfabetização em informática pode ter servido para o como um mecanismo de prevenção de déficit cognitivo em idosos saudáveis, colaborando para a promoção da qualidade de vida. (Scoralick-Lempke, Barbosa, & Mota, 2012).

A fim de investigar como as novas tecnologias da comunicação e informação interferem na qualidade de vida dos idosos foi realizada por Grassi de Sá e Almeida (2012) entrevistas com 30 idosos que frequentavam aulas de informática. Os autores destacam que as buscas pela melhoria da qualidade de vida encontram-se vinculadas às expectativas que os idosos têm em relação a sua inclusão digital. Conforme resultados obtidos por Grassi de Sá e Almeida (2012) a maior motivação dos idosos para utilizar o computador e acessar a internet envolve a vontade de estarem atualizados nesse mundo globalizado; a segunda maior motivação consiste em melhorar a sua comunicação, seja

através do celular ou do computador e na sequência: ocupar o tempo livre; facilitar as tarefas diárias; buscar sua autonomia; e conforme já destacado por Sales, Guarezi, e Fialho (2010), melhorar a autoestima e buscar novos desafios.

Os idosos buscam a melhoria da autoestima principalmente por meio dos sites de relacionamento. Os sites de relacionamento propiciam a criação de comunidades online que são caracterizadas por um conjunto de indivíduos que se reúnem virtualmente por meio do computador interligado à web. Com o auxílio de ferramentas virtuais de comunicação, os indivíduos nas comunidades virtuais (*online*) mantém contato social ou profissional para tratar de assuntos de interesse para aquele coletivo, socializando informações e ampliando o capital social de seus membros (Eira Frias et al., 2011).

O capital social, conforme Bourdieu (1983) é a “soma de recursos” que está disponibilizada pela rede, relacionada às conexões que os atores possuem, apresentando certo valor ou benefício para os indivíduos que participam nesta rede. Os idosos utilizam as redes sociais principalmente para transferir ligações off-line para o relacionamento virtual e, em seguida, manter e expandir o seu capital social neste cenário virtual. O capital social das pessoas idosas no *MySpace* é menor em tamanho, mas mais heterogêneo em relação à distribuição etária de amigos (Pfeil, Arjan, & Zaphiris, 2009). Nesse sentido, parece que as redes sociais são utilizadas principalmente para manter e nutrir o capital social que decorre das relações mantidas fora do espaço virtual.

Para verificar se as TICs oferecem potencial para o desenvolvimento do capital social para pessoas idosas nas comunidades rurais na Austrália, Warburton, Cowan e Bathgate (2013) realizaram uma pesquisa por meio de uma revisão sistemática da literatura. Os autores apontam que o acesso ao conhecimento especializado oportunizado pela internet é tido como benéfico para a promoção da saúde do idoso, gerando o que os autores consideram como alfabetização em saúde. Além disso, os autores salientam que as interações sociais na Internet, reforçam a coesão em comunidades virtuais, que por sua vez podem auxiliar na superação de problemas sociais (Warburton, Cowan, & Bathgate, 2013).

Vários estudos tentaram explorar os benefícios da participação em comunidades online para idosos. Estes estudos demonstraram o potencial das comunidades para fornecer informações instrumental (Salas, Amaral, Junior, & Sales, 2014; Xie, 2008), o apoio emocional (Pfeil & Zaphiris de 2010), companheirismo (Gontijo, Mambrini, Luz, & Loyola Filho, 2016; Pfeil & Zaphiris de 2010), e um sentimento de pertença (Burmeister, 2012; Rebelo, 2015). De forma equivalente, para explorar

os benefícios da participação em comunidades online para idosos Ninrod (2013) realizou uma pesquisa online (questionário e entrevista) com uma amostra de conveniência de 218 membros de comunidades online, com idade a partir de 55 anos, dentre os quais 56% eram mulheres. As comunidades online por sua vez, pertenciam aos Estados Unidos, Inglaterra, Austrália e Canadá. Os resultados obtidos por Ninrod (2013) sugerem que participar de comunidades on-line pode ajudar os membros idosos a modificarem a percepção que possuem acerca da velhice e os desafios emocionais a ela associados. Nesse contexto, as informações prestadas pelos seus pares na internet podem ajudá-los a gerenciar melhor seus problemas, funcionando como uma estratégia de enfrentamento voltada para gestão de emoções negativas.

Especificamente o idoso que vive em comunidade rural se beneficia com o uso das comunidades online, ao alargar seu senso de pertença para além do contexto geográfico, comunicando-se com os outros idosos. Os indivíduos ampliam seus ambientes interpessoais por meio de contatos com pessoas de diferentes origens, trocando informação com outros idosos, mas também se relacionando com diferentes gerações, particularmente com os membros mais jovens da família. (Warburton, Cowan, & Bathgate, 2013)

Carleto (2013) desenvolveu um estudo para analisar a influência das TICs nas relações intergeracionais de idosos. Para o alcance de seu objetivo aplicou um questionário e uma escala com 160 indivíduos, especificamente 80 idosos participantes de programas de inclusão digital, 40 idosos não participantes de programas de inclusão digital e 40 familiares. Quanto à utilização dos recursos eletrônicos, os resultados apontam que 100% dos idosos utilizam o telefone celular, enquanto 34% utilizam o computador em suas relações, para a comunicação com familiares e visando a manutenção das relações de afeto e de amizade. Dentre os familiares de idosos participantes 67,5% acreditam que os recursos tecnológicos podem auxiliar a suprir a presença física e proporcionar maior independência e autonomia para que o idoso se relacione com seus familiares e se ambiente com os assuntos cotidianos. Portanto, as TICs podem exercer uma influência positiva nas relações intergeracionais dos idosos, favorecendo o sentimento de autoeficácia e consequentemente a autoestima do idoso, ampliando a participação deste na sociedade tecnológica (Carleto, 2013).

Com o objetivo de analisar como ocorre o acesso dos idosos às tecnologias na sociedade tecnológica Pires (2013) entrevistou 34 idosos, alunos de cursos relativos à tecnologia. Em relação ao envolvimento com a Pires (2013) destaca que os idosos sentem a necessidade do convívio

com os jovens, bem como solicitam a eles (geralmente aos netos e não aos filhos) o auxílio de que necessitam para o acesso às tecnologias. No entanto, o autor enfatiza que o idoso evita pedir auxílio para os mais jovens, pois os julgam “muito ocupados”. Nesse sentido, conforme já destacado por Sales, Guarezi e Fialho (2010), apesar da relevância do contato intergeracional, no que concerne à informática, o recurso de aprendizagens por pares torna-se mais eficiente e confortável para os idosos.

A possibilidade de esclarecer dúvidas, de consultar um manual, o acesso à internet com o auxílio dos monitores e a interação com os pares se ajudando mutuamente surgem como principais aspectos facilitadores para o acesso da internet entre os idosos (Eira Frias et al., 2014). Com o objetivo de identificar as facilidades e dificuldades encontradas por idosos em situação de rua ou vulnerabilidade social, no uso do computador ou internet Eira Frias et al. (2014) fizeram um estudo de caso com cinco idosos. Os resultados destacados pelos autores evidenciaram como dificuldades para o acesso à internet questões físicas ou cognitivas, a falta de instrutor e de conhecimento para interagir com a máquina. As facilidades apontadas pelos idosos estavam relacionadas às aptidões desenvolvidas ao longo da vida e o contato anterior com equipamentos eletrônicos, principalmente em contexto laboral.

Os idosos que não desenvolveram atividades produtivas, independentemente da escolaridade, tendem a ser mais afastados da busca pela atualização do conhecimento, afirmam sentirem-se mais improdutivos e “velhos” para aprender. (Pires, 2013). De modo oposto, em investigação realizada por Vošner, Bobek, Kokol e Krečič (2016) o nível de escolaridade dos idosos participantes parece estar associado com a frequência de uso do computador; o que significa que os idosos com maior escolaridade fizeram uso de computadores com mais frequência, sendo que os autores destacam que o uso de computador encontra-se relacionado ao uso da internet. De modo similar, Choi e Di Nitto (2013), apontam em seus estudos acerca da tecnologia nos Estados Unidos, que idosos com curso superior, e que já tiveram experiências anteriores com tecnologia, tendem a se adaptar com mais facilidade ao uso da internet, perceber maior facilidade na aprendizagem e por isso fazer o uso com maior frequência.

A percepção de facilidade em relação ao uso da internet pode prever maior intenção de utilizá-la e de fazer parte de redes sociais online. Para compreender quais os fatores que estimulam ou desestimulam os idosos de usar redes sociais online Braun (2013) aplicou um questionário com 124 idosos dos Estados Unidos. Dentre os resultados apresentados



Braun (2013) considera que os idosos que perceberam que a *internet* e o uso das redes sociais eram úteis e confiáveis apresentaram maior intenção de utilizar a rede. Sendo que os idosos que usam a internet de forma mais regular também são mais propensos a considerar o uso das redes sociais. Nesse sentido, o comportamento passado surge como um preditor do comportamento futuro. Portanto, auxiliar o idoso com a familiarização da internet pode favorecer a remoção de futuras barreiras associadas ao uso (Braun, 2013).

As dificuldades encontradas pelos idosos para a utilização da internet podem estar associadas às ações específicas para as quais os idosos utilizam o computador. Os idosos entrevistados por Grassi de Sá e Almeida (2012) apontaram utilizar o computador para o lazer (36%); para a informação (30%); para comunicação (26%) e para o trabalho (8%) e as dificuldades, apontadas pelos idosos, no uso do computador foram: acesso à *internet* (26%); usar o *e-mail* (18%); a comunicação e o uso do *cd/dvd* (14%); manusear o *mouse* (9%); digitar (8%); baixar fotos (6%) e imprimir (5%). Desta forma, as dificuldades encontradas parecem estar interligadas às ações pelas quais os idosos utilizam o computador, o que denota a relevância da inclusão dos idosos no mundo digital objetivando minimizar tais dificuldades (Grassi de Sá & Almeida, 2012).

As dificuldades para ingresso no mundo digital, também podem estar associadas à falta de acessibilidade. Schwamabach e Silva (2011) realizaram uma pesquisa exploratória com 20 idosos que participam de um curso de Inclusão Digital, a fim de analisar a interação dos alunos com o computador e a *internet*. Dentre os aspectos que dificultam o acesso à internet os idosos destacaram a baixa visão, tendo em vista que o tamanho da fonte encontrada nos sites não possibilita a esses indivíduos uma forma de leitura agradável e satisfatória. Nesse sentido, ao propor a inclusão digital faz-se necessário adaptar o produto ao idoso, facilitando seu acesso à bens e serviços, a fim de que os idosos encontrem a utilidade da internet em seu cotidiano (Barnard et al., 2013; Schwamabach e Silva, 2011).

No que diz respeito à utilidade do uso dos computadores e do acesso à internet, os idosos destacam: a necessidade cada vez mais urgente de se manter atualizado, usando o computador para fazer pesquisa e obter notícias disponibilizadas na rede; a comunicação com amigos e familiares; a diversão e o lazer; a realização de compras e atividades bancárias; a cotação de preços e a participação em atividades educacionais (Eira Frias et al., 2011). Visando caracterizar o uso de ferramentas computacionais por um grupo de idosos Eira Frias et al. (2011) aplicaram um questionário com 55 idosos. A maioria dos idosos participantes realizou cursos de informática, usa o computador há menos

de dois anos, bem como utiliza correio eletrônico, comunicadores instantâneos, sites de relacionamento e buscadores da internet, reafirmando as finalidades do uso dos computadores na atualização e comunicação (Eira Frias et al., 2011; Grassi de Sá & Almeida, 2012).

Corroborando com os dados que apontam as finalidades do uso dos computadores na atualização e comunicação Sales, Amaral, Sene Junior, & Sales (2014) entrevistaram 51 idosos, concluintes de uma oficina de informática. Esses idosos destacaram dois fatores que os levam a preferir o e-mail ao telefone: 1) é mais divertido; 2) o serviço de internet é mais barato que a tarifa telefônica. Dentre os idosos entrevistados, 16,5 (50%) trocam *e-mails* principalmente com familiares; 8,58 (26%) trocam *e-mails* com amigos e 7,92 (24%) com colegas das oficinas. Quanto ao uso de rede social virtual, 15, dos 51 idosos já tinham perfil em rede social e somente três deles não conheciam esse tipo de ambiente. Desses 15 idosos, 10 abriram a conta na rede por influência dos netos; outros quatro por influência de filhos e somente um por influência de outros familiares. Desse modo, levando em consideração à relação custo/benefício, bem como o estímulo de familiares em direção à comunicação online, os idosos tendem a utilizar serviços online, como *e-mails* e redes sociais, visando a comunicação familiar e a obtenção de informações (Sales, Amaral, Sene Junior, & Sales, 2014).

De um modo geral, os idosos tendem a utilizar a internet para obter informações e se comunicar, no entanto entre os idosos há variáveis que apontam um modo diferente de lidar com esta ferramenta. Para investigar os fatores que permeiam o uso da internet por idosos na Eslovênia, Vošner, Bobek, Kokol e Krečič (2016) aplicaram um questionário com 54 idosos internautas. Nesse estudo, os autores ressaltam as diferenças estatisticamente significativas na frequência de uso do computador e da Internet entre homens e mulheres, em que homens usam computadores e Internet mais frequentemente do que as mulheres o fazem. Os autores apontaram diferentes objetivos que motivam os idosos a buscarem informações pela internet, destacaram-se entre as idosas os seguintes temas: culinária e saúde/ doença; já entre os idosos, destacaram-se comunicação e informação. De forma equivalente dados do IBGE (2013) apontam que os homens com mais de 60 anos se destacam, com um percentual de pessoas com acesso maior que a média: 14,6%, enquanto entre as mulheres dessa faixa etária, o percentual é de 11,1%, abaixo da média global. Possivelmente tais dados ainda refletem o pouco tempo disponível à mulher, pois conforme levantamento de dados de Tribess, Virtuoso Júnior e Petroski (2012), no caso das mulheres, o maior dispêndio total em minutos por semana ocorre em

atividades domésticas. Entretanto, é igualmente possível que o significado atribuído à internet interfira em seu modo e frequência de uso, afetando portanto o processo de aceitação e adoção da mesma.

Se o significado atribuído à internet interfere em seu uso e se a utilidade e facilidade percebidas afetam aceitação e adoção da internet entre idosos (Barnard et al., 2013; Barroso, 2014; Sales, Amaral, Sene Junior Sales, 2014; Schwamabach e Silva, 2011), as representações que são elaboradas e compartilhadas em relação a este objeto podem afetar as práticas sociais e concomitantemente serem afetadas por tais práticas (Rouquette, 1998). Desse modo, para compreender o processo de aceitação e adoção da internet entre idosos torna-se relevante o estudo das representações sociais.

#### 4.4 REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DA INTERNET

A internet entrou na vida cotidiana no mundo ocidental com uma velocidade extraordinária e exponencial, em conjunto com discursos, palavras e ideias que concorrem para moldar uma visão comum do dispositivo. Esta não se constitui como uma "nova realidade", tendo em vista que a internet tem estado presente durante os últimos trinta anos ou mais, tendo sua difusão em massa principalmente a partir nos últimos dez anos. Além disso, como as tecnologias de comunicação anteriores, nas sociedades ocidentais a internet entrou na vida cotidiana um pouco sorrateiramente, fazendo com que a sociedade não só tomasse conhecimento de sua presença poderosa, como se acostumassem a ela. Por estas razões, são levantadas dúvidas quanto ao fato de que seja possível falar das representações sociais de TIC e em particular da *internet*. No entanto, em razão da carga simbólica e de sua posição na condição de ferramenta para formar e diferenciar grupos, a internet pode ser considerada um bom objeto para o estudo sob o escopo da Teoria das Representações Sociais (TRS) (Contarello & Sarrica, 2007).

A TRS enfatiza o papel dos pensamentos e imagens compartilhadas no esforço para dar sentido a algo novo, ou pelo menos muito debatido dentro de uma comunidade, bem como oferecendo instrumentos e métodos para estudar estes temas. Assim, torna-se relevante para o estudo da apropriação e compreensão da internet a TRS, tendo em vista que esta teoria centra a sua atenção no desenvolvimento do conhecimento cotidiano, a fim de lidar com as novidades de natureza teórica, ideológica e tecnológica (Contarello & Sarrica, 2007).

No imaginário social, conforme Cutler (2006) ocorre a associação entre tecnologias e os jovens, tendo em vista que os jovens nasceram

nesse contexto ideológico e tecnológico. Com o objetivo de identificar representações sociais que alunos concluintes do Ensino Médio regular apresentam sobre TICs e multimídias interativas Abdalla e Rocha (2010) aplicaram um questionário à 80 alunos, realizando um teste de evocações com 12 destes. Sobre as representações da internet para os alunos, os autores apontam que no núcleo central se destaca o termo *ORKUT* (32), seguido de pesquisas (22), informações (14) e comunicação (14). Em torno dos mesmos “orbitam”: *MSN* (36), entretenimento (27), amizades (19), sites (13), conhecimentos (9), notícias (8), trabalho (6) e tecnologia (5). E, mais afastado, aparece bate-papo (8). Os autores apontam que o *ORKUT*, além de aparecer como um possível núcleo central para o termo internet, também, parece exercer um caráter multifuncional nas relações interpessoais, gerando uma rede de contatos e fortalecendo a autoestima do jovem. Portanto, as representações sociais da *internet* para os jovens desta pesquisa apresentam como fator sobressaliente as funções e/ou dimensões comunicacionais e informacionais. As TICs e as mídias interativas estão, intensamente, presentes no cotidiano dos alunos pesquisados e por isso parecem regular e/ou estruturar, de alguma forma, suas práticas sociais, contribuindo para a difusão de saberes e para a (re) estruturação das representações sociais (Abdalla & Rocha, 2010)

As representações sociais acerca da tecnologia englobam as experiências obtidas, de acordo com as necessidades identificadas pelo indivíduo. Em razão disso e visando caracterizar o conhecimento científico de alunos do ensino médio e suas representações sociais sobre ciência e tecnologia Schulze, Camargo e Wachelke (2006) aplicaram um questionário com 411 estudantes. Conforme os resultados encontrados os autores destacam que a tecnologia é vista como algo decorrente do avanço das ciências, facilitando a vida no cotidiano. A representação social da tecnologia neste estudo apresenta elementos como desenvolvimento, pesquisa, conhecimento, apontando uma ligação possível entre representações de ciência e tecnologia, uma vez que as duas prestam-se à resolução de problemas práticos.

O contexto prático na utilização das ferramentas tecnológicas pode influenciar nas representações da tecnologia. Para analisar as representações sociais de tecnologia entre professores em seu cotidiano, Silva (2015) entrevistou e utilizou a técnica de evocações com 457 docentes. Diante dos resultados, o autor aponta que conhecimento, inovação e aprendizagem, estão no cerne das representações sociais de tecnologia na sala de aula dos referidos professores. Entretanto, Silva (2015) indica por meio das análises, que a faixa etária apresenta considerável diferença entre os grupos, tendo em vista que, os professores

mais jovens atrelam a tecnologia na sala de aula à realidade, celular, livro, calculadora, ou seja, demonstram uma visão de ferramenta, mas também de real, atual, do que está sendo vivenciado no cotidiano. Já os professores mais velhos apresentam tecnologia como um conceito em construção, pois as palavras mencionadas foram progresso, criatividade, informação, qualidade, praticidade, modernidade, interação, estímulo, motivação. Nesse sentido, conforme Silva (2015) as representações da tecnologia apresentam alterações de acordo com o processo de desenvolvimento do professor, tendo em vista que para os mais jovens o mundo digitalizado foi apresentado antes da inserção na sala de aula e para os mais velhos as tecnologias foram ganhando espaço em seu ambiente laboral.

A experiência com uma nova tecnologia, como a internet, é um elemento chave para posterior aceitação da mesma. Para aqueles que tiveram pouco ou nenhuma experiência anterior com as TICs, uma nova tecnologia passa a ser vista como um estranho, cuja ausência de familiaridade torna o contato inicial difícil. Os usuários tentam se acostumar com esse "estranho" e sua forma de trabalhar, tentam compreendê-lo, para posteriormente poder aceitá-lo como um amigo ou rejeitá-lo como um inimigo. Este processo é contínuo e aberto, pois a atitude em relação à tecnologia é passível de mudança (positiva ou negativa), incitando novas maneiras de lidar e de conviver com o "convidado". Portanto, a experiência com a nova tecnologia é um fator relevante para a compreensão das atitudes em relação ao objeto (Barnard et al. 2013).

Para verificar as representações sociais da *internet* Contarello e Sarrica (2007/2015) realizaram uma pesquisa com 101 universitários italianos, utilizando um teste de evocações para verificar as RS e uma escala de diferencial semântico para medir atitudes frente à internet. Os estudantes participantes apresentaram em suas representações elementos dicotômicos. A primeira dicotomia enfatiza a importância do espaço da internet: contido e protegido de um lado, sem limites e desafiador do outro. A segunda dicotomia encontrada parece ser entre tempo e espaço. O presente e o futuro da internet - evocando a dimensão de tempo - e por outro lado as oportunidades alargadas de comunicação e conhecimentos por meio do espaço. Na condição de oportunidades oferecidas pelo dispositivo os participantes citam elementos como: diversão, informação e trabalho.

Em relação às atitudes para com a internet, Contarello e Sarrica (2007/2008) destacam que, em geral, estas são moderadamente positivas, com alguma preocupação no que diz respeito a sua artificialidade. No entanto, aqueles que estão mais preocupados com a artificialidade do

dispositivo são os que se referem ao tema da aceleração fornecida por ele, incluindo elementos de dificuldade e perigo, sendo a imagem resultante carregada de preocupação e desconforto. Pelo contrário, o julgamento da internet como algo natural está ligada a uma visão referente às oportunidades de comunicação e contato, o que pode apoiar a ideia de que uma maior favorabilidade ao dispositivo irá facilitar uma completa exploração das suas potencialidades de comunicação e conhecimento (Contarello & Sarrica, 2007).

Uma maior favorabilidade às tecnologias pode facilitar a exploração e experimentação da mesma e de modo recíproco, experiências positivas com os dispositivos aumentam a favorabilidade em relação aos mesmos. Se um usuário teve experiências positivas com aprendendo coisas complexas, este pode achar que é mais fácil de se envolver com um novo sistema, esta relação se observa principalmente entre os idosos. Barnard et al. (2013) realizaram estudo de caso que teve como objetivo explorar as atitudes e experiências de idosos que utilizam tecnologias. Neste estudo de caso participaram 13 idosos, cinco deles eram usuários experientes e competentes, dois deles já utilizaram um smartphone, três participantes eram usuários intermediários e os outros cinco participantes nunca usaram computador ou smartphone. Os autores destacam que as representações e atitudes em relação à tecnologia são derivadas de (boas ou más) experiências, principalmente no trabalho. Além disso, o ambiente social pode influenciar o modo como as pessoas se veem em relação às suas capacidades de aprendizagem. Se a autopercepção é muito negativa, as pessoas podem iniciar o processo de aprendizagem, mas rejeitarem a tecnologia como algo muito complexo. Desse modo, o ambiente social desempenha um papel importante no incentivo à aceitação e adoção da tecnologia (Barnard et al. 2013).

Disponibilidade de suporte, técnico e emocional, é crucial na fase de experimentação. Os participantes que não são muito experientes, por vezes, têm medo de "quebrar" algo ou não saber o que fazer se algo der errado, e afirmam que o apoio de pessoas próximas poderia minimizar este medo. A disponibilidade de apoio também vai influenciar a forma como as pessoas experimentam dificuldades (Barnard et al. 2013).

Ainda sobre a relevância do ambiente social Barnard et al. (2013) apontam que aqueles usuários não experientes muitas vezes necessitam e buscam apoio, geralmente da família. No entanto, a obtenção de apoio de alguém muito competente, como um perito de computador ou um neto tecnologicamente talentoso reforça a ideia de que você tem que ser um especialista ou muito inteligente para usar um computador (Barnard et al. 2013). Durante a experimentação do sistema os usuários podem atribuir

erros para si ou para o sistema. No primeiro caso, eles podem perder a confiança em si mesmos e acreditam que o sistema é muito difícil de aprender. No segundo caso, os usuários acreditam que o sistema é ineficiente e por não gostarem deste podem ter maiores dificuldades em aprender como usá-lo, estando menos dispostos a participarem de nova exploração e experimentação. As experiências com as tecnologias apresentam relação de recíproca influência com as atitudes e compreensão que se têm em relação aos dispositivos (Barnard et al. 2013).

A fim de conhecer as representações simbólicas em relação às tecnologias e analisar os sentimentos desencadeados e o significado das experiências vividas com o uso desses dispositivos Pasqualotti, Barone e Doll (2012) aplicaram questionários com 49 idosos matriculados em oficinas de informática. Os idosos participantes associam tecnologia à um meio de comunicação e à aquisição de conhecimento; para 94% a tecnologia é uma maneira de participar no mundo; para 92% é uma maneira de ficar atualizado com os outros; por outro lado, para 98% é algo para aprender, para 94% que é um desafio; para 88% é uma ferramenta a ser dominada. Pasqualotti, Barone e Doll (2012) apontam que se o idoso compreende que a internet está associada majoritariamente a aspectos positivos e relevantes em sua vida, estará mais propenso a aceitar sua utilização.

Os idosos que utilizam a internet podem vivenciar mudanças significativas e positivas no desempenho das atividades diárias. Nesse sentido, com o objetivo de investigar a percepção dos idosos em relação à internet Verona, Cunha, Pimenta e Buriti (2006) aplicaram questionário com 32 idosos. Os resultados mostraram que 40% dos idosos consideram que a Internet favorece a comunicação, 25% ressaltam o conhecimento e 10% destacam a facilidade; quanto às dificuldades, 53,1% não apresentam dificuldades, 15,6% apresentam dificuldades no uso do computador e 9,4% relataram problemas de saúde que inviabilizam o uso do computador. Os idosos que são usuários da Internet relataram que ela traz mudanças significativas, como valorização pessoal, comunicação, informação e lazer, dado igualmente destacado em pesquisa de Ferreira e Alves (2011).

Com o objetivo de analisar as representações sociais dos idosos residentes no Distrito Federal sobre a internet Ferreira e Alves (2011) realizaram entrevistas com 100 idosos. Dentre os benefícios elencados em relação ao uso da internet os idosos entrevistados destacaram: melhoria da habilidade mental, atualização e retorno da pessoa idosa ao mercado de trabalho, ampliação do capital social e melhoria de qualidade de vida.

Em relação aos sentimentos expressados sobre a internet os idosos entrevistados enfatizaram a existência de satisfação e gratidão pelo aprendizado constante, alegria diante de novas possibilidades e empatia em relação àqueles que conhecem na rede. No que concerne aos significados atribuídos à internet os idosos apontaram a ausência de isolamento, competência no desenvolvimento das atividades e promoção da inserção digital e social. O idoso apresenta no seu discurso uma necessidade de se sentir útil e produtivo, buscando, portanto, na internet dados para essa concretização. O envolvimento com a internet é relevante para que se sintam socialmente reconhecidos, sendo considerado um hábito saudável, com vistas à melhoria da sua qualidade de vida (Ferreira & Alves, 2011).

Dado similar é destacado por Targino (2014) em seu estudo de três anos de pesquisa sobre a representação social do idoso no mundo virtual. A partir de 80 e-mails recebidos pela internet, a autora destaca que os idosos entendem que a vida é efêmera, o tempo é determinante e Deus tem o poder de mudar tudo. O relacionamento da sociedade para com o idoso é considerado por este como insatisfatório e injusto, a começar pela legislação que o descarta do sistema laboral aos 70 anos. O relacionamento mais valorizado pelo idoso é com a família, pois entende que é através dela que ele ganha sua verdadeira identidade. Com os amigos, o idoso enfatiza o sentimento da amizade como mais importante que lhe deverá trazer liberdade, satisfação e alegria. A representação social da Internet, nesse contexto engloba a noção de instrumento de desabafo, de reflexão e de divulgação dos sentimentos de alegria, de tristezas e de frustração do idoso, para contato com amigos e família.

A abordagem das representações sociais tem melhorado a interação entre o conhecimento socialmente compartilhado, por um lado, e individuais, atitudes, práticas, valores, por outro (Jodelet, 1989; Moscovici, 1961/2012). Esta posição é ainda mais enfatizada na perspectiva sociodinâmica de Doise (Doise, Clémence & Lorenzi-Cioldi, 1993), que tem como objetivo destacar os princípios que regem as representações sociais e a ancoragem de tal conhecimento compartilhado em sistemas sociológicos e psicológicos pré-existentes (Doise, 1992). Nesse sentido, ao explorar a representação da internet para os idosos, bem como as atitudes envolvidas no processo de aceitação e adoção da mesma, será possível evidenciar e clarificar aspectos acerca da relação muito debatida entre a internet e socialização, inclusão digital e inclusão social, repensando as práticas que envolvem a imersão do idoso nesse contexto tecnológico.



## **5 MÉTODO**

Para se compreender a dinâmica e a complexidade do pensamento social, torna-se necessário o emprego de várias técnicas ou instrumentos (Jodelet, 2001; Moreira, Camargo, Jesuíno, & Nóbrega, 2005; Nascimento-Schulze, & Camargo, 2000; Vala, 2013). Com a intenção de abarcar diferentes aspectos do fenômeno das representações e das práticas sociais, bem como da aceitação e adoção internet para idosos, esta pesquisa foi composta por três estudos distintos e complementares, cuja metodologia será descrita a seguir em três seções diferentes.

### **5.1 ESTUDO 1**

O Estudo 1 foi realizado com os objetivos de descrever as representações sociais da internet para idosos e de comparar o processo de ancoragem das representações sociais da internet entre idosos que apresentam baixo, médio e alto nível de inclusão digital. A comparação entre categorias diferentes justifica-se pelo interesse na relação entre representações e práticas sociais. É importante considerar metodologicamente que as representações sociais são condições de práticas e, ao mesmo tempo, as práticas promovem transformações de representações (Rouquette, 1998).

#### **5.1.1 Caracterização da pesquisa**

Este estudo é de natureza qualitativa e quantitativa. Configura-se como descritivo. De acordo com Marconi e Lakatos (2003, p.187) pesquisas descritivas consistem em investigações cuja principal finalidade é o delineamento ou análise das características de fatos ou fenômenos, a avaliação de programas, o isolamento de variáveis principais ou relação de variáveis descritas. Possui igualmente delineamento comparativo por objetivar comparar o processo de ancoragem das representações sociais da internet entre idosos que acessam a internet e idosos que não acessam, portanto, “este método realiza comparações com a finalidade de verificar similitudes e explicar divergências” (Marconi & Lakatos, 2003, p.182).

#### **5.1.2 Participantes**

Participaram 40 idosos, residentes na região de Criciúma. A localidade foi escolhida devido ao maior acesso aos participantes, por ser

uma região familiar à pesquisadora. A idade inicial levou em consideração o estatuto do idoso (Lei n. 10.741 de 1º de outubro de 2003), em que o Ministério da Saúde (2006) estabelece a idade igual ou superior a 60 anos como sendo a idade de início da velhice. Os 20 participantes com nível médio e alto de experiência com a internet fizeram uso da internet pelo menos 1 vez por semana, nos últimos seis meses, a periodicidade mínima em relação ao uso da internet foi definida levando em consideração últimos dados do CETIC (2017) que demonstram que 77% dos idosos internautas fazem o uso da internet diariamente, sendo a utilização mínima 1 vez por semana. Os 20 participantes de nível baixo, apresentaram nenhum acesso à internet nos últimos 6 meses. Como critério de exclusão, foi observado o fato de que os participantes não poderiam apresentar comprometimento cognitivo, para que fosse possível a compreensão das propostas durante a entrevista.

O número de participantes foi definido de acordo com o critério de saturação dos dados de Ghiglione e Matalon (1997). No contexto da análise de conteúdo temática, este critério pressupõe que em torno da vigésima entrevista torna-se improvável o aparecimento de novos elementos temáticos.

A amostra é não probabilística e intencional. Os participantes da pesquisa foram acessados a partir de indicações de pessoas do convívio social da pesquisadora, por meio da técnica metodológica bola de neve (*snowball*). Conforme Becker (1993) a técnica de bola de neve (*snowball*) consiste na identificação de um ou mais participantes que preenchem os critérios de inclusão, estes indicam outros que são qualificados para o estudo, e assim sucessivamente, até o alcance do número de participantes determinados pelo pesquisador.

### **5.1.3 Instrumentos**

A coleta de dados foi realizada por meio de observação indireta com a utilização dos seguintes instrumentos: 1) rede associativa (Apêndice A); 2) entrevista semiestruturada para investigação das RS da internet (Apêndice B); 3) questionário contendo questões de caracterização das participantes e itens sobre o nível de informação e apropriação da internet (Apêndice B). Os instrumentos utilizados e sua relação com os objetivos da pesquisa encontram-se ilustrados na tabela 1.

Tabela 1

*Descrição dos objetos, variáveis, técnicas/instrumentos do primeiro estudo.*

<b>Objetos de estudo</b>	<b>Variáveis</b>	<b>Técnicas e Instrumentos de coleta dos dados</b>
Representações sociais da internet	Conteúdo, dinâmica das RS.	Rede associativa e entrevista semiestruturada
Comparar o processo de ancoragem das representações sociais da internet entre idosos que apresentam baixo, médio e alto nível de inclusão digital	Conteúdo, dinâmica das RS	Entrevista semiestruturada
Características sociodemográficas.	Idade, sexo, escolaridade, estado civil, renda familiar, situação de coabitação de informação e nível de apropriação da internet.	Questionário

Para iniciar a coleta de dados foi realizada a técnica da rede associativa, a partir do termo indutor internet, introduzindo gradativamente os temas da entrevista e propiciando o interesse e a motivação em relação aos objetos de estudo. A rede associativa tem por objetivo investigar aspectos latentes e avaliativos das RS e em razão de sua natureza projetiva, reduz os efeitos da deseabilidade social (De Rosa, 2005). Após aplicação da rede associativa, foi realizada a entrevista semiestruturada (Gaskell, 2002), partir de temas norteadores, quais sejam: a) o que você pensa sobre a internet; b) o que você pensa sobre os idosos que usam a internet, c) o que você pensa sobre os idosos que não usam a internet; d) o que você acha que os idosos que usam a internet pensam sobre você que não faz uso; e) o que você acha que os idosos que não usam a internet pensam sobre você que faz uso. Para obter mais detalhes sobre o modo de pensar dos participantes e acessar sua dinâmica própria foram utilizadas as técnicas de entrevista episódica, bem como as técnicas

clássicas de intervenção para entrevista não-diretiva (Ghiglione & Matalon, 1997). Flick (2004) destaca que a entrevista episódica é uma técnica que possibilita a ampliação da variedade dos dados coletados que compõem as representações sociais, tendo em vista que utiliza das experiências narradas pelos indivíduos para acessar o conhecimento cotidiano.

As técnicas clássicas para entrevista não-diretiva foram utilizadas ordenadamente da menos interventiva para a mais interventiva, na seguinte sequência: a) utilização de expressões breves para demonstrar interesse pelo que é dito, por exemplo: sim, compreendo, “ha-hã”; d) utilização de silêncios breves, de até 5 segundos que permitiram a reflexão do entrevistado b) técnica do espelho ou eco, que consistiu na repetição da palavra ou frases curtas que o entrevistado utilizou, estimulando o entrevistado a aprofundar sua ideia; c) formulação de informações complementares, de forma neutra, por exemplo: o que quer dizer com isso? Pode me explicar melhor o que você disse?; (Ghiglione & Matalon, 1997).

Por último, foi solicitado que os participantes respondam à escala de avaliação do nível de inclusão digital elaborada e validada por Bolza, Vieira, Coronel e Löbler (2013) e à um questionário, que nas palavras de Ghiglione e Matalon (1997) corresponde a uma entrevista diretiva. O questionário apresentou itens visando constituir os dados de caracterização dos participantes, incluindo: idade, estado civil, escolaridade, situação profissional, renda familiar, além de questões fechadas acerca do nível de informação e apropriação da internet.

Após a construção do roteiro de entrevista, este juntamente à rede associativa e o questionário foram submetidos a seis pré-testes, sendo três para idosos usuários da internet e três para não usuários. Os pré-testes além de apresentarem a função relativa ao treinamento do entrevistador, servem para o teste dos instrumentos em que será possível detectar as falhas despercebidas na elaboração e aprimorar o mesmo (Barbetta, 2004; Bisquerra, Sarriera, & Martínez, 2004).

#### **5.1.4 Procedimentos de Coleta dos Dados**

Para atender as normas da Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS 510/16), sobre pesquisas em Ciências Humanas e Sociais, foi solicitado o parecer do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Santa Catarina. Após a aprovação foi estabelecido o contato inicial com os participantes que atenderam aos critérios de inclusão propostos pela pesquisa.

O contato inicial com as participantes foi estabelecido por meio de contato telefônico, em que a pesquisadora se identificou, apresentou a justificativa do contato e no caso dos participantes posteriormente indicados, foi salientado o nome da pessoa que o/a indicou para a pesquisadora. Por meio do contato telefônico, foram agendados dias com os participantes para a apresentação dos objetivos da pesquisa, assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE, Apêndice F) e início da coleta de dados que ocorreu em local de preferência dos entrevistados, livre de ruídos e interrupções.

Diante da aceitação e preferência dos participantes, a pesquisadora se deslocou para o ambiente previamente combinado, majoritariamente a casa dos participantes. Foram explicitados os objetivos da pesquisa para cada participante, assegurando o sigilo das informações. Nesse momento, foi enfatizado que as informações adquiridas no momento da coleta de dados seriam utilizadas apenas para fins de pesquisa. Foi solicitada a participação voluntária mediante assinatura do TCLE e autorização para futuro contato, visando a participação no Estudo 3. Após assinatura do TCLE foi realizada individualmente a técnica da rede associativa, entrevistas e aplicado o questionário. Esta ordem de aplicação dos instrumentos teve por objetivo diminuir o efeito da estrutura do questionário na fala do participante.

### **5.1.5 Análise de Dados**

Os dados obtidos por meio do questionário passaram por análise estatística descritiva (distribuição das frequências absoluta e relativa, medidas de dispersão e tendência central) por meio do Pacote Estatístico SPSS (*Statistical Package Social Sciences*), versão 17.0. Os dados relativos às palavras evocadas na rede associativa foram digitados e, posteriormente, analisados por meio do programa informático EVOC 2000 (Scano, Junique, & Verges, 2002), considerando a frequência e a ordem de importância das palavras. Foi calculado também o índice de polaridade das palavras, a partir da avaliação feita pelos participantes, que pode ser considerada uma medida de avaliação implícita no campo representacional (De Rosa, 2005).

As evocações das pessoas idosas foram pelas mesmas avaliadas como positivas, negativas ou neutras, o que gerou um índice de polaridade que variou entre -1 e +1 (De Rosa, 2005). Por seu caráter avaliativo, tal índice denota aspectos da dimensão atitudinal da RS. Uma polaridade positiva ou negativa elevada corresponde à falta de neutralidade (De Rosa, 2005).

Posteriormente, as palavras evocadas pelos participantes na rede associativa foram agrupadas em categorias, permitindo identificar as principais palavras relacionadas com cada grupo de idosos. Foram agrupadas as palavras que apresentavam arestas de ligações feitas pelos participantes, sendo contabilizado o número de ligações entre estas.

As entrevistas semiestruturadas foram organizadas em um *corpus*, que foi submetido a uma Classificação Hierárquica Descendente (CHD) simples e Análise de Contrastes, realizadas por meio do software IRaMuTeQ. De acordo com Camargo e Justo (2013), a CHD visa obter classes de Segmentos de Texto (ST) que, ao mesmo tempo, apresentam vocabulário semelhante entre si e vocabulário diferente dos ST das outras classes, enquanto a análise de contraste consiste numa classificação das palavras do corpus em função de sua associação com variáveis descritivas escolhidas pelo pesquisador (Camargo & Justo, 2013). No caso deste estudo, foi utilizada a variável utilização ou não da *internet*. Posteriormente, o mesmo corpus foi submetido à uma análise de conteúdo, com auxílio do software Atlas.ti, versão 6.2 com o objetivo de descrever e identificar os processos de ancoragem e objetificação destas representações. Conforme Bardin (2009), primeiramente foi realizada a etapa relativa à organização, por meio de leitura flutuante, hipóteses, objetivos e elaboração de indicadores que fundamentaram a interpretação. Posteriormente, os dados foram codificados a partir das unidades de registro. Na última etapa foi realizada a categorização, em que os elementos foram classificados de acordo com suas semelhanças e por diferenciação, e por fim foi feito um reagrupamento tendo em vista as características comuns (Bardin, 2009).

### 5.1.6 Aspectos Éticos

Em conformidade às normas da Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS 510/16), sobre pesquisas em Ciências Humanas e Sociais, a pesquisa foi submetida ao conselho de Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH) da Universidade Federal de Santa Catarina, obtendo parecer favorável (1.688.433). Os participantes não foram identificados em nenhum momento do estudo. Primeiramente, a pesquisadora entrou em contato por telefone com os indivíduos para fazer o convite da pesquisa de forma oral. Os participantes foram informados sobre a pesquisa e sobre seus procedimentos, considerando a participação facultativa. Durante o procedimento de coleta de dados os participantes foram informados da possibilidade de desistência da participação ao longo do processo de pesquisa, sem implicação de ônus ou bônus. Antes

de encerrar a coleta de dados foi realizada uma pergunta de dessensibilização em que o participante foi convidado a falar sobre como foi a experiência da entrevista e do preenchimento do questionário. A pesquisadora, ao final da aplicação, esclareceu as dúvidas remanescentes com relação aos objetivos da pesquisa, assegurando futura devolutiva acerca dos resultados obtidos.

## 5.2 ESTUDO 2

O Estudo 2 teve por objetivo caracterizar as práticas sociais e as atitudes relacionadas à internet dos idosos. Os instrumentos desse estudo foram aprimorados a partir dos dados coletados no estudo 1, a partir da escala validada por Bolza, Vieira, Coronel e Löbler (2013). O Estudo 2 também serviu de subsídio para ajustes semânticos no instrumento utilizado no estudo 3.

### 5.2.1 Caracterização da Pesquisa

O segundo estudo foi de natureza quantitativa, do tipo descritivo e correlacional, tendo em vista que pretendeu descrever atitudes e práticas sociais relativas à internet, correlacionando-as. Estudos desta natureza possibilitam estabelecer e quantificar relações entre uma série de variáveis simultaneamente (Marconi & Lakatos, 2003).

### 5.2.2 Participantes

A amostra constituiu-se como não probabilística e intencional, composta por 120 idosos. Os participantes apresentaram média de idade de 65,65 (DP= 1,64) e residiam na região de Criciúma. A localidade foi escolhida devido ao maior acesso às participantes, por ser uma região familiar à pesquisadora e a idade foi selecionada em razão da determinação etária para ser considerado idoso no Brasil. Do total de 120 idosos, 60 apresentaram baixo nível de inclusão digital, os outros 60 apresentaram médio e alto nível de inclusão digital e todos foram matriculados em oficinas de informática voltada para idosos.

O número de participantes foi definido em razão da proporção de oficinas de informática ofertadas para grupos de idosos em Criciúma que responderam afirmativamente quanto à realização da pesquisa em seu espaço; e do número médio de alunos que fazem e fizeram parte das oficinas. A escolha dos grupos das oficinas de informática ocorreu devido

à possibilidade de aplicação coletiva, bem como à uma tentativa de pareamento de algumas características sociodemográficas.

### 5.2.3 Instrumentos

Para atingir os objetivos deste estudo foi aplicada a escala de avaliação do nível de inclusão digital (Apêndice C), elaborada e validada por Bolza, Vieira, Coronel e Löbler (2013), bem como um questionário fechado com itens em forma de escala tipo likert, que contemplou itens relativos às práticas sociais relacionadas à internet; ao nível de informação e apropriação da internet e características sociodemográficas, conforme destacado na tabela 2.

Tabela 2

*Descrição dos objetos, variáveis, técnicas/instrumentos do segundo estudo.*

<b>Objetos de estudo</b>	<b>Variáveis</b>	<b>Técnicas e Instrumentos de coleta dos dados</b>
Nível de inclusão digital	Habilidade técnica, uso aplicado, uso autônomo, conhecimento introdutório, uso dinâmico, uso seguro e aprendizado autônomo.	Escala de avaliação do nível de inclusão digital elaborada e validada por Bolza, Vieira, Coronel e Löbler (2013)
Práticas sociais e atitudes relacionadas à internet	Frequência de uso, tipo de uso, grau de facilidade, favorabilidade ou desfavorabilidade em relação ao uso.	Questionário e escala desenvolvidos a partir do estudo 1.
Características sociodemográficas	Nível de informação e apropriação da internet, Idade, sexo, escolaridade, estado civil, renda familiar, número de filhos.	Questionário

Para chegar à sua versão final, foram realizados pré-testes com 10 participantes visando avaliar a consistência dos itens. Posteriormente foi



realizada uma análise de juízes especialistas em psicologia social. Após as sugestões dos juízes o instrumento foi adaptado em sua semântica e considerando os resultados obtidos no estudo 1, todos os itens foram mantidos.

O questionário apresentou afirmações associadas à internet, as quais foram respondidas sob a forma de escala ordinal de cinco pontos (concordo totalmente a discordo totalmente). Esses itens tiveram por objetivo indicar a atitude dos idosos e as práticas sociais em relação à internet.

#### **5.2.4 Procedimentos de Coleta dos Dados**

Após parecer favorável do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSC, a coleta ocorreu em grupos voltados à terceira idade. Primeiramente foi realizado o contato via *e-mail* com as instituições objetivando permissão para apresentação dos objetivos da pesquisa. Após contato e deferimento das instituições para a consecução da pesquisa, foi realizada visita às mesmas, para assinatura dos termos de compromisso e declarações previstas pela Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS 466/2012), visando aprovação pelo Comitê Nacional de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CONEP).

Após contato inicial com os responsáveis pelos grupos, foi realizada uma segunda visita para familiarização com o ambiente e captação de informações a respeito da dinâmica de realização de pesquisas na instituição. Após esta etapa, foram solicitados os contatos das participantes e agendados dias com os mesmos para apresentação dos objetivos da pesquisa, assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice G) e início da coleta de dados que ocorreu em salas reservadas, em cada instituição. A coleta nesta etapa teve duração média de 17 minutos.

#### **5.2.5 Análise de Dados**

A fim de criar um indicador que representasse o índice de inclusão digital e de atitudes frente à internet foi utilizada Análise Fatorial, sendo que a dimensionalidade foi verificada através do critério de Kaiser (1958) que retorna à quantidade de dimensões do constructo. A qualidade dos indicadores criados a partir da análise fatorial para representar cada constructo (indicadores de primeira ordem) e posteriormente para representar todo o questionário (indicador de segunda ordem) foi avaliada através da análise de validade convergente e confiabilidade de cada

constructo. Na avaliação da validade convergente utilizou-se o critério da Variância Média Extraída - AVE proposto por Fornell, et al. (1981), que representa o percentual médio de variância compartilhada entre o constructo latente e seus itens. Este critério garante a validade convergente para valores da AVE acima de 50% (Henseler, et al., 2009) ou 40% no caso de pesquisas exploratórias (Nunnally, et al., 1994). Para verificar a confiabilidade foram utilizados os indicadores Alfa de Cronbach (A.C.) e Confiabilidade Composta (C.C.) (Chin, et al., 1998). De acordo com Tenenhaus, et al. (2005) os indicadores A.C. e C.C. devem apresentar valores acima de 0,70 para uma indicação de confiabilidade do constructo, ou valores acima de 0,60 no caso de pesquisas exploratórias (Hair, et al., 2009). Para avaliar se a utilização da análise fatorial era adequada aos dados da pesquisa foi utilizada a medida de adequação da amostra de Kaiser-Meyer-Olkin – KMO, que verifica a proporção da variância dos dados que pode ser considerada comum a todas as variáveis. Os valores desta medida variam entre 0 e 1 e a utilização da análise fatorial é adequada aos dados quando o KMO for maior ou igual 0,50, sendo que quanto mais próximo de 1 mais apropriada é a amostra à aplicação da análise fatorial. Cabe destacar que os escores (indicadores) dos constructos de primeira ordem foram computados utilizando a Análise Fatorial com o método de extração das componentes principais (Mingoti, 2007).

Com o intuito de comparar as variáveis categóricas de caracterização quanto ao nível de inclusão digital foram utilizados os testes de Mann-Whitney e Kruskal-Wallis. Além disso, quando o teste de Kruskal-Wallis evidenciou diferença significativa, foi utilizado o teste de Nemenyi para as comparações múltiplas. E para verificar a correlação das variáveis ordinais e numéricas com o indicador de atitudes frente à internet foi utilizada a correlação de Spearman (Hollander & Wolfe, 1999). A correlação de Spearman é uma medida limitada entre -1 e 1, sendo que quanto mais próximo o coeficiente estiver de -1 maior a correlação negativa e quanto mais próximo o coeficiente estiver de 1 maior a correlação positiva. Os cálculos foram realizados com auxílio do software SPSS versão 17.0.

## **5.2.6 Aspectos Éticos**

Conforme já destacado no estudo, a pesquisa foi submetida ao conselho de Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH) da Universidade Federal de Santa Catarina, sob o número 1.688.433. Os idosos tiveram o sigilo de suas identidades e foram informados sobre a

pesquisa e sobre seus procedimentos, considerando a participação facultativa, sem implicação de ônus ou bônus. Posteriormente, foi solicitada leitura e assinatura do TCLE (Apêndice G). Antes de encerrar a coleta de dados foi feita uma pergunta de dessensibilização, porém, não houve relato de qualquer desconforto, que gerasse o encaminhamento para o Serviço de Atendimento Psicológico da Universidade Federal de Santa Catarina (SAPSI/UFSC).

### 5.3 ESTUDO 3

O Estudo 3, realizado por meio de grupo focal, teve por objetivo caracterizar o processo de adoção e aceitação da internet, com base no modelo STAM (*Senior Technology Acceptance and Adoption model*). Além de relacionar este processo com as práticas sociais e as atitudes relacionadas à internet. Este estudo, por meio de grupo focal tornou-se relevante para considerar o modelo STAM no contexto das representações sociais, tendo em vista que o contexto social representa variável importante para a formação da intenção da adoção da tecnologia; e que conforme Mugny Quinzade e Tafani (2001) as representações sociais são elaboradas e apropriadas numa cultura dada por meio de interações sociais, em processos de influência que ocorrem em relações de interdependência e de trocas de informações, abrangendo, portanto, crenças, opiniões e atitudes. Desse modo, pretendeu-se estudar o modelo a partir da seguinte adaptação:



Figura 5. Adaptação do Modelo de aceitação de tecnologia entre idosos “*Senior Technology Acceptance & Adoption Model*” (STAM).

### **5.3.1 Caracterização da Pesquisa**

O terceiro estudo foi de natureza exploratória e descritiva. Por ser um tipo de pesquisa muito específica, a pesquisa exploratória quase sempre assume a forma de um estudo de caso (Gil, 2002), o que nesse estudo foi realizado por meio de grupo focal e aplicação de questionários.

### **5.3.2 Participantes**

Para o alcance do objetivo dessa pesquisa foram realizados grupos focais. A pesquisa com grupo focal é relevante para a compreensão das representações sociais, tendo em vista que conforme Banchs (2005) é a forma de coleta que mais pode se aproximar de uma conversa espontânea. A amostra constituiu-se como não probabilística e intencional, composta por 3 grupos de idosos, com 6 integrantes cada. O número de participantes foi definido levando em consideração o melhor aproveitamento pois, de acordo com Roso (1997), deve-se trabalhar idealmente com grupos de 5 a 7 integrantes a fim de garantir que todos tenham a oportunidade de falar sem que a discussão se torne excessivamente diretiva.

Os participantes apresentaram média de idade de 63 anos ( $DP=3,7$ ), residiam na região de Criciúma e fizeram parte do estudo 2. A localidade foi escolhida devido ao maior acesso aos participantes, por ser uma região familiar à pesquisadora e a idade foi selecionada em razão da determinação etária para idoso no Brasil. Os participantes fizeram parte do estudo 2, pois a partir deste tiveram o nível de inclusão digital detectado. Do total de 3 grupos, 1 foi composto por idosos que apresentavam baixo nível de inclusão digital, 1 foi formado por idosos que apresentavam médio e alto nível de inclusão digital, 1 foi um grupo misto constituído por 3 idosos que apresentavam baixo nível de inclusão digital e por 3 idosos que apresentavam médio nível.

### **5.3.3 Instrumentos**

Para atingir os objetivos deste estudo foi desenvolvido com base no modelo STAM um conjunto de questões norteadoras (Apêndice E) que foram utilizadas nos grupos focais. Para chegar à sua versão final foi realizada uma análise de juízes especialistas em psicologia social. Após as sugestões dos juízes o instrumento foi adaptado visando a adequação semântica.

Foi utilizado também o questionário elaborado e aprimorado no estudo 2, que abrange itens relativos à práticas e atitudes relativas à internet. Esse questionário foi aplicado antes e após o grupo focal. O roteiro do grupo focal (Apêndice E) apresenta cenários, por meio de histórias que revelam aspectos da vida que influenciam o uso da internet pelos idosos, permitindo a redução da deseabilidade social (Chen, Rong, Ma, Qu, & Xiong, 2017). Esses questionamentos tiveram por objetivo indicar o modo de pensar dos participantes em relação à internet, levando em consideração os seguintes fatores: utilidade percebida, apoio social, intenção de adotar a tecnologia, experiências com a internet, utilidade, grau de facilidade e aceitação.

A descrição dos objetos, variáveis, técnicas/instrumentos do terceiro estudo foram sintetizadas na tabela 3.

Tabela 3

*Descrição dos objetos, variáveis, técnicas/instrumentos do terceiro estudo.*

<b>Objetos de estudo</b>	<b>Variáveis</b>	<b>Técnicas e instrumentos de coleta dos dados</b>
Processo de adoção e aceitação da internet, com base no modelo STAM.	Utilidade percebida, apoio social, intenção de adotar a tecnologia, experiências com a internet, utilidade, grau de facilidade e aceitação.	Grupo focal e questionário do segundo estudo.
Relacionar o processo de aceitação e adoção da internet com as práticas sociais e as atitudes relacionadas à internet.	Atitudes, práticas sociais, utilidade percebida, apoio social, intenção de adotar a tecnologia, experiências com a internet, utilidade, grau de facilidade e aceitação	Aplicação do questionário do estudo 2 adaptado, conforme nível de inclusão digital identificado.

### 5.3.4 Procedimentos de Coleta dos Dados

Primeiramente foi realizado o contato via telefone com os participantes do estudo 2, para explicar a terceira fase da pesquisa, e agendar dias e horários para apresentação dos objetivos, assinatura do TCLE (Apêndice H) e início da coleta de dados que ocorreu em sala cedida pela pesquisadora, com equipamento para a gravação em vídeo do grupo focal. Antes da participação no grupo, para avaliar sua

favorabilidade em relação à internet, cada indivíduo respondeu ao instrumento do estudo 2 individualmente. Após a realização do grupo o mesmo instrumento foi aplicado individualmente, para verificar possíveis alterações relativas às atitudes. O primeiro grupo ocorreu no dia 13 de maio, com duração de 33 minutos, o segundo grupo ocorreu no dia 30 de maio, com duração de 41 minutos, o terceiro grupo ocorreu no dia 30 de maio, com duração de 38 minutos. A pesquisadora, na condição de mediadora estimulou a fala dos participantes a partir das técnicas clássicas de intervenção para entrevista não-diretiva (Ghiglione & Matalon, 1997).

### **5.3.5 Análise de Dados**

Na análise descritiva das variáveis qualitativas foram utilizadas as frequências absolutas e relativas, enquanto que na descrição das variáveis quantitativas foram utilizadas medidas de tendência central, posição e dispersão. Já na descrição das questões foram utilizadas a média e o desvio padrão, além do método Bootstrap (Efro, Tibshirani, 1993) que foi utilizado para calcular os intervalos de confiança das médias. Cabe ressaltar que os itens em forma de escala tipo likert de concordância variou de 1 (menor nível de concordância) a 7 (maior nível de concordância). Dessa forma, intervalos estritamente menores que 4 indicam que os indivíduos tendem a discordar, enquanto que intervalos estritamente maiores que 4 que os indivíduos tendem a concordar e que intervalos que contém 4 indicam que não tenderam a discordar nem concordar.

Na análise de homogeneidade foram utilizados o teste Exato de Fisher (Agresti, 2002) e o teste de Kruskal-Wallis (Hollander & Wolfe, 1999). Para comparar as questões entre os grupos focais antes e depois foi utilizado o teste pareado de Wilcoxon (Hollander & Wolfe, 1999). Para comparar as variáveis qualitativas e as questões foram utilizados os testes de Mann-Whitney e Kruskal-Wallis, enquanto que para comparar as questões com as variáveis ordinais e numéricas foi utilizada a correlação de Spearman (Hollander & Wolfe, 1999). A correlação de Spearman é uma medida limitada entre -1 e 1, sendo que quanto mais próximo o coeficiente estiver de -1 maior a correlação negativa e quanto mais próximo o coeficiente estiver de 1 maior a correlação positiva.

Os dados obtidos por meio da técnica de grupo focal foram submetidos a uma análise de conteúdo do tipo categorial (Bardin, 2009). Foi utilizado software Atlas.ti versão 6.2 para organização dos trechos relevantes das entrevistas, a fim de permitir a identificação de padrões ou repetições de interesse à pesquisa e, especialmente, o agrupamento de

ideias para formação de famílias de códigos (elementos temáticos) e contagem de ocorrências. Conforme Bardin (2009), primeiramente foi realizada a etapa relativa à organização, por meio de leitura flutuante, hipóteses, objetivos e elaboração de indicadores que fundamentaram a interpretação. Posteriormente, os dados foram codificados a partir das unidades de registro. Na última etapa foi realizada a categorização, em que os elementos foram classificados conforme suas semelhanças e por diferenciação (Bardin, 2009).

### **5.3.6 Aspectos Éticos**

A pesquisa foi submetida ao conselho de Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH) da Universidade Federal de Santa Catarina, sob o número 1.688.433. Os idosos tiveram identidade preservada e foram devidamente informados sobre a pesquisa e sobre seus procedimentos, considerando a participação facultativa em grupo, sem implicação de ônus ou bônus. Antes de encerrar a coleta de dados foi feita individualmente uma pergunta de dessensibilização, não sendo relatado quaisquer desconfortos durante a coleta de dados.





## 6 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO 1

### 6.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

Como já indicado na parte do método, do total de 40 idosos participantes da pesquisa 20 apresentaram nenhuma (nunca acessou) ou baixa experiência de uso da internet (usou uma vez); e 20 apresentavam média (usa internet com auxílio) e alta experiência de uso (usa a internet sem auxílio). A média de idade foi de 64 anos (DP = 3,46 anos), sendo a idade mínima 60 anos e a idade máxima 68 anos, sendo 14 homens e 26 mulheres. Aqueles que acessam a internet (n=20) fazem uso em casa (n=15), no trabalho (n=8) e no curso (n=3). Os aparelhos mais usados para acesso à internet são computador (n=14) e celular (n=20). Dentre os que se declaram com experiência média e alta no uso da internet 15 afirmaram usá-la diariamente, 3 disseram fazer uso em média 3 vezes por semana e 2 relataram o uso em média 5 vezes por semana. A média geral deste grupo foi de 2 acessos por dia (DP=2,14), sendo que 12 participantes afirmaram passar de 3 a 5 horas na rede.

As pessoas que apresentaram médio e alto uso da internet apontaram o início do uso no ambiente de trabalho (n=12), a mediação inicial do uso por meio de familiares (n=8), bem como a participação em cursos de capacitação (3). A variável “tipo de prática na internet” apresenta as principais atividades e ações realizadas pelo idosos no ambiente virtual, conforme a tabela 4.

Tabela 4

*Distribuição dos participantes segundo práticas de uso da internet.*

<i>Práticas de uso</i>	<i>Gênero</i>		<i>Total</i>
	Masculino	Feminino	
Trocar mensagens instantâneas	5	12	17
Acessar redes sociais	5	11	16
Acessar e-mails	4	9	13
Navegar pelos sites	9	4	13
Ler notícias	3	8	11
Pesquisar	4	7	11
Assistir vídeos e ouvir músicas	4	5	9
Serviços bancários	3	1	4
Consultar Mapas	1	0	1
Pesquisar preços	0	1	1
Fazer compras	0	1	1
<i>Total</i>	38	59	97

Dentre os que possuíam média e alta experiência com a internet a maior parte (n = 13) frequentou até o ensino superior, sendo que 7 participantes concluíram o ensino médio. Ainda neste grupo os participantes apresentaram renda familiar média de 7,29 salários mínimos (DP = 1,81). Para os participantes que apresentaram baixa ou nenhuma experiência com a internet a escolaridade predominante foi ensino fundamental (n=12), seguido pelo ensino médio (n=8). A renda familiar mensal média deste grupo foi de 2,27 salários mínimos (DP = 1,08). Foi verificado ainda que 11 pessoas eram aposentadas, 4 donas de casa e as outras 20 ainda desenvolviam atividades laborais remuneradas, como é possível verificar na tabela 5.

Tabela 5  
*Caracterização ocupacional dos participantes.*

<i>Ocupação</i>	<i>Nível de experiência com a internet</i>		<i>Total</i>
	<i>Nenhum ou baixo</i>	<i>Médio ou alto</i>	
Administrador (a)	0	2	2
Advogado (a)	0	2	2
Engenheiro	0	1	1
Aposentado (a)	8	3	11
Auxiliar de serviços gerais	4	0	4
Bancário (a)	0	1	1
Contador (a)	0	1	1
Auxiliar Administrativo	0	1	1
Faxineiro (a)	1	0	1
Cozinheiro (a)	1	0	1
Cuidador (a)	1	0	1
Dona de casa	3	1	4
Professor (a)	0	2	2
Corretor (a)	0	3	3
Soldador (a)	1	0	1
Eletricista	0	0	0
Psicólogo (a)	0	1	1
Recepcionista	0	1	1
Vigilante	1	0	1
Técnico (a) em enfermagem	0	1	1
<i>Total</i>	20	20	40

Em relação ao estado civil, 24 pessoas eram casadas, 2 eram solteiras, 6 divorciadas e 8 viúvas. Sobre a existência de filhos, 36 pessoas afirmaram possuir filho(s): 2 filhos (n=18); 3 filhos (n=13); 1 filho (n=6) e 6 filhos (n=3). Foi investigado também com quem o participante convive em sua casa; os resultados obtidos por ordem de frequência foram: companheiro e filho(s) (n = 24); sozinha (n=6); companheiro (n = 4); familiares e pessoas conhecidas (n = 2); filho(s) (n = 2); companheiro, filho(s) e outros (n = 2). A partir desta distribuição, é possível identificar a predominância de uma configuração familiar constituída por companheiro e filho(s) (n = 24).

## 6.2 REDE ASSOCIATIVA: INTERNET

Com relação ao termo “internet”, obteve-se 200 evocações, com 78 palavras diferentes, com média de 5 evocações por participante. Das 78 palavras diferentes, 25 foram evocadas apenas pelo grupo das pessoas que possuem nível médio e alto de experiência com a internet, 13 pelo grupo que apresenta baixa ou nenhuma experiência. As demais palavras (50) foram evocadas por ambos os grupos.

Como base no critério de De Rosa (2005) foi calculado o índice de polaridade (varia de -1 a 1), o que oferece apontamentos sobre os aspectos atitudinais da representação. Houve polaridade ligeiramente positiva nas palavras relacionadas ao termo “internet” ( $M=0,23$ ;  $DP= 0,14$ ), o que indica, em geral, a presença de atitudes positivas como componentes da representação social da internet. Com relação aos grupos, o nível de polaridade foi distinto. O grupo das pessoas que possuem nível médio e alto de experiência com a internet demonstrou uma polaridade mais positiva ( $M= 0,62$ ;  $DP=0,35$ ) do que o com baixa ou nenhuma experiência ( $M=0,02$ ;  $DP= 0,41$ ). A diferença entre as médias foi estatisticamente significativa [ $U=22$ ,  $Z=-3,57$ ,  $p< 0,001$ ]. O índice de polaridade de cada grupo para o termo indutor “internet” pode ser verificado na tabela 6.

Tabela 6

*Índice de Polaridade das palavras relacionadas ao termo indutor “internet”.*

<b>Grupo dos participantes</b>	<b>Índice de Polaridade</b>	<b>DP</b>
Idosos com nível médio e alto de experiência com a internet	0,62	0,35
Idosos com nível baixo ou nenhuma experiência com a internet	0,02	0,41

Ainda sobre estes dados, foi realizada análise prototípica das palavras associadas ao termo indutor “internet”. A frequência mínima de ocorrência das palavras considerada para inclusão nos quadrantes foi de 6 e a ordem média de evocação (OME) para estas palavras foi de 3, o que indica que estas foram evocadas, em média, na terceira posição. A frequência média de evocação foi de 8,15. Os elementos com menor OME (evocados mais prontamente) e com maior frequência foram indicados no quadrante superior esquerdo. De acordo com a abordagem estrutural o quadrante superior esquerdo engloba os elementos mais prováveis de

constituir o núcleo central da representação, por serem os mais frequentes e por serem evocados primeiramente pelos sujeitos (Sá, 1996). O quadrante superior direito, ou primeira periferia, apresenta elementos com alta frequência que foram evocados menos prontamente. O quadrante inferior esquerdo é constituído por elementos com baixa frequência, evocados mais prontamente. O quadrante inferior direito, ou segunda periferia é composto por elementos com baixa frequência e evocados menos prontamente pelos idosos. Estes elementos são apresentados na tabela 7.

Tabela 7

*Evocações referentes à rede associativa com termo indutor “internet” (n=40), segundo critérios de OME.*

		OME < 3,0		OME ≥ 3,0			
		Elemento	F	OME	Elemento	f	OME
$f \geq 8$		Computador	18	1,668	Pesquisa	19	3,428
		Tecnologia	15	2,428	Jovens	15	3,477
		Inovação	13	2,328	Mensagem	10	3,663
		Informações	9	2,250	WhatsApp	9	3,320
		Rapidez	9	2,366	Youtube	8	3,500
		Amizade	8	2,164	Notícias	8	4,243
		Google	8	2,175	Email	8	
		Perigo	7	2,670	Complicado	7	3,257
$f < 8$		Vídeos	6	2,782	Difícil	6	4,320
		Compras	6	2,775	Família	6	4,322

Conforme destacado na tabela 7 a palavra pesquisa obteve maior frequência de evocação (21), seguida pelas palavras computador (18), tecnologia (15) e jovens (15). Os elementos do quadrante superior esquerdo (primeiro quadrante) organizam a representação social da internet. O elemento com maior frequência e prontamente evocado pelos participantes foi computador, sendo este associado à internet. A representação social da internet parece assim obter sua concretude por meio da imagem do computador, o hardware, sendo associada à tecnologia. Dentre as características desse objeto estão a rapidez e a inovação. O google e a obtenção de informações surgem como funcionalidades da internet. Outra consequência do uso da internet está representada pela palavra amizade, que possivelmente referem-se aos

vínculos criados ou mantidos por esta rede. Assim, a internet parece ter sua imagem associada ao computador, ancorada na ideia de tecnologia, caracterizada pela rapidez e inovação. Em relação às informações sobre as funcionalidades deste objeto, esta é representada como uma forma de obter informações e manter ou desenvolver amizades, tendo o google como ferramenta.

A primeira periferia agrega elementos referentes à usabilidade da internet, as principais ferramentas associadas ao objeto, bem como suas funcionalidades, contudo, foram evocados menos prontamente pelos participantes. Elementos como Youtube, Whatsapp e email surgem caracterizando possíveis ferramentas relacionadas à internet. Algumas funções da internet como: o acesso a notícias, à pesquisa e às mensagens podem exemplificar práticas sociais imbricadas nesta representação. A palavra jovem também é destaque nesta categoria, estando, portanto, este grupo social associado ao pensamento social da internet apresentado por idosos. Desse modo, estes elementos fazem parte das práticas sociais e também da relação eu- alter-objeto da representação social da internet, sendo o alter representado pela figura dos jovens.

No quadrante inferior esquerdo aparecem elementos associados às complicações do uso da internet, representado pela palavra perigo, que apesar de sua baixa frequência, é prontamente evocado e associado à internet pelos idosos. Ainda sobre o uso da internet as palavras vídeos e compras parecem associadas à percepção de usabilidade. Já o quadrante inferior direito traz elementos que apontam para a internet como algo difícil e complicado, o que pode diminuir a percepção de usabilidade. Ainda neste quadrante surge o elemento família, que pode tanto representar o apoio social em relação ao uso, quanto o grupo de interesse nos contatos pela internet.

Em seguida, foi realizada a análise prototípica considerando a ordem média de importância (OMI) das evocações, indicada pelos idosos na rede associativa. A OMI para estas palavras foi de 3 e a frequência média de evocação neste caso foi de 8,15.

Os elementos indicados como mais importantes, com menor OMI e com maior frequência, constam no quadrante superior esquerdo. Na primeira periferia estão os elementos com alta frequência, mas indicados como menos importantes. Já o quadrante inferior esquerdo é composto por elementos com baixa frequência, que foram destacados como mais importantes. Na segunda periferia estão os elementos com baixa frequência e considerados como menos importantes pelos idosos. As evocações referentes à rede associativa com termo indutor “internet”, segundo critérios de OMI podem ser verificadas na tabela 8.

Tabela 8

*Evocações referentes à rede associativa com termo indutor “internet” (n=40), segundo critérios de OMI.*

		OMI < 3,0		OMI >= 3,0			
		Elemento	F	OMI	Elemento	F	OMI
$f >$ = 8		Pesquisa	19	1,632	Tecnologia	15	3,427
		Computador	18	2,612	Jovens	15	3,576
		Informações	9	1,562	Inovação	13	3,668
		Notícias	8	2,252	Mensagem	10	3,663
		Amizade	8	2,538	WhatsApp	9	3,320
				Email	8	4,212	
				Google	8	3,778	
$f <$ 8		Perigo	7	2,675	Complicado	7	4,255
		Crime	6	2,541			
		Vídeos	6	2,782			
		Pagar	3	2,700			

Logo no primeiro quadrante é possível identificar a mudança de alguns elementos. Alguns elementos periféricos tornaram-se centrais, como pesquisas e notícias. E, de forma inversa, alguns elementos centrais tornaram-se periféricos, como tecnologia, inovação, rapidez e Google. Desse modo, é possível identificar que a representação social da internet parece centrada em elementos positivos ou neutros, relacionados ao hardware como imagem (computador); às funções de informar, caracterizadas pelas palavras informação, pesquisa e notícia; e às funções sociais da rede, ilustradas pela palavra amizade.

Alguns dos elementos que compunham o primeiro quadrante passaram a constituir a primeira periferia, apresentando alta frequência, mas considerados pelos idosos como menos importante ao se referir à internet. Desta forma, a imagem da internet, caracterizada pelos mecanismos de busca, bem como seu carácter tecnológico e inovador, passam a ter uma importância menor do que a imagem do hardware e as funções sociais e informativas da rede.

Os elementos crime e pagar passam a fazer parte do quadrante inferior esquerdo, sendo evocados como mais importante, apesar da menor frequência, assim este quadrante traz elementos associados ao perigo da internet aos crimes associados a ela. Se na ordem de evocações

compras surgia nesse quadrante, agora na ordem de importância o elemento pagar o substitui. Já no quadrante inferior direito, permanece apenas o elemento complicado, caracterizando a internet como algo complexo.

Assim, quando se analisa a ordem de importância dos elementos evocados, percebe-se uma mudança na organização da representação, em que a concepção de internet passa a estar mais centralizada no computador enquanto imagem, na amizade enquanto função social da rede e na pesquisa e notícias enquanto práticas de uso, tornando-se composta majoritariamente por elementos positivos.

Com relação às ligações entre as palavras da rede associativa realizada pelos participantes, foi verificado quais elementos apresentavam ligações, então estas ligações foram agrupadas e contadas, conforme observa-se na figura 6. Para melhorar a visualização foi utilizado como filtro de seleção o mínimo de duas coocorrências. Esta figura demonstra as ligações entre os elementos e o número de vezes que esta ligação ocorreu entre os participantes.

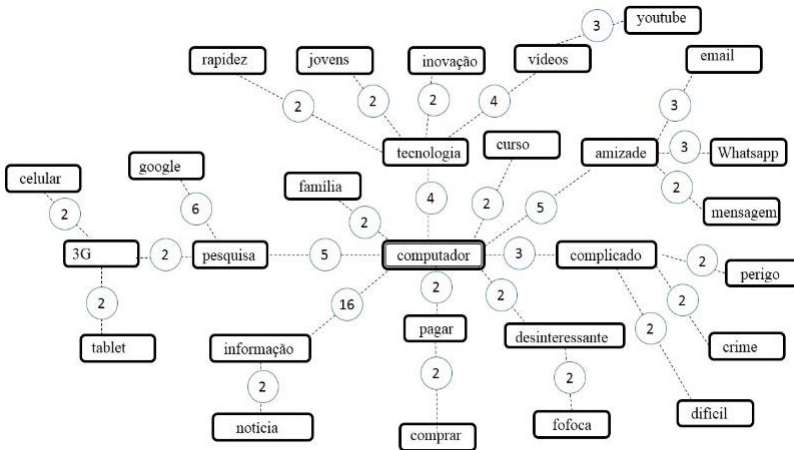


Figura 6. Representação gráfica das ligações semânticas das palavras da rede associativa com o termo indutor "internet".

Conforme a figura 6, o computador surge como elemento central e com maior número de ligações. Apresenta ligações com as palavras pagar, informação, pesquisa, família, tecnologia, curso, amizade, complicado e desinteressante. Assim, a internet é compreendida a partir da imagem do



computador e relacionada às possibilidades financeiras, sociais, caracterizada pela busca de informações, pesquisa, tendo seu uso associado ao curso e à família, descrita por alguns como complicada e desinteressante. Vinculadas ao elemento complicado estão as palavras difícil, crime, perigo. Já a palavra desinteressante está ligada ao elemento fofoca. Desse modo, os aspectos negativos da rede parecem associarem-se à percepção de complexidade, às possibilidades de crimes e perigos cibernéticos. Além disso, o aspecto de desinteresse pode se vincular à fofoca propiciada pelo compartilhamento de informações pessoais.

A internet enquanto tecnologia surge associada à rapidez no fluxo de informações, às constantes inovações, tendo seu uso relacionado aos jovens e descrito a partir dos vídeos, ligados ao youtube. No que concerne à pesquisa, esta encontra-se vinculada aos elementos google, tablete e 3G, que por sua vez está ligada à palavra celular. Já informação oportunizada pelo acesso à internet parece estar associada à atualização de notícias. Assim, a internet parece ter sua função vinculada à obtenção de informações, notícias e visualização de vídeos, estando associada à figura do jovem. Enquanto ferramenta de pesquisa o google surge como buscador e o tablete como ferramenta material que capta o 3G e viabiliza o acesso.

A palavra pagar, está vinculada a comprar, enquanto possibilidades de transações online. O suporte social ofertado pela internet está representado na palavra amizade, esta é garantida no universo online por meio da troca de mensagens, email, whatsapp, conforme as ligações verificadas na figura 6.

A internet é representada na rede associativa a partir da imagem do computador, sendo descrita a partir de suas funcionalidades. Esta é descrita positivamente a partir de suas possibilidades de uso no lazer, manutenção de laços sociais, movimentações financeiras, obtenção de informações e negativamente referente à ameaça à privacidade, possibilidades de crimes, além de sua complexidade.

### 6.3 CLASSIFICAÇÃO HIERÁRQUICA DESCENDENTE: REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DA INTERNET

O corpus “Internet” corresponde à parte da pesquisa que buscou investigar o que os idosos pensavam a respeito deste objeto. Serão descritos os resultados das análises de dados textuais originados da entrevista semiestruturada (apêndice A). Após a classificação hierárquica descendente (CHD) realizada pelo software IRaMuTeQ foram identificados 2.508 segmentos de textos sendo que 2.245 deles (89,51%)

foram considerados na análise. Os segmentos de texto foram compostos por 6.300 palavras que ocorreram 82.705 em média 13,612 vezes por palavra. A análise qualitativa das palavras levou em consideração os segmentos de textos das mesmas, que são o ambiente delas, e propiciam a contextualização do vocabulário típico de cada classe. A Figura 7 mostra as relações entre as classes resultantes da CHD.

Em um primeiro momento, o programa dividiu o corpus em dois subcorpora, o primeiro originando as classes 3 e 1 e de outro a classe 2. Num segundo momento, o segundo subcorpus sofreu outra partição, dividindo-se em outros dois subcorpora, o primeiro originando a classe 3 e o segundo a classe 1. Na figura 7 são ilustrados os nomes das classes, o número de segmentos de texto (STs) que as constitui, a descrição da classe e das palavras e maior associação com a mesma, em função do duplo critério lexicográfico: ter frequência superior à frequência média por forma distinta e do coeficiente de associação qui-quadrado  $\geq 3,84$ .

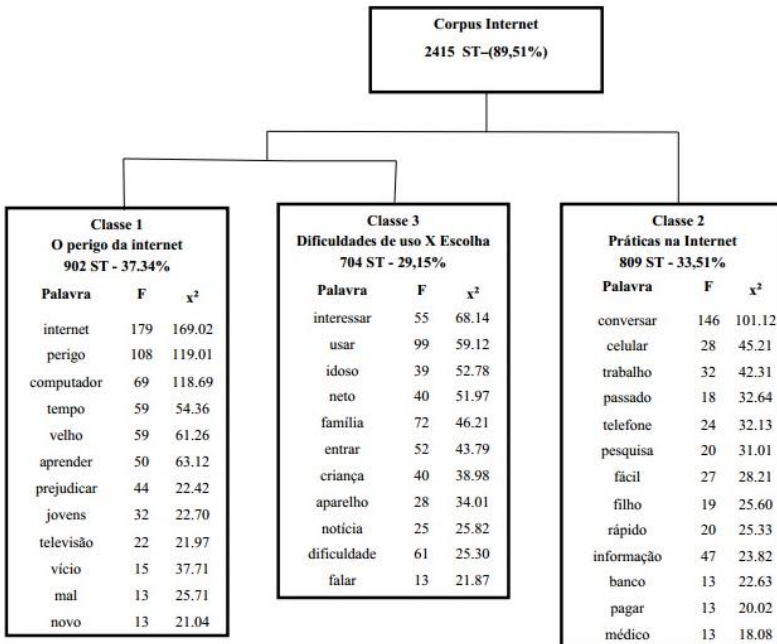


Figura 7. Dendrograma do corpus Internet.

As classes apresentadas no dendrograma serão descritas primeiramente seguindo a ordem de partição e em seguida de proporção

que representam em relação ao corpus total. A primeira classe a se diferenciar do restante do *corpus*, a classe "O perigo da internet", (Classe 1) é composta por 37,34% do total dos ST's e está associada predominantemente à caracterização da internet como algo nocivo e hostil. Os trechos agrupados pertencem majoritariamente à mulheres e participantes com nenhum ou baixo nível de experiência com a internet. Essa apresenta as palavras *internet*, *perigo* e *computador*. O computador surge como concretização, objeto associado à internet, e o mesmo é relacionado ao perigo de invasão, acesso de dados. Nesse contexto ainda se encontram as palavras *mal*, *prejudicar*: "Tem violência, traição, tem gente que fica vendo o que não deve, fala com outra mulher, ou que fica vendo bem, escolhendo as pessoas para depois fazer mal, tem muita gente assim para prejudicar." (Participante 17, nenhuma experiência com a internet, mulher, 66 anos).

Essa compreensão da internet é presente também quando os idosos falam acerca da representação da internet mediada pela *televisão*. A televisão também é descrita como principal divulgadora do que seria a internet. Por meio desta a internet é descrita como um espaço de atos ilícitos ou imorais, associada à jogos e violência. "De vez em quando a gente está em cima para ver o que ele está fazendo, se não está falando com gente ruim, ou em cima de jogo de matança e também tem que tomar cuidado muita gente finge uma coisa na internet e é outra, machuca as pessoas, já vi muito na televisão." (Participante 31, nenhuma experiência com a internet, mulher, 62 anos).

Em contexto de sentido semelhante estão as palavras *velho*, *jovem* e *tempo*. Os jovens são tidos como os principais usuários da internet e a palavra *vício*, surge para declarar o uso exagerado da internet atribuído a este grupo. Os idosos ainda usam a palavra *velho*, como auto identificação para contrastar com a internet como algo novo, que se torna difícil de *aprender* para quem é velho: "Minha turma de 60 usa menos, porque já é tudo velho né, nem consegue aprender mais coisa nova. Eu que não sei como usa, nunca tive, não sei como é". (Participante 5, nenhuma experiência com a internet, mulher, 62 anos).

Na classe 1 é evidenciado que os idosos para justificar a falta de apoio familiar no uso da internet, alegam que os familiares não possuem *tempo* disponível, que estes são ocupados. Outro sentido da palavra *tempo*, se refere à menção do passado, com a expressão "meu tempo". Além disso, a internet é associada à perda de *tempo*, algo para pessoas desocupadas, como exemplificado:

"Do serviço para casa, para mim essa coisa aí de internet, não tenho tempo, sou ocupada, pessoas desocupadas ficam nisso aí, também

não posso ficar gastando à toa, não preciso disso no trabalho e em casa não uso, trabalho em casa também, as coisas não se arrumam sozinhas.” (Participante 14, nenhuma experiência com a internet, mulher, 60 anos).

A classe "Dificuldades de uso X Escolha" (classe 3) representa 29,15% dos ST's retidos na análise e apresenta majoritariamente ST's pertencentes à idosos com nenhum ou baixo nível de experiência com a internet. A classe 3 traz elementos que justificam a ausência de uso da internet a partir de causalidades externas e internas. Nesse contexto, os elementos dificuldade, família e uso indicam a dificuldade de aprendizagens de tecnologias novas, e um posicionamento dicotômico, em que se deseja estar por dentro das discussões de família, porém não se deseja a exposição da própria vida:

Eu falei para ela procurar na internet para mim e dito e feito, ele era casado, aí avisei minha amiga, vê só, todo mundo sabe do que tu fazes, fica tudo ali, aí, coisa feia, não quero todo mundo sabendo o que eu faço ou deixo de fazer (Participante 28, nenhuma experiência com a internet, mulher, 66 anos).

Associados ao elemento *interesse* há trechos que enfatizam a ausência de uso da internet como falta de interesse dos idosos. Nesse contexto os idosos afirmam que se houvesse interesse aprenderiam, destacam a ausência de uso como uma escolha: “Eu não uso não é pela dificuldade é mais pela falta de interesse. Tem algumas coisas que eu não uso porque eu não me interesso, uma questão de opção.” (Participante 39, nenhuma experiência com a internet, mulher, 65 anos).

Ainda para justificar a ausência de uso da internet, os idosos destacam as palavras *criança* e *neto*, associadas a falta de educação e atenção que presenciam quando os familiares fazem uso da rede. Igualmente nessa classe a internet é destacada a partir da facilidade de *falar*, mas ao mesmo tempo da dificuldade do contato direto.

Ele está em casa, ele está sempre com fone no ouvido na internet, no celular, eu pergunto as coisas para ele e ele não me responde, eu chamo, chamo e ele não me atende, eu vou ver ele está com aquela “rolha” no ouvido, está sempre assim não me ouve, eu acho muito ruim, fala online, mas cara a cara... (Participante 39, nenhuma experiência com a internet, mulher, 65 anos).

A palavra *idoso* é destacada na classe “Dificuldades de uso X Escolha” majoritariamente associada à auto nomeação e ao julgamento social que o participante acredita ser alvo dos demais idosos e dos familiares. Assim, o idoso acredita que é tido por desatualizado, incapaz e diz-se desconsiderado por não fazer uso da internet. “Agora é tudo naquele grupo que criaram, eu nunca sei de nada, os outros idosos lá do centro comunitário também estão, só porque não estou ninguém me procura para dizer as datas.” (Participante 38, nenhuma experiência com a internet, mulher, 60 anos).

A Classe 2, denominada “*Prática na internet*” é composta por 33,51% dos ST’s retidos na análise. Seus principais elementos são: *conversar, informação e trabalho*. Essa classe é representada majoritariamente por idosos, casados, que moram com os filhos e que possuem nível de experiência médio e alto com a internet. Os conteúdos que compõem esta classe tratam da utilidade da internet, práticas associadas a ela, bem como facilidades de acesso. Nesta classe a interação proporcionada pela internet é identificada como algo positivo, como possibilidade de manter os contatos atuais e buscar informações dos contatos do passado, tais contextos estão representados pelas palavras *conversar e passado*. “Eu gosto de lembrar do passado e o facebook ajuda, porque acho todo mundo pelo sobrenome, alguns é mais difícil, preciso pedir ajuda, mas a maioria achei sozinho. (...)” (Participante 13, nível de experiência alto, homem, 62 anos).

Ainda nesta classe, a internet é descrita a partir como uma melhoria de acesso à informações e conteúdos, sendo descrita como *rápida e fácil*. Em relação ao uso da internet é destacada a *pesquisa*, o acesso à *informação*, o acesso ao *banco*, acessar exames *médicos* e pagar contas. Sobre o acesso ao exame médico, a internet surge como auxiliar na compreensão dos termos médicos e diagnósticos, para que o idoso esteja preparado para a consulta. O trecho abaixo exemplifica o exposto:

O significado da internet para mim é da possibilidade que ela dá de resolver questões, inclusive dentro do nosso lar, se eu faço um exame hoje, não necessariamente preciso chegar no laboratório para pegar o resultado, a nossa casa está apta através da internet de receber na nossa casa (...). E às vezes eu também consigo entender melhor o exame ou o que o médico diz usando o google, tudo rápido, sem precisar sair, a gente fica mais esperto com as informações. (Participante 6, nível médio de experiência com a internet, mulher, 65 anos).

Como instrumentos de acesso à internet são salientados na classe 2: *celular e telefone*. A utilização de tais instrumentos em todos os lugares surge como um facilitador para o acesso à internet, para além do espaço de *trabalho*. Além disso, a palavra *trabalho*, surge para descrever como ocorreu a inserção no ambiente digital e, posterior acesso à internet. Assim, acessar a internet durante o trabalho, surge como outro facilitador para a ampliação do uso em demais espaços, conforme exemplificado: “Eu trabalho com internet. Eu diariamente mando arquivos, pego arquivos na internet e trabalhei por 10 anos, assim em casa fica mais fácil.” (Participante 7, nível alto de experiência com a internet, homem, 60 anos).

Ainda na classe 2 a palavra *filho* é citada para fazer menção ao suporte social recebido durante a iniciação do uso da internet. O filho surge como aquele que atende as dúvidas, estimula o uso e insere novas tecnologias. Entretanto, o mesmo termo surge para falar acerca da falta de apoio familiar que os idosos que fazem uso da internet atribuem como causa para a falta de acesso de outros idosos. O segmento de texto abaixo igualmente ilustra esta classe

Meu filho e meu neto e os grupos pela necessidade da comunicação, todos me incentivam, gostam que eu aprenda, para conversar, ficar por dentro, não ficar fora da família, porque a gente tem um grupo da família, lá a gente se fala todos os dias, mas tem idoso que não pode dizer, ah meu filho, vem aqui, porque eles não dão bola. (Participante 9, nível alto de experiência com a internet, mulher, 65 anos).

Desse modo é possível considerar que as representações sociais da internet para os idosos podem ser agrupadas conforme as possibilidades de uso percebidas, perigos associados, bem como dificuldades de manejo. Nesse contexto o suporte social surge como elemento favorável para percepção de utilidade e mediação durante o uso inicial. Os crimes e perigos divulgados na televisão e associados à internet, junto aos delitos morais, bem como a superexposição percebida, surgem como justificativas para redução e algumas vezes ausência de uso da rede. A internet tem sua concretização a partir dos elementos, computador, celular e telefone e parece associada à manutenção do capital social pré-existente.

## 6.4 ANÁLISE DE CONTRASTES: INTERNET

Para esta análise, foi utilizado o corpus “Idosos e internet”, o qual foi composto pela parte da entrevista que abordava como os participantes identificavam o julgamento social em relação à sua experiência com a internet. Assim, para os idosos com média ou alta experiência com a internet era questionado: “O que você acha que as pessoas com mais de 60 anos, que não acessam a internet pensam sobre você, que usa a internet?” Para idosos que com baixa ou nenhuma experiência com a internet, pergunta similar foi feita: “O que você acha que as pessoas com mais de 60 anos, que usam a internet pensam sobre você, que não usa a internet?”

Este corpus foi composto por 40 textos, os quais, se dividiram em 1.811 segmentos de texto. Para comparar diretamente os resultados encontrados entre os idosos com baixa/nenhuma e com média/alta experiência com a internet, verificou-se a análise de contrastes com o software IRaMuTeQ, v. 0.7. Com esta análise foram identificadas as palavras associadas à cada grupo, bem como sua frequência e  $\chi^2$ , e a partir desta foram localizados segmentos de texto para contextualização.

Com a análise de contrastes foi possível identificar as particularidades expressas no conteúdo de cada grupo. O grupo de idosos com baixa ou nenhuma experiência com a internet traz a rede como algo associado ao universo dos jovens, sendo que aquele que não faz parte deste é considerado socialmente como desatualizado, velho ou ultrapassado. Desse modo, esse grupo de idosos acredita ser considerado incapaz, velho, pelos idosos com maior experiência com a internet. Em contrapartida, entre o grupo dos idosos com maior experiência com a internet, estes acreditam ser vistos como bobos, metidos à jovens, com tempo de sobra, entre o grupo de idosos com baixa ou nenhuma experiência com a internet. A tabela 9 ilustra estes dados a partir das palavras e contextos de sentido a elas associados, conforme o grupo de idosos.

Tabela 9

*Dados relativos à análise de contrastes do corpus “Idosos e a Internet”.*

<i>Grupo</i>	<i>Palavras</i>	<i>F</i>	<i>x<sup>2</sup></i>	<i>Contextos de sentido</i>
<b>Idosos com baixa ou nenhuma experiência com a internet</b>	Velho	41	4,96	Ah, não sei, eles devem pensar tudo que a gente é velho, velho que não sabe né lidar com coisa nova. (Participante 39, mulher, 65 anos).
	Fora	28	4,75	Que a gente está de fora desse mundo, hoje é tudo assim, até no banco, a gente vai ficando de fora. (Participante 28, mulher, 66 anos).
	Jovem	32	4,72	Os jovens aprendem rápido, eles devem ter cabeça de jovem e achar que a gente não tem essa cabeça. (Participante 14, mulher, 60 anos).
	Atualizar	37	4,58	Ah não se atualiza, está desatualizado, essas coisas. (Participante 5, mulher, 62 anos).
	Conseguir	26	3,88	Não sei dizer, porque talvez eles achem que a gente não consegue, não dá conta, ou talvez não, não sei. (Participante 31, mulher, 62 anos).
<b>Idosos com média ou alta experiência com a internet</b>	Criticar	33	5,48	As minhas irmãs me criticam sempre, porque eu fico no zap com as amigas. (Participante 9, mulher, 65 anos).
	Acredito	42	4,71	Acredito que não deve ter esse julgamento, não acredito nisso. (Participante 7, homem, 60 anos).
	Viciar	20	4,66	Que a gente vai se viciar, a gente não pode estar lá vendo o face que a mulher fala que a gente está viciado. (Participante 13, homem, 62 anos).
	Metido	21	4,32	Alguns acham que a gente é bobo, metido e tal, porque coloca as fotos, fala lá. (Participante 12, mulher, 62 anos).
	Normal	21	4,24	Normal, normal né porque todo mundo pode aprender e ficar por dentro (Participante 3, mulher, 65 anos).
	Tempo	38	3,96	Perda de tempo, meu esposo não participa e sempre fala isso (Participante 8, mulher, 66 anos).



Assim é possível identificar que para os idosos com baixa ou nenhuma experiência com a internet a palavra velho surge para destacar o modo como acreditam ser percebidos, por afastarem-se da internet, que por sua vez, é tida como algo novo. A palavra fora neste contexto surge para dar destaque à situação de estar à margem deste contexto de digitalização e do universo da internet, de ser vislumbrado enquanto alguém que é excluído desta pertença. O elemento jovem surge para indicar o grupo etário ao qual é associado o uso da internet, bem como para destacar um modo de pensar juvenil, diante do qual os idosos deste grupo acreditam ser considerados distantes. As palavras atualizar e conseguir trazem a ideia de que os idosos com maior experiência com a internet veriam os idosos com menor experiência como desatualizados, mais uma vez na perspectiva da exclusão. Além disso, traz também a noção do idoso com menor experiência como aquele que não possui capacidade ou competência para ingressar no universo da internet.

Para os idosos com média ou alta experiência com a internet a palavra acredito representa dois aspectos: de um lado a crença de que são julgados e de outro lado a crença de que não há julgamento algum em razão de sua utilização da internet. Igualmente a palavra normal, traz a ideia de que não há julgamento sobre o acesso ou à experiência com a rede, pois todos poderiam aprender e aqui a internet surge como um meio de inclusão, uma forma de participar da sociedade. As palavras criticar e vício surgem no contexto de exemplificação de situações em que amigos e familiares, principalmente, apontam a utilização da internet, por parte desses idosos, como algo excessivo e prejudicial. Ainda nesse sentido, a palavra tempo surge diante da ideia de que aqueles que não acessam acreditariam que o acesso à internet seria uma perda de tempo. Já o elemento metido faz referência a acreditar ser considerado narcisista, arrogante, por aqueles com menor experiência com a internet. Na figura 8 está sintetizada esta relação eu, alter e objeto:

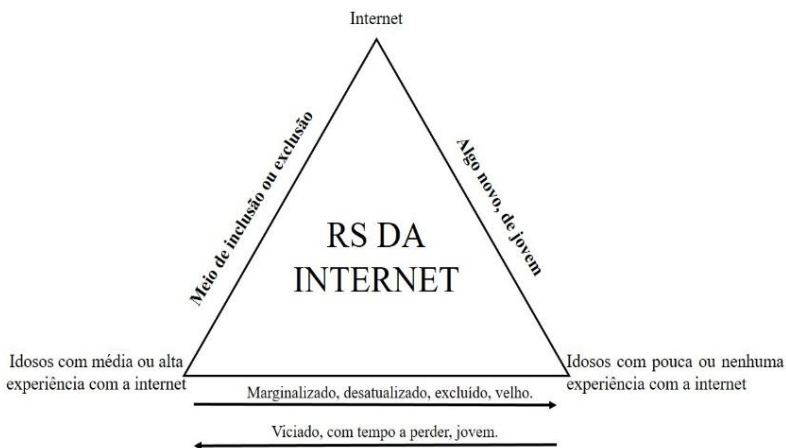


Figura 8. Relação eu, alter e objeto: idosos e a internet

Desse modo é possível destacar duas representações distintas associadas à comparação intergrupar: 1) O idoso com baixa ou nenhuma experiência com a internet percebe-se julgado pelos mais experientes como aquele que estaria à margem, excluído de uma pertença social, estando mais fortemente vinculado à figura do velho; 2) O idoso com média ou alta experiência com a internet percebe-se não criticado, ou quando criticado, a crítica ocorreria em função de seu uso da internet ser considerado desnecessário e prejudicial. Assim, a internet surge como objeto vinculado à uma pertença social, associado à atualização, bem como ao afastamento do mundo real, tendo por consequência o vício e a perda de tempo.

## 6.5 O PROCESSO DE OBJETIFICAÇÃO E ANCORAGEM DAS RS DA INTERNET

Com o objetivo de explorar de modo direto a ancoragem e objetificação das representações sociais da internet para os idosos, visto que se trata de um dos objetivos do estudo, foi realizada uma análise de conteúdo temático-categorial dos fragmentos das entrevistas que abordavam imagem, atitude e informação sobre a internet no contexto de sua gênese. Para identificar estes trechos foi utilizado o software Atlas TI

e por meio deste foi identificado 505 ocorrências e cada segmento de texto foi analisado em seu contexto de sentido. A tabela 10 apresenta as categorias destacadas na análise de conteúdo temática.

Tabela 10

*Análise de conteúdo: objetificação e ancoragem das RS da internet.*

	<i>Elementos temáticos</i>	<i>f</i>	<i>Trechos característicos</i>
<b>Imagem</b>	Computador	52	“No computador tudo fica marcado, tudo que tu fazes.” (Participante 13, nível de experiência alto, homem, 62 anos).
	Celular <sup>1</sup>	42	“Qualquer coisa eu pego o celular e está tudo ali que preciso para resolver as coisas e falar com o pessoal do grupo.” (Participante 7, nível alto de experiência com a internet, homem, 60 anos).
	Google <sup>1</sup>	31	“O Google mudou as coisas, receita, previsão do tempo, tudo no google.” (Participante 2, nível médio de experiência com a internet, mulher 61 anos)
	Aplicativo de mensagem <sup>1</sup>	31	“Dá para falar rápido com todos no zap, o zap é a melhor coisa para quem é mãe.” (Participante 9, nível alto de experiência com a internet, mulher, 65 anos).
	Rede Social <sup>1</sup>	27	“Aí tu encontras amigos de colégio... No face.” (Participante 6, nível médio de experiência com a internet, mulher, 65 anos).
	Novo/Jovem <sup>2</sup>	15	“Novidade, coisa de jovem, inovação.” (Participante 28, nenhuma experiência com a internet, mulher, 66 anos).
	Janela/Porta/Fechadura <sup>2</sup>	15	“É uma janela que tu abres para os outros verem tua vida, espiarem as coisas”. (Participante 39, nenhuma experiência com a internet, mulher, 65 anos).

	<i>Elementos temáticos</i>	<i>f</i>	<i>Trechos característicos</i>
	<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	
<b>Atitude</b>	Espaço de socialização <sup>1</sup>	34	“Eu adoro falar com as meninas, marcar encontro, teve menina que achou o grupo pelo face”. (Participante 2, nível médio de experiência com a internet, mulher 61 anos)
	Facilita o acesso a informações <sup>1</sup>	32	“Tu vais lá e acha a receita, eu sempre procuro”. (Participante 6, nível médio de experiência com a internet, mulher, 65 anos).
	Aproximação familiar <sup>1</sup>	29	“Gosto de estar no grupo da família, a gente vai conversando até chegar domingo.” (Participante 9, nível alto de experiência com a internet, mulher, 65 anos).
	Facilita o acesso à produtos e serviços <sup>1</sup>	25	“Como é bom a gente poder pagar conta né, hoje mesmo eu evitei uma fila” (Participante 13, nível de experiência alto, homem, 62 anos).
	Perda de tempo <sup>2</sup>	24	“Não uso porque tenho mais o que fazer.” (Participante 14, nenhuma experiência com a internet, mulher, 60 anos).
	Ambiente perigoso <sup>2</sup>	21	“Deus me livre, eles pegam os dados da pessoa”. (Participante 31, nenhuma experiência com a internet, mulher, 62 anos).
	Perda da privacidade <sup>2</sup>	20	“Não acho legal todo mundo sabendo da vida de todo mundo.” (Participante 17, nenhuma experiência com a internet, mulher, 66 anos).
	<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	
	Fonte de informações <sup>1</sup>	33	“É um lugar cheio de informação.” (Participante 7, nível alto de experiência com a internet, homem, 60 anos).

<i>Elementos temáticos</i>	<i>f</i>	<i>Trechos característicos</i>
<b>Informação</b>	32	“As coisas mudam, como o microondas, a gente aprende e tem que aprender de novo, muda tudo!” (Participante 31, nenhuma experiência com a internet, mulher, 62 anos).
Tipo de tecnologia <sup>2</sup>		
Forma de comunicação <sup>1</sup>	30	“As pessoas encontram amigos, falam com a família.” (Participante 6, nível médio de experiência com a internet, mulher, 65 anos).
Forma de lazer <sup>1</sup>	12	“Dá para ver vídeos, músicas, esses dias perdi o bem-estar porque estava na minha filha e achei na internet.” (Participante 9, nível alto de experiência com a internet, mulher, 65 anos).
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	
<b>Total de ocorrências</b>	<b>505</b>	

<sup>1</sup> idosos que apresentam médio ou alto nível de experiência com a internet

<sup>2</sup> idosos que apresentam nenhum ou baixo nível de experiência com a internet

No que concerne à imagem da representação social da internet é possível considerar que de um lado, a objetificação parece relacionada aos hardwares que permitem o acesso à rede, sendo que principalmente os idosos que apresentam médio ou alto nível de experiência com a internet (f=33) parecem citar o celular como representante concreto deste objeto social abstrato. Por outro lado, surgem também como algo que naturaliza a noção da internet, os aplicativos e redes sociais, ofertando-lhe um núcleo figurativo, principalmente entre os idosos que apresentam médio ou alto nível de experiência com a internet (f=39).

Um outro contexto imagético surge como representante deste objeto social, principalmente entre idosos que apresentam baixa ou nenhuma experiência com internet (f=9), sendo ele associado ao novo, ao jovem, em contraposição à figura do velho. Outra materialização da representação, apresentada também pelo mesmo grupo refere-se à janela, porta ou fechadura, meio pelo qual quem está dentro olha para fora, mas onde, concomitantemente, quem está do lado de fora pode observar aquele do lado de dentro (f=12).

Sobre as atitudes frente à internet, principalmente os idosos que apresentam alta ou média experiência com a internet apresentaram atitudes positivas frente ao objeto, associadas à utilização desta rede como espaço de socialização (f=26), ampliação e consolidação de vínculos (f=23); ao acesso à informações variadas de cunho instrumentalizador para ações na realidade e de cunho pessoal e de lazer, para satisfação de curiosidades e necessidades individuais (f=20); ao acesso à produtos e serviços (f=19) e à aproximação da família por meio de imagens e conversas online (f=19). Por outro lado, majoritariamente, o grupo de idosos com baixa ou nenhuma experiência com a internet apresenta um posicionamento atitudinal desfavorável que se baseia no receio da invasão da privacidade (f=28), no uso da internet como perda de tempo (f=23) e no medo de crimes cibernéticos (f=20).

A internet foi descrita, principalmente entre os idosos com média e alta experiência com esta rede, como um meio para a obtenção de informações de ordem cultural ou de saber prático (f=19). Ainda em relação a este grupo de idosos a maioria (f=21) caracterizou a internet como uma forma de comunicação, associada à ideia de telefonia e a descreveu também enquanto forma de obtenção de lazer (f=8) por meio de vídeos e áudios, vinculada à noção de entretenimento televisivo. Já entre o grupo de idosos com baixa ou nenhuma experiência com a internet, esta foi definida como um tipo de tecnologia (f=20) ancorada na ideia de avanços tecnológicos em aparelhos eletrônicos após o sistema digital.

Com a intenção de identificar os processos de ancoragem e objetificação foi elaborada a figura 9. Esta objetiva explicitar a gênese da representação social da internet para os idosos.

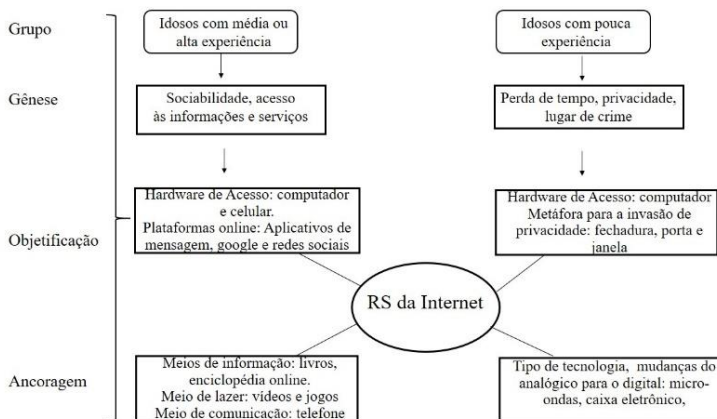


Figura 9. Ancoragem e objetificação das RS da internet.

O grupo de idosos com média ou alta experiência com a internet sustenta a RS da internet em aspectos relativos à sociabilidade, acesso à informações e serviços. Essa ideia torna-se uma figura imagética a partir dos *hardwares* de acesso, sendo estes celular e computador; das plataformas online utilizadas para socializar como aplicativos de mensagens e redes sociais e para acesso a informações, no caso, o google. Esta representação parece ancorada na ideia da internet como meio de obter informação, uma enciclopédia online; enquanto meio de lazer, representada pelos jogos e vídeos; e como meio de comunicação, na mesma ideia do que foi o sistema de telefonia.

Já o grupo de idosos com pouca experiência forma sua RS da internet na noção de perda de tempo, de privacidade e na descrição da internet como lugar de crime. A objetificação desta representação se dá por meio do hardware de acesso primário: computador; como também na metáfora para indicar a invasão da privacidade e de espaço, associada às imagens fechadura, porta e janela. A ancoragem desta representação parece ocorrer a partir da noção de tecnologia, das mudanças do analógico para o sistema digital, identificadas na experiência de uso de equipamentos como microondas e caixas eletrônicos.





## **7 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO 2**

### **7.1 ANÁLISE DO NÍVEL DE INCLUSÃO DIGITAL**

O banco de dados era formado por 120 idosos que foram avaliados por questões sociodemográficas e quanto à Escala de avaliação do nível de inclusão (Bolza, Vieira, Coronel e Löbler, 2013). Num total de 4.800 respostas para os 40 itens do instrumento, foram localizados 2 itens sem respostas, estes foram tratadas com a imputação pela média do item, por ser um dos métodos mais adequado e amplamente empregado (Hair, et al., 2009).

Os itens foram dispostos em itens em forma de escala tipo Likert, de frequência entre 1 e 4 sendo 1 atribuído a “nunca”, 2 atribuído a “raramente”, 3 atribuído a “frequentemente” e 4 atribuído a “sempre”, sendo assim intervalos de confiança estritamente menores que 2,5 evidenciam pouca frequência quanto ao item, enquanto que intervalos estritamente maiores que 2,5 indicam muito frequência e intervalos que contêm o 2,5 indicam uma frequência regular.

#### **7.1.1 Dados de caracterização dos participantes**

A tabela 11 apresenta a análise descritiva das variáveis categóricas de caracterização da amostra. Dessa forma, tem-se que: a maioria dos idosos (85,8%) era do sexo feminino, quase metade dos idosos (44,2%) tinha ensino fundamental ou nível de escolaridade inferior a esse, mais da metade (55,9%) era aposentado (a).

Tabela 11

*Análise descritiva das variáveis categóricas de caracterização da amostra.*

<b>Variáveis</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
Sexo	Feminino	103	85,8%
	Masculino	17	14,2%
Escolaridade	Até ensino fundamental	53	44,2%
	Ensino médio	35	29,2%
	Ensino superior ou mais	32	26,7%
Ocupação	Aposentado (a)	33	55,9%
	Não aposentado (a)	26	44,1%
Estado civil	Casado (a)	86	71,7%
	Divorciado (a)	13	10,8%
	Solteiro (a)	4	3,3%
	Viúvo (a)	17	14,2%
Renda familiar (em salários mínimos)	Inferior a 2	17	14,2%
	Entre 2 e 4	42	35,0%
	Entre 5 e 7	36	30,0%
	Superior a 7	25	20,8%
Tem filhos?	Não	7	5,8%
	Sim	113	94,2%
Tem netos?	Não	23	19,2%
	Sim	97	80,8%
Mora com quem?	Cônjuge	74	61,7%
	Cônjuge e filhos	18	15,0%
	Filhos	19	15,8%
	Sozinho (a)	9	7,5%
Experiência com internet	Alto	45	37,5%
	Baixo	60	50,0%
	Médio	15	12,5%
Frequência que utiliza	1 vez por semana	25	20,8%
	3 vezes por semana	26	21,7%
	5 vezes por semana	16	13,3%
	Todos dias	53	44,2%
Acesso diário	1 vez	24	20,0%
	2 vezes	33	27,5%
	3 vezes	2	1,7%

Variáveis	N	%
	4 vezes	17,5%
	5 vezes	16,7%
	Mais de 5 vezes	16,7%
Tempo conectado diário	Até 1 hora	25,8%
	Entre 1 e 3 horas	40,0%
	Superior a 5 horas	34,2%
Como aprendeu?	Amigos e curso	15,0%
	Curso	15,8%
	Curso e filhos	22,5%
	Curso e netos	4,2%
	Curso e trabalho	13,3%
	Sozinho	2,5%
	Trabalho	26,7%

Ainda em relação à tabela 11 é possível identificar que a maioria (71,7%) dos idosos era casado (a). Além disso, 50,8% tinha renda familiar superior a 5 salários mínimos, quase todos (94,2%) tinha filhos. A grande maioria (80,8%) tinha netos, 61,7% morava com o cônjuge. Metade dos idosos (50,0%) tinha experiência média ou alta com a internet, ou seja, usava a internet com ou sem auxílio, quase metade dos (44,2%) utiliza a internet todos os dias. Dentre os idosos 50,8% acessa a internet 4 vezes ao dia ou mais, 34,2% fica conectado à internet por mais de 5 horas ao dia e apenas 2,5% dos indivíduos aprendeu a usar a internet sozinho. Sobre idade e constituição familiar segue a tabela 12:

Tabela 12

*Análise descritiva das variáveis numéricas de caracterização da amostra.*

Variáveis	N	Média	D.P.	Mín.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	Máx.
Idade	120	65,65	1,64	62,00	65,00	66,00	67,00	69,00
Número de filhos	120	1,96	1,08	0,00	1,00	2,00	2,00	6,00
Número de netos	120	1,64	1,43	0,00	1,00	1,50	2,00	10,00

Na tabela 12 é possível perceber que a média da idade dos indivíduos foi 65,65 anos com desvio padrão 1,64. A mediana do número de filhos foi 2 filhos, ou seja, metade dos indivíduos tinha 2 filhos ou menos, sendo que foi observado idosos que não tinham filhos e indivíduos

que tinha até 6 filhos. A mediana do número de netos foi 1,5 netos, ou seja, metade dos indivíduos tinha menos de 2 netos, sendo que foi observado indivíduos que não tinha netos e indivíduos que tinha até 10 netos.

Em relação aos locais de acesso à internet a grande maioria dos idosos (92,5%) acessava a internet em casa ou no curso (90,0%). Quase metade (40,8%) acessava a internet na casa de amigo ou parente. Apenas 28,3% dos idosos acessava a internet em estabelecimentos com redes sem fio, 5,8% acessava a internet no trabalho, sendo que 1 idoso (0,8%) acessava a internet em *lan houses*. Sobre os meios de acesso, todos os idosos (100,0%) acessava a internet pelo computador. A grande maioria (91,7%) além do computador, acessava a internet pelo celular e apenas 10,8% acessava a internet pelo tablete, conforme é possível identificar na tabela 13.

Tabela 13

*Locais, meios de acesso e usabilidade da internet.*

Variáveis		N	%	
Locais em que acessa a internet	Em casa	Não	9 7,5%	
		Sim	111 92,5%	
	No curso	Não	12 10,0%	
		Sim	108 90,0%	
	Na casa de amigo ou parente	Não	71 59,2%	
		Sim	49 40,8%	
	Em estabelecimentos com redes sem fio	Não	86 71,7%	
		Sim	34 28,3%	
	<i>Lan house</i>	Não	119 99,2%	
		Sim	1 0,8%	
	No trabalho	Não	113 94,2%	
		Sim	7 5,8%	
	Meio de acesso	Computador	Não	0 0,0%
			Sim	120 100,0%
Celular		Não	10 8,3%	
		Sim	110 91,7%	
Tablet		Não	107 89,2%	
		Sim	13 10,8%	

Variáveis		N	%
O que faz online	Pesquisas	Não	20 16,7%
		Sim	100 83,3%
	Redes sociais	Não	36 30,0%
		Sim	84 70,0%
	Mensagens instantâneas	Não	46 38,3%
		Sim	74 61,7%
	Sites de interesse	Não	48 40,0%
		Sim	72 60,0%
	Vídeos	Não	48 40,0%
		Sim	72 60,0%
	Outros	Não	83 69,2%
		Sim	37 30,8%

Ainda em relação aos dados da tabela 13, a grande maioria dos idosos (83,3%) faz pesquisas online, 70,0% acessa redes sociais online, 61,7% envia mensagens instantâneas online, 60,0% entra em sites de interesse online, a maioria dos idosos (60,0%) assiste vídeos online e 30,8% faz outras atividades online (não houve especificação).

### 7.1.2 Análise Fatorial referente ao índice de inclusão digital

A fim de criar um indicador que representasse o índice de inclusão digital foi utilizada Análise Fatorial, sendo que a dimensionalidade foi verificada através do critério de Kaiser (1958) que retorna à quantidade de dimensões do constructo. A qualidade dos indicadores criados a partir da análise fatorial para representar cada constructo (indicadores de primeira ordem) e posteriormente para representar todo o questionário (indicador de segunda ordem) foi avaliada por meio da análise de validade convergente e confiabilidade de cada constructo. Na avaliação da validade convergente utilizou-se o critério da Variância Média Extraída - AVE proposto por Fornell, et al. (1981), que representa o percentual médio de variância compartilhada entre o constructo latente e seus itens. Este critério garante a validade convergente para valores da AVE acima de 50% (Henseler, et al., 2009) ou 40% no caso de pesquisas exploratórias (Nunnally, et al., 1994).

Para verificar a confiabilidade foram utilizados os indicadores Alfa de Cronbach (A.C.) e Confiabilidade Composta (C.C.) (Chin, et al.,

1998). De acordo com Tenenhaus, et al. (2005) os indicadores A.C. e C.C. devem apresentar valores acima de 0,70 para uma indicação de confiabilidade do constructo, ou valores acima de 0,60 no caso de pesquisas exploratórias (Hair, et al, 2009). Para avaliar se a utilização da análise fatorial era adequada aos dados da pesquisa foi utilizada a medida de adequação da amostra de Kaiser-Meyer-Olkin – KMO, que verifica a proporção da variância dos dados que pode ser considerada comum à todas as variáveis. Os valores desta medida variam entre 0 e 1 e a utilização da análise fatorial é adequada aos dados quando o KMO for maior ou igual 0,50, sendo que quanto mais próximo de 1 mais apropriada é a amostra à aplicação da análise fatorial.

Os itens foram dispostos em uma escala tipo Likert de frequência entre 1 e 4 sendo 1 atribuído a “nunca”, 2 atribuído a “raramente”, 3 atribuído a “frequentemente” e 4 atribuído a “sempre”, sendo assim intervalos de confiança estritamente menores que 2,5 evidenciam pouca frequência quanto ao item, enquanto que intervalos estritamente maiores que 2,5 indicam muito frequência e intervalos que contêm o 2,5 indicam uma frequência regular. A tabela 14 apresenta a descrição dos itens em forma de escala.

Tabela 14

*Análise descritiva dos itens em forma de escala.*

Itens	N	Média	D.P.	I.C. 95% <sup>a</sup>	Nunca (%)	Raramente (%)	Freq. (%)	Sempre (%)
Q1	120	2,38	0,90	[2,23; 2,54]	20,0%	30,0%	41,7%	8,3%
Q2	120	1,51	0,58	[1,41; 1,63]	53,3%	42,5%	4,2%	53,3%
Q3	120	2,03	0,99	[1,85; 2,21]	41,7%	20,0%	32,5%	5,8%
Q4	120	1,93	1,02	[1,75; 2,12]	50,0%	11,7%	33,3%	5,0%
Q5	120	1,28	0,55	[1,19; 1,38]	76,7%	18,3%	5,0%	76,7%
Q6	120	2,39	1,11	[2,19; 2,58]	32,5%	12,5%	38,3%	16,7%
Q7	120	1,68	0,75	[1,55; 1,82]	48,3%	35,0%	16,7%	48,3%
Q8	120	3,12	0,62	[3,02; 3,23]	14,2%	60,0%	25,8%	14,2%
Q9	120	1,74	0,78	[1,61; 1,88]	46,7%	32,5%	20,8%	46,7%
Q10	120	1,68	0,73	[1,56; 1,82]	47,5%	36,7%	15,8%	47,5%
Q11	120	1,14	0,35	[1,08; 1,21]	85,8%	14,2%	85,8%	14,2%
Q12	120	1,54	0,58	[1,45; 1,65]	50,0%	45,8%	4,2%	50,0%
Q13	120	1,75	0,78	[1,61; 1,90]	45,8%	33,3%	20,8%	45,8%
Q14	120	1,78	0,80	[1,63; 1,92]	45,8%	30,8%	23,3%	45,8%
Q15	120	2,58	1,11	[2,38; 2,78]	22,5%	23,3%	28,3%	25,8%
Q16	120	3,01	0,67	[2,88; 3,13]	1,7%	16,7%	60,8%	20,8%
Q17	120	2,81	0,95	[2,63; 2,98]	8,3%	30,8%	32,5%	28,3%
Q18	120	1,82	0,80	[1,67; 1,95]	42,5%	33,3%	24,2%	42,5%
Q19	120	1,91	0,99	[1,75; 2,09]	44,2%	30,0%	16,7%	9,2%
Q20	120	2,46	1,00	[2,29; 2,64]	18,3%	36,7%	25,8%	19,2%
Q21	120	1,96	1,03	[1,78; 2,15]	44,2%	26,7%	18,3%	10,8%
Q22	120	2,40	1,18	[2,18; 2,61]	33,3%	17,5%	25,0%	24,2%
Q23	120	2,36	1,04	[2,19; 2,56]	27,5%	24,2%	33,3%	15,0%
Q24	120	2,56	1,08	[2,37; 2,74]	20,0%	30,0%	24,2%	25,8%
Q25	120	1,41	0,57	[1,31; 1,52]	63,3%	32,5%	4,2%	63,3%
Q26	120	2,53	1,12	[2,33; 2,73]	23,3%	26,7%	24,2%	25,8%
Q27	120	1,80	0,84	[1,66; 1,97]	46,7%	26,7%	26,7%	46,7%
Q28	120	1,73	0,82	[1,58; 1,88]	49,2%	29,2%	20,8%	0,8%
Q29	120	1,00	0,00	[1,00; 1,00]	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Q30	120	1,53	0,53	[1,43; 1,62]	49,2%	49,2%	1,7%	49,2%
Q31	120	1,58	0,64	[1,46; 1,70]	50,0%	43,3%	5,8%	0,8%
Q32	120	3,01	0,72	[2,89; 3,13]	25,0%	49,2%	25,8%	25,0%
Q33	120	2,99	0,73	[2,87; 3,12]	26,7%	47,5%	25,8%	26,7%
Q34	120	3,14	0,63	[3,02; 3,26]	0,8%	10,8%	61,7%	26,7%
Q35	120	1,00	0,00	[1,00; 1,00]	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Q36	120	1,19	0,51	[1,11; 1,29]	85,0%	11,7%	2,5%	0,8%
Q37	120	1,21	0,59	[1,12; 1,32]	85,8%	10,0%	1,7%	2,5%
Q38	120	2,62	1,12	[2,42; 2,81]	20,8%	25,8%	24,2%	29,2%
Q39	120	3,17	0,71	[3,05; 3,29]	18,3%	46,7%	35,0%	18,3%
Q40	120	3,54	0,59	[3,43; 3,64]	5,0%	35,8%	59,2%	5,0%

<sup>a</sup>Intervalo Bootstrap.

Dessa forma, tem-se que em média os idosos tenderam a realizar com maior frequência os itens Q8 (“Localizo facilmente o que preciso no computador.”), Q34 (“Resolvo sozinho os problemas que tenho de configurações de teclado e de aplicações.”), Q39 (“Procuro me atualizar a respeito de novas tecnologias.”) e Q40 (“Incentivo outras pessoas a utilizar novas tecnologias.”). Por outro lado, os idosos tenderam a realizar

com menor frequência os itens Q5 (“Preparo slides para exibir informações (Power point).”), Q11 (“Configuro meu computador com proteção contra vírus e programas intrusos.”), Q29 (“Crio e atualizo páginas da internet (sites).”), Q35 (“Desenvolvo programas para computadores.”), Q36 (“Recupero arquivos danificados ou corrompidos do computador.”) e Q37 (“Resolvo problemas de configuração de rede.”). Além disso, ao analisar os intervalos de confiança, percebe-se que alguns itens são significativamente diferentes uns dos outros, isso ocorre quando os intervalos de confiança não se sobrepõem. Nessa perspectiva, a média do item Q3 (“Uso computador para assistir filmes e ouvir música.”) é significativamente maior que a média do item Q2 (“Uso computador para jogar.”). Não existe diferença significativa entre a média do item Q3 e a média do item Q4 (“Redijo textos formatados com o uso do computador.”).

Ao utilizar o critério de Kaiser (1958) encontrou-se que o instrumento tinha quatro dimensões, logo foi realizada uma Análise Fatorial Exploratória com os itens do mesmo de forma que fossem encontrados os quatro fatores. O resultado encontra-se na tabela 15, onde pode-se observar que o primeiro fator foi composto pelos itens Q1, Q2, Q3, Q4, Q6, Q7, Q9, Q10, Q12, Q13, Q14, Q15, Q18, Q19, Q20, Q21, Q22, Q23, Q27, Q28, Q30 e Q31, enquanto que o segundo foi composto pelos itens Q8, Q16, Q17, Q24, Q26, Q32, Q33, Q34, Q38, Q39 e Q40, e o terceiro foi composto pelos itens Q5, Q11, Q25 e Q37. Já o quarto fator foi composto por apenas um item (Q36), sendo assim o mesmo foi analisado como item não como fator dispensando-o da etapa de validação. Além disso, analisando as legendas dos itens alocados em cada fator, foi possível dar nome aos fatores sendo eles: Fator 1 = “Funções básicas”, Fator 2 = “Serviços online e funções operacionais” e Fator 3 = “Apresentação de conteúdo e configurações básicas”. O instrumento tornou-se então um “constructo de segunda ordem”, uma vez que foi formado pelos constructos de primeira ordem. Cabe destacar ainda que os itens Q29 (“Crio e atualizo páginas da internet (sites).”) e Q35 (“Desenvolvo programas para computadores.”) foram retirados dessa análise por falta de variabilidade.



Tabela 15  
*Análise de dimensões do instrumento.*

<b>Itens</b>	<b>RC1</b>	<b>RC2</b>	<b>RC3</b>	<b>RC4</b>
Q13	<b>0,94</b>	0,24	0,04	0,13
Q9	<b>0,94</b>	0,24	0,06	0,11
Q28	<b>0,93</b>	0,27	0,07	0,07
Q14	<b>0,92</b>	0,25	0,10	0,11
Q19	<b>0,89</b>	0,25	0,04	0,11
Q27	<b>0,88</b>	0,31	0,13	0,05
Q10	<b>0,87</b>	0,36	0,07	0,02
Q21	<b>0,85</b>	0,25	0,15	0,12
Q31	<b>0,81</b>	0,32	0,23	0,01
Q12	<b>0,79</b>	0,41	0,31	0,02
Q30	<b>0,79</b>	0,44	0,29	0,08
Q18	<b>0,78</b>	0,21	0,16	0,20
Q7	<b>0,70</b>	0,42	0,40	-0,11
Q3	<b>0,64</b>	0,44	0,37	0,08
Q22	<b>0,64</b>	0,55	0,33	0,01
Q4	<b>0,63</b>	0,57	0,34	-0,06
Q23	<b>0,63</b>	0,48	0,37	0,15
Q20	<b>0,62</b>	0,45	0,31	0,15
Q6	<b>0,61</b>	0,39	0,48	-0,03
Q1	<b>0,60</b>	0,52	0,39	0,13
Q15	<b>0,60</b>	0,55	0,29	0,04
Q2	<b>0,52</b>	0,38	0,18	0,06
Q8	0,23	<b>0,93</b>	0,08	0,00
Q34	0,22	<b>0,88</b>	0,05	0,03
Q32	0,33	<b>0,87</b>	0,12	0,01
Q33	0,35	<b>0,86</b>	0,13	0,02
Q16	0,24	<b>0,80</b>	0,02	0,11
Q24	0,55	<b>0,75</b>	0,26	0,03
Q26	0,56	<b>0,74</b>	0,26	0,03
Q39	0,31	<b>0,69</b>	0,10	0,02
Q17	0,55	<b>0,61</b>	0,21	0,01
Q38	0,54	<b>0,54</b>	0,13	0,08
Q40	0,10	<b>0,50</b>	-0,05	0,15

<b>Itens</b>	<b>RC1</b>	<b>RC2</b>	<b>RC3</b>	<b>RC4</b>
Q11	0,10	0,08	<b>0,78</b>	0,35
Q5	0,07	0,07	<b>0,77</b>	-0,10
Q25	0,27	0,20	<b>0,57</b>	0,47
Q37	0,18	0,01	<b>0,52</b>	-0,21
Q36	0,23	0,10	-0,05	<b>0,80</b>

A Análise Fatorial teve como objetivo verificar a necessidade de exclusão de algum item que não estivesse contribuindo com a formação dos fatores (constructos de primeira ordem), uma vez que de acordo com Hair, et al. (2009) itens com cargas fatoriais menores que 0,50 devem ser eliminados dos constructos, pois ao não contribuir de forma relevante para formação do mesmo, prejudicam o alcance das suposições básicas para validade e qualidade dos indicadores criados para representar o conceito de interesse. Segundo a tabela 16 todos os itens de todos os constructos apresentaram carga fatorial superior a 0,50. Sendo assim, não foi necessário a exclusão de nenhum item.

Tabela 16

*Análise Fatorial dos constructos de primeira ordem.*

<b>Fatores</b>	<b>Itens</b>	<b>C.F.<sup>1</sup></b>	<b>Com.<sup>2</sup></b>	<b>Peso</b>
Funções básicas	Q1	0,85	0,73	0,05
	Q2	0,67	0,46	0,04
	Q3	0,85	0,72	0,05
	Q4	0,88	0,78	0,05
	Q6	0,82	0,68	0,05
	Q7	0,88	0,77	0,05
	Q9	0,93	0,87	0,05
	Q10	0,92	0,84	0,05
	Q12	0,94	0,88	0,06
	Q13	0,93	0,86	0,05
	Q14	0,93	0,87	0,05
	Q15	0,84	0,70	0,05
	Q18	0,82	0,68	0,05
	Q19	0,89	0,79	0,05
Q20	0,83	0,68	0,05	
Q21	0,88	0,78	0,05	

<b>Fatores</b>	<b>Itens</b>	<b>C.F.<sup>1</sup></b>	<b>Com.<sup>2</sup></b>	<b>Peso</b>
	Q22	0,87	0,76	0,05
	Q23	0,86	0,74	0,05
	Q27	0,93	0,87	0,05
	Q28	0,94	0,88	0,06
	Q30	0,95	0,90	0,06
	Q31	0,89	0,80	0,05
	Q8	0,93	0,87	0,12
	Q16	0,82	0,68	0,10
	Q17	0,83	0,69	0,10
	Q24	0,94	0,88	0,12
	Q26	0,94	0,88	0,12
Serviços online e funções operacionais	Q32	0,94	0,88	0,12
	Q33	0,94	0,89	0,12
	Q34	0,88	0,78	0,11
	Q38	0,75	0,56	0,09
	Q39	0,77	0,59	0,10
	Q40	0,48	0,23	0,06
	Q5	0,71	0,50	0,33
Apresentação de conteúdo e configuração	Q11	0,87	0,76	0,40
	Q25	0,78	0,61	0,36
	Q37	0,55	0,30	0,25

<sup>1</sup>Carga fatorial; <sup>2</sup>Comunalidade.

Na tabela 17 é possível identificar a verificação das medidas de validade e qualidade dos constructos de primeira ordem. Dessa forma, tem-se que, os três constructos apresentaram validação convergente ( $AVE > 0,40$ ). Além disso, os três constructos apresentaram Alfa de Cronbach (AC) ou Confiabilidade Composta (CC) acima de 0,60. Ou seja, todos apresentaram os níveis exigidos de confiabilidade. Nos três, o ajuste da Análise Fatorial foi adequado, uma vez que todos os KMO foram maiores ou iguais a 0,50. Todos os constructos foram unidimensionais pelo critério de Kaiser.

Tabela 17

*Validação dos constructos de primeira ordem.*

Fatores	Itens	AVE <sup>1</sup>	A.C. <sup>2</sup>	C.C. <sup>3</sup>	KMO <sup>4</sup>	Dim. <sup>5</sup>
Funções básicas	22	0,77	0,98	0,98	0,95	1
Serviços online e funções operacionais	11	0,72	0,95	0,95	0,91	1
Apresentação de conteúdo e configuração básica	4	0,54	0,67	0,76	0,67	1

<sup>1</sup>Variância Extraída; <sup>2</sup>Alfa de Cronbach; <sup>3</sup>Confiabilidade Composta; <sup>4</sup>Adequação da amostra; <sup>5</sup>Dimensionalidade.

Os escores (indicadores) dos constructos de primeira ordem foram computados utilizando a Análise Fatorial com o método de extração das componentes principais (Mingoti, 2007). A tabela 18 apresenta a Análise Fatorial do constructo de segunda ordem (constructo geral) levando em consideração os indicadores dos constructos de primeira ordem e o item Q36 (fator 4). Dessa forma, foi necessário excluir o item Q36 uma vez que de acordo com Hair et al. (2009) itens com cargas fatoriais menores que 0,50 devem ser eliminados dos constructos, pois ao não contribuir de forma relevante para formação do mesmo, prejudicam o alcance das suposições básicas para validade e qualidade dos indicadores criados para representar o conceito de interesse. Portanto, analisando o modelo final, todos os itens tiveram carga fatorial superior a 0,50.

Tabela 18

*Análise fatorial do constructo geral (constructo de segunda ordem).*

Constructo (segunda ordem)	Item/Indicador	Modelo inicial			Modelo final		
		C.F. <sup>1</sup>	Com. <sup>2</sup>	Peso	C.F. <sup>1</sup>	Com. <sup>2</sup>	Peso
Inclusão digital	Funções básicas	0,93	0,86	0,41	0,93	0,87	0,43
	Serviços online e funções operacionais	0,88	0,77	0,39	0,89	0,80	0,41
	Apresentação de conteúdo e configuração básica	0,67	0,46	0,30	0,70	0,49	0,32
	Q36	0,44	0,19	0,19	-	-	-

<sup>1</sup>Carga fatorial; <sup>2</sup>Comunalidade.

O constructo apresentou validação convergente ( $AVE > 0,40$ ); o constructo apresentou Alfa de Cronbach (AC) ou Confiabilidade Composta (CC) acima de 0,60, ou seja, apresentou os níveis exigidos de

confiabilidade. A tabela 19 apresenta a verificação das medidas de validade e qualidade do constructo geral (constructo de segunda ordem).

Tabela 19

*Validação do constructo geral (constructo de segunda ordem).*

Constructo	itens	AVE <sup>1</sup>	A.C. <sup>2</sup>	C.C. <sup>3</sup>	KMO <sup>4</sup>	Dim. <sup>5</sup>
Inclusão digital	3	0,72	0,79	0,82	0,59	1

<sup>1</sup>Variância Extraída; <sup>2</sup>Alfa de Cronbach; <sup>3</sup>Confiabilidade Composta; <sup>4</sup>Adequação da amostra; <sup>5</sup>Dimensionalidade.

O ajuste da Análise Fatorial foi adequado, uma vez que o KMO foi maior que 0,50. O constructo foi unidimensional pelo critério de kaiser.

### 7.1.3 Relação das variáveis de caracterização com o indicador de inclusão digital

Percebeu-se diferença significativa entre quem mora acompanhado e quem mora sozinho quanto à inclusão digital, sendo que a média do indicador entre os idosos que moram sozinhos foi maior ( $M= 2,43$ ,  $E.P.= 0,16$ ,  $p = 0,049^1$ ). Na tabela 20 é apresentada a relação das variáveis categóricas de caracterização com o indicador de inclusão digital.

Tabela 20

*Relação das variáveis categóricas de caracterização com o indicador de inclusão digital.*

Variáveis		N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	Valor-p
Sexo	Feminino	103	2,12	0,06	1,60	2,29	2,64	0,180 <sup>1</sup>
	Masculino	17	1,96	0,13	1,54	1,65	2,49	
Ocupação	Aposentado	33	1,56	0,02	1,49	1,60	1,65	0,507 <sup>1</sup>
	Não aposentado	26	1,55	0,02	1,45	1,56	1,65	
Estado civil	Com acompanhante	86	2,04	0,06	1,57	1,69	2,59	0,082 <sup>1</sup>
	Sem acompanhante	34	2,23	0,10	1,61	2,52	2,74	
Tem filhos?	Não	7	2,11	0,25	1,44	2,36	2,67	0,712 <sup>1</sup>
	Sim	113	2,10	0,05	1,59	1,74	2,62	
Tem netos?	Não	23	2,13	0,12	1,66	2,36	2,67	0,535 <sup>1</sup>
	Sim	97	2,09	0,06	1,57	1,74	2,61	
Mora com quem?	Acompanhado	111	2,07	0,05	1,57	1,69	2,61	0,049 <sup>1</sup>
	Sozinho	9	2,43	0,16	2,36	2,69	2,75	

<b>Variáveis</b>	<b>N</b>	<b>Média</b>	<b>E.P.</b>	<b>1ºQ</b>	<b>2ºQ</b>	<b>3ºQ</b>	<b>Valor-p</b>
Curso	85	1,90	0,06	1,50	1,65	2,50	
Como aprendeu? Sozinho	3	1,55	0,05	1,51	1,55	1,59	0,000 <sup>2</sup>
Trabalho	32	2,66	0,03	2,55	2,66	2,78	

<sup>1</sup>Teste de Mann-Whitney; <sup>2</sup>Teste de Kruskal-Wallis; <sup>3</sup>Teste de Nemenyi.

Assim, conforme a tabela 20, os idosos que moram sozinho parecem apresentar maior grau de inclusão digital. Houve diferença significativa ( $p = 0,000^2$ ) entre as formas de aprendizado quanto ao processo de digitalização, sendo que de acordo com as comparações múltiplas, a média do indicador entre os idosos que aprenderam apenas no trabalho foi significativamente maior que a média do indicador entre os idosos que aprenderam sozinhos ( $M= 2,66$ ,  $E.P.=0,03$ ,  $p = 0,007^3$ ) e significativamente maior que a média do indicador entre os que aprenderam com o auxílio de curso ( $p = 0,000^3$ ). Então, majoritariamente os idosos que aprenderam o uso da internet no trabalho parecem apresentar maior grau de digitalização quando comparado aos idosos que aprenderam sozinhos ou no curso.

Foi avaliado também os locais de acesso à internet. A tabela 21 apresenta a relação das variáveis relacionadas ao local de acesso, meio de acesso e o que acessa na internet com o nível de inclusão digital.

Tabela 21

*Relação das variáveis relacionadas ao local de acesso, meio de acesso e o que acessa na internet com o indicador inclusão digital.*

Variáveis		N	Média	E.P.	1°Q	2°Q	3°Q	Valor-p <sup>4</sup>	
Locais em que acessa a internet	Em casa	Não	9	1,44	0,02	1,42	1,43	1,46	0,000
		Sim	111	2,15	0,05	1,61	2,39	2,65	
	No curso	Não	12	2,57	0,04	2,48	2,64	2,67	0,008
		Sim	108	2,04	0,06	1,56	1,68	2,60	
	Na casa de amigo ou parente	Não	71	1,84	0,06	1,50	1,63	2,07	0,000
		Sim	49	2,46	0,06	2,41	2,59	2,69	
	Em estabelecimentos com redes sem fio	Não	86	1,90	0,05	1,50	1,65	2,49	0,000
		Sim	34	2,60	0,06	2,54	2,67	2,80	
	<i>Lan house</i>	Não	119	2,09	0,05	1,58	1,74	2,62	0,166
		Sim	1	2,79	-	2,79	2,79	2,79	
	No trabalho	Não	113	2,07	0,05	1,57	1,69	2,62	0,097
		Sim	7	2,56	0,09	2,39	2,52	2,66	
Meio de acesso	Celular	Não	10	1,59	0,03	1,49	1,63	1,65	0,020
		Sim	110	2,14	0,05	1,59	2,39	2,65	
	Tablet	Não	107	2,06	0,05	1,57	1,69	2,61	0,029
		Sim	13	2,42	0,14	2,29	2,55	2,76	
O que faz online	Pesquisas	Não	20	1,55	0,02	1,47	1,58	1,62	0,000
		Sim	100	2,21	0,06	1,62	2,49	2,66	
	Redes sociais	Não	36	1,93	0,09	1,56	1,66	2,62	0,097
		Sim	84	2,17	0,06	1,60	2,40	2,67	
	Mensagens Instantâneas	Não	46	2,09	0,07	1,63	2,32	2,58	0,652
		Sim	74	2,10	0,07	1,55	1,69	2,69	
	Sites de interesse	Não	48	2,21	0,09	1,60	2,50	2,78	0,031
		Sim	72	2,02	0,06	1,57	1,69	2,58	
	Vídeos	Não	48	1,88	0,07	1,52	1,65	2,49	0,001
		Sim	72	2,24	0,07	1,62	2,50	2,72	
	Outros	Não	83	2,00	0,06	1,52	1,66	2,66	0,034
		Sim	37	2,32	0,07	2,27	2,52	2,62	

<sup>4</sup>Teste de Mann-Whitney.

Dessa forma, conforme a tabela 21, houve diferença significativa ( $M= 2,15$ ,  $E.P.=0,05$ ,  $p = 0,000^1$ ) entre quem acessa a internet em casa e quem não acessa no que concerne à inclusão digital, sendo que a média do indicador entre os indivíduos que acessam internet em casa foi maior. De modo similar, houve diferença significativa ( $M= 2,05$ ,  $E.P. =0,06$ ,  $p = 0,008^1$ ) entre quem acessa a internet no curso e quem não acessa, sendo que a média do indicador entre os idosos que não acessam internet no curso foi maior. Também houve diferença significativa ( $M=2,46$ ,  $E.P. 0,06$ ,  $p = 0,000^1$ ) entre quem acessa a internet na casa de amigo ou parente e quem não acessa, sendo que a média do indicador entre os idosos que acessam internet na casa de amigo ou parente foi maior.

Por fim, houve igualmente diferença significativa ( $M=2,60$ , E.P.  $0,06$ ,  $p = 0,000^1$ ) entre quem acessa a internet em estabelecimentos com redes sem fio e quem não acessa quanto à inclusão digital, sendo que a média do indicador entre os indivíduos que acessam internet em estabelecimentos com redes sem fio foi maior. Assim, é possível identificar que os idosos que acessam a internet em casa, no curso, na casa de amigo ou parente e em redes sem fio parecem apresentar maior nível de inclusão digital quando comparados aos que não acessam nestes locais. Cabe destacar que um único indivíduo acessa a internet em Lan houses.

Sobre os meios de acesso houve diferença significativa ( $M=2,13$ , E.P.= $0,05$ ,  $p = 0,020^1$ ) entre quem acessa a internet pelo celular e quem não acessa quanto à inclusão digital, sendo que a média do indicador entre os indivíduos que acessam internet pelo celular foi maior. Também houve diferença significativa ( $M=2,42$ , E.P.= $0,14$ ,  $p = 0,029^1$ ) entre quem acessa a internet pelo tablet e quem não acessa, sendo que a média do indicador entre os indivíduos que acessam internet pelo tablet foi maior. Portanto, os idosos que acessam a internet pelo celular e pelo tablet parecem apresentar maior nível de inclusão digital.

Os idosos que fazem pesquisa online apresentam maior nível de inclusão digital que aqueles que não fazem e essa diferença é estatisticamente significativa ( $M=2,21$ , E.P.= $0,05=6$ ,  $p = 0,000^1$ ). Houve diferença significativa ( $M=2,02$ , E.P.= $0,06$ ,  $p = 0,031^1$ ) entre quem navega em sites de interesse e quem não navega no que concerne à inclusão digital, sendo que a média do indicador entre os que não navegam em sites de interesse foi maior. De modo equivalente foi identificado uma diferença significativa ( $M=2,24$ , E.P.= $0,07$ ,  $p = 0,001^1$ ) entre quem vê vídeos online e quem não vê, sendo que a média do indicador entre os idosos que vê vídeos online foi maior. Verificou-se uma diferença significativa ( $M=2,32$ , E.P.= $0,07$ ,  $p = 0,034^1$ ) entre quem faz outras atividades online que não as citadas acima e quem não faz quanto à inclusão digital, sendo que a média do indicador entre os idosos que fazem outras atividades online foi maior (as atividades não foram especificadas pelos idosos). Assim, os idosos que fazem pesquisas, que navegam em sites de interesses e que assistem à vídeos online apresentam maior índice de inclusão digital, quando comparados aos idosos que não praticam as mesmas atividades.

Sobre a relação entre os dados de caracterização dos idosos e nível de inclusão digital houve correlação significativa ( $p = 0,025$ ) e negativa ( $r = -21$ ) da quantidade de filhos com o indicador de atitudes frente à internet, ou seja, quanto maior o número de filhos menor tende a ser o



indicador. A correlação das variáveis ordinais e numéricas do estudo com o indicador de inclusão digital é apresentada na tabela 22.

Tabela 22

*Correlação das variáveis ordinais e numéricas com o indicador de inclusão digital.*

<b>Variáveis</b>	<b>r<sup>1</sup></b>	<b>Valor-p</b>
Idade	-0,08	0,361
Quantos filhos?	-0,21	0,025
Quantos netos?	-0,12	0,199
Escolaridade	0,83	0,000
Renda familiar	0,85	0,000
Experiência com internet	0,93	0,000
Frequência que utiliza	0,87	0,000
Acesso por dia	0,89	0,000
Tempo conectado diário	0,74	0,000

<sup>1</sup>Correlação de Spearman.

Dessa forma, é possível identificar uma correlação significativa ( $p = 0,000$ ) e positiva ( $r = 83$ ) da escolaridade com o indicador de inclusão digital, ou seja, quanto maior a escolaridade do idoso maior tende a ser seu nível de inclusão digital. Houve correlação significativa ( $p = 0,000$ ) e positiva ( $r = 85$ ) da renda familiar com o indicador de inclusão digital, ou seja, quanto maior a renda familiar maior tende a ser o indicador. Foi observada uma correlação significativa ( $p = 0,000$ ) e positiva ( $r = 93$ ) da experiência, com a internet com o nível de inclusão digital, ou seja, quanto maior a experiência com a internet maior tende a ser o grau de inclusão.

Houve correlação significativa ( $p = 0,000$ ) e positiva ( $r = 87$ ) da frequência que utiliza a internet, do número de acesso diário ( $p = 0,000$ ,  $r = 89$ ), do tempo conectado diariamente ( $p = 0,000$ ,  $r = 74$ ) com o indicador de inclusão digital, ou seja, quanto maior a frequência de utilização, número de acesso diário e tempo conectado diariamente, maior tende a ser o indicador de inclusão digital.

## 7.2 ANÁLISE DA ESCALA DE ATITUDES FRENTE À INTERNET

Após o Estudo 1 foi elaborado um questionário em forma de escala para medir a favorabilidade ou desfavorabilidade dos idosos frente à internet. Assim, após a classificação hierárquica descendente no primeiro

estudo, foram resgatados os contextos de sentido para elaboração dos itens referentes ao posicionamento atitudinal.

Assim, considerando os resultados presentes no estudo 1 o instrumento engloba em seus itens: comunicação com os familiares e amigos, o medo de crimes e de exposição da própria vida, a internet associada ao universo jovem em que somente os jovens seriam passíveis de aprendizado, o uso da internet como perda de tempo e o uso da internet na facilitação de compras.

O banco de dados foi formado por 120 idosos que foram avaliados por 12 questões sociodemográficas e de práticas de uso, descritas no estudo 2, e por 10 itens referentes a atitudes frente à internet. Os 10 itens foram dispostos em uma escala tipo Likert de concordância entre 1 e 7 sendo 1 atribuído a “discordo totalmente” e 7 atribuído a “concordo totalmente”, sendo assim intervalos de confiança estritamente menores que 4 evidenciam discordância quanto ao item, enquanto que intervalos estritamente maiores que 4 indicam concordância e intervalos que contêm o 4 indicam que os indivíduos nem concordam nem discordam.

### **7.2.1 Análise fatorial referente ao questionário de atitudes frente à internet**

A fim de criar um indicador que representasse as atitudes frente à internet foi utilizada Análise Fatorial, sendo que a dimensionalidade foi verificada através do critério de Kaiser (1958) que retorna à quantidade de dimensões do constructo. A qualidade dos indicadores criados a partir da análise fatorial para representar cada constructo (indicadores de primeira ordem) e posteriormente para representar todo o questionário (indicador de segunda ordem) foi avaliada através da análise de validade convergente e confiabilidade de cada constructo. Na avaliação da validade convergente utilizou-se o critério da Variância Média Extraída - AVE proposto por Fornell, et al. (1981), que representa o percentual médio de variância compartilhada entre o constructo latente e seus itens. Este critério garante a validade convergente para valores da AVE acima de 50% (Henseler, et al., 2009) ou 40% no caso de pesquisas exploratórias (Nunnally, et al., 1994). Para verificar a confiabilidade foram utilizados os indicadores Alfa de Cronbach (A.C.) e Confiabilidade Composta (C.C.) (Chin, et al., 1998).

Os itens foram dispostos em forma de escala tipo Likert, variando entre 1 e 7 sendo 1 atribuído à “discordo totalmente” e 7 atribuído à

“concordo totalmente”. Assim, intervalos de confiança estritamente menores que 4 evidenciam discordância quanto ao item, enquanto que intervalos estritamente maiores que 4 indicam concordância e intervalos que contêm o 4 indicam que os idosos nem concordam nem discordam.

Em média os indivíduos tenderam a concordar mais com os itens Q2 (“Eu tenho medo de usar a internet por causa dos criminosos que podem acessar minhas informações.”), Q6 (“Eu me sinto mal quando penso que as pessoas podem saber da minha vida na internet.”), Q8 (“Me agrada pensar que nas redes sociais posso encontrar velhos amigos.”) e Q10 (“Eu acho muito importante usar a internet para me manter atualizado(a).”). A tabela 23 apresenta o nível de concordância em relação à descrição dos itens em forma de escala tipo Likert ilustra esses resultados.

Tabela 23

*Análise descritiva dos itens de concordância do questionário*

Itens	Média	D.P.	I.C. - 95% <sup>a</sup>	1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)	6 (%)	7 (%)
Q1	4,08	1,75	[3,77; 4,39]	5,83%	17,50%	18,33%	13,33%	20,00%	16,67%	8,33%
Q2	4,40	1,53	[4,13; 4,68]	2,50%	5,83%	25,00%	20,00%	18,33%	19,17%	9,17%
Q3	2,36	1,02	[2,18; 2,53]	22,50%	35,83%	25,83%	15,00%	0,83%	0,00%	0,00%
Q4	1,43	0,63	[1,31; 1,54]	65,00%	27,50%	7,50%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Q5	1,90	0,95	[1,74; 2,08]	42,50%	32,50%	17,50%	7,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Q6	5,73	0,95	[5,56; 5,90]	0,83%	1,67%	4,17%	30,83%	41,67%	20,83%	0,00%
Q7	3,08	1,39	[2,82; 3,32]	15,83%	20,83%	24,17%	20,83%	15,83%	2,50%	0,00%
Q8	4,70	1,59	[4,41; 5,00]	5,00%	5,83%	8,33%	21,67%	25,83%	20,83%	12,50%
Q9	2,93	1,86	[2,60; 3,28]	33,33%	15,00%	17,50%	10,00%	13,33%	5,83%	5,00%
Q10	4,70	1,36	[4,48; 4,94]	5,83%	13,33%	25,00%	27,50%	17,50%	10,83%	0,00%

<sup>a</sup>Intervalo Bootstrap.

Assim, os idosos tenderam a discordar dos itens Q3 (“Desagrada-me a ideia de usar a internet, pois o envelhecimento dificulta a aprendizagem.”), Q4 (“Eu não gosto da internet, pois é coisa de jovens.”), Q5 (“Eu não gosto da ideia de usar internet, pois considero perda de tempo.”), Q7 (“Eu gosto da ideia de usar a internet para fazer novos amigos.”) e Q9 (“Eu me sinto bem quando penso em realizar compras pela internet.”). Portanto, de modo geral, os idosos parecem não considerar que o envelhecimento afete a aprendizagem, de modo similar não acreditam que a internet seja apenas para jovens ou que seja uma perda de tempo, porém não consideram fazer amigos ou compras pela internet.

Ao analisar os intervalos de confiança, percebe-se que alguns itens foram significativamente diferentes uns dos outros, isso ocorre quando os

intervalos de confiança não se sobrepõem. Nessa perspectiva, a média do item Q4 (“Eu não gosto da internet, pois é coisa de jovens.”) e Q5 (“Eu não gosto da ideia de usar internet, pois considero perda de tempo.”) foram significativamente menores que as médias dos itens Q3 (“Desagrada-me a ideia de usar a internet, pois o envelhecimento dificulta a aprendizagem.”), Q7 (“Eu gosto da ideia de usar a internet para fazer novos amigos.”) e Q9 (“Eu me sinto bem quando penso em realizar compras pela internet.”). Já o item Q6 (“Eu me sinto mal quando penso que as pessoas podem saber da minha vida na internet.”), apresentou uma média significativamente maior que os itens Q2 (“Eu tenho medo de usar a internet por causa dos criminosos que podem acessar minhas informações.”), Q8 (“Me agrada pensar que nas redes sociais posso encontrar velhos amigos.”) e Q10 (“Eu acho muito importante usar a internet para me manter atualizado(a).”).

Ao utilizar o critério de Kaiser (1958) encontrou-se que o instrumento tinha três dimensões, logo foi realizada uma Análise Fatorial Exploratória com os itens do mesmo de forma que fossem encontrados os fatores. Para realizar a análise, os itens Q2, Q3, Q4, Q5 e Q6 foram invertidos para ficar no mesmo sentido dos demais e foram identificados como Q2i, Q3i, Q4i, Q5i e Q6i, respectivamente. O resultado encontra-se na tabela 24, onde pode-se observar que o Fator 1 foi composto pelos itens Q1, Q2i, Q3i, Q5i, Q7, Q9, Q11, Q12, Q13 e Q14, enquanto o Fator 2 foi composto pelos itens Q4i, Q8 e Q10. Já o Fator 3 foi composto por um item (Q6i), sendo assim o mesmo foi analisado como item não como fator dispensando-o da etapa de validação.

Tabela 24  
*Análise de dimensões do instrumento.*

Itens	RC1	RC2	RC3
Q14	<b>0,97</b>	0,00	-0,09
Q11	<b>0,97</b>	0,00	-0,15
Q15	<b>0,97</b>	0,00	-0,08
Q16	<b>0,81</b>	-0,09	0,00
Q2i	<b>0,80</b>	0,04	-0,12
Q1	<b>0,75</b>	0,14	0,12
Q9	<b>0,70</b>	-0,05	0,14
Q7	<b>0,69</b>	0,09	0,02
Q3i	<b>0,51</b>	0,22	0,10
Q5i	<b>0,43</b>	-0,40	0,13
Q4i	0,27	<b>0,65</b>	-0,15
Q10	0,41	<b>-0,54</b>	0,11
Q8	0,11	<b>0,52</b>	0,35
Q6i	-0,23	-0,08	<b>1,00</b>

A Análise Fatorial teve como objetivo verificar a necessidade de exclusão de algum item que não estivesse contribuindo com a formação dos fatores (constructos de primeira ordem), uma vez que de acordo com Hair et al. (2009) itens com cargas fatoriais menores que 0,50 devem ser eliminados dos constructos, pois ao não contribuir de forma relevante para formação do mesmo, prejudicam o alcance das suposições básicas para validade e qualidade dos indicadores criados para representar o conceito de interesse. Segundo a tabela 25 os itens Q5i e Q10 apresentaram carga fatorial inferior a 0,50. Sendo assim, o item Q10 foi excluído. Já o item Q5 não interferiu na validação do Fator 1, por isso ele foi mantido.

Tabela 25

*Análise Fatorial dos constructos de primeira ordem.*

Fatores	Itens	Modelo inicial			Modelo final		
		C.F. <sup>1</sup>	Com. <sup>2</sup>	Peso	C.F. <sup>1</sup>	Com. <sup>2</sup>	Peso
Fator 1	Q1	0,82	0,67	0,14	0,82	0,67	0,14
	Q2i	0,74	0,55	0,12	0,74	0,55	0,12
	Q3i	0,59	0,35	0,10	0,59	0,35	0,10
	Q5i	0,46	0,21	0,08	0,46	0,21	0,08
	Q7	0,71	0,50	0,12	0,71	0,50	0,12
	Q9	0,77	0,60	0,13	0,77	0,60	0,13
	Q11	0,90	0,80	0,15	0,90	0,80	0,15
	Q14	0,92	0,85	0,15	0,92	0,85	0,15
	Q15	0,93	0,86	0,15	0,93	0,86	0,15
	Q16	0,81	0,65	0,13	0,81	0,65	0,13
Fator 2	Q4i	0,77	0,60	0,67	0,76	0,58	0,66
	Q8	0,74	0,55	0,64	0,76	0,58	0,66
	Q10	-0,10	0,01	-0,08	-	-	-

<sup>1</sup>Carga fatorial; <sup>2</sup>Comunalidade.

A tabela 26 apresenta a verificação das medidas de validade e qualidade dos constructos de primeira ordem. Dessa forma, os dois constructos apresentaram validação convergente ( $AVE > 0,40$ ), Alfa de Cronbach (AC) ou Confiabilidade Composta (CC) acima de 0,60, ou seja, os dois constructos apresentaram os níveis exigidos de confiabilidade. Nos dois constructos os ajustes da Análise Fatorial foram adequados, uma vez que todos os KMO foram maiores ou iguais a 0,50. Todos os constructos foram unidimensionais pelo critério de Kaiser.

Tabela 26

*Validação dos constructos de primeira ordem.*

Fatores	Itens	AVE <sup>1</sup>	A.C. <sup>2</sup>	C.C. <sup>3</sup>	KMO <sup>4</sup>	Dim. <sup>5</sup>
Fator 1	10	0,61	0,92	0,91	0,93	1
Fator 2	2	0,58	0,19	0,63	0,50	1

<sup>1</sup>Variância Extraída; <sup>2</sup>Alfa de Cronbach; <sup>3</sup>Confiabilidade Composta; <sup>4</sup>Adequação da amostra; <sup>5</sup>Dimensionalidade.

Os escores (indicadores) dos constructos de primeira ordem foram computados utilizando a Análise Fatorial com o método de extração das componentes principais (Mingoti, 2007). A tabela 27 apresenta a Análise Fatorial do constructo de segunda ordem (constructo geral) levando em consideração os indicadores dos constructos de primeira ordem e o item Q6i (Fator 3). Dessa forma, analisando o modelo final, todos os itens tiveram carga fatorial superior a 0,50.

Tabela 27

*Análise fatorial do constructo geral (constructo de segunda ordem).*

Constructo (segunda ordem)	Item/Indicador	C.F. <sup>1</sup>	Com. <sup>2</sup>	Peso
Atitudes frente a internet	Fator 1	0,80	0,63	0,55
	Fator 2	0,71	0,50	0,49
	Q6i	0,57	0,32	0,39

<sup>1</sup>Carga fatorial; <sup>2</sup>Comunalidade.

O constructo apresentou validação convergente ( $AVE > 0,40$ ) e Alfa de Cronbach (AC) ou Confiabilidade Composta (CC) acima de 0,60, níveis que apontam confiabilidade. A tabela 28 apresenta a verificação das medidas de validade e qualidade do constructo geral (constructo de segunda ordem).

Tabela 28

*Validação do constructo geral (constructo de segunda ordem).*

Constructo	itens	AVE <sup>1</sup>	A.C. <sup>2</sup>	C.C. <sup>3</sup>	KMO <sup>4</sup>	Dim. <sup>5</sup>
Atitudes frente à internet	3	0,49	0,45	0,66	0,55	1,00

<sup>1</sup>Variância Extraída; <sup>2</sup>Alfa de Cronbach; <sup>3</sup>Confiabilidade Composta; <sup>4</sup>Adequação da amostra; <sup>5</sup>Dimensionalidade.

O ajuste da Análise Fatorial foi adequado, uma vez que o KMO foi maior que 0,50. Além disso, é possível verificar que o constructo foi unidimensional pelo critério de kaiser.

## 7.2.2 Análise da relação das variáveis de categorização com as atitudes frente à internet

Houve diferença significativa ( $p < 0,001$ ) entre os aparelhos que usa para acessar à internet quanto a motivação para usar a internet, sendo que de acordo com as comparações múltiplas, o indicador entre os idosos que acessam à internet pelo celular foi significativamente maior que o indicador entre os indivíduos que acessam à internet pelo computador ( $M= 5,5$ ,  $E.P.= 0,08$ ,  $p < 0,001$ ). Assim, os idosos que acessam a internet pelo celular parecem apresentar maior indicador de atitudes favoráveis à esta rede, quando comparados aos idosos que acessam pelo computador. A relação entre as variáveis de caracterização dos idosos e os itens referentes às atitudes frente à internet é apresentada na tabela 29.

Tabela 29

*Relação das variáveis categóricas de caracterização com as atitudes frente à internet.*

Variáveis		N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	Valor-p
Sexo	Feminino	103	4,42	0,09	3,78	4,37	5,19	0,355
	Masculino	17	4,21	0,18	3,80	3,89	4,44	
Estado civil	Com companheiro	86	4,34	0,09	3,77	4,22	5,13	0,338
	Sem companheiro	34	4,53	0,15	3,80	4,61	5,24	
Ocupação	Aposentado	33	3,70	0,08	3,34	3,81	3,99	0,577
	Trabalhando	24	3,66	0,09	3,41	3,66	3,90	
Tem netos	Não	23	4,49	0,18	3,78	4,42	5,36	0,492
	Sim	97	4,37	0,09	3,78	4,23	5,14	
Aparelhos que você usa para acessar a internet	Celular	57	5,05	0,08	4,82	5,17	5,39	< 0,001
	Computador	62	3,79	0,07	3,41	3,79	4,07	
	Não acesso à internet	1	3,89	-	3,89	3,89	3,89	
O que você costuma fazer online	Outros	31	4,78	0,13	4,29	4,90	5,37	0,002
	Pesquisas	14	3,82	0,21	3,16	3,71	4,42	
	Redes sociais	45	4,42	0,13	3,84	4,23	5,17	
	Sites de interesse	30	4,20	0,15	3,64	3,94	4,82	

<sup>1</sup>Teste de Mann-Whitney; <sup>2</sup>Teste de Kruskal-Wallis.

Desse modo, houve diferença significativa ( $p = 0,002$ ) entre o que costuma fazer online quanto às atitudes frente à internet, sendo que de acordo com as comparações múltiplas, o indicador entre os idosos que



faziam pesquisas foi significativamente menor que o indicador entre os idosos que fazem outras atividades online ( $p = 0,007$ ). Cabe destacar que a ausência do erro padrão (E.P.) no item “Não acesso à internet”, referente à variável “Aparelhos que usa para acessar à internet”, é devido a existência de um único idoso que indicou não acessar à internet.

A tabela 30 apresenta a relação das variáveis relacionadas a com quem mora atualmente, locais que costuma acessar à internet e como aprendeu a usar à internet com o indicador de motivação para usar a internet. Nessa tabela é possível identificar que houve diferença significativa ( $M = 4,44$ ,  $E.P. = 0,08$ ,  $p = 0,030$ ) entre quem acessa internet em casa e quem não acessa quanto as atitudes frente à internet, sendo que o indicador entre os idosos que acessam em casa foi maior, ou seja, quem acessa a internet em casa parece mais favorável ao uso desta rede.

Tabela 30

*Relação das variáveis relacionadas a com quem mora atualmente, locais de acesso e como aprendeu a usar a internet com as atitudes frente à internet.*

		Variáveis	N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	Valor-p <sup>1</sup>	
Com quem mora atualmente	Filhos	Não	83	4,48	0,09	3,82	4,42	5,22	0,088	
		Sim	37	4,19	0,15	3,64	3,96	4,91		
	Cônjuge	Não	28	4,51	0,17	3,85	4,57	5,31	0,332	
		Sim	92	4,35	0,09	3,72	4,23	5,12		
	Sozinho	Não	111	4,35	0,08	3,78	4,23	5,12	0,049	
		Sim	9	4,95	0,32	4,32	5,24	5,52		
Locais de acesso	Casa	Não	9	3,83	0,15	3,67	3,79	3,91	0,030	
		Sim	111	4,44	0,08	3,81	4,42	5,22		
	Curso	Não	18	5,17	0,06	4,90	5,23	5,40	< 0,001	
		Sim	102	4,25	0,08	3,64	4,05	4,99		
	Trabalho	Não	110	4,32	0,08	3,65	4,18	5,03	0,001	
		Sim	10	5,22	0,08	5,10	5,28	5,46		
	Casa de amigo ou parente	Não	115	4,36	0,08	3,72	4,23	5,15	0,070	
		Sim	5	5,08	0,14	4,90	5,03	5,24		
	Estabelecimentos com rede sem fio	Não	117	4,37	0,08	3,77	4,24	5,14	0,099	
		Sim	3	5,18	0,18	5,08	5,34	5,37		
	Como aprendeu a usar internet	Curso	Não	35	4,98	0,10	4,75	5,14	5,36	< 0,001
			Sim	85	4,15	0,09	3,57	3,97	4,77	
Trabalho		Não	72	3,89	0,08	3,42	3,84	4,20	< 0,001	

Variáveis		N	Média	E.P.	1ºQ	2ºQ	3ºQ	Valor-p <sup>1</sup>
	Sim	48	5,15	0,07	4,86	5,19	5,44	
Amigo ou parente	Não	70	4,73	0,10	4,20	4,91	5,35	< 0,001
	Sim	50	3,92	0,09	3,41	3,82	4,16	
Sozinho	Não	117	4,41	0,08	3,78	4,32	5,18	0,220
	Sim	3	3,79	0,21	3,62	3,81	3,98	

<sup>1</sup>Teste de Mann-Whitney.

Houve diferença significativa ( $M= 5,17$ ,  $E.P= 0,06$ ,  $\text{valor-p} < 0,001$ ) entre quem acessa a internet no curso e quem não acessa, sendo que o indicador entre os indivíduos que não acessam internet no curso foi maior. Portanto, os idosos que não acessam a internet no curso apresentam maior favorabilidade ao uso da rede.

As atitudes frente a internet variaram conforme acesso no local de trabalho. Verificou-se diferença significativa ( $M= 5,22$ ,  $E.P= 0,08$ ,  $p = 0,001$ ) entre quem acessa a internet no trabalho e quem não, sendo que o indicador entre os indivíduos que acessam internet no trabalho foi maior, ou seja, quem acessa a rede de computadores no trabalho tende a ser mais favorável a ela. Igualmente houve diferença estatisticamente significativa ( $M= 4,98$ ,  $E.P= 0,10$ ,  $p < 0,001$ ) entre quem aprendeu a usar internet no curso e quem não aprendeu, sendo que os idosos que não aprenderam a usar a internet no curso apresentaram maior favorabilidade a ela.

Os idosos que aprenderam a usar a internet no trabalho apresentaram maior favorabilidade no posicionamento atitudinal frente à rede mundial de computadores, quando comparados àqueles que não aprenderem nesse ambiente, sendo esta uma diferença significativa ( $M=5,15$ ,  $E.P= 0,07$ ,  $p < 0,001$ ). Os idosos que aprenderam a usar a internet na casa de amigos ou parentes, por sua vez, também apresentaram maior favorabilidade à internet, quando comparados àqueles que não aprenderem nesse ambiente e esta foi considerada uma diferença estatisticamente significativa ( $M=4,73$ ,  $E.P= 0,10$ ,  $p < 0,001$ ).

Houve correlação significativa e positiva ( $p < 0,001$ ,  $r = 0,75$ ) da escolaridade com o indicador de motivação para usar a internet, ou seja, quanto maior o grau de escolaridade maior tende a ser a favorabilidade do idosos. Estes dados de correlação entre as variáveis ordinais e numéricas e o indicador de atitude frente à internet estão disponíveis na tabela 31.

Tabela 31

*Correlação das variáveis ordinais e numéricas com o indicador atitudes frente à internet.*

Variáveis	r <sup>1</sup>	Valor-p
Idade	-0,03	0,705
Escolaridade	0,75	< 0,001
Renda familiar	0,76	< 0,001
Quantos filhos	-0,21	0,022
Quantos netos	-0,07	0,444

<sup>1</sup>Correlação de Spearman.

Portanto, verificou-se uma correlação significativa e positiva ( $p < 0,001$ ,  $r = 0,76$ ) entre a renda familiar e o indicador atitudes frente à internet, ou seja, quanto maior a renda familiar maior tende a ser a favorabilidade frente à rede mundial de computadores. Também houve correlação significativa, porém negativa ( $p = 0,022$ ,  $r = -0,21$ ) entre a quantidade de filhos e as atitudes frente à internet, ou seja, quanto maior o número de filhos menor tende a ser o indicador.

A tabela 32 apresenta a correlação das práticas sociais com o posicionamento atitudinal frente à internet. Após a tabela cada item da escala é analisado em relação às práticas sociais relativas à internet.

Tabela 32

*Correlação das variáveis referentes às práticas sociais com os itens relativos às atitudes frente à internet*

Atitudes frente à internet	Experiência com a internet		Frequência de uso semanal da internet		Frequência de uso da internet por dia		Tempo de acesso diário	
	r <sup>1</sup>	Valor-p	r <sup>1</sup>	Valor-p	r <sup>1</sup>	Valor-p	r <sup>1</sup>	Valor-p
Q1	0,77	< 0,001	0,73	< 0,001	0,69	< 0,001	0,60	< 0,001
Q2I	-0,71	< 0,001	-0,67	< 0,001	-0,64	< 0,001	-0,54	< 0,001
Q3I	-0,53	< 0,001	-0,46	< 0,001	-0,41	< 0,001	-0,37	< 0,001
Q4I	-0,25	0,006	-0,22	0,016	-0,27	0,003	-0,12	0,200
Q5I	-0,41	< 0,001	-0,38	< 0,001	-0,36	< 0,001	-0,34	< 0,001
Q6I	-0,13	0,152	-0,12	0,196	-0,15	0,094	-0,12	0,181
Q7	0,63	< 0,001	0,65	< 0,001	0,60	< 0,001	0,51	< 0,001
Q8	0,22	0,014	0,32	0,000	0,28	0,002	0,30	0,001
Q9	0,69	< 0,001	0,69	< 0,001	0,73	< 0,001	0,63	< 0,001

<sup>1</sup> Correlação de Spearman

Sobre o item Q1 “Eu tenho a intenção de utilizar internet para me comunicar com meus familiares” houve correlação significativa e positiva

( $p < 0,001$ ,  $r = 0,77$ ) com o item “grau de experiência com a internet”, ou seja, quanto maior o nível geral de experiência com a internet maior a intenção de usá-la para comunicação com os familiares e vice-versa.

Identificou-se correlação significativa e positiva ( $p < 0,001$ ,  $r = 0,73$ ) do item Q1, que refere-se à intenção de utilizar internet para a comunicação com os familiares, com o item sobre a frequência semanal de utilização da internet, ou seja, quanto maior a frequência semanal de utilização da internet pelos idosos, maior a possibilidade deste ter a intenção de utilizá-la para se comunicar com os familiares e vice-versa.

Ainda sobre o item Q1, houve correlação significativa e positiva a intenção de uso da internet para comunicação com familiares com a periodicidade diária de uso ( $p < 0,001$ ,  $r = 0,69$ ) e tempo de acesso diário ( $p < 0,001$ ,  $r = 0,60$ ), ou seja, quanto mais vezes ao dia e quanto mais tempo diário o idoso acessa a internet maior a intenção de uso da internet para a comunicação com familiares e vice-versa.

Sobre o item Q2I “Eu tenho medo de usar a internet por causa dos criminosos que podem acessar minhas informações”, houve correlação significativa e negativa ( $p < 0,001$ ,  $r = -0,71$ ) com o grau de experiência com a internet, ou seja, quanto maior o medo em relação aos crimes cibernéticos, menor o grau de experiência com a internet e vice-versa.

Ainda sobre o item Q2I, que associa-se ao medo de uso da internet por conta de crimes cibernéticos, verificou-se correlação significativa e negativa do item Q2 com o item sobre frequência semanal de uso da internet ( $p < 0,001$ ,  $r = -0,67$ ); frequência diária de uso ( $p < 0,001$ ,  $r = -0,64$ ) e tempo diário de conexão ( $p < 0,001$ ,  $r = -0,54$ ), ou seja, quanto menor a frequência semanal ou diária de acesso, quanto menor o tempo conectado diariamente, maior a desfavorabilidade em relação à internet em razão do medo de usar a rede por conta da possibilidade de ocorrência de crimes cibernéticos.

Sobre o item Q3I “Desagrada-me a ideia de usar a internet, pois o envelhecimento dificulta a aprendizagem” houve correlação significativa e negativa com o nível de experiência com a internet ( $p < 0,001$ ,  $r = -0,53$ ), com a frequência semanal de acesso ( $p < 0,001$ ,  $r = -0,46$ ); com a frequência diária de acesso ( $p < 0,001$ ,  $r = -0,41$ ); com o tempo diário conectado ( $p < 0,001$ ,  $r = -0,37$ ), ou seja, quanto menor o nível de experiência com a internet, quanto menor a frequência semanal ou diária de acesso, quanto menor o tempo conectado diariamente, maior a desfavorabilidade em relação à internet em razão da ideia de que o envelhecimento dificultaria a aprendizagem.

Sobre o item Q4I “Eu não gosto da internet, pois é coisa de jovens” houve correlação significativa e negativa com o nível de experiência com

a internet ( $p = 0,006$ ,  $r = -0,25$ ); com a frequência semanal de acesso ( $p=0,016$ ,  $r = -0,22$ ); frequência diária de acesso ( $p=0,003$ ,  $r = -0,27$ ); tempo diário conectado ( $p=0,200$ ,  $r = -0,12$ ), ou seja, quanto menor o nível de experiência com a internet, quanto menor a frequência semanal ou diária de acesso, quanto menor o tempo conectado diariamente, maior a desfavorabilidade em relação à internet por considerá-la exclusiva de jovens.

O item Q5I “Eu não gosto da ideia de usar internet, pois considero perda de tempo” apresentou correlação significativa e negativa do item com o nível de experiência com a internet ( $p < 0,001$ ,  $r = -0,41$ ); com a frequência semanal de acesso ( $p < 0,001$ ,  $r = -0,38$ ); com a frequência diária de acesso ( $p < 0,001$ ,  $r = -0,36$ ); com o tempo diário conectado ( $p < 0,001$ ,  $r = -0,34$ ), ou seja, quanto menor o nível de experiência com a internet, quanto menor a frequência semanal ou diária de acesso, quanto menor o tempo conectado diariamente, maior tende a ser a desfavorabilidade em relação à internet por considerá-la perda de tempo.

Sobre o item Q6I “Eu me sinto mal quando penso que as pessoas podem saber da minha vida na internet” não houve correlação significativa com nenhum item. Já o item Q7 “Eu gosto da ideia de usar a internet para fazer novos amigos” apresentou correlação significativa e positiva com o item Q11 ( $p < 0,001$ ,  $r = 0,63$ ), sobre nível de experiência com a internet; com Q12 ( $p < 0,001$ ,  $r = 0,65$ ), que refere-se à frequência semanal de uso da internet; Q13 ( $p < 0,001$ ,  $r = 0,60$ ), que aborda a frequência diária de uso, Q14 ( $p < 0,001$ ,  $r = 0,51$ ) que trata do tempo diário de conexão, ou seja, quanto maior a frequência semanal ou diária de acesso, quanto maior o tempo conectado diariamente, maior a favorabilidade de uso da internet para estabelecer novos vínculos de amizade.

O item Q8 “Me agrada pensar que nas redes sociais posso encontrar velhos amigos” apresentou correlação significativa e positiva com Q11 “nível geral de experiência com a internet” ( $p = 0,014$ ,  $r = 0,22$ ), com Q12 ( $p < 0,001$ ,  $r = 0,32$ ), que se refere à frequência semanal de uso da internet; Q13 ( $p=0,002$ ,  $r = 0,28$ ), que aborda a frequência diária de uso, Q14 ( $p < 0,001$ ,  $r = 0,30$ ) que trata do tempo diário de conexão. Assim, quanto maior experiência com a internet, quanto maior a frequência semanal ou diária de acesso, quanto maior o tempo conectado diariamente, maior a favorabilidade de uso da internet para encontrar velhos amigos.

No que concerne ao item Q9 “Eu me sinto bem quando penso em realizar compras pela internet” houve correlação significativa e positiva com Q11 “nível geral de experiência com a internet” ( $p = < 0,001$ ,  $r =$

0,69), com Q12 ( $p < 0,001$ ,  $r = 0,69$ ), que refere-se à frequência semanal de uso da internet; Q13 ( $p < 0,001$ ,  $r = 0,73$ ), que aborda a frequência diária de uso, Q14 ( $p < 0,001$ ,  $r = 0,63$ ) que trata do tempo diário de conexão. Portanto, quanto maior experiência com a internet, quanto maior a frequência semanal ou diária de acesso, quanto maior o tempo conectado diariamente, maior a favorabilidade de uso da internet para realização de compras online.

## 8 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DO ESTUDO 3

Para o alcance do objetivo dessa pesquisa foram realizados 3 grupos focais, com 6 idosos cada. Os participantes faziam parte de grupos para a terceira idade e haviam se inscrito nas oficinas de informática destes, residiam na região de Criciúma e fizeram parte do estudo 2, pois a partir deste tiveram o nível de inclusão digital detectado. Estes foram sorteados conforme o número designado para substituição de identificação, dentre participantes com mesmo nível de inclusão digital. Foram convidados a debater e responder sobre 5 histórias que discorriam sobre o processo de digitalização de idosos e a percepção de utilidade da internet pelos mesmos. Os participantes responderam à um questionário com itens em forma de escala antes e após o grupo focal para verificar o posicionamento atitudinal frente à internet.

### 8.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

Como já indicado, os 18 idosos participantes desta última etapa de pesquisa foram divididos em 3 grupos, com 6 participantes cada, 1 foi composto por idosos que apresentavam baixo nível de inclusão digital, 1 foi formado por idosos que apresentavam médio e alto nível de inclusão digital, 1 foi um grupo misto constituído por 3 idosos que apresentam baixo nível de inclusão digital e por 3 idosos que apresentam médio nível.

A média de idade geral foi de 65,66 anos (DP = 1,91 anos), sendo a idade mínima 62 anos e a idade máxima 68 anos. Em relação aos demais dados de caracterização, estes serão apresentados em tabelas distintas, conforme o grupo de inserção. Na tabela 33 estão disponíveis os dados do grupo com baixo nível de inclusão digital.

Tabela 33

*Caracterização dos participantes com baixo nível de inclusão digital.*

Participante	Sexo	Idade	Escolaridade	Profissão	Est. civil	Renda	Habitação	Periodicidade de uso
1	Fem	65	Ens. fund.inc.	aposentada	casada	de 2 a 4	Filhos	1 vez por semana
2	Fem	62	Ens. fund.inc.	aux. de serviços gerais	casada	de 2 a 4	cônjuge	1 vez por semana
3	Fem	62	Ens. fund.inc.	aposentada	viúva	de 2 a 4	Filhos	1 vez por semana
4	Masc	63	Ens. fund.inc.	soldador (aposentado)	viúvo	de 2 a 4	sozinho	1 vez por semana
5	Masc	64	Ens. fund.inc.	vigilante (aposentado)	casado	menos que 2	cônjuge	1 vez por semana
6	Fem	66	Ens. méd. inc.	faxineira (aposentada)	casada	de 5 a 7	cônjuge	1 vez por semana

Os participantes com baixo nível de inclusão apresentam média de idade de 63,66 (DP=1,49), sendo 4 mulheres e 2 homens. Todos os participantes fazem uso da internet cerca de 1 vez por semana e a metade mora com o cônjuge.

Em relação ao grupo de idosos com nível alto e médio de inclusão digital a média de idade dos participantes foi de 66,83 (DP=1,07), sendo 3 mulheres e 3 homens. Esse grupo de participantes faz uso da internet todos os dias. Os demais dados de caracterização encontram-se disponíveis na tabela 34.

Tabela 34

*Caracterização dos participantes com nível alto e médio de inclusão digital.*

Participante	Sexo	Idade	Escolaridade	Profissão	Est. Civil	Renda	Habitação	Periodicidade de uso
85	Fem	68	Ensino médio	aposentada	Casada	de 5 a 7	cônjuge	todos dias
86	Fem	67	Ensino superior	aposentada	Casada	de 5 a 7	cônjuge	todos dias
87	Fem	67	Ensino médio	aposentada	Casada	mais que 7	cônjuge	todos dias
88	Masc	66	Ensino médio	aposentado	divorciado	mais que 7	sozinho	todos dias
89	Masc	65	Ensino superior	advogado	divorciado	mais que 7	sozinho	todos dias
90	Masc	68	Ensino superior	aposentado	divorciado	mais que 7	filho	todos dias

O grupo misto de idosos, composto por participantes com nível médio e baixo de inclusão digital teve média de idade de 66,50 (DP=1,25). Outros dados de caracterização encontram-se disponíveis na tabela 35.



Tabela 35

*Caracterização dos participantes com nível baixo e médio de inclusão digital.*

Participante	Nível de inclusão	Sexo	Idade	Escolaridade	Profissão	Est. civil	Renda	Habitação	Periodicidade de uso
14	Baixo	Masc	67	Ens. Médio	Aposentado	casado	de 2 a 4	cônjuge e filhos	1 vez por semana
15	Baixo	Fem	66	Ens. fund.inc.	Aposentada	casada	de 2 a 4	Cônjuge	1 vez por semana
16	Baixo	Fem	68	Ens. fund.inc.	Aposentada	casada	de 2 a 4	cônjuge e filhos	1 vez por semana
118	Médio	Masc	68	Ens. superior	Aposentado	Divorciado	de 5 a 7	Sozinho	todos dias
119	Médio	Fem	65	Ens. superior	Aposentado	casada	mais de 7	Cônjuge	todos dias
120	Médio	Fem	65	Ens. superior	Aposentada	casada	mais de 7	Cônjuge	todos dias

Os participantes com nível médio de inclusão digital afirmaram acessar a internet todos os dias. Já os participantes com baixo nível de inclusão digital relataram o uso uma vez por semana.

## 8.2 ANÁLISE DE CONTEÚDO REFERENTE AOS DADOS DO GRUPO DE IDOSOS COM BAIXO NÍVEL DE INCLUSÃO DIGITAL

A organização dos dados oportunizou a análise de 837 trechos de falas que foram vinculados a 13 códigos (elementos temáticos), advindos das 3 etapas propostas pelo Modelo STAM (Renaud & Van Biljon, 2008). A tabela 36 ilustra o número de trechos de comentários relacionados aos elementos temáticos:

Tabela 36

*Número de trechos de comentários relacionado aos códigos das representações sociais da internet para idosos com baixo nível de inclusão digital, conforme o modelo STAM (Renaud & Van Biljon, 2008).*

Temas	Elementos temáticos	Subtemas	F
		Apoio familiar - Algo que pode facilitar a comunicação	61
	Contexto e RS	Apoio de especialistas e jovens como especialistas - Algo difícil de aprender	42
		Aprender sozinho – Medo da inversão de papéis	33
<b>Objetivação</b>	Intenção de uso	Conhecimento exclusivo de especialistas	47

<b>Temas</b>	<b>Elementos temáticos</b>	<b>Subtemas</b>	<b>F</b>
		Perda de tempo	32
		Internet como algo de jovens	32
		Comunicação com os familiares	29
	Utilidade Percebida	Comunicar	41
		Fofocar	23
		Obter lazer	22
		Os filhos ensinarem	41
	Facilidade de condições	de Os filhos não ensinarem	40
		Curso de informática	33
		Sensação que vai estragar	44
	Exploração	Exploração condicionada à posse do objeto	41
		Exploração supervisionada por especialistas	23
<b>Experimentação</b>		Útil para o lazer	41
	Utilidade confirmada	Útil para a comunicação	25
		Uso apenas durante o curso	29
	Uso Real	Uso supervisionado em casa	28
		Idosos tem dificuldade de aprender	41
		Facilidade de aprendizagem/de uso de	Alto grau de dificuldade
<b>Adoção</b>	Aceitação	A internet é importante para a comunicação (continuidade do curso)	29
	Rejeição	A internet é muito difícil, não preciso dela (interrupção do curso)	22
	Total		837

No Tema Objetivação encontra-se o elemento temático RS e contexto, que traz as representações associadas à internet e seu contexto social de produção. Este divide-se em 3 subtemas.

O subtema apoio familiar (f=61) traz conteúdos debatidos principalmente por 4 membros do grupo, dos quais 2 residem com os filhos e 2 com os cônjuges. As falas agrupadas trazem a importância do apoio familiar na aprendizagem da internet. Nesse contexto, a família torna-se responsável não só por ensinar, mas também em despertar o interesse dos idosos e facilitar suas condições de acesso. É dentro desse núcleo de sentido que, para este grupo de idosos com baixo nível de inclusão, a representação da internet surge, como algo que facilita a comunicação, principalmente com os membros familiares. O trecho que segue ilustra o exposto:

Marcos deveria pedir ajuda ao filho, porque ele já deve saber melhor e sabe como vai ser melhor para ele aprender. (...) Mas se o filho for logo e ele não tiver tempo de aprender vai ficar difícil, porque ele precisa da internet para falar com o filho que vai longe, telefone é caro para fora do Brasil. (...) Aí a família toda pode falar com ele (Participante 1, sexo feminino, 65 anos, ensino fundamental incompleto, aposentada, casada, reside com os filhos).

Ainda no mesmo elemento temático encontra-se o subtema apoio de especialistas e jovens como especialistas (f=42), representado principalmente nas falas de idosos que residem com o cônjuge. Os trechos agrupados correspondem à ideia de que a internet pode ser algo passível de aprendizado, desde que se conte com o apoio de especialistas. Aqui os participantes se sobrepuseram a ideia do apoio familiar, colocando-o, muitas vezes, como insuficiente, ou como algo que sobrecarrega os familiares. Os idosos compreendem que os jovens são especialistas no assunto, porém, os jovens familiares são tidos como sem tempo para a tarefa do ensino. Para os idosos deste grupo, com baixo nível de inclusão, a noção da necessidade do apoio de especialistas parece alicerçada na noção da internet como algo difícil, que exige alguém que compreenda o assunto de forma ampla para a função de ensino, alguém que possa ser remunerado profissionalmente para tal ação. A seguir fragmentos de falas que exemplificam o contexto: “Marcos deveria entrar num curso para aprender, a família pode está cheia de coisas, o filho deve está se preparando, preparando as coisas” (Participante 3, sexo feminino, 62 anos, ensino fundamental incompleto, aposentada, viúva, reside com filhos). “Verdade, cada um com sua vida e eles tão começando agora, ele pode pedir para o menino da loja ensinar e se não aprender com ele, ele pode depois ver alguém, pagar alguém, um curso” (Participante 2, sexo

feminino, 62 anos, ensino fundamental incompleto, auxiliar de serviços gerais, casada, reside com cônjuge).

No elemento temático RS e contexto também está presente o subtema aprender sozinho (f=33), destacado principalmente pelos homens idosos. Os trechos selecionados correspondem à noção de que o idoso que deseja aprender uma nova tecnologia ou usar a internet precisa se esforçar constantemente e sozinho, para que, caso não dê certo, não haja familiar para repreender. Para esse grupo de idosos com baixo nível de inclusão digital, o medo da inversão de papéis se faz presente associado à perspectiva de oposição entre novo e velho, em que se antes o mais velho ensinava, agora o mais velho precisa aprender através do mais novo, o que parece não desejável no discurso, principalmente do indivíduo que reside sozinho. “Mas se ele for pedir para o filho ele pode não ter paciência, gente nova não tem paciência como a gente para ensinar as coisas (...) antes eles ouviam a gente, agora acham que sabem tudo” (Participante 5, sexo masculino, 64 anos, ensino fundamental incompleto, soldador e aposentado, viúvo, reside sozinho).

Dentro do tema objetivação, o elemento temático intenção de uso foi distribuído em 4 subtemas: 1) conhecimento exclusivo de especialistas (f=47); 2) Perda de tempo (f= 32); 3) Internet como algo de jovens; 4) comunicação com os familiares (f=29). De modo geral, todos os participantes apresentaram baixa intenção de uso.

Neste elemento temático os participantes com baixo nível de inclusão digital demonstram baixa intenção de usar cotidianamente a internet por considerarem-na um conhecimento de especialistas, em que um leigo não tem possibilidade de desbravar sem assessoramento. Segue um exemplo: “Ele precisa buscar ajuda, sozinho ele não vai dar conta” (Participante 2, sexo feminino, 62 anos, ensino fundamental incompleto, auxiliar de serviços gerais, casada, reside com cônjuge). Assim, o idoso é visto com alguém com impossibilidade de aprender sem a mediação de um outro eu detém o saber.

Também compreendida como algo relativo ao contexto do jovem, não mais pertencente à vida ou ao tempo da pessoa idosa, fala-se de tempos diferentes: “Para mim se Marcos já mexeu com essas coisas antes tudo bem, porque fica fácil, mas se já está em outro tempo... é diferente não é do nosso tempo, os jovens sabem, nasceram nisso” (Participante 5, sexo masculino, 64 anos, ensino fundamental incompleto, soldador e aposentado, viúvo, reside sozinho). As falas nesse subtema trazem a internet como algo que não pertence ao contexto da pessoa idosa, tendo em vista que essa população nasceu durante o período analógico, como

se a convivência com a internet devesse ocorrer desde o nascimento para que haja facilidade e intenção de uso.

Ainda na condição de baixa intenção de uso da internet está a noção da internet como perda de tempo, de algo que faz com que o idoso se torne menos útil, mais inativo, sendo a atividade associada ao serviço doméstico. Assim, segue o trecho: “Mas tem que ter cuidado né porque depois a pessoa não consegue mais fazer nada, fica só em cima daquilo e tem as coisas de casa, eu não tenho tempo, só no curso, para aprender para caso de necessidade”... (Participante 1, sexo feminino, 65 anos, ensino fundamental incompleto, aposentada, casada, reside com os filhos). Neste subtema fica clara a ideia da intenção de uso em casos de necessidade no âmbito das ações diárias, como se a internet enquanto lazer fosse algo nocivo, relacionada ao exagero e por isso preterida.

Como aspecto de ampliação da intenção de uso, principalmente para as participantes 6 e 1, está o subtema comunicação com os familiares, que traz a intenção de uso da internet associada à potencialidade desta como ferramenta para a comunicação, aproximação entre familiares e troca de informações. Como exemplo seguem o trecho: “Vai ser bom porque assim ele pode falar com os filhos, do remédio eu não sei, tem despertador, mas ele pode até falar com parente de perto mais vezes.” (Participante 6, sexo feminino, 66 anos, ensino fundamental incompleto, faxineira, casada, mora com o cônjuge). Assim, os participantes com baixo nível de inclusão digital, parecem valorizar mais o aspecto comunicacional do que o informacional no que concerne à intenção de uso: “Ela pode buscar informação e tudo antes do médico, mas tem que ir lá, só ele pode dizer do avc, porque às vezes as pessoas acham que está tudo lá.” (Participante 6, sexo feminino, 66 anos, ensino fundamental incompleto, faxineira, casada, reside com o cônjuge). Outra vez surge a relevância do conhecimento especializado, mas desta vez, enquanto forma de legitimar uma informação advinda da internet.

O elemento temático utilidade percebida, dentro do tema “Objetivação”, é composto por 4 subtemas, quais sejam: comunicar (f=41); fococar (f=23) e obter lazer (f=22). Destas utilidades percebidas, duas reduzem a intenção de uso e uma amplia tal intenção.

A ação de “Comunicar” enquanto utilidade percebida, aumenta a intenção de uso dos idosos participantes, com baixo nível de inclusão digital. Estes apontam que a internet funciona como um telefone de menor custo, que pode servir para momentos em que se precise transmitir uma informação para alguém ou receber a informação de alguém. Segue o exemplo: “Se João precisar se comunicar ele vai conseguir e isso é importante, porque se acontecer alguma coisa durante a viagem ele

avisa”. Apenas uma participante (participante 3), durante um curto período de tempo (1 min) sustentou a ideia de que João não deveria viajar, abstendo-se do tema em si e focando-se na ideia de que o idoso precisa de acompanhamento periódico durante as viagens.

O subtema “Fofocar”, diminui a intenção de uso dos idosos participantes com baixo nível de inclusão digital. Esses consideraram de forma unânime que uma das utilidades da internet é o acesso a informações pessoais do outro para fins de maledicência. O trecho que segue ilustra o exposto: “Sei lá, daqui a pouco tu entra para ver uma coisinha e já tão lá vendo onde andas o que estás fazendo, o João deveria cuidar, as pessoas adoram ficar lá só de butuca, para depois sair falando” (Participante 2, sexo feminino, 62 anos, ensino fundamental incompleto, auxiliar de serviços gerais, casada, reside com cônjuge). Aqui os participantes parecem compreender que o acesso à internet necessariamente implicaria em exposição pessoal, que deve ser controlada para evitar a maledicência.

A internet como forma de obter lazer traz aspectos majoritariamente negativos, em que este lazer parece associado à perda de tempo, por não estar associado aos trabalhos cotidianos, como no exemplo: “Beatriz precisa focar no tratamento dela, às vezes mais atrapalha que ajuda, porque tem gente que fica lá olhando coisa, vídeo, pensando na morte da bezerra” (Participante 6, sexo feminino, 66 anos, ensino fundamental incompleto, faxineira, casada, reside com o cônjuge). Apenas uma participante (participante 3) traz a internet enquanto forma de lazer, na perspectiva positiva, em que o lazer auxiliaria no processo de saúde.

No tema “Experimentação” encontra-se o elemento temático “facilidade de condições”. Este elemento foi subdividido em 3 subtemas: 1) os filhos ensinarem (f=41); 2) os filhos não ensinarem (f=40); e 3) curso de informática (f=33). Deste modo, a facilidade de condições parece estar ancorada na mediação para o processo de aprendizagem.

Assim, no elemento temático facilidade de condições a experimentação encontra-se vinculada aos filhos ensinarem ou não o uso de novas tecnologias de acesso à internet, bem como ao acesso à cursos que possibilitem essa prática. Segue exemplo deste subtema: “Maria tem que pedir para a filha, ela deu equipamento, ela que ensine a mãe a usar, dá as coisas e ela tem que se virar? Onde já se viu. Se ela não fizer nada Maria vai ficar lá com o negócio para bonito.” (Participante 2, sexo feminino, 62 anos, ensino fundamental incompleto, auxiliar de serviços gerais, casada, reside com cônjuge). Nesse contexto fazer cursos surge igualmente como algo que possibilitaria aprender o uso de novos

equipamentos para acesso à internet, como no trecho: “Maria pode levar para a aula, tive uma colega que fez assim, lá o professor ensinou a usar” (Participante 6, sexo feminino, 66 anos, ensino fundamental incompleto, faxineira, casada, mora com o cônjuge).

Dentro do tema Experimentação, no elemento temático exploração constam 3 subtemas: sensação que vai estragar (f=44), exploração condicionada à posse do objeto (f=41) e exploração supervisionada por especialistas (f=23). Os 3 subtemas conduzem à um baixo nível de exploração e advém de uma baixa intenção de uso.

Os subtemas “sensação que vai estragar” e “exploração condicionada à posse do objeto” foram apontados pelos 6 participantes. Assim, os idosos com baixo nível de inclusão digital apresentam dificuldade de explorar as tecnologias que permitem o acesso à internet por temer destruir ou desconfigurar e, nesse sentido, ter um instrumento de uso próprio pode representar uma saída, diante do medo de estragar algo que não lhe pertença. O trecho a seguir ilustra o exposto: “Se é teu tudo bem, mas ali tu podes apertar qualquer coisa e já apaga tudo deles, aí dá um trabalhão, uma vez eu apaguei uns negócios do meu filho, coitado” (Participante 1, sexo feminino, 65 anos, ensino fundamental incompleto, aposentada, casada, reside com os filhos). Portanto, a experiência negativa, aumenta o medo da recorrência, o que afeta no grau de exploração.

Outro subtema deste elemento temático é a exploração supervisionada por especialistas, apontada por todos participantes exceto o participante 5. Os idosos deste grupo compreendem que para evitar equívocos e erros a exploração da tecnologia de acesso à internet deva ocorrer junto a alguém que possa socorrer imediatamente em caso de problemas durante o uso, ou em razão da falta de aprendizagem. Segue exemplo: “E se acontecer alguma coisa e ele não souber mexer? Tem que estar com alguém que possa ajudar, caso ele faça coisa errada, por que senão ele está ralado (Participante 1, sexo feminino, 65 anos, ensino fundamental incompleto, aposentada, casada, reside com os filhos). Assim, a presença de um especialista durante a exploração parece atenuar o medo de estragar a tecnologia, mas ao mesmo tempo é temida por ser uma espécie de vigilância ansiogênica durante a exploração: “Só para socorrer né, porque não tem que ficar lá falando no ouvido da gente, a gente fica nervosa” (Participante 6, sexo feminino, 66 anos, ensino fundamental incompleto, faxineira, casada, mora com o cônjuge).

A partir do tema Experimentação, o elemento temático, utilidade confirmada é composto por dois subtemas: útil para o lazer (f= 41) e útil para a comunicação (f=25). Os participantes com baixo nível de inclusão

digital ao relatarem os usos feitos da internet apontam sua funcionalidade em relação aos vídeos, redes sociais e enquanto forma de comunicação com amigos e família. O lazer é destacado por todos como algo que deve ser utilizado com parcimônia, para evitar a perda de tempo útil: “Eu vejo às vezes um vídeo que minha filha bota para mim do Divaldo e eu fico lá vendo até acabar, mas às vezes eu já vou fazendo outras coisas junto” (Participante 1, sexo feminino, 65 anos, ensino fundamental incompleto, aposentada, casada, reside com os filhos). A maioria dos idosos, exceto o participante 5, trouxe a experimentação da internet enquanto meio de comunicação, através de aplicativos de mensagens e redes sociais: “ Eu entro lá dou o recado, e deu, porque senão tu ficas o dia em função daquilo”. (Participante 6, sexo feminino, 66 anos, ensino fundamental incompleto, faxineira, casada, mora com o cônjuge). Desse modo, mesmo na condição de veículo de comunicação a internet é sempre considerada algo a ser dosado, o medo do uso exagerado permeia todas as fases do modelo.

Sobre o uso real na Experimentação, 3 participantes com baixo nível de inclusão (participantes 2, 4 e 5) destacaram explorar a internet apenas durante o curso, enquanto 3 participantes (participantes 1, 3 e 6), além do curso relataram o uso supervisionado em casa. Sobre o uso supervisionado em casa, os idosos afirmaram que em caso de emergência podem chamar alguém que lhes deem o suporte durante a exploração: “Assim, às vezes eu chamo mesmo, porque trava tudo e posso fazer alguma coisa errada” (Participante 1, sexo feminino, 65 anos, ensino fundamental incompleto, aposentada” casada, reside com os filhos).

Dentro do tema Experimentação, o elemento temático: facilidade de aprendizagem/de uso abrange dois subtemas: Idosos tem dificuldade de aprender (f=41) e alto grau de dificuldade (f=38). De um lado os idosos, de maneira geral, apontam que o envelhecimento traz dificuldades para o processo de aprendizagem, de outro lado, trazem a noção de que a internet é difícil por si só. “A gente vai esquecendo as coisas, tenho que anotar tudo no caderninho, porque amanhã esqueço e não sei nem onde clicar (...) mas esse diacho é difícil mesmo” (Participante 1, sexo feminino, 65 anos, ensino fundamental incompleto, aposentada, casada, reside com os filhos). Nesse sentido, parecem ser apontadas atribuições externas e internas para justificar a dificuldade da aprendizagem.

Por fim, o tema adoção apresenta duas possibilidades de elementos temáticos: aceitação (f=29) e rejeição (f=22), sendo que a rejeição foi apresentada por dois participantes que relataram usar a internet apenas durante o curso (participantes 4 e 5). O trecho a seguir exemplifica a aceitação: “eu vou continuar a aprender porque para mim é bom poder



falar com as pessoas mais rápido e resolver as coisas” (Participante 1, sexo feminino, 65 anos, ensino fundamental incompleto, aposentada, casada, reside com os filhos). No que concerne à rejeição, segue trecho ilustrativo: “Sei lá, acho que não vou continuar não porque já quase não vou e é muito complicado, se eu quiser falar com alguém eu ligo” (Participante 5, sexo masculino, 64 anos, ensino fundamental incompleto, soldador e aposentado, viúvo, reside sozinho).

A síntese do modelo STAM para este grupo de idosos com baixa inclusão digital está ilustrada na figura 10. Nesta figura pode-se verificar as 3 fases do Modelo STAM e suas respectivas etapas conforme identificação durante a análise de conteúdo.

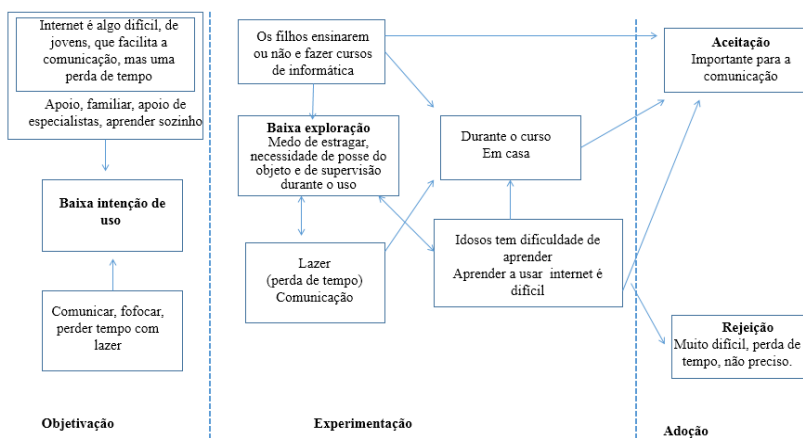


Figura 10. Variação do Modelo STAM para os idosos com nível baixo de inclusão digital

Desse modo, a representação da internet como algo difícil, pertinente aos jovens, que facilita a comunicação, mas que constitui uma perda de tempo parece se compor em contexto de apoio familiar, de especialistas e em aprendizagens autodidatas. Essa representação vinculada à utilidade percebida para a comunicação, fococa, lazer (perda de tempo), favorece a baixa intenção de uso. Sobre a Experimentação são compreendidas como condições facilitadoras os filhos ensinarem e a frequência em cursos de informática. Essas condições relacionadas à

confirmação da utilidade da internet para comunicar e lazer enquanto perda de tempo conduzem à uma baixa experimentação, ilustrada pelo medo de estragar, necessidade de posse da tecnologia e supervisão durante o uso. A Experimentação pode ser também reduzida em razão da noção de aprendizagem dificultada pelo envelhecimento e da ideia da internet como algo difícil. Tais processos conduzem a aceitação baseada na confirmação do uso da internet para a comunicação, ou na rejeição, associada à ideia da internet como algo difícil, uma perda de tempo, não necessária.

### 8.3 ANÁLISE DE CONTEÚDO REFERENTE AOS DADOS DO GRUPO DE IDOSOS COM NÍVEL ALTO E MÉDIO DE INCLUSÃO DIGITAL

A organização dos dados oportunizou a análise de 855 trechos de falas que foram vinculados a 12 códigos (elementos temáticos), advindos das 3 etapas propostas pelo Modelo STAM (Renaud & Van Biljon, 2008). A tabela 37 ilustra o número de trechos de comentários relacionados aos elementos temáticos:

Tabela 37

*Número de trechos de comentários relacionado aos códigos das representações sociais da internet para idosos com nível alto e médio de inclusão digital, conforme o modelo STAM (Renaud & Van Biljon, 2008).*

Temas	Elementos temáticos	Subtemas	f
	Contexto e RS	Apoio familiar – Algo que aproxima a família	63
		Apoio entre pares – Algo presente na vida dos idosos	38
		Apoio intergeracional –Traz jovialidade subjetiva	31
		Ampliação de vínculos de amizade	51
	<b>Objetivação</b>	Intenção de uso	Fonte de informação
		Comunicação com os familiares	30
	Utilidade Percebida	Comunicar	44
		Informar	22

Temas	Elementos temáticos	Subtemas	f	
		Obter lazer	22	
		Comprar e pagar	18	
		Acesso à internet móvel	39	
	Facilidade de condições	Família que ensina	33	
		Vivência do sistema digital no ambiente de trabalho	31	
	Exploração	Exploração associada a ideia de reversibilidade em caso de erros	45	
		Exploração de novas tecnologias ancorada em aprendizagens anteriores	33	
<b>Experimentação</b>	Utilidade confirmada	Comunicação	44	
		Informação	22	
		Ampliação da rede de amigos e resgate de vínculos antigos	20	
		Compras e pagamentos	14	
	Uso Real	Uso via internet móvel	32	
		Uso em casa	24	
	Facilidade de aprendizagem/de uso	Facilidade associada a aprendizagens anteriores	40	
		Manter-se ativo	35	
	<b>Adoção</b>	Aceitação	Importante para a comunicação	44
			Importante para obter informações	22
Importante para manutenção e consolidação de vínculos			20	
	Total		855	

Compondo o Tema Objetivação é possível identificar os elementos temáticos RS e contexto, intenção de uso e utilidade percebida. O elemento RS e contexto traz as representações associadas à internet e seu contexto social de produção. Este divide-se em 3 subtemas: apoio familiar (f= 63), apoio entre pares (f= 38), apoio intergeracional (f= 31)

O subtema apoio familiar (f=63) apresenta conteúdos debatidos por todos os membros do grupo, mas de forma mais presente nas falas dos indivíduos que residem com cônjuge ou filhos. As falas presentes nesse subtema destacam a importância do apoio familiar no contato com a internet, em que a família seria aquela que auxilia nas dificuldades e que motiva na continuação do uso. Para este grupo de idosos com nível alto e médio de inclusão, a representação da internet surge, como algo que

aproxima a família durante a aprendizagem e após ela, por meio do reconhecimento da existência online do idoso. O trecho que segue ilustra o exposto:

Ele pode conversar com a família, eles devem conhecer o melhor celular para ele e já indicarem. Aí ele tem que ser avisado dos cuidados e tal (...) O filho dele vai é ficar feliz porque também vai poder ver as fotos do pai, do que ele está fazendo e também matar a saudade, ver ele online (Participante 85, sexo feminino, 68 anos, ensino médio completo, aposentada, casada, reside com cônjuge).

Outro subtema diz respeito ao apoio entre pares ( $f=38$ ), citado por todos os idosos, exceto o participante 90. Os trechos de falas agrupados correspondem à ideia de apoio durante a exploração da internet entre os idosos, em que aquele com maior experiência seria referência de utilização. Essa noção de apoio entre pares parece se apoiar na ideia da internet como algo presente e pertinente para os idosos. Segue um exemplo: “ Eu acho que o Marcos deve ter amigos que usem a internet, minhas amigas do grupo me ajudaram um monte, às vezes a gente ri das minhas burradas, ah porque se está aí é para a gente usar”. (Participante 87, sexo feminino, ensino médio completo, aposentada, casada, reside com o cônjuge). Assim, a aprendizagem mediada entre pares surge como algo fortalece a pertença digital do idoso.

O apoio intergeracional ( $f=31$ ) é também citado como desejável para aproximação com a internet. Os jovens são citados como grandes conhecedores desse ambiente e, portanto, mediadores possíveis para o processo de aprendizagem. A medida que se aproximam desse ambiente reconhecido pela presença dos jovens os idosos acreditam adquirir também uma jovialidade subjetiva, o trecho a seguir exemplifica esse contexto:

Para mim quando a Maria for usar o novo aparelho ela pode pedir para algum jovem explicar, mostrar, eles conhecem tudo. Ela vai aprendendo com ele, aprender coisa nova deixa a gente com a cabeça mais fresca, ainda mais a internet. Tem coisa que meu neto falava antes que eu não entendia... (Participante 86, sexo feminino, ensino superior, aposentada, casada, reside com o cônjuge).

O elemento temático intenção de uso abarca 3 subtemas: ampliação de vínculos de amizade ( $f=51$ ), fonte de informação ( $f= 38$ ) e

comunicação com os familiares (f=30). Todos os participantes apresentaram alta intenção de uso, por perceberem a internet como uma ferramenta para consolidação de vínculos de amizade e construção de novos vínculos, por permitir a comunicação com os familiares de forma rápida e facilitada e por representar uma fonte de informação acerca das notícias do mundo e do seu microuniverso, oferecendo subsídios para facilitar as ações cotidianas. Segue trecho que ilustra o exposto: “Hoje jornal para mim só online, eu vejo lá até a previsão do tempo (...) Ele vai conseguir falar com os filhos, mas também com os amigos dele. Eu achei um monte de gente da Divina Providência e também conheci gente nova lá (...)” (Participante 88, sexo masculino, ensino médio completo, aposentado, divorciado, reside sozinho).

No que concerne à utilidade percebida foram identificados 4 subtemas, sendo eles: comunicar (f=44), informar (f=22), obter lazer (f=22) e comprar/pagar (f=18). Todos os subtemas fortalecem uma representação positiva acerca da utilidade da internet, sendo que comunicar e informar foram utilidades apontadas por todos os participantes.

O subtema “comunicar” refere-se à possibilidade de utilização da internet para falar com amigos e parentes, estreitando vínculos e viabilizando maior acesso aos afetos significativos. O subtema informar está associado à potencialidade da internet para obtenção de notícias do mundo e das relações pessoais, além de fornecer guias para ação diante de dúvidas, conforme exemplo: “Se ela tiver alguma dúvida da doença ela rápido consegue saber, até ver a questão do exame e procurar cuidados que ela deve ter.” (Participante 85, sexo feminino, 68 anos, ensino médio completo, aposentada, casada, reside com cônjuge).

Obter lazer refere-se à utilidade recreativa da internet, que fornece entretenimento por meio de vídeos, jogos e do acompanhamento dos conteúdos nas redes sociais. Este subtema foi apresentado principalmente pelas participantes casadas: “Ela pode se distrair vendo coisas engraçadas no face, ver vídeo, dar risada, faz bem também.” (Participante 85, sexo feminino, 68 anos, ensino médio completo, aposentada, casada, reside com cônjuge). Enquanto o subtema comprar e pagar, representado pelos participantes divorciados, refere-se à percepção da internet como meio de adquirir produtos e pagar contas sem a necessidade de deslocamento. “Pode viajar tranquilo, porque até conta ele vai poder pagar (...) pode botar tudo débito em conta, pode pagar no site” (Participante 88, sexo masculino, 66 anos, ensino médio completo, aposentado, divorciado, reside sozinho).

Sob o tema Experimentação estão os elementos temáticos facilidade de condições, exploração, utilidade confirmada, uso real e facilidade de aprendizagem/de uso. No elemento facilidade de condições foram agregados 3 subtemas: acesso à internet móvel (f=39), família que ensina (f=33) e vivência do sistema digital no ambiente de trabalho (f=31).

Os idosos com nível alto e médio de inclusão digital apontaram o acesso à internet móvel como algo que facilita o acesso de forma mais frequente, viabilizando o aprendizado e o desenvolvimento de hábitos. Além disso, os participantes de forma geral, destacaram a relevância do apoio familiar no desenvolvimento de aptidões para o reconhecimento das ferramentas de acesso à internet. Segue exemplo: “João pode acessar de qualquer lugar que for viajar e ele vai aprendendo daí, porque vai está sempre mexendo (...) Se os filhos incentivarem e ensinarem ele, ele vai viajar tranquilo.” (Participante 86, sexo feminino, ensino superior, aposentada, casada, reside com o cônjuge).

A vivência do sistema digital no ambiente de trabalho foi citada principalmente pelos idosos homens como um aspecto que facilitou o acesso à internet. Para estes participantes o fato de experienciarem a mudança do sistema analógico para o sistema digital no ambiente de trabalho facilitou a aproximação com a internet: “ela vai conseguir porque já tinha um outro aparelho (...) porque quando eu estava lá na empresa a gente fazia os cadastros à mão, daí aos poucos a gente foi recebendo um computador, depois dois, depois ninguém preenchia papel mais (Participante 90, sexo masculino, 68 anos, ensino superior, aposentado, divorciado, reside com o filho).” Assim, a presença da tecnologia durante período laboral parece facilitar o acesso da mesma e conduzir para aumento da intenção de uso.

No elemento temático Exploração foram agrupados dois subtemas: Exploração associada a ideia de reversibilidade em caso de erros (f=45) e Exploração de novas tecnologias ancorada em aprendizagens anteriores (f=33). Assim, principalmente as mulheres idosas, apontaram que a possibilidade de exploração de uma tecnologia de acesso à internet é maior quando é percebido que erros cometidos online podem ser revertidos: “Ele se vira, eu morria do coração quando via que postava alguma coisa errada, mas depois me ensinaram a corrigir”. (Participante 85, sexo feminino, 68 anos, ensino médio completo, aposentada, casada, reside com cônjuge). Portanto, a noção de que erros online podem ser consertados aumenta a percepção de controle das idosas, aumentando o grau de exploração.

Todos os idosos do grupo com nível alto e médio de inclusão digital destacaram que a exploração de novas tecnologias é fomentada pelos conhecimentos anteriores com diferentes tipos de tecnologias, conforme ilustrado na fala: “Se ela já teve um celular antes vai se virar bem ou tablet também, a gente apanha um pouquinho, mas vai fuçando”. (Participante 87, sexo feminino, ensino médio completo, aposentada, casada, reside com o cônjuge). Assim, a ancoragem em aprendizagens anteriores de tecnologias reforça a ideia da possibilidade de estabelecer novas aprendizagens, constituindo-se em um facilitador.

O elemento temático utilidade confirmada abrange 4 subtemas: comunicação (f=44), informação (f=22), ampliação de rede de amigos e resgate de vínculos antigos (f=20), compras e pagamentos (f=14). Assim, os idosos com nível médio de inclusão digital utilizam a internet para se comunicarem com amigos e familiares, principalmente através de aplicativos de mensagens, ampliam os vínculos de amizade, localizam afetos antigos por meio de redes sociais, obtém informações para guiar suas ações cotidianas e principalmente os homens relataram que costumam fazer transações bancárias online: “Eu penso que a família deve deixar porque ele vai ter tudo lá, eu fui pra Roma sozinho ano passado, falava com a minha irmã pelo zap, pagava minhas coisas na internet.” (Participante 90, sexo masculino, 68 anos, ensino superior, aposentado, divorciado, reside com o filho).” Assim, com exceção do lazer, as demais utilidades percebidas parecem utilidades confirmadas.

No elemento temático Uso Real há dois subtemas: Uso via internet móvel (f=32), Uso em casa (f=24). Todos os idosos deste grupo relataram usar a internet em casa e fora dela, em contexto de deslocamento, para tanto contam com a tecnologia de rede móvel. “Eu estou sempre online, fico no 3G quando estou indo para o grupo e em casa uso o Wi-Fi, fico vendo as mensagens e as postagens.” (Participante 87, sexo feminino, ensino médio completo, aposentada, casada, reside com o cônjuge).

“Facilidade de aprendizagem/uso” é um elemento temático composto por dois subtemas, quais sejam: Facilidade associada a aprendizagens anteriores (f=40) e “Manter-se ativo” (f=35). Assim, para os participantes, de modo geral, a utilização da internet é facilitada em razão de aprendizagens anteriores com tecnologias, tais como, tablet, celular, máquina fotográfica. Outro facilitador seria a manutenção da atividade, conforme os idosos, aquele que se mantém ativo, exercendo novos papéis e funções, consegue desenvolver um melhor aprendizado diante de novas atividades. Segue um trecho que exemplifica o exposto: “Porque também não adianta ficar reclamando se não mantém a mente ativa, tem que fazer coisa nova, tem que ler, aí tu vais conseguir aprender

melhor”. (Participante 85, sexo feminino, 68 anos, ensino médio completo, aposentada, casada, reside com cônjuge).

O tema “Adoção” abarca o elemento temático “Aceitação” que subdivide-se em 3 subtemas: Importante para a comunicação (f=44); Importante para obter informações (f=22); Importante para manutenção e consolidação de vínculos (f=20). Assim, a internet tem sua aceitação em razão de sua relevância enquanto meio de comunicação, ferramenta para busca de informações e rede de apoio social, como demonstrado no exemplo: “Eu sempre digo que foi a melhor coisa que fiz, porque eu converso lá no grupo, vejo as minhas coisinhas, também vejo a previsão, melhor coisa”. (Participante 85, sexo feminino, 68 anos, ensino médio completo, aposentada, casada, reside com cônjuge). Assim, parece que as ideias previstas na fase de objetivação, confirmadas durante a experimentação conduziram à aceitação. A relação entre a Objetivação, Experimentação e Aceitação consta ilustrada na figura 11.

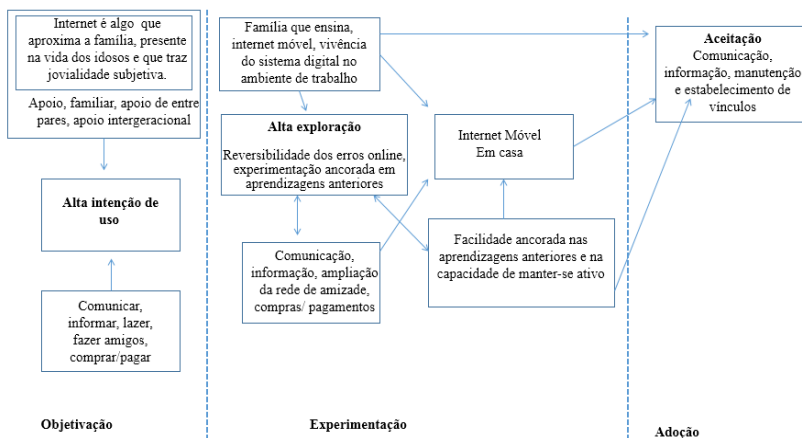


Figura 11. Variação do Modelo STAM para os idosos com nível médio de inclusão digital

Assim, a representação da internet como algo presente na vida dos idosos, que aproxima a família e que traz jovialidade subjetiva parece se formar em contexto de apoio familiar, intergeracional e entre pares. Essa representação associada à utilidade percebida para a comunicação, informação, obtenção de lazer, estabelecimento de vínculos, compras e pagamentos, favorece a alta intenção de uso. No que concerne à



Experimentação são compreendidas como condições facilitadoras a família que ensina, a experiência com o sistema digital em período de trabalho e o acesso à rede móvel. Essas condições associadas à confirmação da utilidade da internet para comunicar, informar, ampliar vínculos e fazer compras e pagamentos conduzem à uma alta experimentação e utilização real da rede. A Experimentação pode ser também ampliada em razão da noção de reversibilidade de erros online, da percepção de facilidade de aprendizagem e de uso, em razão da ancoragem em aprendizagens anteriores e da percepção da relevância de manter-se ativo. Tais processos conduzem a aceitação baseada na confirmação do uso da internet para a comunicação, informação e manutenção e estabelecimento de vínculos.

#### 8.4 ANÁLISE DE CONTEÚDO REFERENTE AOS DADOS DO GRUPO DE IDOSOS COM NÍVEL MISTO DE INCLUSÃO DIGITAL

Por meio da organização dos dados foram analisados 842 trechos de falas vinculados a 12 códigos (elementos temáticos), advindos das 3 etapas propostas pelo Modelo STAM (Renaud & Van Biljon, 2008). A tabela 38 ilustra o número de trechos de comentários relacionados aos elementos temáticos:

Tabela 38

*Número de trechos de comentários relacionado aos códigos das representações sociais da internet para idosos com nível médio e baixo de inclusão digital, conforme o modelo STAM (Renaud & Van Biljon, 2008).*

Temas	Elementos temáticos	Subtemas	Baixo nível de inclusão digital F	Médio nível de inclusão digital f	Total
		Apoio familiar – Algo que aproxima a família	23	39	62
	Contexto e RS				
		Apoio entre pares – Algo que exige paciência	31	15	46
	Intenção de uso	Comunicação	25	29	54

<b>Temas</b>	<b>Elementos temáticos</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Baixo nível de inclusão digital F</b>	<b>Médio nível de inclusão digital f</b>	<b>Total</b>
<b>Objetivação</b>		Fonte de informação	19	22	41
		Encontrar pessoas conhecidas	11	18	29
	Utilidade Percebida	Comunicar	23	36	59
		Informar	12	13	25
		Retomar amizade	8	15	23
<b>Experimentação</b>		Família que ensina	24	13	37
	Facilidade de condições	de Curso de informática para idosos	20	16	36
		Acesso via smartphone	12	18	30
		Exploração associada a ideia de necessidade	18	33	51
	Exploração	Exploração ancorada em aprendizagens anteriores	8	29	37
	Utilidade confirmada	Comunicação	20	27	47
		Informação	16	17	33
		Resgate de vínculos antigos	9	13	22
		Uso no curso	12	22	34
	Uso Real	Uso em casa	7	19	26
	Facilidade de aprendizagem/de uso	de Facilidade associada a aprendizagens anteriores	8	21	29
		Layout do aparelho	11	17	28

Temas	Elementos temáticos	Subtemas	Baixo nível de inclusão digital F	Médio nível de inclusão digital f	Total
Adoção	Aceitação	Importante para obter informações	18	28	46
		Importante para comunicação	11	13	24
		Importante para manutenção de vínculos	9	14	23
Total			355	487	842

Na constituição do Tema Objetivação é possível identificar os elementos temáticos RS e contexto, intenção de uso e utilidade percebida. O elemento RS e contexto divide-se em 2 subtemas: apoio familiar (f=62) e apoio entre pares (f=46).

O subtema apoio familiar (f=62) apresenta, principalmente, relatos de idosos com médio nível de inclusão digital (f=39). As falas destacadas nesse subtema denotam a relevância do apoio familiar no contato com a internet, em que a família, principalmente filho e netos, seriam facilitadores na motivação e no ensino das ferramentas de acesso à internet. Para ambos os grupos de idosos, a representação da internet surge, como algo que facilita o contato, oportunizando aproximação com os membros da família: “Quando os filhos ensinarem ele a usar ele vai poder estar em contato sempre, vai poder dar notícia de vida, saber também como eles estão.” (Participante 118, nível médio de inclusão digital, sexo masculino, 68 anos, ensino superior completo, aposentado, divorciado, reside sozinho). Entretanto, para o grupo de idosos com baixo nível de inclusão digital também é destacada como algo difícil e que exige supervisão durante o uso: “Acho que caso ele não consiga e tal e a família tiver lá, podem dar uma força e assim ele vai conseguindo, porque não é fácil”. (Participante 14, baixo nível de inclusão, sexo masculino, 67 anos, aposentado, casado, reside com cônjuge e filhos).

O apoio entre pares (f=46), citado principalmente por idosos com baixo nível de inclusão digital (f=31), agrupa trechos de falas que salientam à ideia da necessidade de apoio durante a experimentação da internet. O idoso surge como aquele que mediará a aprendizagem, por apresentar maior paciência e conhecer as dificuldades de aprendizagem de pessoas na mesma etapa de vida. Segue um exemplo: “ Se ele tiver

amigos, assim, que nem a gente, de um grupo, ele pode pedir ajuda, porque ele também passou pela mesma coisa, vai ensinar com calma”. (Participante 15, baixo nível de inclusão digital, sexo feminino, ensino fundamental incompleto, aposentada, casada, reside com o cônjuge). Assim, a aprendizagem mediada entre pares surge como algo facilitaria a aprendizagem.

O elemento temático intenção de uso abrange 3 subtemas: comunicação (f=54), fonte de informação (f= 41) e encontrar pessoas conhecidas (f=29). De modo geral, os idosos apresentaram intenção de uso da internet, principalmente por perceberem esta como uma ferramenta para a comunicação com familiares e amigos, por representar uma fonte de informação associada a notícias e a obtensões de instruções e tutoriais para balizar novas aprendizagens e por viabilizar o encontro de pessoas que fizeram parte da vida e cujo o contato se perdeu. Segue trecho que ilustra o exposto:

Daí ele pode falar no whats com os filhos, pra evitar preocupação, falar com os amigos mandar fotos da viagem (...) caso ele queira saber onde tá, onde comprar os remédios pode procurar no google (...) eu achei uma prima com quem eu brincava, fazia tempo que a gente não se via.)” (Participante 16, nível baixo de inclusão digital, sexo feminino, 68 anos, ensino fundamental incompleto, aposentada, casada, reside com cônjuge e filhos).

Sobre a utilidade percebida foram identificados 3 subtemas, sendo eles: comunicar (f=59), informar (f=25) e retomar amizade (f=23). O subtema comunicar refere-se à possibilidade de utilização da internet para falar com amigos e parentes, enquanto o subtema informar associa-se com a possibilidade de acessar notícias, e tutoriais para direcionar ações. O subtema retomar amizade, por sua vez, diz respeito ao reencontro de pessoas conhecidas e amigos antigos. Tais subtemas sustentam uma representação positiva acerca da utilidade da internet, sendo que comunicar (f=36) e retomar a amizade (f=15) foram utilidades destacadas principalmente pelos idosos com médio nível de inclusão digital. O trecho que segue ilustra o exposto: “Falar com amigos, família, ele pode depois falar até com os amigos da época de escola.” (Participante 119, nível médio de inclusão digital, 65 anos, ensino superior completo, aposentada, casada, reside com o cônjuge).

O tema Experimentação abarca os elementos temáticos facilidade de condições, exploração, utilidade confirmada, uso real e facilidade de aprendizagem/de uso. No elemento facilidade de condições foram

agregados 3 subtemas: família que ensina (f=37), curso de informática para idosos (f=36) e acesso via smartphone (f=31).

Principalmente os idosos com baixo nível de inclusão digital destacaram a importância do apoio familiar (f=24) no processo de aprendizagem e do curso de informática (f=20) como um facilitador para o uso da internet, conforme ilustrado no trecho: “se a família ajudasse ele podia aprender mais rápido (...) também como a gente né, porque no curso de informática lá eles são pagos para tu ensinares.” (Participante 14, baixo nível de inclusão, sexo masculino, 67 anos, aposentado, casado, reside com cônjuge e filhos). Principalmente os idosos com nível médio de inclusão digital apontaram o amplo acesso à tecnologia do smartphone (f=18) como um dos facilitadores para o uso da internet: “como eu disse antes, porque todo mundo tem celular hoje, todo mundo acessa lá, então pode viajar e está tudo na mão”. (Participante 120, nível médio de inclusão digital, sexo feminino, 65 anos, ensino superior completo, aposentada, casada, reside com cônjuge). Assim, enquanto o apoio familiar e o curso de informática parecem facilitadores principalmente entre idosos com baixo nível de inclusão digital, idosos com nível médio de inclusão percebem o acesso aos smartphones como algo que propicia acesso à internet de forma ampla.

No elemento temático Exploração foram agrupados dois subtemas: Exploração associada a ideia de necessidade (f=51) e Exploração ancorada em aprendizagens anteriores (f=37). Embora citados por idosos com diferentes níveis de digitalização, é possível identificar que principalmente as falas de idosos com nível médio de inclusão digital compõem esse subtema: “Hoje está tudo online, tu precisas acessar para falar com alguém, para comprar um ingresso (...) Eu comecei com um computador grandão, só conseguia preencher as coisas do cadastro, hoje já faço um monte de coisas”. (Participante 118, nível médio de inclusão digital, sexo masculino, 68 anos, ensino superior completo, aposentado, divorciado, reside sozinho). Portanto, apesar de que os idosos de forma geral, destaquem a presença de exploração da internet em seu cotidiano, essa exploração parece mais representada no discurso dos idosos com nível médio de inclusão digital.

O elemento temático utilidade confirmada apresenta 3 subtemas, quais sejam: comunicação (f=47), informação (f=33) e resgate de vínculos antigos (f=22). Principalmente os idosos com nível médio de inclusão digital demonstraram que a internet lhes é útil para a comunicação (f=27) e para o resgate de vínculos antigos (f=13). Desse modo, de forma, geral os idosos percebem e utilizam a internet para se comunicar com amigos e familiares, para se informar sobre notícias do

mundo e obter guias para novas aprendizagens. Além de utilizarem-na para procurar e encontrar amigos e conhecidos antigos, propiciando o fortalecimento de vínculos. O trecho que segue representa o exposto:

Quando eu tive síndrome do pânico que fui pesquisar e aprendi um monte de coisas que posso fazer, de respiração, de coisas a evitar (...) a gente se fala todo dia porque assim ela fica mais tranquila sabendo que está tudo certo (...) eu também, entrei no grupo, me colocaram lá e achei o pessoal do ginásio. (Participante 119, nível médio de inclusão digital, sexo feminino, 65 anos, ensino superior completo, aposentada, reside com cônjuge).

No que concerne ao uso real foram elencados dois subtemas: Uso no curso ( $f=34$ ), Uso em casa ( $f=26$ ). Os idosos com nível médio de inclusão digital relataram maior uso em casa ( $f=22$ ) do que no curso, enquanto os idosos com baixo nível de inclusão relataram maior uso no curso de informática ( $f=12$ ). Segue trechos ilustrativos: “Eu ainda... estou devagar, mais no curso mesmo, em casa às vezes bate o desespero porque fico perdida.” (Participante 16, baixo nível de inclusão digital, sexo feminino, 68 anos, ensino fundamental incompleto, aposentada, casada, reside com cônjuge e filhos). “Fico em casa online sempre, porque daí a gente já sabe, se alguém quiser falar ou se algo importante acontecer”. (Participante 119, nível médio de inclusão digital, sexo feminino, 65 anos, ensino superior completo, aposentada, reside com cônjuge). Dessa maneira, o curso parece um espaço de maior assistência durante a utilização real e por isso, destacado para os idosos com menor nível de inclusão digital como lugar de maior frequência de utilização. Já a utilização em casa é destacada com maior frequência pelos idosos com nível médio de inclusão digital, sob a perspectiva de se informar e comunicar com rapidez.

O elemento temático Facilidade de aprendizagem/uso é composto por dois subtemas: Facilidade associada a aprendizagens anteriores ( $f=29$ ) e Layout do aparelho ( $f=28$ ). Apesar de aparecer majoritariamente em falas dos idosos com maior nível de inclusão digital ( $f=38$ ), os idosos com baixo nível de inclusão relataram igualmente facilidades de aprendizagem/uso, não havendo enfoque nas dificuldades. Segue um trecho que exemplifica o exposto: “Eu tinha uma máquina de escrever para trabalhar em casa, aí quis um computador, o teclado é bem parecido, só algumas teclas a mais(...)”. (Participante 118, nível médio de inclusão digital, sexo masculino, 68 anos, ensino superior completo, aposentado, divorciado, reside sozinho). Portanto, para os participantes, de modo

geral, a utilização da internet é facilitada em razão de aprendizagens anteriores com computadores e por meio de um layout intuitivo similar aos já conhecidos.

O tema “Adoção” abrange o elemento temático “Aceitação” que subdivide-se em 3 subtemas: Importante para obter informações (f=46); Importante para a comunicação (f=24); Importante para a manutenção de vínculos (f=23). Desse modo, apesar de aparecer majoritariamente no discurso de idosos com nível médio de digitalização, de modo geral, a internet tem sua aceitação condicionada à percepção de sua importância enquanto meio de comunicação, meio de acesso a informações e para a consolidação de vínculos atuais e antigos, como demonstrado no exemplo:

“No meu caso sempre vejo as coisas do grupo, se vai ter ou não encontro, daí falo com o F., confirmo antes de sair de casa, aviso minha irmã caso vá sair com o grupo e vou (...) às vezes alguém manda convite e vou ver é alguém do trabalho antigo ou da escola”. (Participante 118, nível médio de inclusão digital, sexo masculino, 68 anos, ensino superior completo, aposentado, divorciado, reside sozinho).

Nesse contexto, parece que as ideias indicadas na fase de objetivação, principalmente na utilidade percebida, foram confirmadas durante a experimentação o que conduziu à aceitação. A relação entre as fases do modelo STAM consta ilustrada na figura 12.

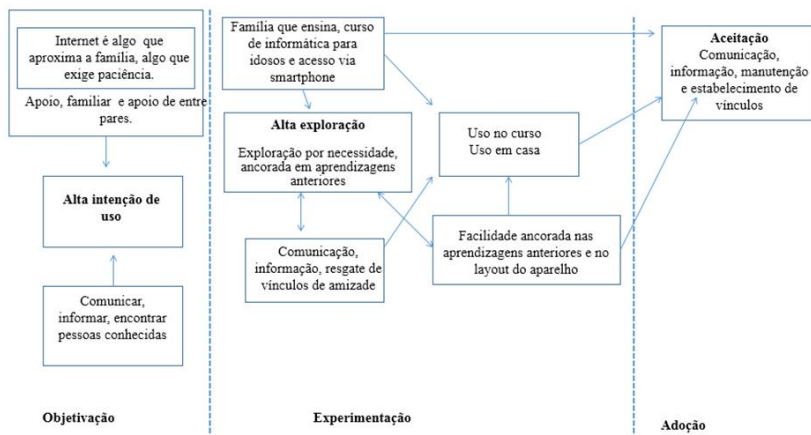


Figura 12. Variação do Modelo STAM para o grupo de idosos com nível médio e baixo de inclusão digital.

Assim, a representação da internet como algo que aproxima a família e que exige paciência parece se constituir em contexto de apoio familiar e entre pares. Tal representação relacionada à utilidade percebida para a comunicação, informação e encontro de pessoas conhecidas, favorece a alta intenção de uso. Sobre a Experimentação são compreendidas como condições facilitadoras a família que ensina, o curso de informática e o acesso à smartphones. Essas condições vinculadas à confirmação da utilidade da internet para comunicar, informar e fortalecer vínculos conduzem à uma alta experimentação e utilização real da rede. A Experimentação pode ser também ampliada em razão da noção de acesso enquanto necessidade, da ancoragem em aprendizagens anteriores e de uma tecnologia de acesso com layout simplificado. Esses processos levam à aceitação baseada na confirmação do uso da internet para a comunicação, informação e manutenção de vínculos.

## 8.5 POSICIONAMENTO ATITUDINAL ANTES E APÓS A PARTICIPAÇÃO NO GRUPO FOCAL

Em relação ao acesso à internet, a maioria dos idosos (55,56%) acessaram por celular e por computador (94,44%). Dentre os participantes 50% utilizaram a internet uma vez por semana ou todos os dias. A maior parte dos idosos (72,22%) passaram de 1 a 3 horas por dia conectados à internet. Em relação às atividades online, a maioria dos idosos disseram



fazer mensagens instantâneas (77,78%), notícias (94,44%) e pesquisas (83,33%). A maioria dos idosos não disseram fazer atividades de vídeos (88,89%), redes sociais (55,56%), pagamentos (66,67%) e compras (88,89%). Sobre o aprendizado de uso da internet, a maioria dos idosos não aprendeu com o filho (61,11%), 50% dos idosos aprenderam no curso, a maioria dos idosos (94,44%) não aprendeu sozinho e também não aprendeu no trabalho (72,22%). A tabela 39 apresenta a análise descritiva sobre os dados referentes ao uso da internet.

Tabela 39

*Análise descritiva sobre os dados referentes ao uso da internet.*

		<b>Variáveis</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Acesso internet	Celular	Não	8	44,44%
		Sim	10	55,56%
	Computador	Não	1	5,56%
		Sim	17	94,44%
Frequência que utiliza a internet	1 vez por semana		9	50,00%
	Todos os dias		9	50,00%
Tempo por dia conectado	Até 1 hora		2	11,11%
	De 1 a 3 horas		13	72,22%
	Mais que 5 horas		3	16,67%
O que faz online?	Mensagens instantâneas	Não	4	22,22%
		Sim	14	77,78%
	Notícias	Não	1	5,56%
		Sim	17	94,44%
	Pesquisas	Não	3	16,67%
		Sim	15	83,33%
	Vídeos	Não	16	88,89%
		Sim	2	11,11%
	Redes sociais	Não	10	55,56%
		Sim	8	44,44%
	Pagamentos	Não	12	66,67%
		Sim	6	33,33%
Compras	Não	16	88,89%	
	Sim	2	11,11%	
Como aprendeu a usar a internet?	Filho	Não	11	61,11%
		Sim	7	38,89%

Curso	Não	9	50,00%
	Sim	9	50,00%
Sozinho	Não	17	94,44%
	Sim	1	5,56%
Trabalho	Não	13	72,22%
	Sim	5	27,78%

Os itens em forma de escala tipo likert estavam fixados para variar de 1 (menor nível de concordância) a 7 (maior nível de concordância), sendo que os itens Q2I, Q3I, Q4I, Q5I e Q6I foram invertidos (constando também adaptado na tabela conforme inversão), assim quanto maior o valor destes itens, menor a concordância com a afirmação e maior a favorabilidade em relação à internet. Dessa forma, intervalos estritamente menores que 4 indicam que os indivíduos tendem a ser desfavoráveis em relação à internet, enquanto que intervalos estritamente maiores que 4 indicam que os indivíduos tendem a ser favoráveis e que intervalos que contém 4 indicam que os idosos não tenderam a favorabilidade nem a desfavorabilidade. A tabela 40 apresenta a descrição e comparação dos itens antes e depois do grupo focal para todos os idosos, de forma geral.

Tabela 40

*Descrição e comparação dos itens antes e após o grupo focal.*

Questões \ Grupo Focal	Antes			Depois			Valor-p <sup>2</sup>
	Média	D.P.	I.C. 95% <sup>1</sup>	Média	D.P.	I.C. 95% <sup>1</sup>	
Q1- Eu tenho a intenção de utilizar internet para me comunicar com meus familiares.	5,50	1,20	[4,94; 6,00]	5,83	0,99	[5,39; 6,22]	<b>0,020</b>
Q2I- Eu não tenho medo de usar a internet por causa dos criminosos que podem acessar minhas informações.	3,83	2,01	[2,94; 4,72]	4,39	1,91	[3,50; 5,22]	<b>0,005</b>
Q3I- Não me desagrada a ideia de usar a internet, pois o envelhecimento não dificulta a aprendizagem	5,06	1,43	[4,44; 5,72]	5,50	1,25	[4,94; 6,06]	<b>0,015</b>
Q4I- Eu gosto da internet, pois não é coisa de jovens.	5,39	1,04	[4,89; 5,89]	5,67	0,91	[5,28; 6,11]	<b>0,037</b>
Q5I- Eu gosto da ideia de usar internet, pois não considero perda de tempo.	5,17	2,04	[4,22; 6,06]	5,33	1,94	[4,39; 6,17]	0,149
Q6I- Eu não me sinto mal quando penso que as pessoas podem saber da minha vida na internet.	3,00	1,46	[2,33; 3,67]	3,39	1,34	[2,72; 4,00]	<b>0,011</b>
Q7- Eu gosto da ideia de usar a internet para fazer novos amigos.	4,22	2,10	[3,28; 5,22]	4,94	1,98	[4,06; 5,84]	<b>0,007</b>
Q8- Me agrada pensar que nas redes sociais posso encontrar velhos amigos.	4,89	1,94	[4,06; 5,78]	5,11	1,91	[4,28; 5,94]	0,174
Q9- Eu me sinto bem quando penso em realizar compras pela internet.	3,56	2,48	[2,50; 4,61]	3,94	2,31	[2,89; 4,95]	<b>0,026</b>

Em relação aos resultados do questionário aplicado antes da realização do grupo focal, os idosos, de todos os grupos, apresentaram a intenção da utilização da internet para a comunicação com os familiares (M= 5,50, DP= 1,20), lhes agradando a ideia da utilização da rede para encontrar velhos amigos (M= 4,89, DP= 1,94). Entretanto, foi apresentada desfavorabilidade associada ao desagrado diante de pessoas que podem saber de suas vidas na internet (M=3,00, DP=1,46). A desfavorabilidade da internet, de modo geral, foi inferior à favorabilidade, tendo em vista que, acreditam que o envelhecimento não dificulta a aprendizagem (M= 5,06, DP= 1,43), que a internet não é algo exclusivo de jovens (M= 5,39, DP= 1,04), e que não constitui uma perda de tempo (M= 5,17, DP= 2,04). Além disso, a questão sobre a intenção de uso da internet para a comunicação com familiares, foi a que apresentou a maior concordância média e esta questão foi significativamente maior que os itens que se referiam à favorabilidade da internet associada à realização

de compras online ( $M=3,59$ ,  $DP=2,48$ ) ou à desfavorabilidade relativa à crença no acesso a informações pessoais por criminosos ( $M=3,83$ ,  $DP=2,01$ ), uma vez que seus intervalos de confiança não se sobrepõem. Assim, a favorabilidade em relação à internet, antes da realização do grupo focal parece majoritariamente vinculada à ideia de comunicação com os familiares.

No que concerne à aplicação do instrumento após a realização do grupo focal, os idosos tenderam a demonstrar favorabilidade em relação à internet em relação ao seu uso para a comunicação ( $M=5,83$ ,  $DP=0,99$ ), para encontrar velhos amigos em redes sociais ( $M= 5,11$ ,  $DP=1,91$ ) e para se manter atualizado ( $M=5,67$ ,  $DP=1,33$ ). A favorabilidade em relação à internet aumentou, tendo em vista o aumento da média do item que descreve que o envelhecimento não dificulta a aprendizagem ( $M=5,50$ ,  $DP=1,25$ ), que a internet não é algo exclusivo de uma coisa de jovens ( $M= 5,67$ ,  $DP=0,91$ ) e que não constitui uma perda de tempo ( $M= 5,33$ ,  $DP=1,94$ ). Sobre as demais questões os idosos tenderam a nem concordar e nem discordar. Além disso, após a realização do grupo focal, a favorabilidade sobre a internet enquanto forma de comunicação com os familiares ainda foi a que apresentou maior concordância média e este item foi significativamente maior que a ideia de realizar compras ( $M= 3,94$ ,  $DP=2,31$ ) e da favorabilidade em relação à ausência do medo de usar a internet por conta do acesso de criminosos à informações pessoais ( $M= 4,39$ ,  $DP=1,91$ ) ou da ausência de mal estar diante da possibilidade de outras pessoas saberem de suas vidas na internet ( $M= 3,39$ ,  $DP=1,34$ ), uma vez que seus intervalos de confiança não se sobrepõem.

A média dos itens Q1, Q2-I, Q3-I, Q4-I, Q6-I, Q7 e Q9 foi maior após a realização do grupo focal, sendo essa diferença significativa ( $p<0,05$ ). Após a realização do grupo focal parece ter aumentado a intenção do uso da internet para comunicação com familiares, além de ter ampliado a ideia de que o envelhecimento não dificulta a aprendizagem da internet, ter reduzido o medo de usar a internet por conta do acesso de criminosos à informações pessoais, ter reduzido o sentimento de mal estar associado à ideia de que as pessoas podem saber da vida das outras na internet, reforçado a ideia de que a internet não é algo exclusivo de jovens, não constitui uma perda de tempo e que possibilita fazer novos amigos e realizar compras.

Foi verificada a favorabilidade dos itens em relação às variáveis de caracterização e práticas de uso. A tabela 41 apresenta a comparação das variáveis de caracterização e a questão Q1 para a aplicação do instrumento antes e após a realização do grupo focal.

Tabela 41

*Relação do item Q1 com as variáveis de caracterização e práticas de uso*

Variáveis \ Grupo			Antes				Depois			
			Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p	Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p
Acesso internet	Celular	Não	4,75	0,41	[4,00; 6,00]	<b>0,025<sup>1</sup></b>	5,13	0,35	[5,00; 6,00]	<b>0,003<sup>1</sup></b>
		Sim	6,10	0,28	[5,00; 7,00]		6,40	0,16	[6,00; 7,00]	
	Computador	Não	5,00	-	[5,00; 5,00]	0,619 <sup>1</sup>	6,00	-	[6,00; 6,00]	
		Sim	5,53	0,30	[5,00; 6,00]		5,82	0,25	[5,00; 6,00]	
Frequência que utiliza a internet?	Uma vez por semana Todos os dias	4,78	0,36	[4,00; 6,00]	<b>0,012<sup>1</sup></b>	5,22	0,32	[5,00; 6,00]	<b>0,004<sup>1</sup></b>	
		6,22	0,28	[6,00; 7,00]		6,44	0,18	[6,00; 7,00]		
Tempo por dia conectado	De 0 a 3 horas Mais que 5 horas	5,47	0,34	[4,50; 6,50]	0,951 <sup>1</sup>	5,80	0,28	[5,00; 6,50]	0,898 <sup>1</sup>	
		5,67	0,33	[5,50; 6,00]		6,00	0,00	[6,00; 6,00]		
O que faz online?	Mensagens instantâneas	Não	5,25	0,48	[4,50; 6,00]	0,584 <sup>1</sup>	5,50	0,29	[5,00; 6,00]	0,228 <sup>1</sup>
		Sim	5,57	0,34	[5,00; 7,00]		5,93	0,29	[6,00; 7,00]	
	Notícias	Não	5,00	-	[5,00; 5,00]	0,619 <sup>1</sup>	5,00	-	[5,00; 5,00]	0,252 <sup>1</sup>
		Sim	5,53	0,30	[5,00; 6,00]		5,88	0,24	[6,00; 6,00]	
	Pesquisas	Não	4,00	0,58	[3,50; 4,50]	<b>0,032<sup>1</sup></b>	4,67	0,88	[4,00; 5,50]	0,084 <sup>1</sup>
		Sim	5,80	0,26	[5,00; 6,50]		6,07	0,18	[6,00; 6,50]	
	Vídeos	Não	5,38	0,30	[4,50; 6,00]	0,218 <sup>1</sup>	5,75	0,25	[5,00; 6,00]	0,288 <sup>1</sup>
		Sim	6,50	0,50	[6,00; 7,00]		6,50	0,50	[6,00; 7,00]	
	Redes sociais	Não	5,00	0,39	[4,00; 6,00]	0,060 <sup>1</sup>	5,40	0,34	[5,00; 6,00]	<b>0,027<sup>1</sup></b>
		Sim	6,13	0,30	[5,50; 7,00]		6,38	0,18	[6,00; 7,00]	
	Pagamentos	Não	5,08	0,34	[4,00; 6,00]	<b>0,038<sup>1</sup></b>	5,50	0,29	[5,00; 6,00]	<b>0,026<sup>1</sup></b>
		Sim	6,22	0,28	[6,00; 7,00]		6,50	0,22	[6,00; 7,00]	
Compras	Não	5,44	0,32	[4,50; 6,50]	0,612 <sup>1</sup>	5,81	0,26	[5,00; 6,50]	0,939 <sup>1</sup>	
	Sim	6,00	0,00	[6,00; 6,00]		6,00	0,00	[6,00; 6,00]		
Como aprendeu a usar a internet?	Filho	Não	5,46	0,31	[4,50; 6,00]	0,779 <sup>1</sup>	5,73	0,20	[5,00; 6,00]	0,186 <sup>1</sup>
		Sim	5,57	0,57	[5,00; 7,00]		6,00	0,54	[6,00; 7,00]	
	Curso	Não	6,00	0,37	[5,00; 7,00]	0,083 <sup>1</sup>	6,33	0,24	[6,00; 7,00]	<b>0,025<sup>1</sup></b>
		Sim	5,00	0,37	[4,00; 6,00]		5,33	0,33	[5,00; 6,00]	
Sozinho	Não	5,59	0,29	[5,00; 6,00]	0,233 <sup>1</sup>	5,88	0,24	[6,00; 6,00]	0,252 <sup>1</sup>	
	Sim	4,00	-	[4,00; 4,00]		5,00	-	[5,00; 5,00]		
Trabalho	Não	5,23	0,34	[4,00; 6,00]	0,140 <sup>1</sup>	5,62	0,29	[5,00; 6,00]	0,110 <sup>1</sup>	
	Sim	6,20	0,37	[6,00; 7,00]		6,40	0,25	[6,00; 7,00]		

<sup>1</sup>Teste de Mann-Whitney; <sup>2</sup>Teste de Kruskal-Wallis

Sobre o item Q1 que se refere à intenção de uso da internet para comunicação com familiares, antes da realização do grupo focal houve diferença significativa considerando o acesso à internet pelo celular ( $M=6,10$ ,  $EP=0,28$ ,  $p=0,025$ ), bem como em relação à utilização da internet diariamente ( $M=6,22$ ,  $EP=0,28$ ,  $p=0,012$ ) e a realização de pagamentos online ( $M=6,22$ ,  $EP=0,28$ ,  $p=0,038$ ), quando comparados ao grupo que não pratica as mesmas atividades. Desse modo, antes do grupo focal a

favorabilidade em relação à internet como meio de comunicação com os familiares foi maior entre os idosos que acessam a internet pelo celular; que fazem uso da rede diariamente; que realizam pagamentos online.

Após o grupo focal, acerca do item Q1, houve diferença significativa entre este item tendo em vista o acesso à internet pelo celular ( $M= 6,40$ ,  $EP=0,16$ ,  $p=0,003$ ), igualmente houve diferença significativa considerando a utilização diária da internet ( $M= 6,4$ ,  $EP=0,18$ ,  $p=0,004$ ), o acesso à redes sociais ( $M= 6,38$ ,  $EP=0,18$ ,  $p=0,027$ ), bem como a realização de pagamentos online ( $M= 6,50$ ,  $EP=0,22$ ,  $p=0,026$ ) e a aprendizagem da internet fora do curso ( $M= 6,33$ ,  $EP= 0,24$ ,  $p=0,025$ ), quando comparados ao grupo que não respondeu de forma equivalente. Assim, a favorabilidade em relação à internet como meio de comunicação com os familiares continuou maior entre os idosos que acessam a internet pelo celular; que fazem o uso diariamente; que realizam pagamentos online. Entretanto, após o grupo focal a favorabilidade em relação à internet aumentou entre os idosos que fazem uso de redes sociais; e entre os que aprenderam a usar a internet fora do curso.

O item Q2 remete à ausência do medo de usar a internet por causa dos criminosos que podem acessar as informações online. A tabela 42 apresenta a comparação das variáveis de caracterização com o item Q2 antes e após a realização do grupo focal.

Tabela 42

*Relação do item Q2 com as variáveis de caracterização e práticas de uso*

Variáveis \ Grupo			Antes				Depois				
			Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p	Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p	
Acesso internet	Celular	Não	2,00	0,33	[1,50; 2,00]	<b>0,001<sup>1</sup></b>	2,75	0,37	[2,00; 3,50]	<b>0,002<sup>1</sup></b>	
		Sim	5,30	0,40	[4,00; 6,00]		5,70	0,42	[5,00; 7,00]		
	Computador	Não	3,00		[3,00; 3,00]	0,844 <sup>1</sup>	3,00		[3,00; 3,00]	0,493 <sup>1</sup>	
		Sim	3,88	0,50	[2,00; 6,00]		4,47	0,47	[3,00; 6,00]		
Frequência que utiliza a internet?	Uma vez por semana	2,11	0,31	[2,00; 2,00]	<b>0,000<sup>1</sup></b>	2,78	0,32	[2,00; 3,00]	<b>0,000<sup>1</sup></b>		
	Todos os dias	5,56	0,34	[5,00; 6,00]		6,00	0,33	[6,00; 7,00]			
Tempo por dia conectado	De 0 a 3 horas	3,67	0,55	[2,00; 6,00]	0,467 <sup>1</sup>	4,27	0,53	[3,00; 6,00]	0,588 <sup>1</sup>		
	Mais que 5 horas	4,67	0,67	[4,00; 5,00]		5,00	0,58	[4,50; 5,50]			
O que faz online?	Mensagens instantâneas	Não	2,25	0,63	[1,50; 3,00]	0,082 <sup>1</sup>	3,25	0,48	[2,50; 4,00]	0,215 <sup>1</sup>	
		Sim	4,29	0,53	[2,00; 6,00]		4,71	0,54	[3,00; 6,00]		
	Noticias	Não	1,00		[1,00; 1,00]	0,139 <sup>1</sup>	2,00		[2,00; 2,00]	0,203 <sup>1</sup>	
		Sim	4,00	0,47	[2,00; 6,00]		4,53	0,46	[3,00; 6,00]		
	Pesquisas	Não	2,00	0,58	[1,50; 2,50]	0,101 <sup>1</sup>	2,00	0,58	[1,50; 2,50]	<b>0,022<sup>1</sup></b>	
		Sim	4,20	0,51	[2,00; 6,00]		4,87	0,44	[3,50; 6,00]		
	Vídeos	Não	3,56	0,49	[2,00; 5,50]	0,131 <sup>1</sup>	4,19	0,49	[3,00; 6,00]	0,285 <sup>1</sup>	
		Sim	6,00	0,00	[6,00; 6,00]		6,00	0,00	[6,00; 6,00]		
	Redes sociais	Não	2,50	0,48	[2,00; 3,00]	<b>0,002<sup>1</sup></b>	3,10	0,43	[2,00; 4,00]	<b>0,002<sup>1</sup></b>	
		Sim	5,50	0,38	[4,50; 6,00]		6,00	0,38	[5,50; 7,00]		
	Pagamentos	Não	3,00	0,52	[2,00; 4,50]	<b>0,014<sup>1</sup></b>	3,58	0,48	[2,50; 5,00]	<b>0,010<sup>1</sup></b>	
		Sim	5,50	0,50	[4,00; 6,00]		6,00	0,52	[5,00; 7,00]		
	Compras	Não	3,63	0,49	[2,00; 6,00]	0,221 <sup>1</sup>	4,25	0,48	[3,00; 6,00]	0,354 <sup>1</sup>	
		Sim	5,50	1,50	[4,00; 7,00]		5,50	1,50	[4,00; 7,00]		
	Como aprende a usar a internet?	Filho	Não	3,36	0,65	[2,00; 5,00]	0,228 <sup>1</sup>	4,00	0,59	[3,00; 5,00]	0,382 <sup>1</sup>
			Sim	4,57	0,61	[3,50; 6,00]		5,00	0,69	[4,00; 6,00]	
Curso		Não	5,00	0,55	[4,00; 6,00]	<b>0,015<sup>1</sup></b>	5,56	0,50	[4,00; 7,00]	<b>0,009<sup>1</sup></b>	
		Sim	2,67	0,55	[2,00; 4,00]		3,22	0,52	[2,00; 4,00]		
Sozinho		Não	3,94	0,49	[2,00; 6,00]	0,430 <sup>1</sup>	4,41	0,48	[3,00; 6,00]	1,000 <sup>1</sup>	
		Sim	2,00		[2,00; 2,00]		4,00	-	[4,00; 4,00]		
Trabalho		Não	3,23	0,53	[2,00; 5,00]	<b>0,043<sup>1</sup></b>	3,85	0,52	[3,00; 6,00]	<b>0,051<sup>1</sup></b>	
		Sim	5,40	0,60	[4,00; 6,00]		5,80	0,58	[5,00; 7,00]		

<sup>1</sup>Teste de Mann-Whitney; <sup>2</sup>Teste de Kruskal-Wallis

Antes da realização do grupo focal, o item Q2 sobre ausência de medo de usar a internet por causa dos criminosos, apresentou diferença significativa entre os idosos conforme o acesso à internet pelo celular (M=5,30, EP= 0,40, p=0,001), entre aqueles que acessam todos os dias (M=5,56, EP=0,34, p<0,001), que acessam as redes sociais (M= 5,50, EP=0,38, p=0,002), que fazem pagamentos online (M= 5,50, EP=0,50, p=0,014), que aprenderam a usar a internet fora do curso (M=5,00,

EP=0,55,  $p=0,015$ ), que aprenderam a usar a rede no trabalho (M=5,40, EP=0,60,  $p=0,043$ ), quando comparados ao grupo que não atendeu à esses critérios. Dessa maneira, antes da realização do grupo focal os idosos com menor indicativo de medo diante de crimes cibernéticos foram aqueles que acessam a internet pelo celular; que fazem o uso todos os dias; que acessam as redes sociais; que fazem pagamentos online; que aprenderam a usar a internet fora do curso; que aprenderam no ambiente de trabalho.

Após a realização do grupo focal, o item Q2 “Eu não tenho medo de usar a internet por causa dos criminosos que podem acessar minhas informações”, apresentou diferença significativa entre os idosos que acessam a internet pelo celular (M=5,70, EP=0,42,  $p=0,002$ ), entre os que acessam diariamente a rede (M=6,00, EP=0,33,  $p<0,001$ ), que fazem pesquisas online (M=4,87, EP=0,44,  $p=0,022$ ), que acessam redes sociais (M=6,00, EP=0,38,  $p=0,002$ ) quando comparados ao grupo que não pratica as mesmas atividades. Houve diferença significativa entre os que fazem pagamentos online (M=6,00, EP=0,52,  $p=0,010$ ), que não aprenderam a usar a internet no curso (M=5,56, EP=0,50,  $p=0,009$ ), havendo diferença marginalmente significativa entre o item Q2 e o aprendizado da internet no ambiente de trabalho (M=5,8, EP=0,58,  $p=0,051$ ), diante da comparação com o grupo que aprendeu no curso e que aprenderam a usar a internet no trabalho. Assim, após a realização do grupo focal, os idosos com menor indicativo de medo diante de crimes cibernéticos continuaram sendo aqueles que acessam a internet pelo celular; que fazem o uso todos os dias; que acessam as redes sociais; que fazem pagamentos online; que aprenderam a usar a internet fora do curso; no ambiente de trabalho. No entanto, os idosos que fazem pesquisas online denotaram menor medo de crimes cibernéticos após a realização do grupo focal.

O item Q3 refere-se à desfavorabilidade em relação à internet associada à ideia de que o envelhecimento não dificulta a aprendizagem, o que afetaria o uso da internet. A tabela 43 traz a comparação das variáveis de caracterização com o item Q3 antes e após a realização do grupo focal.



Tabela 43

Relação do item Q3 com as variáveis de caracterização e práticas de uso

Variáveis \ Grupo			Antes				Depois			
			Mé- di a	E.P .	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor- p	Mé- di a	E.P .	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor- p
Acesso internet	Celular	Não	3,88	0,30	[3,00; 4,50]	0,002 <sup>1</sup>	4,38	0,26	[4,00; 5,00]	0,001 <sup>1</sup>
		Sim	6,00	0,33	[5,00; 7,00]		6,40	0,22	[6,00; 7,00]	
	Computador	Não	4,00	-	[4,00; 4,00]	0,491 <sup>1</sup>	5,00	-	[5,00; 5,00]	0,692 <sup>1</sup>
		Sim	5,12	0,35	[4,00; 6,00]		5,53	0,31	[5,00; 7,00]	
Frequência que utiliza a internet?	Uma vez por semana	3,89	0,26	[3,00; 4,00]	0,001 <sup>1</sup>	4,44	0,24	[4,00; 5,00]	0,000 <sup>1</sup>	
	Todos os dias	6,22	0,28	[6,00; 7,00]		6,56	0,18	[6,00; 7,00]		
Tempo por dia conectado	De 0 a 3 horas	4,67	0,32	[4,00; 5,50]	0,013 <sup>1</sup>	5,20	0,30	[4,50; 6,00]	0,021 <sup>1</sup>	
	Mais que 5 horas	7,00	0,00	[7,00; 7,00]		7,00	0,00	[7,00; 7,00]		
O que faz online?	Mensagens instantâneas	Não	4,00	0,41	[3,50; 4,50]	0,104 <sup>1</sup>	4,25	0,25	[4,00; 4,50]	0,019 <sup>1</sup>
		Sim	5,36	0,39	[4,00; 7,00]		5,86	0,31	[5,00; 7,00]	
	Notícias	Não	4,00	-	[4,00; 4,00]	0,491 <sup>1</sup>	4,00	-	[4,00; 4,00]	0,234 <sup>1</sup>
		Sim	5,12	0,35	[4,00; 6,00]		5,59	0,30	[5,00; 7,00]	
	Pesquisas	Não	3,67	0,33	[3,50; 4,00]	0,070 <sup>1</sup>	4,33	0,67	[4,00; 5,00]	0,113 <sup>1</sup>
		Sim	5,33	0,36	[4,50; 6,50]		5,73	0,30	[5,00; 7,00]	
	Vídeos	Não	4,94	0,36	[4,00; 6,00]	0,352 <sup>1</sup>	5,38	0,32	[4,50; 6,50]	0,247 <sup>1</sup>
		Sim	6,00	1,00	[5,00; 7,00]		6,50	0,50	[6,00; 7,00]	
	Redes sociais	Não	4,00	0,26	[3,00; 5,00]	0,001 <sup>1</sup>	4,60	0,27	[4,00; 5,00]	0,001 <sup>1</sup>
		Sim	6,38	0,26	[6,00; 7,00]		6,63	0,18	[6,00; 7,00]	
	Pagamentos	Não	4,42	0,36	[3,50; 5,00]	0,009 <sup>1</sup>	5,00	0,35	[4,00; 5,50]	0,016 <sup>1</sup>
		Sim	6,33	0,33	[6,00; 7,00]		6,50	0,22	[6,00; 7,00]	
	Compras	Não	4,94	0,36	[4,00; 6,00]	0,352 <sup>1</sup>	5,38	0,32	[4,50; 6,50]	0,247 <sup>1</sup>
		Sim	6,00	1,00	[5,00; 7,00]		6,50	0,50	[6,00; 7,00]	
Filho	Não	4,82	0,42	[4,00; 5,50]	0,406 <sup>1</sup>	5,27	0,33	[4,50; 6,00]	0,263 <sup>1</sup>	
	Sim	5,43	0,57	[4,50; 6,50]		5,86	0,55	[5,50; 7,00]		
Como aprendeu a usar a internet?	Curso	Não	5,56	0,38	[5,00; 6,00]	0,149 <sup>1</sup>	6,00	0,33	[6,00; 7,00]	0,102 <sup>1</sup>
		Sim	4,56	0,53	[3,00; 5,00]		5,00	0,44	[4,00; 5,00]	
	Sozinho	Não	5,12	0,35	[4,00; 6,00]	0,491 <sup>1</sup>	5,59	0,30	[5,00; 7,00]	0,234 <sup>1</sup>
		Sim	4,00	-	[4,00; 4,00]		4,00	-	[4,00; 4,00]	
	Trabalho	Não	4,62	0,39	[4,00; 5,00]	0,039 <sup>1</sup>	5,15	0,36	[4,00; 6,00]	0,061 <sup>1</sup>
		Sim	6,20	0,37	[6,00; 7,00]		6,40	0,25	[6,00; 7,00]	

<sup>1</sup>Teste de Mann-Whitney; <sup>2</sup>Teste de Kruskal-Wallis.

Antes da realização do grupo focal o item 3 apresentou diferença significativa entre os idosos que apresentam o acesso à internet pelo celular (M=6,00, EP=0,33, p=0,002), que usam diariamente a internet (M=6,22, EP=0,28, p=0,001), que passam mais de 5 horas conectado por dia (M=7,00, EP=0,00, p=0,013), que acessam as redes sociais (M=6,38, EP=0,26, p=0,001), que realizam pagamentos online (M=6,33, EP=0,33, p=0,009), diante da comparação com o grupo que não pratica as mesmas

atividades. Por fim, houve diferença significativa entre o item Q3 e a aprendizagem da internet no ambiente de trabalho ( $M=6,20$ ,  $EP=0,37$ ,  $p=0,039$ ) em comparação com o grupo que não aprendeu no trabalho. Portanto, antes da realização do grupo focal, a noção de que o envelhecimento não dificultaria a aprendizagem da internet, ganha maior força entre os idosos que acessam a internet pelo celular; que a usam diariamente; que fazem uso por mais de 5 horas por dia; que acessam as redes sociais; que realizam pagamentos online; que aprenderam a usar a internet no ambiente de trabalho.

Após a realização do grupo focal houve diferença significativa entre a questão Q3 e o acesso à internet pelo celular ( $M=6,40$ ,  $EP=0,22$ ,  $p=0,001$ ); a utilização diária da internet ( $M=6,56$ ,  $EP=0,18$ ,  $p<0,001$ ); o tempo conectado de mais de 5 horas ao dia ( $M=7,00$ ,  $EP=0,00$ ,  $p=0,021$ ); a utilização de mensagens instantâneas ( $M=5,86$ ,  $EP=0,31$ ,  $p=0,019$ ); o acesso a redes sociais ( $M=6,63$ ,  $EP=0,18$ ,  $p=0,001$ ); e a realização de pagamentos online ( $M=6,50$ ,  $EP=0,22$ ,  $p=0,016$ ). Desse modo, após a realização do grupo focal, a noção de que o envelhecimento não dificultaria a aprendizagem afetando a ideia de uso da internet, tem maior concordância entre os idosos que acessam a internet pelo celular; que a usam diariamente; que fazem uso por mais de 5 horas por dia; que fazem uso de mensagens instantâneas; que acessam as redes sociais; que realizam pagamentos online. Após o grupo focal, os idosos que aprenderam a usar a internet no ambiente de trabalho concordaram mais com a ideia de que o envelhecimento não dificultaria a aprendizagem da internet.

O item Q4 remete à favorabilidade em relação à internet a partir da afirmação: “Eu gosto da internet, pois não é coisa de jovens”. A tabela 44 apresenta a comparação das variáveis de caracterização com o item Q4 antes e após a realização do grupo focal.

Tabela 44

Relação do item Q4 com as variáveis de caracterização e práticas de uso

Variáveis \ Grupo		Antes				Depois					
		Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p	Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p		
Sexo	Feminino	5,00	0,30	[4,00; 5,50]	<b>0,048<sup>a</sup></b>	5,36	0,28	[5,00; 6,00]	0,084 <sup>a</sup>		
	Masculino	6,00	0,31	[5,50; 6,50]		6,14	0,26	[6,00; 6,50]			
Estado Civil	Casado	5,00	0,28	[4,00; 5,50]	<b>0,025<sup>a</sup></b>	5,42	0,26	[5,00; 6,00]	0,112 <sup>a</sup>		
	Sem companheiro	6,17	0,31	[6,00; 7,00]		6,17	0,31	[6,00; 7,00]			
Tem netos?	Não	5,67	0,33	[5,50; 6,00]	0,580 <sup>a</sup>	5,67	0,33	[5,50; 6,00]	1,000 <sup>a</sup>		
	Sim	5,33	0,29	[4,50; 6,00]		5,67	0,25	[5,00; 6,00]			
Acesso internet	Celular	Não	4,75	0,25	[4,00; 5,00]	<b>0,021<sup>a</sup></b>	5,13	0,23	[5,00; 5,50]	<b>0,014<sup>a</sup></b>	
		Sim	5,90	0,31	[5,00; 7,00]		6,10	0,28	[6,00; 7,00]		
	Computador	Não	4,00		[4,00; 4,00]	0,194 <sup>a</sup>	4,00		[4,00; 4,00]	0,125 <sup>a</sup>	
		Sim	5,47	0,24	[5,00; 6,00]		5,77	0,20	[5,00; 6,00]		
Frequência que utiliza a internet?	Uma vez por semana	4,67	0,24	[4,00; 5,00]	<b>0,003<sup>a</sup></b>	5,00	0,24	[5,00; 5,00]	<b>0,001<sup>a</sup></b>		
	Todos os dias	6,11	0,26	[6,00; 7,00]		6,33	0,17	[6,00; 7,00]			
Tempo por dia conectado	De 0 a 3 horas	5,20	0,24	[4,50; 6,00]	0,124 <sup>a</sup>	5,47	0,22	[5,00; 6,00]	<b>0,038<sup>a</sup></b>		
	Mais que 5 horas	6,33	0,67	[6,00; 7,00]		6,67	0,33	[6,50; 7,00]			
O que faz online?	Mensagens instantâneas	Não	5,25	0,25	[5,00; 5,50]	0,826 <sup>a</sup>	5,25	0,25	[5,00; 5,50]	0,215 <sup>a</sup>	
		Sim	5,43	0,31	[4,00; 6,00]		5,79	0,26	[5,00; 6,00]		
	Notícias	Não	5,00		[5,00; 5,00]	0,764 <sup>a</sup>	5,00		[5,00; 5,00]	0,413 <sup>a</sup>	
		Sim	5,41	0,26	[5,00; 6,00]		5,71	0,22	[5,00; 6,00]		
	Pesquisas	Não	4,33	0,33	[4,00; 4,50]	0,057 <sup>a</sup>	5,00	0,58	[4,50; 5,50]	0,209 <sup>a</sup>	
		Sim	5,60	0,25	[5,00; 6,00]		5,80	0,22	[5,00; 6,00]		
	Vídeos	Não	5,38	0,27	[4,50; 6,00]	0,884 <sup>a</sup>	5,63	0,24	[5,00; 6,00]	0,602 <sup>a</sup>	
		Sim	5,50	0,50	[5,00; 6,00]		6,00	0,00	[6,00; 6,00]		
	Redes sociais	Não	4,80	0,25	[4,00; 5,00]	<b>0,009<sup>a</sup></b>	5,10	0,23	[5,00; 6,00]	<b>0,003<sup>a</sup></b>	
		Sim	6,13	0,30	[5,50; 7,00]		6,38	0,18	[6,00; 7,00]		
	Pagamentos	Não	4,83	0,21	[4,00; 5,00]	<b>0,002<sup>a</sup></b>	5,25	0,22	[5,00; 6,00]	<b>0,005<sup>a</sup></b>	
		Sim	6,50	0,22	[6,00; 7,00]		6,50	0,22	[6,00; 7,00]		
	Compras	Não	5,25	0,25	[4,50; 6,00]	0,126 <sup>a</sup>	5,56	0,22	[5,00; 6,00]	0,180 <sup>a</sup>	
		Sim	6,50	0,50	[6,00; 7,00]		6,50	0,50	[6,00; 7,00]		
	Como aprende u a usar a internet ?	Filho	Não	5,27	0,27	[5,00; 6,00]	0,605 <sup>a</sup>	5,55	0,25	[5,00; 6,00]	0,442 <sup>a</sup>
			Sim	5,57	0,48	[4,50; 6,50]		5,86	0,40	[5,50; 6,50]	
Curso		Não	5,78	0,32	[5,00; 6,00]	0,109 <sup>a</sup>	5,89	0,31	[6,00; 6,00]	0,261 <sup>a</sup>	
		Sim	5,00	0,33	[4,00; 5,00]		5,44	0,29	[5,00; 6,00]		
Sozinho		Não	5,41	0,26	[5,00; 6,00]	0,764 <sup>a</sup>	5,71	0,22	[5,00; 6,00]	0,413 <sup>a</sup>	
		Sim	5,00		[5,00; 5,00]		5,00		[5,00; 5,00]		
Trabalho		Não	4,92	0,21	[4,00; 5,00]	<b>0,003<sup>a</sup></b>	5,31	0,21	[5,00; 6,00]	<b>0,007<sup>a</sup></b>	
		Sim	6,60	0,25	[6,00; 7,00]		6,60	0,25	[6,00; 7,00]		

<sup>a</sup>Teste de Mann-Whitney; <sup>b</sup>Teste de Kruskal-Wallis.

No questionário aplicado antes da realização do grupo focal houve diferença significativa entre o item Q4 e o sexo ( $M=6,00$ ,  $EP=0,31$ ,  $p=0,048$ ) sendo que os idosos do sexo masculino apresentaram a média da questão maior em relação aos idosos do sexo feminino. Igualmente houve diferença significativa entre o item Q4 e o estado civil, sendo que os idosos sem companheiro apresentaram a média da questão maior ( $M=6,17$ ,  $EP=0,31$ ,  $p=0,025$ ) em relação aos idosos casados. Os idosos que acessaram a internet pelo celular apresentaram a média do item Q4 maior ( $M=6,90$ ,  $EP=0,31$ ,  $p=0,021$ ), em relação aos idosos que não acessaram a internet pelo celular e essa diferença foi significativa. O item Q4 também apresentou diferença significativa entre os idosos que acessaram a internet diariamente, sendo que os idosos que acessaram a internet todos os dias apresentaram a média da questão maior ( $M=6,11$ ,  $EP=0,26$ ,  $p=0,003$ ) em relação aos idosos que acessaram a internet uma vez por semana. Ainda antes da realização do grupo focal, no questionário respondido, houve diferença significativa entre a o item Q4 e o que faz online – redes sociais, sendo que os idosos que acessaram as redes sociais apresentaram a média da questão maior ( $M=6,13$ ,  $EP=0,30$ ,  $p=0,009$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade. O item Q4 apresentou diferença significativa considerando o que faz online - pagamentos, sendo que os idosos que fizeram pagamentos apresentaram a média da questão maior ( $M=6,50$ ,  $EP=0,22$ ,  $p=0,002$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade. Por fim, houve diferença significativa entre a questão Q4 e como aprendeu a usar a internet - trabalho, sendo que os idosos que aprenderam no trabalho apresentaram a média da questão maior ( $M=6,60$ ,  $EP=0,25$ ,  $p=0,003$ ) em relação aos idosos que não aprenderam no trabalho. Assim, antes da aplicação do grupo focal, aqueles que mais se identificaram com a noção de que internet não é algo exclusivo de jovens foram os idosos do sexo masculino; sem companheiros; que acessam a internet pelo celular; que fazem o acesso diariamente; fazem uso das redes sociais; realizam pagamentos online; aprenderam a usar a rede no ambiente de trabalho.

Após a realização do grupo focal, considerando o questionário aplicado, houve diferença significativa entre o item Q4 e o acesso à internet pelo celular, sendo que os idosos que acessaram a internet pelo celular apresentaram a média da questão maior ( $M=6,10$ ,  $EP=0,28$ ,  $p=0,014$ ) em relação aos idosos que não acessaram a internet pelo celular. Houve diferença significativa entre a questão Q4 e a frequência que utiliza a internet, sendo que os idosos que acessaram a internet todos os dias ( $M=6,33$ ,  $EP=0,17$ ,  $p=0,001$ ) apresentaram a média da questão maior em relação aos idosos que acessaram a internet uma vez por semana. Foi

identificada diferença significativa entre a questão Q4 e o tempo por dia conectado, sendo que os idosos que passaram mais de 5 horas na internet apresentaram a média da questão maior ( $M=6,67$ ,  $EP=0,33$ ,  $p=0,038$ ) em relação aos idosos que passaram de 0 a 3 horas na internet.

Igualmente, houve diferença significativa entre a questão Q4 e o que faz online – redes sociais, sendo que os idosos que acessaram as redes sociais apresentaram a média da questão maior ( $M=6,38$ ,  $EP=0,18$ ,  $p=0,003$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade. De modo similar, percebeu-se diferença significativa entre a questão Q4 e o que faz online - pagamentos, sendo que os idosos que fizeram pagamentos apresentaram a média da questão maior ( $M=6,50$ ,  $EP=0,22$ ,  $p=0,005$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade. Os idosos que aprenderam a utilizar a internet no trabalho apresentaram a média da questão maior ( $M=6,60$ ,  $EP=0,25$ ,  $p=0,007$ ) em relação aos idosos que não aprenderam no trabalho, sendo essa diferença significativa. Portanto, após o grupo focal, aqueles que mais apresentaram favorabilidade a partir da noção de que internet não é algo exclusivo de jovens, foram os idosos do que acessam a internet pelo celular; que fazem o acesso diariamente; que passam mais de 5 horas conectados; fazem uso das redes sociais; realizam pagamentos online; aprenderam a usar a rede no ambiente de trabalho. Assim, após o grupo focal, os idosos com mais de 5 horas de conexão diárias passaram a partilhar dessa noção.

O item Q5 remete à favorabilidade em relação à internet a partir da afirmação: “Eu gosto da ideia de usar internet, pois não a considero perda de tempo”. A tabela 45 apresenta a comparação das variáveis de caracterização com o item Q5 antes e após a realização do grupo focal.

Tabela 45

Relação do item Q5 com as variáveis de caracterização e práticas de uso

Variáveis \ Grupo		Antes				Depois				
		Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p	Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p	
Acesso internet	Celular	Não	3,63	0,50	[2,50; 4,50]	<b>0,003<sup>a</sup></b>	4,00	0,54	[3,00; 5,50]	<b>0,004<sup>a</sup></b>
		Sim	6,40	0,50	[7,00; 7,00]		6,40	0,50	[7,00; 7,00]	
	Computador	Não	2,00		[2,00; 2,00]	0,156 <sup>a</sup>	2,00		[2,00; 2,00]	0,128 <sup>a</sup>
		Sim	5,35	0,47	[4,00; 7,00]		5,53	0,44	[4,00; 7,00]	
Frequência que utiliza a internet?	Uma vez por semana		3,44	0,48	[2,00; 4,00]	<b>0,000<sup>a</sup></b>	3,78	0,52	[3,00; 5,00]	<b>0,000<sup>a</sup></b>
		Todos os dias	6,89	0,11	[7,00; 7,00]		6,89	0,11	[7,00; 7,00]	
Tempo por dia conectado	De 0 a 3 horas		4,80	0,53	[3,00; 7,00]	0,071 <sup>a</sup>	5,00	0,51	[3,00; 7,00]	0,071 <sup>a</sup>
		Mais que 5 horas	7,00	0,00	[7,00; 7,00]		7,00	0,00	[7,00; 7,00]	
O que faz online?	Mensagens instantâneas	Não	3,00	0,41	[2,50; 3,50]	<b>0,026<sup>a</sup></b>	3,00	0,41	[2,50; 3,50]	<b>0,014<sup>a</sup></b>
		Sim	5,79	0,49	[5,00; 7,00]		6,00	0,43	[6,00; 7,00]	
	Noticias	Não	3,00		[3,00; 3,00]	0,362 <sup>a</sup>	3,00		[3,00; 3,00]	0,311 <sup>a</sup>
		Sim	5,29	0,49	[4,00; 7,00]		5,47	0,46	[4,00; 7,00]	
	Pesquisas	Não	4,00	1,16	[3,00; 5,00]	0,213 <sup>a</sup>	4,33	1,20	[3,50; 5,50]	0,191 <sup>a</sup>
		Sim	5,40	0,52	[3,50; 7,00]		5,53	0,50	[3,50; 7,00]	
	Videos	Não	4,94	0,51	[3,00; 7,00]	0,161 <sup>a</sup>	5,13	0,49	[3,00; 7,00]	0,160 <sup>a</sup>
		Sim	7,00	0,00	[7,00; 7,00]		7,00	0,00	[7,00; 7,00]	
	Redes sociais	Não	3,80	0,55	[2,00; 5,00]	<b>0,001<sup>a</sup></b>	4,10	0,57	[3,00; 6,00]	<b>0,001<sup>a</sup></b>
		Sim	6,88	0,13	[7,00; 7,00]		6,88	0,13	[7,00; 7,00]	
	Pagamentos	Não	4,33	0,58	[2,50; 6,50]	<b>0,016<sup>a</sup></b>	4,58	0,57	[3,00; 6,50]	<b>0,018<sup>a</sup></b>
		Sim	6,83	0,17	[7,00; 7,00]		6,83	0,17	[7,00; 7,00]	
	Compras	Não	4,94	0,51	[3,00; 7,00]	0,161 <sup>a</sup>	5,13	0,49	[3,00; 7,00]	0,160 <sup>a</sup>
		Sim	7,00	0,00	[7,00; 7,00]		7,00	0,00	[7,00; 7,00]	
Como aprendeu a usar a internet?	Filho	Não	4,64	0,62	[3,00; 7,00]	0,254 <sup>a</sup>	4,91	0,60	[3,00; 7,00]	0,317 <sup>a</sup>
		Sim	6,00	0,69	[6,00; 7,00]		6,00	0,69	[6,00; 7,00]	
	Curso	Não	5,89	0,66	[6,00; 7,00]	0,115 <sup>a</sup>	5,89	0,66	[6,00; 7,00]	0,150 <sup>a</sup>
		Sim	4,44	0,65	[3,00; 6,00]		4,78	0,62	[3,00; 6,00]	
Sozinho?	Não	5,29	0,49	[4,00; 7,00]	0,362 <sup>a</sup>	5,47	0,46	[4,00; 7,00]	0,311 <sup>a</sup>	
	Sim	3,00		[3,00; 3,00]		3,00		[3,00; 3,00]		
Trabalho	Não	4,54	0,57	[3,00; 7,00]	<b>0,043<sup>a</sup></b>	4,77	0,56	[3,00; 7,00]	<b>0,049<sup>a</sup></b>	
	Sim	6,80	0,20	[7,00; 7,00]		6,80	0,20	[7,00; 7,00]		

<sup>a</sup>Teste de Mann-Whitney; <sup>a</sup>Teste de Kruskal-Wallis.

Sobre os resultados do questionário antes da realização do grupo focal, houve diferença significativa entre a questão Q5 e o acesso à internet pelo celular, sendo que os idosos que acessaram a internet pelo celular apresentaram a média da questão maior ( $M=6,40$ ,  $EP=0,50$ ,  $p=0,003$ ) em relação aos idosos que não acessaram a internet pelo celular. Os idosos que acessaram a internet todos os dias apresentaram a média da questão maior em relação aos idosos que acessaram a internet uma vez por semana e essa diferença foi significativa ( $M=6,89$ ,  $EP=0,11$ ,  $p<0,001$ ). Os idosos que mandaram mensagens instantâneas apresentaram a média da questão maior em relação aos idosos que não praticaram essa atividade e essa diferença foi significativa ( $M=5,79$ ,  $EP=0,49$ ,  $p=0,026$ ). Os idosos que acessaram as redes sociais apresentaram a média da questão maior em relação aos idosos que não praticaram essa atividade, sendo essa diferença significativa ( $M=6,88$ ,  $EP=0,13$ ,  $p=0,001$ ). Já os idosos que fizeram pagamentos apresentaram a média da questão maior em relação aos idosos que não praticaram essa atividade e essa diferença foi considerada significativa ( $M=6,83$ ,  $DP=0,17$ ,  $p=0,016$ ). Por fim, houve diferença significativa entre a questão Q5 e como aprendeu a usar a internet - trabalho, sendo que os idosos que aprenderam no trabalho apresentaram a média da questão maior ( $M=6,80$ ,  $EP=0,20$ ,  $p=0,043$ ) em relação aos idosos que não aprenderam no trabalho. Assim, antes da realização do grupo focal, aqueles que mais se identificaram com a noção de que internet não constitui uma perda de tempo foram os idosos do que acessam a internet pelo celular; que fazem o acesso diariamente; fazem uso das redes sociais; utilizam de mensagens instantâneas; realizam pagamentos online; aprenderam a usar a rede no ambiente de trabalho.

No que concerne aos resultados obtidos após a realização do grupo focal houve diferença significativa entre o item Q5 e o acesso à internet pelo celular, sendo que os idosos que acessaram a internet pelo celular apresentaram a média do item maior ( $M=6,40$ ,  $EP=0,50$ ,  $p=0,004$ ) em relação aos idosos que não acessaram a internet pelo celular. Os idosos que acessaram a internet todos os dias apresentaram a média do item Q5 maior ( $M=6,89$ ,  $EP=0,11$ ,  $p<0,001$ ) em relação aos idosos que acessaram a internet uma vez por semana, sendo essa diferença significativa. Houve diferença significativa entre a questão Q5 e o que faz online – mensagens instantâneas, sendo que os idosos que mandaram mensagens instantâneas apresentaram a média da questão maior ( $M=6,00$ ,  $DP=0,43$ ,  $p=0,014$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade. Ainda sobre o que fazem online os idosos que acessaram as redes sociais apresentaram a média da questão Q5 maior ( $M=6,88$ ,  $EP=0,13$ ,  $p=0,001$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade e essa diferença foi considerada

significativa. De modo similar, os idosos que fizeram pagamentos apresentaram a média da questão maior ( $M=6,83$ ,  $EP=0,17$ ,  $p=0,018$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade, sendo significativa essa diferença. Houve diferença significativa entre a questão Q5 e como aprendeu a usar a internet - trabalho, sendo que os idosos que aprenderam no trabalho apresentaram a média da questão maior ( $M=6,80$ ,  $EP=0,20$ ,  $p=0,049$ ) em relação aos idosos que não aprenderam no trabalho. Dessa maneira, do mesmo modo que antes da realização do grupo focal após o grupo, aqueles que mais se identificaram com a noção de que internet não constitui uma perda de tempo foram os idosos que acessam a internet pelo celular; que fazem o acesso diariamente; utilizam de mensagens instantâneas; fazem uso das redes sociais; realizam pagamentos online; aprenderam a usar a rede no ambiente de trabalho.

O item Q6 remete à favorabilidade em relação à internet a partir da afirmação: “Eu não me sinto mal quando penso que as pessoas podem saber da minha vida na internet.”. A tabela 46 apresenta a comparação das variáveis de caracterização com o item Q6 antes e após a realização do grupo focal.



Tabela 46

*Relação do item Q6 com as variáveis de caracterização e práticas de uso*

Variáveis \ Grupo			Antes				Depois			
			Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p	Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p
Acesso internet	Celular	Não	1,88	0,30	[1,00; 2,50]	<b>0,004<sup>a</sup></b>	2,25	0,25	[2,00; 3,00]	<b>0,002<sup>a</sup></b>
		Sim	3,90	0,38	[4,00; 5,00]		4,30	0,30	[4,00; 5,00]	
	Computador	Não	1,00	-	[1,00; 1,00]	0,200 <sup>a</sup>	2,00	-	[2,00; 2,00]	0,321 <sup>a</sup>
		Sim	3,12	0,34	[2,00; 4,00]		3,47	0,32	[2,00; 5,00]	
Frequência que utiliza a internet?	Uma vez por semana		1,78	0,28	[1,00; 2,00]	<b>0,000<sup>a</sup></b>	2,22	0,22	[2,00; 3,00]	<b>0,000<sup>a</sup></b>
	Todos os dias		4,22	0,22	[4,00; 5,00]		4,56	0,18	[4,00; 5,00]	
O que faz online?	Mensagens instantâneas	Não	1,75	0,48	[1,00; 2,50]	0,057 <sup>a</sup>	2,25	0,48	[1,50; 3,00]	0,071 <sup>a</sup>
		Sim	3,36	0,37	[2,00; 4,00]		3,71	0,34	[2,00; 5,00]	
	Notícias	Não	2,00	-	[2,00; 2,00]	0,554 <sup>a</sup>	3,00	-	[3,00; 3,00]	0,843 <sup>a</sup>
		Sim	3,06	0,36	[2,00; 4,00]		3,41	0,33	[2,00; 5,00]	
	Pesquisas	Não	1,67	0,67	[1,00; 2,00]	0,090 <sup>a</sup>	2,33	0,33	[2,00; 2,50]	0,143 <sup>a</sup>
		Sim	3,27	0,36	[2,00; 4,00]		3,60	0,35	[2,50; 5,00]	
	Videos	Não	2,75	0,34	[1,50; 4,00]	<b>0,037<sup>a</sup></b>	3,19	0,32	[2,00; 4,00]	0,071 <sup>a</sup>
		Sim	5,00	0,00	[5,00; 5,00]		5,00	0,00	[5,00; 5,00]	
	Redes sociais	Não	2,10	0,41	[1,00; 3,00]	<b>0,004<sup>a</sup></b>	2,50	0,34	[2,00; 3,00]	<b>0,002<sup>a</sup></b>
		Sim	4,13	0,23	[4,00; 4,50]		4,50	0,19	[4,00; 5,00]	
	Pagamentos	Não	2,50	0,44	[1,00; 3,50]	<b>0,050<sup>a</sup></b>	2,92	0,40	[2,00; 4,00]	<b>0,048<sup>a</sup></b>
		Sim	4,00	0,26	[4,00; 4,00]		4,33	0,21	[4,00; 5,00]	
	Compras	Não	2,88	0,38	[1,50; 4,00]	0,350 <sup>a</sup>	3,25	0,34	[2,00; 4,50]	0,247 <sup>a</sup>
		Sim	4,00	0,00	[4,00; 4,00]		4,50	0,50	[4,00; 5,00]	
	Filho	Não	2,64	0,43	[1,50; 4,00]	0,211 <sup>a</sup>	3,00	0,41	[2,00; 4,00]	0,136 <sup>a</sup>
		Sim	3,57	0,53	[3,00; 4,50]		4,00	0,44	[3,50; 5,00]	
Como aprendeu a usar a internet?	Curso	Não	3,56	0,50	[4,00; 4,00]	0,104 <sup>a</sup>	4,00	0,41	[4,00; 5,00]	0,062 <sup>a</sup>
		Sim	2,44	0,41	[2,00; 3,00]		2,78	0,40	[2,00; 3,00]	
Sozinho?	Sozinho	Não	3,12	0,34	[2,00; 4,00]	0,200 <sup>a</sup>	3,47	0,32	[2,00; 5,00]	0,321 <sup>a</sup>
		Sim	1,00	-	[1,00; 1,00]		2,00	-	[2,00; 2,00]	
Trabalho	Trabalho	Não	2,62	0,42	[1,00; 4,00]	0,087 <sup>a</sup>	3,00	0,38	[2,00; 4,00]	0,061 <sup>a</sup>
		Sim	4,00	0,32	[4,00; 4,00]		4,40	0,25	[4,00; 5,00]	

<sup>a</sup>Teste de Mann-Whitney; <sup>a</sup>Teste de Kruskal-Wallis.

Considerando os resultados do questionário obtidos antes da realização do grupo focal, houve diferença significativa entre a questão Q6 e o acesso à internet pelo celular, sendo que os idosos que acessaram a internet pelo celular apresentaram a média da questão maior ( $M=3,90$ ,  $EP=0,38$ ,  $p=0,004$ ) em relação aos idosos que não acessaram a internet pelo celular. Os idosos que acessaram a internet todos os dias

apresentaram a média da questão Q6 maior ( $M=4,22$ ,  $EP=0,22$ ,  $p<0,001$ ) em relação aos idosos que acessaram a internet uma vez por semana e essa diferença foi significativa. De modo similar, os idosos que acessaram vídeos apresentaram a média desta questão maior ( $M=5,00$ ,  $EP=0,00$ ,  $p=0,037$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade, sendo significativa essa diferença. Houve diferença significativa entre a questão Q6 e o que faz online – redes sociais, sendo que os idosos que acessaram as redes sociais apresentaram a média da questão maior ( $M=4,13$ ,  $EP=0,23$ ,  $p=0,004$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade. Igualmente, houve diferença significativa entre a questão Q6 e o que faz online - pagamentos, sendo que os idosos que fizeram pagamentos apresentaram a média da questão maior ( $M=4,00$ ,  $EP=0,26$ ,  $p=0,050$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade. Desse modo, os idosos que mais denotaram favorabilidade à internet a partir do item “Eu não me sinto mal quando penso que as pessoas podem saber da minha vida na internet.”, foram aqueles que acessam a internet pelo celular; que fazem o acesso diariamente; assistem vídeos; acessam redes sociais; realizam pagamentos online.

Com base nos resultados obtidos após a realização do grupo focal houve diferença significativa entre a questão Q6 e o acesso à internet pelo celular, sendo que os idosos que acessaram a internet pelo celular apresentaram a média da questão maior ( $M=4,30$ ,  $EP=0,30$ ,  $p=0,002$ ) em relação aos idosos que não acessaram a internet pelo celular. Os idosos que acessaram a internet todos os dias apresentaram a média do item Q6 maior ( $M=4,56$ ,  $EP=0,18$ ,  $p<0,001$ ) em relação aos idosos que acessaram a internet uma vez por semana e essa diferença foi significativa. Houve diferença significativa entre a questão Q6 e o que faz online – redes sociais, sendo que os idosos que acessaram as redes sociais apresentaram a média da questão maior ( $M=4,50$ ,  $EP=0,19$ ,  $p=0,002$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade. De modo similar, os idosos que fizeram pagamentos online apresentaram a média da questão maior ( $M=4,33$ ,  $EP=0,21$ ,  $p=0,048$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade. Dessa maneira, os idosos que mais denotaram favorabilidade à internet a partir do item “Eu não me sinto mal quando penso que as pessoas podem saber da minha vida na internet.”, foram aqueles que acessam a internet pelo celular; que fazem o acesso diariamente; acessam redes sociais; realizam pagamentos online.

O item Q7 remete à favorabilidade em relação à internet a partir da afirmação: “Eu gosto da ideia de usar a internet para fazer novos amigos”. A tabela 47 apresenta a comparação das variáveis de caracterização com o item Q5 antes e após a realização do grupo focal.

Tabela 47

Relação do item Q7 com as variáveis de caracterização e práticas de uso

Variáveis \ Grupo			Antes				Depois				
			Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p	Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p	
Acesso internet	Celular	Não	2,38	0,32	[2,00; 3,00]	<b>0,002<sup>a</sup></b>	3,25	0,45	[2,00; 4,50]	<b>0,001<sup>a</sup></b>	
		Sim	5,70	0,47	[5,00; 7,00]		6,30	0,40	[6,00; 7,00]		
	Computador	Não	2,00	-	[2,00; 2,00]	0,326 <sup>a</sup>	3,00	-	[3,00; 3,00]	0,429 <sup>a</sup>	
		Sim	4,35	0,51	[2,00; 6,00]		5,06	0,48	[3,00; 7,00]		
Frequência que utiliza a internet?	Uma vez por semana	2,33	0,29	[2,00; 3,00]	<b>0,000<sup>a</sup></b>	3,22	0,40	[2,00; 4,00]	<b>0,000<sup>a</sup></b>		
	Todos os dias	6,11	0,26	[6,00; 7,00]		6,67	0,17	[6,00; 7,00]			
Tempo por dia conectado	De 0 a 3 horas	3,80	0,53	[2,00; 5,50]	0,070 <sup>a</sup>	4,53	0,50	[3,00; 6,00]	<b>0,033<sup>a</sup></b>		
	Mais que 5 horas	6,33	0,33	[6,00; 6,50]		7,00	0,00	[7,00; 7,00]			
O que faz online?	Mensagens instantâneas	Não	1,75	0,25	[1,50; 2,00]	<b>0,008<sup>a</sup></b>	2,25	0,25	[2,00; 2,50]	<b>0,004<sup>a</sup></b>	
		Sim	4,93	0,49	[3,00; 6,00]		5,71	0,40	[5,00; 7,00]		
	Noticias	Não	2,00	-	[2,00; 2,00]	0,326 <sup>a</sup>	2,00	-	[2,00; 2,00]	0,166 <sup>a</sup>	
		Sim	4,35	0,51	[2,00; 6,00]		5,12	0,46	[3,00; 7,00]		
	Pesquisas	Não	3,00	0,58	[2,52; 3,50]	0,365 <sup>a</sup>	4,00	0,58	[3,50; 4,50]	0,362 <sup>a</sup>	
		Sim	4,47	0,57	[2,00; 6,00]		5,13	0,54	[3,00; 7,00]		
	Vídeos	Não	4,06	0,54	[2,00; 6,00]	0,519 <sup>a</sup>	4,69	0,49	[3,00; 6,50]	0,097 <sup>a</sup>	
		Sim	5,50	0,50	[5,00; 6,00]		7,00	0,00	[7,00; 7,00]		
	Redes sociais	Não	2,60	0,37	[2,00; 3,00]	<b>0,000<sup>a</sup></b>	3,60	0,52	[2,00; 5,00]	<b>0,002<sup>a</sup></b>	
		Sim	6,25	0,25	[6,00; 7,00]		6,63	0,18	[6,00; 7,00]		
	Pagamentos	Não	3,17	0,49	[2,00; 4,50]	<b>0,003<sup>a</sup></b>	4,08	0,54	[2,50; 5,50]	<b>0,011<sup>a</sup></b>	
		Sim	6,33	0,33	[6,00; 7,00]		6,67	0,21	[6,00; 7,00]		
	Compras	Não	3,88	0,49	[2,00; 6,00]	<b>0,038<sup>a</sup></b>	4,69	0,49	[3,00; 6,50]	0,097 <sup>a</sup>	
		Sim	7,00	0,00	[7,00; 7,00]		7,00	0,00	[7,00; 7,00]		
	Como aprendeu a usar a internet?	Filho	Não	3,73	0,66	[2,00; 5,50]	0,249 <sup>a</sup>	4,46	0,64	[2,50; 6,50]	0,210 <sup>a</sup>
			Sim	5,00	0,69	[4,00; 6,00]		5,71	0,61	[5,00; 7,00]	
		Curso	Não	5,11	0,74	[5,00; 7,00]	0,105 <sup>a</sup>	5,78	0,55	[6,00; 7,00]	0,085 <sup>a</sup>
			Sim	3,33	0,55	[2,00; 4,00]		4,11	0,68	[2,00; 5,00]	
Sozinho		Não	4,41	0,49	[2,00; 6,00]	0,116 <sup>a</sup>	5,06	0,48	[3,00; 7,00]	0,429 <sup>a</sup>	
		Sim	1,00	-	[1,00; 1,00]		3,00	-	[3,00; 3,00]		
Trabalho	Não	3,46	0,54	[2,00; 5,00]	<b>0,018<sup>a</sup></b>	4,31	0,55	[3,00; 6,00]	<b>0,038<sup>a</sup></b>		
	Sim	6,20	0,37	[6,00; 7,00]		6,60	0,25	[6,00; 7,00]			

<sup>a</sup>Teste de Mann-Whitney; <sup>a</sup>Teste de Kruskal-Wallis.

Acerca dos resultados do questionário obtidos antes do grupo focal, houve diferença significativa entre a questão Q7 e o acesso à internet pelo celular, sendo que os idosos que acessaram a internet pelo celular apresentaram a média da questão maior ( $M=5,70$ ,  $EP=0,47$ ,  $p=0,002$ ) em relação aos idosos que não acessaram a internet pelo celular. Os idosos que acessaram a internet todos os dias apresentaram a média do item Q7 maior ( $M=6,11$ ,  $EP=0,26$ ;  $p<0,001$ ) em relação aos idosos que

acessaram a internet uma vez por semana, sendo essa diferença significativa. Os idosos que afirmaram mandar mensagens instantâneas apresentaram a média da questão maior ( $M=4,93$ ,  $EP=0,49$ ,  $p=0,008$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade e essa diferença foi significativa. Houve diferença significativa entre a questão Q7 e o que faz online – redes sociais, sendo que os idosos que acessaram as redes sociais apresentaram a média da questão maior ( $M=6,25$ ,  $EP=0,25$ ,  $p<0,001$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade. Os idosos que fizeram pagamentos apresentaram a média do item 7 maior ( $M=6,33$ ,  $EP=0,33$ ,  $p=0,003$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade, sendo considerada significativa essa diferença. De modo similar, os idosos que fizeram compras apresentaram a média da questão maior ( $M=7,00$ ,  $EP=0,00$ ,  $p=0,038$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade e essa diferença foi significativa. Os idosos que aprenderam no trabalho, por sua vez, apresentaram a média do item Q7 maior ( $M=6,20$ ,  $EP=0,37$ ,  $p=0,018$ ) em relação aos idosos que não aprenderam no trabalho, havendo significância nessa diferença. Assim, os idosos que mais denotaram favorabilidade à internet a partir do item “Eu gosto da ideia de usar a internet para fazer novos amigos”, foram aqueles que acessam a internet pelo celular; que fazem o acesso diariamente; enviam mensagens instantâneas; acessam redes sociais; realizam pagamentos online; realizam compras; aprenderam a usar no trabalho.

No que concerne aos resultados obtidos com o questionário após a realização do grupo focal houve diferença significativa ( $M=6,30$ ,  $EP=0,40$ ,  $p=0,001$ ) entre a questão Q7 e o acesso à internet pelo celular, sendo que os idosos que acessaram a internet pelo celular apresentaram a média da questão maior em relação aos idosos que não acessaram a internet pelo celular. Os idosos que acessaram a internet todos os dias apresentaram a média do item Q7 maior ( $M=6,67$ ,  $EP=0,17$ ,  $p<0,001$ ) em relação aos idosos que acessaram a internet uma vez por semana, sendo essa diferença significativa. De modo similar, os idosos que passaram mais de 5 horas na internet apresentaram a média do mesmo item maior ( $M=7,00$ ,  $EP=0,00$ ,  $p=0,033$ ) em relação aos idosos que passaram de 0 a 3 horas na internet e essa diferença foi significativa. Os idosos que mandaram mensagens instantâneas apresentaram a média deste item maior ( $M=5,71$ ,  $EP=0,40$ ,  $p=0,004$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade, havendo significância nessa diferença.

Tendo em vista a diferença significativa das médias é possível identificar que: os idosos que acessaram as redes sociais apresentaram a média da questão Q7 maior ( $M=6,63$ ,  $EP=0,18$ ,  $p=0,002$ ) em relação aos

idosos que não praticaram essa atividade; os idosos que fizeram pagamentos, por sua vez, apresentaram a média da questão maior ( $M=6,67$ ,  $EP= 0,21$ ,  $p=0,011$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade. Por fim, houve diferença significativa entre a questão Q7 e como aprendeu a usar a internet - trabalho, sendo que os idosos que aprenderam no trabalho apresentaram a média da questão maior ( $M=6,60$ ,  $EP=0,25$ ,  $p=0,038$ ) em relação aos idosos que não aprenderam no trabalho. Desse modo, os idosos que mais denotaram favorabilidade à internet a partir do item “Eu gosto da ideia de usar a internet para fazer novos amigos”, foram aqueles que acessam a internet pelo celular; que fazem o acesso diariamente; que acessam mais de 5 horas por dia; enviam mensagens instantâneas; acessam redes sociais; realizam pagamentos online; aprenderam a usar no trabalho. Portanto, os idosos que fazem compras online, após o grupo focal, se identificaram menos com a ideia da internet como espaço para fazer novos amigos.

O item Q8 remete à desfavorabilidade em relação à internet a partir da afirmação: “Me agrada pensar que nas redes sociais posso encontrar velhos amigos”. A tabela 48 apresenta a comparação das variáveis de caracterização com o item Q8 antes e após a realização do grupo focal.

Tabela 48

*Relação do item Q8 com as variáveis de caracterização e práticas de uso*

Variáveis \ Grupo			Antes				Depois				
			Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p	Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p	
Acesso internet	Celular	Não	3,13	0,30	[2,50; 4,00]	<b>0,001<sup>1</sup></b>	3,50	0,42	[2,50; 4,50]	<b>0,002<sup>1</sup></b>	
		Sim	6,30	0,40	[6,00; 7,00]		6,40	0,40	[6,00; 7,00]		
	Computador	Não	3,00		[3,00; 3,00]	0,372 <sup>1</sup>	3,00		[3,00; 3,00]	0,319 <sup>1</sup>	
		Sim	5,00	0,47	[3,00; 7,00]		5,24	0,46	[4,00; 7,00]		
Frequência que utiliza a internet?	Uma vez por semana		3,11	0,26	[3,00; 4,00]	<b>0,000<sup>1</sup></b>	3,44	0,38	[3,00; 4,00]	<b>0,000<sup>1</sup></b>	
	Todos os dias		6,67	0,17	[6,00; 7,00]		6,78	0,15	[7,00; 7,00]		
	Mais que 5 horas		6,00	0,00	[6,00; 6,00]		6,33	0,33	[6,00; 6,50]		
O que faz online?	Mensagens instantâneas	Não	2,75	0,48	[2,00; 3,50]	<b>0,016<sup>1</sup></b>	2,75	0,48	[2,00; 3,50]	<b>0,008<sup>1</sup></b>	
		Sim	5,50	0,45	[4,00; 7,00]		5,79	0,41	[5,00; 7,00]		
	Notícias	Não	3,00		[3,00; 3,00]	0,372 <sup>1</sup>	3,00		[3,00; 3,00]	0,319 <sup>1</sup>	
		Sim	5,00	0,47	[3,00; 7,00]		5,24	0,46	[4,00; 7,00]		
	Pesquisas	Não	3,33	0,33	[3,00; 3,50]	0,180 <sup>1</sup>	4,33	0,67	[4,00; 5,00]	0,391 <sup>1</sup>	
		Sim	5,20	0,51	[3,50; 7,00]		5,27	0,52	[3,50; 7,00]		
	Vídeos	Não	4,69	0,49	[3,00; 7,00]	0,312 <sup>1</sup>	4,94	0,49	[3,00; 7,00]	0,383 <sup>1</sup>	
		Sim	6,50	0,50	[6,00; 7,00]		6,50	0,50	[6,00; 7,00]		
	Redes sociais	Não	3,50	0,45	[3,00; 4,00]	<b>0,002<sup>1</sup></b>	3,80	0,49	[3,00; 5,00]	<b>0,002<sup>1</sup></b>	
		Sim	6,63	0,18	[6,00; 7,00]		6,75	0,16	[6,50; 7,00]		
	Pagamentos	Não	4,00	0,51	[3,00; 5,00]	<b>0,011<sup>1</sup></b>	4,25	0,51	[3,00; 5,50]	<b>0,007<sup>1</sup></b>	
		Sim	6,67	0,21	[6,00; 7,00]		6,83	0,17	[7,00; 7,00]		
	Compras	Não	4,69	0,49	[3,00; 7,00]	0,312 <sup>1</sup>	4,94	0,49	[3,00; 7,00]	0,383 <sup>1</sup>	
		Sim	6,50	0,50	[6,00; 7,00]		6,50	0,50	[6,00; 7,00]		
	Como aprendeu a usar a internet?	Filho	Não	4,27	0,57	[3,00; 6,00]	0,085 <sup>1</sup>	4,46	0,56	[3,00; 6,00]	0,055 <sup>1</sup>
			Sim	5,86	0,63	[5,00; 7,00]		6,14	0,60	[6,00; 7,00]	
Curso		Não	5,89	0,66	[6,00; 7,00]	<b>0,029<sup>1</sup></b>	5,89	0,66	[6,00; 7,00]	0,068 <sup>1</sup>	
		Sim	3,89	0,46	[3,00; 4,00]		4,33	0,53	[3,00; 5,00]		
Sozinho		Não	5,06	0,45	[3,00; 7,00]	0,137 <sup>1</sup>	5,29	0,44	[4,00; 7,00]	0,135 <sup>1</sup>	
		Sim	2,00		[2,00; 2,00]		2,00		[2,00; 2,00]		
Trabalho		Não	4,23	0,52	[3,00; 6,00]	<b>0,038<sup>1</sup></b>	4,46	0,51	[3,00; 6,00]	<b>0,022<sup>1</sup></b>	
		Sim	6,60	0,25	[6,00; 7,00]		6,80	0,20	[7,00; 7,00]		

<sup>1</sup>Teste de Mann-Whitney; <sup>2</sup>Teste de Kruskal-Wallis.

Sobre os resultados obtidos no questionário antes da realização do grupo focal, houve diferença significativa entre a questão Q8 e o acesso à internet pelo celular, sendo que os idosos que acessaram a internet pelo celular apresentaram a média da questão maior ( $M=6,30$ ,  $EP=0,40$ ,  $p=0,001$ ) em relação aos idosos que não acessaram a internet pelo celular. Os idosos que acessaram a internet todos os dias apresentaram a média do item Q8 maior ( $M=6,67$ ,  $EP=0,17$ ,  $p<0,001$ ) em relação aos idosos que acessaram a internet uma vez por semana, sendo essa diferença

significativa. De modo semelhante, os idosos que mandaram mensagens apresentaram a média deste mesmo item, maior ( $M=5,50$ ,  $EP=0,50$ ,  $p=0,016$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade e essa diferença foi considerada significativa.

Os idosos que acessaram as redes sociais também apresentaram a média do item Q8 maior ( $M=6,63$ ,  $EP=0,18$ ,  $p=0,002$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade e essa diferença foi significativa. Igualmente, os idosos que fizeram pagamentos online apresentaram a média da questão maior ( $M=6,67$ ,  $EP=0,21$ ,  $p=0,011$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade, sendo significativa essa diferença. Aqueles que não aprenderam a usar a internet no curso apresentaram a média da questão maior ( $M=5,89$ ,  $EP=0,66$ ,  $p=0,029$ ) em relação aos idosos que aprenderam no curso, havendo significância nessa diferença. Houve diferença significativa ( $M=6,60$ ,  $EP=0,25$ ,  $p=0,038$ ) entre a questão Q8 e como aprendeu a usar a internet - trabalho, sendo que os idosos que aprenderam no trabalho apresentaram a média da questão maior em relação aos idosos que não aprenderam no trabalho. Assim, os idosos que mais denotaram favorabilidade à internet a partir do item “Me agrada pensar que nas redes sociais posso encontrar velhos amigos”, foram aqueles que acessam a internet pelo celular; que fazem o acesso diariamente; enviam mensagens instantâneas; acessam redes sociais; realizam pagamentos online; que não aprenderam no curso; aprenderam a usar no trabalho.

A respeito dos resultados obtidos no questionário, após a realização do grupo focal, houve diferença significativa entre o item Q8 e o acesso à internet pelo celular, sendo que os idosos que acessaram a internet pelo celular apresentaram a média da questão maior ( $M=6,40$ ,  $EP=0,40$ ,  $p=0,002$ ) em relação aos idosos que não acessaram a internet pelo celular. Os idosos que acessaram a internet todos os dias apresentaram a média da questão maior ( $M=6,78$ ,  $EP=0,15$ ,  $p<0,001$ ) em relação aos idosos que acessaram a internet uma vez por semana, sendo essa diferença significativa. Os idosos que mandaram mensagens instantâneas apresentaram a média do item Q8 maior ( $M=5,79$ ,  $EP=0,41$ ,  $p=0,008$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade e essa diferença foi considerada negativa. De modo similar, os idosos que acessaram as redes sociais apresentaram a média deste item maior ( $M=6,75$ ,  $EP=0,16$ ,  $p=0,002$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade, sendo significativa essa diferença. Houve diferença significativa entre a questão Q8 e o que faz online - pagamentos, sendo que os idosos que fizeram pagamentos online apresentaram a média da questão maior ( $M=6,83$ ,  $EP=0,17$ ,  $p=0,007$ ) em relação aos idosos que

não praticaram essa atividade. Por fim, foi identificada diferença significativa ( $M=6,80$ ,  $EP=0,20$ ,  $p=0,022$ ) entre a questão Q8 e como aprendeu a usar a internet - trabalho, sendo que os idosos que aprenderam no trabalho apresentaram a média da questão maior em relação aos idosos que não aprenderam no trabalho. Desse modo, os idosos que mais denotaram favorabilidade à internet a partir do item “Me agrada pensar que nas redes sociais posso encontrar velhos amigos”, foram aqueles que acessam a internet pelo celular; que fazem o acesso diariamente; enviam mensagens instantâneas; acessam redes sociais; realizam pagamentos online; aprenderam a usar no trabalho. Os participantes que não aprenderam a usar a internet no curso diminuíram a favorabilidade ao item após o grupo focal.

O item Q9 remete à desfavorabilidade em relação à internet a partir da afirmação: “Me agrada pensar que nas redes sociais posso encontrar velhos amigos”. A tabela 49 apresenta a comparação das variáveis de caracterização com o item Q9 antes e após a realização do grupo focal.



Tabela 49

*Relação do item Q9 com as variáveis de caracterização e práticas de uso*

Variáveis \ Grupo			Antes				Depois			
			Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p	Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p
Acesso internet	Celular	Não	1,25	0,16	[1,00; 1,50]	<b>0,001<sup>1</sup></b>	1,88	0,23	[1,50; 2,00]	<b>0,003<sup>1</sup></b>
		Sim	5,40	0,54	[5,00; 6,00]		5,60	0,54	[6,00; 6,00]	
	Computador	Não	1,00	-	[1,00; 1,00]	0,317 <sup>2</sup>	1,00	-	[1,00; 1,00]	0,164 <sup>2</sup>
		Sim	3,71	0,60	[1,00; 6,00]		4,12	0,55	[2,00; 6,00]	
Frequência que utiliza a internet?	Uma vez por semana	1,22	0,15	[1,00; 1,00]	<b>0,000<sup>1</sup></b>	1,78	0,22	[1,00; 2,00]	<b>0,000<sup>1</sup></b>	
	Todos os dias	5,89	0,26	[5,00; 6,00]		6,11	0,20	[6,00; 6,00]		
Tempo por dia conectado	De 0 a 3 horas	3,07	0,62	[1,00; 5,50]	0,085 <sup>2</sup>	3,53	0,59	[2,00; 6,00]	0,142 <sup>2</sup>	
	Mais que 5 horas	6,00	0,58	[5,50; 6,50]		6,00	0,58	[5,50; 6,50]		
O que faz online?	Mensagens instantâneas	Não	1,00	0,00	[1,00; 1,00]	<b>0,018<sup>1</sup></b>	1,50	0,29	[1,00; 2,00]	<b>0,018<sup>1</sup></b>
		Sim	4,29	0,62	[2,00; 6,00]		4,64	0,57	[2,00; 6,00]	
	Notícias	Não	1,00	-	[1,00; 1,00]	0,317 <sup>2</sup>	1,00	-	[1,00; 1,00]	0,164 <sup>2</sup>
		Sim	3,71	0,60	[1,00; 6,00]		4,12	0,55	[2,00; 6,00]	
	Pesquisas	Não	1,33	0,33	[1,00; 1,50]	0,157 <sup>2</sup>	2,00	0,58	[1,50; 2,50]	0,178 <sup>2</sup>
		Sim	4,00	0,64	[1,00; 6,00]		4,33	0,60	[2,00; 6,00]	
	Vídeos	Não	3,19	0,59	[1,00; 5,50]	0,068 <sup>2</sup>	3,63	0,56	[2,00; 6,00]	0,095 <sup>2</sup>
		Sim	6,50	0,50	[6,00; 7,00]		6,50	0,50	[6,00; 7,00]	
	Redes sociais	Não	1,70	0,50	[1,00; 2,00]	<b>0,001<sup>1</sup></b>	2,20	0,47	[1,00; 2,00]	<b>0,001<sup>1</sup></b>
		Sim	5,88	0,30	[5,00; 6,50]		6,13	0,23	[6,00; 6,50]	
	Pagamentos	Não	2,42	0,65	[1,00; 3,50]	<b>0,013<sup>1</sup></b>	2,92	0,62	[1,50; 4,50]	<b>0,020<sup>1</sup></b>
		Sim	5,83	0,31	[5,00; 6,00]		6,00	0,26	[6,00; 6,00]	
Compras	Não	3,31	0,63	[1,00; 6,00]	0,381	3,75	0,60	[2,00; 6,00]	0,562 <sup>2</sup>	
	Sim	5,50	0,50	[5,00; 6,00]		5,50	0,50	[5,00; 6,00]		
Filho	Não	2,91	0,76	[1,00; 5,50]	0,188	3,36	0,66	[2,00; 5,50]	0,242 <sup>2</sup>	
	Sim	4,57	0,84	[3,50; 6,00]		4,86	0,88	[4,00; 6,00]		
Como aprendeu a usar a internet?	Curso	Não	4,67	0,73	[5,00; 6,00]	0,142	5,00	0,69	[5,00; 6,00]	0,121 <sup>1</sup>
		Sim	2,44	0,78	[1,00; 2,00]		2,89	0,72	[2,00; 3,00]	
Sozinho	Não	3,71	0,60	[1,00; 6,00]	0,317	4,06	0,57	[2,00; 6,00]	0,550 <sup>1</sup>	
	Sim	1,00	-	[1,00; 1,00]		2,00	-	[2,00; 2,00]		
Trabalho	Não	2,62	0,63	[1,00; 5,00]	<b>0,014</b>	3,15	0,62	[2,00; 6,00]	<b>0,042<sup>1</sup></b>	
	Sim	6,00	0,32	[6,00; 6,00]		6,00	0,32	[6,00; 6,00]		

<sup>1</sup>Teste de Mann-Whitney; <sup>2</sup>Teste de Kruskal-Wallis.

No que concerne aos resultados obtidos no questionário antes da realização do grupo focal houve diferença significativa entre a questão Q9 e o acesso à internet pelo celular, sendo que os idosos que acessaram a internet pelo celular apresentaram a média da questão maior (M=5,40, EP=0,54, p=0,001) em relação aos idosos que não acessaram a internet pelo celular. Os idosos que acessaram a internet todos os dias apresentaram a média da mesma questão maior (M=5,89, EP=0,26,

$p < 0,001$ ) em relação aos idosos que acessaram a internet uma vez por semana, sendo essa diferença significativa. Os idosos que mandaram mensagens instantâneas, por sua vez, apresentaram a média da questão Q9 maior ( $M=4,29$ ,  $EP=0,62$ ,  $p=0,018$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade e a diferença encontrada foi significativa. De modo similar, os idosos que acessaram as redes sociais apresentaram a média da questão maior ( $M=5,88$ ,  $EP=0,30$ ,  $p=0,001$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade, sendo essa diferença significativa. Houve diferença significativa entre a questão Q9 e o que faz online - pagamentos, sendo que os idosos que fizeram pagamentos apresentaram online apresentaram a média da questão maior ( $M=5,83$ ,  $EP=0,031$ ,  $p=0,013$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade. Por fim, houve diferença significativa entre a questão Q9 e como aprendeu a usar a internet - trabalho, sendo que os idosos que aprenderam no trabalho apresentaram a média da questão maior ( $M=6,00$ ,  $EP=0,32$ ,  $p=0,014$ ) em relação aos idosos que não aprenderam no trabalho. Portanto, os idosos que mais denotaram favorabilidade à internet a partir do item “Eu me sinto bem quando penso em realizar compras pela internet”, foram aqueles que acessam a internet pelo celular; que fazem o acesso diariamente; enviam mensagens instantâneas; acessam redes sociais; realizam pagamentos online; aprenderam a usar no trabalho.

Sobre os resultados obtidos após a realização do grupo focal houve diferença significativa entre a questão Q9 e o acesso à internet pelo celular, sendo que os idosos que acessaram a internet pelo celular apresentaram a média da questão maior ( $M=5,60$ ,  $EP=0,54$ ,  $p=0,003$ ) em relação aos idosos que não acessaram a internet pelo celular. De modo equivalente, houve diferença significativa entre a questão Q9 e a frequência que utiliza a internet, sendo que os idosos que acessaram a internet todos os dias apresentaram a média da questão maior ( $M=6,11$ ,  $EP=0,20$ ,  $p < 0,001$ ) em relação aos idosos que acessaram a internet uma vez por semana. Os idosos que mandaram mensagens instantâneas apresentaram a média da questão maior ( $M=4,64$ ,  $EP=0,57$ ,  $p=0,018$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade, sendo essa diferença significativa. Os idosos que acessaram as redes sociais apresentaram a média da questão maior ( $M=6,13$ ,  $p=0,23$ ,  $p=0,001$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade e esta diferença foi considerada significativa. Houve diferença significativa entre a questão Q9 e o que faz online - pagamentos, sendo que os idosos que fizeram pagamentos online apresentaram a média da questão maior ( $M=6,00$ ,  $EP=0,26$ ,  $p=0,020$ ) em relação aos idosos que não praticaram essa atividade. Por

fim, foi identificada diferença significativa entre a questão Q9 e como aprendeu a usar a internet - trabalho, sendo que os idosos que aprenderam no trabalho apresentaram a média da questão maior ( $M=6,00$ ,  $EP=0,32$ ,  $p=0,042$ ) em relação aos idosos que não aprenderam no trabalho. Desse modo, de forma equivalente aos dados encontrados antes da aplicação do grupo focal, os idosos que mais denotaram favorabilidade à internet a partir do item “Eu me sinto bem quando penso em realizar compras pela internet”, foram aqueles que acessam a internet pelo celular; que fazem o acesso diariamente; enviam mensagens instantâneas; acessam redes sociais; realizam pagamentos online; aprenderam a usar no trabalho.

Sobre os dados de caracterização, foi realizada análise da correlação entre os itens do questionário com as variáveis quantitativas que compunham tais dados. Para realizar essa análise os itens Q2, Q3, Q4, Q5 e Q6 foram invertidos por apresentarem conteúdos de cunho afetivo negativo acerca do objeto de estudo. A síntese dos resultados encontrados foi disponibilizada na tabela 50.

Tabela 50

*Correlação entre as questões e as variáveis quantitativas.*

Grupo	Questões	Idade		Quantos filhos		Quantos netos		Escolaridade		Renda	
		r <sup>1</sup>	Valor-p	r <sup>1</sup>	Valor-p	r <sup>1</sup>	Valor-p	r <sup>1</sup>	Valor-p	r <sup>1</sup>	Valor-p
Antes	Q1	-0,11	0,658	-0,31	0,206	-0,30	0,227	0,35	0,151	0,55	<b>0,018</b>
	Q2-I	0,29	0,244	-0,36	0,148	-0,24	0,330	0,65	<b>0,004</b>	0,77	<b>0,000</b>
	Q3-I	0,18	0,481	-0,46	0,052	-0,29	0,239	0,75	<b>0,000</b>	0,80	<b>0,000</b>
	Q4-I	0,21	0,413	-0,44	0,069	-0,47	<b>0,049</b>	0,73	<b>0,001</b>	0,66	<b>0,003</b>
	Q5-I	0,52	<b>0,027</b>	-0,25	0,313	-0,21	0,411	0,76	<b>0,000</b>	0,75	<b>0,000</b>
	Q6-I	0,43	0,072	-0,07	0,779	-0,14	0,573	0,60	<b>0,008</b>	0,73	<b>0,001</b>
	Q7	0,31	0,215	-0,24	0,340	-0,16	0,535	0,85	<b>0,000</b>	0,79	<b>0,000</b>
	Q8	0,38	0,120	-0,17	0,489	-0,22	0,383	0,71	<b>0,001</b>	0,72	<b>0,001</b>
	Q9	0,52	<b>0,026</b>	-0,21	0,401	-0,19	0,444	0,69	<b>0,002</b>	0,81	<b>0,000</b>
Depois	Q1	0,08	0,758	-0,33	0,187	-0,23	0,361	0,47	<b>0,048</b>	0,58	<b>0,012</b>
	Q2-I	0,22	0,385	-0,51	<b>0,031</b>	-0,39	0,109	0,70	<b>0,001</b>	0,81	<b>0,000</b>
	Q3-I	0,29	0,246	-0,33	0,179	-0,14	0,586	0,80	<b>0,000</b>	0,76	<b>0,000</b>
	Q4-I	0,46	0,055	-0,26	0,294	-0,25	0,318	0,81	<b>0,000</b>	0,69	<b>0,002</b>
	Q5-I	0,50	<b>0,034</b>	-0,21	0,402	-0,16	0,516	0,75	<b>0,000</b>	0,74	<b>0,000</b>
	Q6-I	0,48	<b>0,046</b>	-0,16	0,528	-0,26	0,294	0,72	<b>0,001</b>	0,73	<b>0,001</b>
	Q7	0,52	<b>0,026</b>	-0,26	0,298	-0,07	0,781	0,81	<b>0,000</b>	0,81	<b>0,000</b>
	Q8	0,52	<b>0,026</b>	-0,16	0,520	-0,20	0,430	0,78	<b>0,000</b>	0,70	<b>0,001</b>
	Q9	0,60	<b>0,009</b>	-0,27	0,279	-0,17	0,499	0,80	<b>0,000</b>	0,85	<b>0,000</b>

<sup>1</sup>Correlação de Spearman.

Antes da realização do grupo focal foi possível identificar correlação significativa e positiva das questões Q5 ( $p=0,027$ ;  $r=0,52$ ) e

Q9 ( $p=0,027$ ;  $r=0,52$ ) com a idade, ou seja, quanto maior a idade, maior a favorabilidade à internet, a partir da ausência de identificação desta como perda de tempo e da noção das compras online como algo positivo. De modo oposto, houve correlação significativa e negativa da questão Q4 ( $p=0,049$ ;  $r=-0,47$ ) com a quantidade de netos, ou seja, quanto maior a quantidade de netos, menor tende a ser a favorabilidade em relação à internet a partir da identificação da internet como algo de jovens.

Houve correlação significativa e positiva ( $p<0,05$ ;  $r>0,00$ ) de todas as questões com a escolaridade, com exceção da questão Q1, ou seja, quanto maior for a escolaridade, maior tende a ser a favorabilidade em relação à internet. Foi encontrada correlação significativa e positiva ( $p<0,05$ ;  $r>0,00$ ) de todas as questões com a renda, ou seja, quanto maior for a renda, maior tende a ser a favorabilidade em relação à internet.

Após a realização do grupo focal houve correlação significativa e positiva das questões Q5I ( $p=0,034$ ;  $r=0,50$ ), Q6I ( $p=0,046$ ;  $r=0,48$ ), Q7 ( $p=0,026$ ;  $r=0,52$ ), Q8 ( $p=0,026$ ;  $r=0,52$ ) e Q9 ( $p=0,009$ ;  $r=0,60$ ) com a idade, ou seja, quanto maior for a idade, maior tende a ser a favorabilidade em relação à internet, a partir das discordância com as noções de que esta seria uma perda de tempo, que o se sentem mal com a ideia de outros saberem de suas vidas pela internet e a partir da concordância com as ideias de usar a internet para fazer novos amigos, do acesso às redes sociais para encontrar velhos amigos e da noção de compras online como algo positivo.

Foi identificada correlação significativa e negativa da questão Q2 ( $p=0,031$ ;  $r=-0,51$ ) e com a quantidade de netos, ou seja, quanto maior for a quantidade de netos, menor tende a ser a favorabilidade em relação à internet, a partir da concordância com o sentimento de medo de acesso em razão de criminosos que podem acessar informações pessoais. Foi encontrada correlação significativa e positiva ( $p<0,05$ ;  $r>0,00$ ) de todas as questões com a escolaridade, ou seja, quanto maior for a escolaridade, maior tende a ser a favorabilidade em relação à internet. Por fim, houve correlação significativa e positiva ( $p<0,05$ ;  $r>0,00$ ) de todas as questões com a renda, ou seja, quanto maior for a renda, maior tende a ser a favorabilidade sobre a internet.

Ainda acerca dos dados de caracterização foi realizada a análise de homogeneidade entre estas variáveis e os níveis de inclusão digital por grupo, ou seja, o grupo de idosos com nível médio e alto de inclusão, o grupo de idosos com baixo nível de inclusão e o grupo misto composto por idosos com médio e baixo nível de inclusão. A tabela 51 apresenta a análise de homogeneidade entre os grupos.

Tabela 51  
*Análise de homogeneidade entre os grupos.*

Variáveis   Níveis de Inclusão digital	Baixo		Baixo e Médio		Médio e Alto		Valor-p	
	N	%	N	%	N	%		
Sexo	Feminino	4	66,67%	4	66,67%	3	50,00%	1,000 <sup>1</sup>
	Masculino	2	33,33%	2	33,33%	3	50,00%	
Escolaridade	Até o ensino fundamental	5	83,33%	2	33,33%	0	0,00%	<b>0,032<sup>1</sup></b>
	Ensino médio	1	16,67%	1	16,67%	3	50,00%	
	Ensino superior	0	0,00%	3	50,00%	3	50,00%	
Ocupação trabalho	Aposentado	5	83,33%	6	100,00%	5	83,33%	1,000 <sup>1</sup>
	Outros	1	16,67%	0	0,00%	1	16,67%	
Estado Civil	Casado	4	66,67%	5	83,33%	3	50,00%	0,818 <sup>1</sup>
	Sem companheiro	2	33,33%	1	16,67%	3	50,00%	
Renda Familiar (em salário mínimo)	Menos que 2 SM	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0,057 <sup>1</sup>
	De 2 a 4 SM	4	66,67%	3	50,00%	0	0,00%	
	De 5 a 7 SM	1	16,67%	1	16,67%	2	33,33%	
	Mais que 7 SM	0	0,00%	2	33,33%	4	66,67%	
Tem filhos?	Não	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	-
	Sim	6	100,00%	6	100,00%	6	100,00%	
Tem netos?	Não	2	33,33%	0	0,00%	1	16,67%	0,735 <sup>1</sup>
	Sim	4	66,67%	6	100,00%	5	83,33%	
Com quem mora?	Cônjuge	3	50,00%	3	50,00%	3	50,00%	0,630 <sup>1</sup>

	Cônjuge e filhos	0	0,00%	2	33,33%	0	0,00%
	Filhos	2	33,33%	0	0,00%	1	16,67%
	Sozinho	1	16,67%	1	16,67%	2	33,33%
Acesso internet	Não	5	83,33%	3	50,00%	0	0,00%
	Sim	1	16,67%	3	50,00%	6	100,00%
Computador	Não	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim	5	83,33%	6	100,00%	6	100,00%
Frequência que utiliza a internet?	Uma vez por semana	6	100,00%	3	50,00%	0	0,00%
	Todos os dias	0	0,00%	3	50,00%	6	100,00%
Tempo por dia conectado	Até 1 hora	0	0,00%	2	33,33%	0	0,00%
	De 1 a 3 horas	6	100,00%	2	33,33%	5	83,33%
	Mais que 5 horas	0	0,00%	2	33,33%	1	16,67%
Mensagens instantâneas	Não	4	66,67%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim	2	33,33%	6	100,00%	6	100,00%
Notícias	Não	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%
	Sim	5	83,33%	6	100,00%	6	100,00%
O que faz online?	Não	1	16,67%	2	33,33%	0	0,00%
	Sim	5	83,33%	4	66,67%	6	100,00%
Vídeos	Não	6	100,00%	6	100,00%	4	66,67%
	Sim	0	0,00%	0	0,00%	2	33,33%
Redes sociais	Não	6	100,00%	3	50,00%	1	16,67%
	Sim	0	0,00%	3	50,00%	5	83,33%
Pagamentos	Não	6	100,00%	3	50,00%	3	50,00%

0,021<sup>1</sup>1,000<sup>1</sup>0,002<sup>1</sup>0,015<sup>1</sup>1,000<sup>1</sup>0,735<sup>1</sup>0,294<sup>1</sup>0,021<sup>1</sup>0,149<sup>1</sup>

	Sim	0	0,00%	3	50,00%	3	50,00%	
Compras	Não	6	100,00%	5	83,33%	5	83,33%	1,000 <sup>1</sup>
	Sim	0	0,00%	1	16,67%	1	16,67%	
Filho	Não	5	83,33%	3	50,00%	3	50,00%	0,576 <sup>1</sup>
	Sim	1	16,67%	3	50,00%	3	50,00%	
Como aprendeu a usar a internet?	Não	2	33,33%	2	33,33%	5	83,33%	0,280 <sup>1</sup>
	Sim	4	66,67%	4	66,67%	1	16,67%	
Sozinho	Não	5	83,33%	6	100,00%	6	100,00%	1,000 <sup>1</sup>
	Sim	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	
Trabalho	Não	6	100,00%	4	66,67%	3	50,00%	0,275 <sup>1</sup>
	Sim	0	0,00%	2	33,33%	3	50,00%	
Idade	Média (E.P.)	63,67	0,67	66,50	0,56	66,83	0,48	<b>0,014<sup>2</sup></b>
Quantos filhos	Média (E.P.)	2,17	0,48	2,50	0,43	1,83	0,31	0,523 <sup>2</sup>
Quantos netos	Média (E.P.)	1,33	0,49	2,33	0,62	1,17	0,31	0,304 <sup>2</sup>

<sup>1</sup>Teste exato de Fisher; <sup>2</sup>Teste de Kruskal-Wallis.

Houve diferença significativa ( $p=0,032$ ) entre a escolaridade e o nível de inclusão, sendo que a maioria dos idosos do grupo com baixa inclusão digital apresentaram até o ensino fundamental (83,33%), metade dos idosos do grupo com de baixa e média inclusão apresentaram ensino superior (50%) e dos idosos do grupo com médio e alto nível de inclusão digital metade cursou o ensino superior e a outra metade o ensino médio.

Foi identificada diferença significativa ( $p=0,021$ ) entre o acesso à internet pelo celular e a inclusão, sendo que a maioria dos idosos do grupo com baixo nível de inclusão digital não acessou a internet pelo celular (83,33%), metade do grupo de idosos com baixo e médio nível de inclusão apresentou acesso ao celular (50,00%) e todos os idosos do grupo com médio e alto nível acessou a internet pelo celular (100%).

Igualmente, houve diferença significativa ( $p=0,002$ ) entre a frequência de acesso à internet e o nível de inclusão digital, sendo que todos os idosos do grupo com nível baixo de inclusão acessaram a internet uma vez por semana (100%), metade dos idosos com baixo e médio nível de inclusão apresentaram mesma proporção de frequência de acesso (50,00%) e todos os idosos do grupo com nível médio e alto de inclusão acessaram a internet todos os dias da semana (100%).

Percebeu-se uma diferença significativa ( $p=0,015$ ) entre os idosos que utilizam mensagens instantâneas e o nível de inclusão digital, sendo que a maioria dos idosos do grupo com nível baixo de inclusão não ficam online para este fim (66,67%), todos os idosos do grupo com baixo e médio nível e de médio e alto nível de inclusão utilizam mensagens instantâneas (100%).

Foi identificada diferença significativa ( $p=0,021$ ) entre os idosos que utilizam redes sociais e o nível de inclusão digital, sendo que todos os idosos do grupo com nível baixo de inclusão não acessam as redes sociais (100,00%), metade dos idosos do grupo com nível baixo e médio de inclusão fazem uso das redes sociais (50,00%) e a maioria dos idosos do grupo com nível médio e alto de inclusão digital utiliza as redes sociais (83,33%).

Houve diferença significativa ( $p=0,014$ ) entre a idade e o nível de inclusão digital dos idosos, sendo que pelo teste de comparações múltiplas os idosos com nível de inclusão baixo apresentaram idades significativamente menores que os idosos com nível de inclusão digital médio e alto.

Para melhor compreender as especificidades do grupo de idosos com baixo nível de inclusão digital foi realizada a comparação dos itens do questionário. A tabela 52 apresenta a descrição e comparação dos itens



antes e depois do grupo focal considerando os idosos com baixo nível de inclusão digital.

Tabela 52

*Descrição e comparação dos itens antes e depois do grupo focal com idosos com baixo nível de inclusão digital.*

Questões \ Grupo	Antes			Depois			Valor-p <sup>2</sup>
	Média	D.P.	I.C. 95% <sup>1</sup>	Média	D.P.	I.C. 95% <sup>1</sup>	
Q1- Eu tenho a intenção de utilizar internet para me comunicar com meus familiares.	5,33	0,82	[4,67; 5,83]	5,67	0,52	[5,33; 6,00]	0,346
Q2I- Eu não tenho medo de usar a internet por causa dos criminosos que podem acessar minhas informações.	2,33	1,03	[1,67; 3,17]	3,17	0,75	[2,67; 3,67]	0,089
Q3I- Não me desagrada a ideia de usar a internet, pois o envelhecimento não dificulta a aprendizagem	4,17	0,75	[3,67; 4,67]	4,50	0,55	[4,17; 4,83]	0,346
Q4I- Eu gosto da internet, pois não é coisa de jovens.	4,83	0,75	[4,33; 5,33]	4,83	0,75	[4,33; 5,33]	-
Q5I- Eu gosto da ideia de usar internet, pois não considero perda de tempo.	2,67	0,82	[2,17; 3,33]	2,83	0,75	[2,33; 3,33]	1,000
Q6I- Eu não me sinto mal quando penso que as pessoas podem saber da minha vida na internet.	1,67	0,82	[1,17; 2,33]	2,17	0,75	[1,67; 2,67]	0,149
Q7- Eu gosto da ideia de usar a internet para fazer novos amigos.	2,00	0,63	[1,50; 2,50]	2,50	0,55	[2,17; 2,83]	0,371
Q8- Me agrada pensar que nas redes sociais posso encontrar velhos amigos.	3,00	0,89	[2,33; 3,67]	3,00	0,89	[2,33; 3,67]	-
Q9- Eu me sinto bem quando penso em realizar compras pela internet.	1,17	0,41	[1,00; 1,50]	1,50	0,55	[1,17; 1,83]	0,346

<sup>1</sup>Intervalo de confiança bootstrap; <sup>2</sup>Teste de Wilcoxon.

Antes da realização do grupo focal os idosos com baixo nível de inclusão digital tenderam a concordar com as questões Q1 (M=5,33, DP=0,82) e Q4-I, (M=4,83, DP=0,75) a nem concordar e nem discordar da questão Q3 (M=4,17, DP=0,75) e a discordar das demais questões. Além disso, a questão Q1 foi a que apresentou a maior concordância média e esta questão foi significativamente maior que as questões Q2-I (M=2,33, DP=1,03), Q5-I (M=2,67, DP=0,82), Q6-I (M=1,67, DP=0,82), Q7 (M=2,00, DP=0,63), Q8 (M=3,00, DP= 0,89) e Q9 (M=1,17, DP=0,41), uma vez que seus intervalos de confiança não se sobrepõem. Assim, antes da realização do grupo focal, os idosos com baixo nível de inclusão digital apresentaram favorabilidade a partir da intenção de utilizar a internet para comunicação com familiares, não considerando a

rede um espaço exclusivo de jovens. A desfavorabilidade apresentada pelo grupo se referiu ao medo de usar a internet por causa de ações criminosas online, à ideia do uso da rede como perda de tempo, ao mal estar associado com o acesso online de outras pessoas às suas vidas, à ausência de interesse no uso da internet para encontrar velhos amigos ou fazer novos amigos e ao desagrado diante da possibilidade de realização de compras online.

Após a realização do grupo focal os idosos com baixo nível de inclusão digital tenderam a concordar com as questões Q1 (M=5,67, DP=0,52), Q3-I (M=4,50, DP=0,55) e Q4-I (M=4,83, DP=0,75) e a discordar das demais questões. Além disso, a questão Q1 foi a que apresentou a maior concordância média e esta questão foi significativamente maior que as demais questões, uma vez que seus intervalos de confiança não se sobrepõem. Desse modo, após da realização do grupo focal, os idosos com baixo nível de inclusão digital apresentaram favorabilidade a partir da intenção de utilizar a internet para comunicação com familiares, não considerando que o envelhecimento dificulta a aprendizagem e que a internet fosse um espaço exclusivo de jovens. A desfavorabilidade apresentada pelo grupo se referiu ao medo de usar a internet por causa de ações criminosas online, à ideia do uso da rede como perda de tempo, ao mal estar associado com o acesso online de outras pessoas às suas vidas, à ausência de interesse no uso da internet para encontrar velhos amigos ou fazer novos amigos e ao desagrado diante da possibilidade de realização de compras online. Portanto, após o grupo a favorabilidade em relação à internet ampliou a partir da compreensão de que o envelhecimento não dificulta a aprendizagem. Não houve diferenças significativas entre os itens antes e depois do grupo focal para o grupo de idosos com baixo nível de inclusão digital.

Em relação ao grupo misto de idosos, composto por indivíduos com nível baixo e médio de inclusão digital, antes da realização do grupo focal estes tenderam a concordar com as questões Q4-I (M=5,50, DP=1,38) e Q5-I (M=6,00, DP=1,27), a discordar do item Q6-I (M=4,83, DP=2,14) e a nem concordar e nem discordar das demais questões. Além disso, a questão Q5-I foi a que apresentou a maior concordância média e esta questão foi significativamente maior que as questões Q2-I (M=6,00, DP=1,27) Q6-I e Q9 (M=3,33, DP=2,25), uma vez que seus intervalos de confiança não se sobrepõem. Desse modo, antes do grupo focal, os idosos do grupo com nível baixo e médio de inclusão digital apresentaram favorabilidade em relação à internet a partir da noção de que esta não é algo exclusivo de jovens e não constitui uma perda de tempo. A desfavorabilidade em relação à rede diz respeito ao mal estar originado

da ideia de que pessoas possam saber de suas vidas online. A tabela 53 apresenta a descrição e comparação dos itens antes e depois do grupo focal considerando o grupo de idosos com baixo e médio nível de inclusão digital.

Tabela 53

*Descrição e comparação dos itens antes e depois do grupo focal com idosos com baixo e médio nível de inclusão digital.*

Questões \ Grupo	Antes			Depois			Valor-p <sup>2</sup>
	Média	D.P.	I.C. 95% <sup>1</sup>	Média	D.P.	I.C. 95% <sup>1</sup>	
Q1- Eu tenho a intenção de utilizar internet para me comunicar com meus familiares.	4,83	1,47	[3,83; 5,83]	5,33	1,37	[4,33; 6,17]	0,149
Q2I- Eu não tenho medo de usar a internet por causa dos criminosos que podem acessar minhas informações.	6,00	1,27	[1,83; 4,50]	3,67	2,16	[2,17; 5,17]	0,149
Q3I- Não me desagrada a ideia de usar a internet, pois o envelhecimento não dificulta a aprendizagem	5,17	2,04	[3,67; 6,50]	5,67	1,63	[4,33; 6,67]	0,371
Q4I- Eu gosto da internet, pois não é coisa de jovens.	5,50	1,38	[4,50; 6,50]	6,00	0,89	[5,33; 6,67]	0,149
Q5I- Eu gosto da ideia de usar internet, pois não considero perda de tempo.	6,00	1,27	[5,00; 6,83]	6,33	0,82	[5,67; 6,83]	0,346
Q6I- Eu não me sinto mal quando penso que as pessoas podem saber da minha vida na internet.	2,83	1,17	[1,83; 3,67]	3,17	0,98	[2,33; 3,83]	0,346
Q7- Eu gosto da ideia de usar a internet para fazer novos amigos.	4,83	2,14	[3,33; 6,33]	5,83	1,33	[4,83; 6,67]	0,089
Q8- Me agrada pensar que nas redes sociais posso encontrar velhos amigos.	4,83	1,72	[3,67; 6,17]	5,50	1,52	[4,33; 6,50]	0,174
Q9- Eu me sinto bem quando penso em realizar compras pela internet.	3,33	2,25	[1,83; 4,83]	4,00	1,90	[2,67; 5,33]	0,174

<sup>1</sup>Intervalo de confiança bootstrap; <sup>2</sup>Teste de Wilcoxon.

Após a realização do grupo focal, os idosos com baixo e médio nível de inclusão digital tenderam a concordar com as questões Q1 (M=5,33, DP=1,37), Q3-I (M=5,67, DP=1,63), Q4-I (M=6,00, DP=0,89), Q5-I (M=6,33, DP=0,82), Q7 (M=5,83, DP=1,33) e Q8 (M=5,50, DP=1,52), a discordar da questão Q6-I (M=3,17, DP=0,98) e a nem concordar e nem discordar das demais questões. Além disso, a questão Q5-I (M=6,33, DP=0,82) foi a que apresentou a maior concordância média e esta questão foi significativamente maior que as questões Q2 (M=3,67, DP=2,16), Q6-I e Q9 (M=4,00, DP=1,90), uma vez que seus intervalos de confiança não se sobrepõem. Assim, após o grupo focal os idosos do grupo com nível baixo e médio de inclusão digital ampliaram a

favorabilidade em relação à internet a partir da intenção da comunicação com familiares, da noção de que o envelhecimento não dificulta a aprendizagem e que a internet não é exclusiva de jovens e não constitui uma perda de tempo e de que a rede possibilita encontrar velhos amigos e fazer novos amigos. Entretanto, a desfavorabilidade foi mantida a partir da noção de que outras pessoas podem saber de suas vidas online. Não houve diferenças significativas entre os itens antes e depois do grupo focal na classe de indivíduos de baixa e média inclusão.

Antes da realização do grupo focal os idosos com alto e médio nível de inclusão digital tenderam a concordar com todas as questões. A tabela 54 apresenta a descrição e comparação dos itens antes e após o grupo focal considerando os idosos do grupo com nível médio e alto de inclusão digital.

Tabela 54

*Descrição e comparação dos itens antes e depois do grupo focal com idosos com alto e médio nível de inclusão digital.*

Questões \ Grupo	Antes			Depois			Valor-p
	Média	D.P.	I.C. 95% <sup>1</sup>	Média	D.P.	I.C. 95% <sup>1</sup>	
Q1- Eu tenho a intenção de utilizar internet para me comunicar com meus familiares.	6,33	0,82	[5,67; 6,83]	6,50	0,55	[6,17; 6,83]	1,000
Q2I- Eu não tenho medo de usar a internet por causa dos criminosos que podem acessar minhas informações.	6,00	0,63	[5,50; 6,50]	6,33	0,52	[6,00; 6,67]	0,346
Q3I- Não me desagrada a ideia de usar a internet, pois o envelhecimento não dificulta a aprendizagem	5,83	0,75	[5,33; 6,50]	6,33	0,52	[6,00; 6,67]	0,149
Q4I- Eu gosto da internet, pois não é coisa de jovens.	5,83	0,75	[5,33; 6,33]	6,17	0,41	[6,00; 6,50]	0,346
Q5I- Eu gosto da ideia de usar internet, pois não considero perda de tempo.	6,83	0,41	[6,50; 7,00]	6,83	0,41	[6,50; 7,00]	-
Q6I- Eu não me sinto mal quando penso que as pessoas podem saber da minha vida na internet.	4,50	0,55	[4,17; 4,83]	4,83	0,41	[4,50; 5,00]	0,346
Q7- Eu gosto da ideia de usar a internet para fazer novos amigos.	5,83	0,75	[5,33; 6,33]	6,50	0,55	[6,17; 6,83]	0,174
Q8- Me agrada pensar que nas redes sociais posso encontrar velhos amigos.	6,83	0,41	[6,50; 7,00]	6,83	0,41	[6,50; 7,00]	-
Q9- Eu me sinto bem quando penso em realizar compras pela internet.	6,17	0,75	[5,67; 6,67]	6,33	0,52	[6,00; 6,67]	1,000

<sup>1</sup>Intervalo de confiança bootstrap; <sup>2</sup>Teste de Wilcoxon.

Assim, antes do grupo focal as questões Q5-I (M=6,83, DP=0,41) e Q8 (M=6,83, DP=0,41) apresentaram a maior concordância média e estas questões foram significativamente maiores que as questões Q4-I (M=5,83, DP=0,75), Q6-I (M=4,50, DP=0,55) e Q7 (M=5,83, DP=0,75), uma vez que seus intervalos de confiança não se sobrepõem. Portanto, os idosos do grupo com alto e médio nível de inclusão digital apresentam maior favorabilidade à internet em todos os itens, porém, a ideia de que a internet não constitui uma perda de tempo e que através desta rede é possível encontrar velhos amigos apresentou maior favorabilidade que a ideia de fazer novos amigos pela internet, que a noção de que a internet não é algo exclusivo de jovens e de que não faz mal outras pessoas saberem de suas vidas.

Após a realização do grupo focal, os idosos com alto e médio nível de inclusão digital continuaram na tendência de concordar com todas as questões. Além disso, as questões Q5-I (M=6,83, DP=0,41) e Q8 (M=6,83, DP=0,41) apresentaram a maior concordância média e estas questões foram significativamente maiores que a questão Q6-I (M=4,83, DP=0,41), uma vez que seus intervalos de confiança não se sobrepõem. Assim, após a realização do grupo focal ampliou o nível de concordância em relação à noção de que a internet não constitui uma perda de tempo e que através dela é possível encontrar velhos amigos. Não houve diferenças significativas entre os itens antes e depois do grupo focal na classe de indivíduos com alto e médio nível de inclusão.

No que concerne às comparações entre os níveis de inclusão digital com aos itens do instrumento antes e após o grupo é possível identificar que antes da realização do grupo focal houve diferença significativa entre a questão Q2-I e a inclusão, sendo que pelo teste de comparação múltipla, os idosos com baixo nível de inclusão digital apresentaram a questão significativamente menor (M=2,33, EP=0,42,  $p=0,005$ ) que os idosos com médio e alto nível de inclusão digital. Desse modo, antes da realização do grupo focal, os idosos com baixo nível de inclusão apresentaram maior medo em razão do acesso de informações online por criminosos do que os idosos com médio e alto nível de inclusão. Esses dados estão disponíveis na tabela 55.

Tabela 55

*Comparação do nível de inclusão antes e após o grupo focal.*

Questões	Inclusão digital	Focal antes				Focal depois			
		Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p <sup>1</sup>	Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p <sup>1</sup>
Q1	Baixo	5,33	0,33	[5,00; 6,00]	0,092	5,67	0,21	[5,00; 6,00]	0,074
	Baixo e médio	4,83	0,60	[4,00; 6,00]		5,33	0,56	[5,00; 6,00]	
	Alto e médio	6,33	0,33	[6,00; 7,00]		6,50	0,22	[6,00; 7,00]	
Q2I	Baixo	2,33	0,42	[2,00; 3,00]	<b>0,005</b>	3,17	0,31	[3,00; 4,00]	<b>0,011</b>
	Baixo e médio	3,17	0,75	[2,00; 4,00]		3,67	0,88	[2,00; 5,00]	
	Alto e médio	6,00	0,26	[6,00; 6,00]		6,33	0,21	[6,00; 7,00]	
Q3I	Baixo	4,17	0,31	[4,00; 5,00]	0,122	4,50	0,22	[4,00; 5,00]	<b>0,024</b>
	Baixo e médio	5,17	0,83	[3,00; 7,00]		5,67	0,67	[5,00; 7,00]	
	Alto e médio	5,83	0,31	[5,00; 6,00]		6,33	0,21	[6,00; 7,00]	
Q4I	Baixo	4,83	0,31	[4,00; 5,00]	0,225	4,83	0,31	[4,00; 5,00]	<b>0,022</b>
	Baixo e médio	5,50	0,56	[4,00; 7,00]		6,00	0,36	[5,00; 7,00]	
	Alto e médio	5,83	0,31	[5,00; 6,00]		6,17	0,17	[6,00; 6,00]	
Q5I	Baixo	2,67	0,33	[2,00; 3,00]	<b>0,002</b>	2,83	0,31	[2,00; 3,00]	<b>0,001</b>
	Baixo e médio	6,00	0,52	[5,00; 7,00]		6,33	0,33	[6,00; 7,00]	
	Alto e médio	6,83	0,17	[7,00; 7,00]		6,83	0,17	[7,00; 7,00]	
Q6I	Baixo	1,67	0,33	[1,00; 2,00]	<b>0,003</b>	2,17	0,31	[2,00; 3,00]	<b>0,002</b>
	Baixo e médio	2,83	0,48	[2,00; 4,00]		3,17	0,40	[2,00; 4,00]	
	Alto e médio	4,50	0,22	[4,00; 5,00]		4,83	0,17	[5,00; 5,00]	
Q7	Baixo	2,00	0,26	[2,00; 2,00]	0,007	2,50	0,22	[2,00; 3,00]	0,002
	Baixo e médio	4,83	0,87	[3,00; 7,00]		5,83	0,54	[5,00; 7,00]	
	Alto e médio	5,83	0,31	[5,00; 6,00]		6,50	0,22	[6,00; 7,00]	
Q8	Baixo	3,00	0,36	[2,00; 4,00]	0,003	3,00	0,36	[2,00; 4,00]	0,002
	Baixo e médio	4,83	0,70	[3,00; 6,00]		5,50	0,62	[5,00; 7,00]	
	Alto e médio	6,83	0,17	[7,00; 7,00]		6,83	0,17	[7,00; 7,00]	
Q9	Baixo	1,17	0,17	[1,00; 1,00]	0,003	1,50	0,22	[1,00; 2,00]	0,001
	Baixo e médio	3,33	0,92	[1,00; 5,00]		4,00	0,78	[2,00; 6,00]	
	Alto e médio	6,17	0,31	[6,00; 7,00]		6,33	0,21	[6,00; 7,00]	

<sup>1</sup>Kruskal-Wallis.

Foi identificada diferença significativa entre a questão Q5-I e a inclusão, sendo que os idosos com baixo nível de inclusão digital apresentaram o item significativamente menor ( $M=2,67$ ,  $EP=0,33$ ,  $p=0,002$ ) que os idosos dos demais níveis de inclusão. Igualmente, houve diferença significativa entre a questão Q6-I e o nível de inclusão, sendo que os idosos com baixo nível de inclusão digital apresentaram a questão significativamente menor ( $M=1,67$ ,  $EP=0,33$ ,  $p=0,003$ ) que os idosos com nível médio e alto de inclusão. Percebeu-se diferença significativa entre a questão Q7 e o nível de inclusão, em que os idosos com nível alto e médio de inclusão digital apresentaram a questão significativamente maior ( $M=5,83$ ,  $EP=0,31$ ,  $p=0,007$ ) que os idosos com baixo nível de inclusão. Portanto, antes da realização do grupo focal, os idosos do grupo

com baixo nível de inclusão apresentaram maior desfavorabilidade que os idosos do grupo com alto e médio nível de inclusão associadas ao medo em razão do acesso de informações online, por se importaram com a ideia de que pessoas podem saber de suas vidas online e à discordância do uso da internet para fazer novos amigos. Os idosos do grupo com baixo nível de inclusão apresentaram maior desfavorabilidade que os outros dois grupos ao considerar a internet uma perda de tempo.

Houve diferença significativa entre o item Q8 e o nível de inclusão digital, sendo que os idosos com alto e médio nível de inclusão apresentaram o item significativamente maior ( $M=6,83$ ,  $EP=0,17$ ,  $p=0,003$ ) que os idosos com baixo nível de inclusão. Por fim, foi identificada diferença significativa entre a questão Q9 e o nível de inclusão, em que os idosos com alto e médio nível de inclusão digital apresentaram o item significativamente maior ( $M=6,17$ ,  $EP=0,31$ ,  $p=0,003$ ) que os idosos com baixo nível de inclusão. Assim, antes da realização do grupo focal, os idosos com alto e médio nível de inclusão digital parecem ter maior favorabilidade à internet que os idosos do grupo com baixo nível de inclusão, associada à possibilidade de encontrar velhos amigos e à possibilidade de realizar compras online.

Após a realização do grupo focal foi identificada diferença significativa entre a questão Q2-I e o nível de inclusão, sendo que pelo teste de comparação múltipla, os idosos com baixo nível de inclusão apresentaram a questão significativamente menor ( $M=3,17$ ,  $EP=0,31$ ,  $p=0,011$ ) que os idosos com nível médio e alto de inclusão. Pelo teste de comparação múltipla, os idosos com baixo nível de inclusão digital apresentaram ao item Q3-I significativamente menor ( $M=4,50$ ,  $EP=0,22$ ,  $p=0,024$ ) que os indivíduos com médio e alto nível de inclusão. Os idosos com baixo nível de inclusão apresentaram o item Q4-I significativamente menor ( $M=4,83$ ,  $EP=0,31$ ,  $p=0,022$ ) que os idosos com média e alta inclusão. Desse modo, após o grupo focal, os idosos com baixo nível de inclusão digital, mais que os idosos com médio e alto nível de inclusão digital apresentaram desfavorabilidade em relação à internet, relacionada ao medo de criminosos que acessem informações pessoais online, à noção de que o envelhecimento dificulta a aprendizagem e que a internet constitui algo exclusivo de jovens.

Houve diferença significativa entre a questão Q5-I e o nível de inclusão, sendo que os idosos com baixo nível de inclusão apresentaram a questão significativamente menor ( $M=2,83$ ,  $EP=0,31$ ,  $p=0,001$ ) que os indivíduos das demais inclusões. Os idosos com baixo nível de inclusão apresentaram o item Q6-I significativamente maior ( $M=2,17$ ,  $EP=0,31$ ,  $p=0,002$ ) que os indivíduos de média e alta inclusão. Enquanto os idosos

com nível alto e médio de inclusão apresentaram o item Q7 significativamente maior ( $M=6,50$ ,  $EP=0,22$ ,  $p=0,002$ ) que os indivíduos de baixa inclusão. Após o grupo focal, os idosos com baixo nível de inclusão digital, mais do que os idosos dos demais grupos, tiveram a desfavorabilidade associada à ideia de que o uso da internet constitui uma perda de tempo. O incômodo com a ideia de que pessoas possam saber de suas vidas online foi maior entre o grupo de idosos com baixo nível de inclusão digital do que entre o grupo de idosos com alto e médio nível. Já os idosos com nível alto e médio de inclusão tiveram maior favorabilidade que o grupo dos idosos com baixo nível, relacionada à ideia da utilização da internet para fazer novos amigos.

Foi identificada diferença significativa entre a questão Q8 e a inclusão, sendo que os idosos com alto e médio nível de inclusão apresentaram a questão significativamente maior ( $M=6,83$ ,  $EP=0,17$ ,  $p=0,002$ ) que os idosos com baixo nível de inclusão digital. Os idosos com alto e médio nível de inclusão apresentaram o item Q9 significativamente maior ( $M=6,33$ ,  $EP=0,21$ ,  $p=0,001$ ) que os idosos com baixo nível de inclusão digital. Após o grupo focal, os idosos com nível alto e médio de inclusão tiveram maior favorabilidade que o grupo dos idosos com baixo nível, associada à utilidade da internet para encontrar velhos amigos e à possibilidade realização de compras online.



## 9 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta pesquisa teve como objetivo compreender a relação entre as representações, práticas sociais, aceitação e adoção internet para idosos. Para propiciar uma melhor organização dos temas, a discussão dos resultados foi ordenada de acordo com os objetivos de pesquisa propostos, comparando em cada tema possíveis diferenças entre os idosos conforme nível de inclusão digital ou experiência com a internet. Assim, primeiramente serão discutidas as representações sociais da internet para idosos. Em seguida, será discutido o processo de ancoragem e objetificação das representações sociais da internet entre idosos que apresentam baixo, médio e alto nível de experiência com a internet. Na sequência, serão abordados os níveis de inclusão digital, além das práticas e atitudes relacionadas à internet, denotando a favorabilidade ou desfavorabilidade ao objeto. Posteriormente, será apresentado na perspectiva de 3 grupos de idosos o processo de aceitação e adoção da internet, com base no modelo STAM (*Senior Technology Acceptance and Adoption model*): 1) Idosos com baixo nível de inclusão digital; 2) Idosos com com médio e alto nível de inclusão digital; 3) Idosos com baixo e médio nível de inclusão digital. Por fim, serão discutidas as relações entre o processo de aceitação e adoção da internet com as práticas sociais e as atitudes relacionadas à internet.

### 9.1 REPRESENTAÇÕES SOCIAIS DA INTERNET PARA IDOSOS

Serão discutidas nesse subcapítulo as representações sociais do envelhecimento a partir dos conteúdos obtidos com as evocações livres oriundas da rede associativa, dos resultados advindos da Classificação Hierárquica Descendente e análise de contrastes. A internet, na condição de objeto social, pode apresentar representações distintas, de acordo com o ciclo de vida, os períodos históricos, com os contextos sociais, culturais e digitais em que as representações emergem, e em função da relação que os indivíduos tem com a internet (incluídas aqui as práticas de uso da rede). Portanto, aqui serão discutidas as representações sociais da internet para 20 idosos com nenhuma ou baixa experiência com a internet e para 20 idosos com média e alta experiência nesta rede, sendo este nível de experiência autodeclarado.

Sobre a caracterização dos participantes é possível destacar que as pessoas que apresentaram médio e alto uso da internet apontaram o início da utilização no ambiente de trabalho, tendo a mediação inicial do uso principalmente por familiares. Barnard et al. (2013) realizaram estudo de

caso que teve como objetivo explorar as atitudes e experiências de 13 idosos que utilizam tecnologias e os autores destacam que as representações e atitudes em relação à tecnologia são derivadas de (boas ou más) experiências, principalmente no trabalho. Além deste fator, o ambiente social e familiar pode influenciar o modo como as pessoas se veem em relação às suas capacidades de aprendizagem, sendo que a mediação desse processo de aprendizagem pode trazer a ideia da internet como algo possível ou muito complexo. Uma maior favorabilidade às tecnologias pode facilitar a exploração e experimentação da internet. Assim, se um idoso teve experiências positivas aprendendo tecnologias no trabalho, ou teve uma mediação facilitada pela família, este pode achar que é mais fácil de se envolver com um novo sistema (Barnard et al. 2013, Eira Frias et al., 2014, Ma, Chan, & Chen, 2016; Ribeiro, 2017). De modo oposto, se a rede social aponta o idoso como incapaz diante do novo, relacionando-o ao estereótipo do velho, este pode começar com o processo de aprendizagem, mas rejeitar a tecnologia, percebendo-a como demasiadamente difícil (Barnard et al., 2013; Foletto, Fiepke, & Wilhelm, 2018).

A pessoa herda a história do papel social que assume e esse papel está organizado por representações sociais que ajudam a mantê-lo (Valsiner, 2015). Assim a pessoa idosa ao chegar nessa etapa da vida, pode assumir o papel social relativo ao idoso, marcado por representações que abrangem a ideia de declínio e diminuição da atividade, e, estas podem afetar a favorabilidade em relação à internet.

O ambiente social pode influenciar o modo como os idosos se percebem em relação às suas capacidades de aprendizagem, porém as variáveis escolaridade e renda também estão associadas à inclusão digital (Ma, Chan, & Chen, 2016; Vošner, Bobek, Kokol, & Krečič, 2016). Em pesquisa na China, Ma, Chan e Chen (2016) utilizaram do modelo STAM para verificar os principais fatores influentes da aceitação do smartphone entre idosos. Foi realizada uma entrevista e foi aplicado um questionário com 120 idosos, dentre os resultados principais os autores destacam que os idosos com maior escolaridade, com melhor condição econômica, e com apoio familiar, tem maior probabilidade de usar o smartphone. Dados similares foram encontrados no Brasil, em Florianópolis, por Krug, Xavier e d'Orsi (2018) que realizaram um estudo longitudinal, entrevistando 1.197 idosos residentes na área urbana de Florianópolis. Dentre os resultados encontrados os autores destacam que os idosos que mantiveram ou ampliaram o uso da internet no período de quatro anos, tinham maior renda salarial mensal familiar e maior escolaridade. De modo similar, na presente pesquisa, dentre os idosos que possuíam média

e alta experiência com a internet a maior parte frequentou até o ensino superior, ou concluiu ensino médio e apresentou renda familiar média de 7,29 salários mínimos. Já os participantes que apresentaram baixa ou nenhuma experiência com a internet apresentaram como escolaridade predominante o ensino fundamental, tendo a renda familiar mensal média deste grupo de 2,27 salários mínimos. Assim, quanto maior escolaridade e renda maior a experiência com a internet, pois a inserção na faculdade possibilita a ampliação de uso da rede pelo critério de necessidade na realização de trabalhos acadêmicos. A renda maior, por sua vez, amplia a aquisição do hardware que possibilita o acesso à internet (Choi & Di Nitto, 2013).

Ao termo internet podem ser associadas palavras de polaridade negativa ou positiva, de acordo com o esquema de organização da representação social. Foi possível identificar por meio da rede associativa uma polaridade ligeiramente positiva nas palavras relacionadas ao termo “internet”, o que indica a presença de atitudes positivas como componentes da representação social da internet. Sendo que o grupo das pessoas que possuem nível médio e alto de experiência com a internet demonstrou uma polaridade mais positiva do que o com baixa ou nenhuma experiência. Em relação às atitudes para com a internet, Contarello e Sarrica (2008) realizaram uma pesquisa com 101 universitários italianos, para verificar as RS e atitudes frente à internet, encontrando a mesma polaridade positiva. De modo semelhante, os autores relatam que em geral, estas são moderadamente positivas e que o julgamento da internet como algo natural está ligado à uma visão referente às oportunidades de comunicação e contato, o que pode apoiar a ideia de que uma maior favorabilidade ao dispositivo irá facilitar uma completa exploração das suas potencialidades de comunicação e conhecimento (Contarello & Sarrica, 2008). Concomitantemente, experiências positivas com os dispositivos de acesso à internet aumentam a favorabilidade em relação aos mesmos. Se um usuário teve experiências positivas aprendendo coisas complexas, este pode achar que é mais fácil de se envolver com um novo sistema, esta relação se observa principalmente entre os idosos (Barnard et al., 2013). Nesse sentido, conforme Chamon (2014) a prática social parece operar como motor de uma dinâmica representacional, ao alterar as representações à medida que essa prática se desenvolve e ao atuar em conformidade com tais representações, em uma relação de reciprocidade já destacada por Rouquette (1998).

Foram centrais os elementos computador, pesquisas, amizade e notícias e periféricos elementos como tecnologia, inovação, rapidez e

Google. Assim, a noção da internet associada aos mecanismos de busca e ao seu caráter tecnológico e inovador, apresentaram para o esquema representacional importância menor do que a imagem do hardware e as funções sociais e informativas da rede. Carleto (2013) desenvolveu um estudo para analisar a influência das TICs nas relações intergeracionais de 160 idosos, os autores apontam que os idosos tendem a utilizar o computador e o celular para a comunicação com familiares e visando a manutenção das relações de afeto e de amizade. Krug, Xavier e d'Orsi (2018) corroboram e ampliam tais dados ao demonstrar que os idosos internautas acessam a internet com o objetivo de trocar mensagens, buscar informações, para aprender ou identificar algo, localizar informações e usar sites de notícias, de redes sociais e de informações sobre saúde. Desse modo, a representação social da internet parece centrada em elementos positivos ou neutros, associada à amizade enquanto função social da rede, na pesquisa e notícias enquanto práticas de uso (Näsi, Räsänen, & Sarpila, 2012; Pires, 2013) e relacionada ao computador enquanto imagem representacional. Conforme Aquino (2012) é comum a apropriação de determinados objetos utilizados para comunicação tendo em vista uma espécie de adaptação para determinados tipos de situações comunicacionais, e, no caso da comunicação digital, essa materialização é frequente.

Em relação ao computador enquanto campo representacional da internet, De Rosa (2008) esclarece que com a popularização do computador a comunicação assume conotações e características completamente diferentes, pela opção da ocorrência de modo sincrônico ou assíncrono. Com o advento do computador, enquanto primeiro hardware de acesso à internet, a dinâmica comunicativa se modificou, requerendo um tipo diferente de participação, um novo jeito de ser para o usuário. Nesse contexto, o indivíduo precisou adquirir novas habilidades comunicativas para garantir a sua sobrevivência como ser digital, sendo tomado por regras, modalidades e procedimentos comunicativos para os quais não foram educados desde o nascimento, o que transforma o computador em um marco (De Rosa, 2008).

Os elementos crime e pagar fizeram parte do quadrante inferior esquerdo, sendo evocados como mais importante, apesar da menor frequência, assim este quadrante trouxe elementos associados ao perigo da internet aos crimes associados a ela. Rosa e Santos (2014) encontraram dados similares relativos à sua pesquisa com 14 jovens sobre facebook e identidade. Os pesquisadores salientam que o medo de se expor nas redes sociais está vinculado ao medo do crime, exposição da intimidade, medo da violência urbana, comprometimento profissional, medo da reação

alheia, ou seja, as redes sociais representam as inseguranças da vida real, diferenciando-se somente pelo elevado nível de exposição. Nesse sentido, o medo do crime online representa também o medo do crime físico, propagado pelos meios de comunicação, inclusive a internet. Desse modo, tal qual apontou Moscovici (2008) se faz necessário ampliar a concepção geográfica psicossocial para abordar a realidade da população e sua forma de lidar com nomes e objetos, tendo em vista que parte do que era considerado real se tornou virtual, trazendo um contexto de mudanças representacionais. Portanto, conforme Jodelet (2005, p.54) “a representação cria assim um espaço mental que vai permitir o jogo da simbólica social. A ordem do natural nos dá acesso à ordem do simbólico”. Portanto, no contexto da digitalização, as representações parecem partir do contexto social, por meio de significantes já conhecidos, adquirindo simbolismos e ícones representantes, migrando em seguida para a realidade virtual.

Já no quadrante inferior direito, após a análise prototípica, considerando a ordem média de importância, se manteve apenas o elemento complicado, caracterizando a internet como algo complexo. Contarello e Sarrica (2008) destacam em pesquisa que a noção da internet como algo difícil é associada à uma imagem de preocupação e desconforto. Para os idosos essa aproximação do desconhecido leva em conta a experiência anterior com equipamentos novos e a atribuição de complexidade nesta experiência (Eira Frias et al., 2014; Foletto, Fiepke, & Wilhelm, 2018). No entanto, mesmo que esse indivíduo entenda a utilidade de uma determinada tecnologia, sua utilização poderá ser prejudicada se o uso for muito complexo, fazendo com que o esforço não compense o uso (Barroso, 2014; Barnard et al. 2013; Silva, Dias, & Sena Junior, 2008). As causas da exclusão digital, conforme Chou, Lai e Liu (2013) e Arens e Moraes (2014) estão associadas às dificuldades no uso e no manuseio das TICs. Esse dado foi confirmado em pesquisa de Barnard et al. (2013) que verificaram que durante a experimentação do sistema os usuários podem atribuir erros para si ou para o sistema. No primeiro caso, eles podem perder a confiança em si mesmos e acreditam que o sistema é muito difícil de aprender. No segundo caso, os usuários acreditam que o sistema é ineficiente e por não gostarem deste podem ter maiores dificuldades em aprender como usá-lo. Desse modo, as experiências com as tecnologias possuem relação de recíproca influência com as atitudes e representações que se elabora em relação aos dispositivos (Barnard et al. 2013).

Esse objeto novo, no caso a internet, tem sua utilidade percebida de forma específica pelos idosos com maior nível de experiência com a

rede. Há uma diferença na utilidade percebida, conforme o nível de experiência com a rede, enquanto os idosos com menor nível de experiência com a internet percebem sua utilidade informacional e comunicacional, os idosos com maior nível de experiência, para além desses aspectos, percebem o uso relativo às funções sociais, de lazer e de transações financeiras. O nível de experiência com a nova tecnologia é um fator relevante para a compreensão das atitudes em relação ao objeto, do mesmo modo que as atitudes mais favoráveis predispõem à um maior nível de experimentação assim, a utilidade percebida conduz à um grau maior de experimentação que amplia a utilidade real, alterando as atitudes diante do objeto, (Barnard et al. 2013) sendo que de acordo com Doise (1989), a organização das atitudes pode ocorrer a partir das representações sociais. A proximidade com a tecnologia e práticas com ela relacionadas, bem como atitudes expressas, se tornam evidentes a partir do tipo de uso: um uso relacional da tecnologia está vinculado a um espaço mais íntimo e bem conhecido, enquanto um uso instrumental, principalmente para fazer pesquisa, liga-se a uma vontade de conhecer o desconhecido (Contarello & Sarrica, 2008).

Os idosos que possuem menor experiência com a internet a descrevem como algo de jovens, algo complexo, um ambiente de crimes, representando uma ameaça à privacidade e se constituindo como algo desinteressante. No imaginário social ocorre a associação entre as TICs e os jovens e tal associação não favorece o reconhecimento dos idosos como um potencial grupo de utilizadores da rede (Cutler, 2006; Santos, Alegre, & Freire, 2016; Roberto, Fidalgo, & Buckingham; 2015) afirmam que a visão redutora e estereotipada que descreve os idosos como tendo dificuldades de aprendizagem, contribui para que os próprios idosos ajam de acordo com as expectativas sociais que percebem existir na sociedade, sustentando a desvalorização social da velhice. Assim, conforme Alaya (2015) há uma indiferenciação entre universo interior e exterior do indivíduo, o sujeito cria, ao mesmo tempo em que se constitui ele próprio, o objeto, a representação que tem de si e de seu grupo social afeta suas representações dos demais objetos em seu mundo.

Para analisar os significados construídos que nativos digitais têm sobre o tema da infoexclusão e literacia digital Roberto, Fidalgo e Buckingham (2015) aplicaram um questionário com 135 universitários. Os nativos digitais identificaram os jovens e os idosos como sendo os que têm maior e menor acesso à internet, respetivamente. Poucos foram os nativos digitais que destacaram como importante o desenvolvimento de programas de formação com a população idosa. Dessa forma, os nativos digitais denotaram uma perspectiva que reduz o idoso e que sustenta a

desvalorização social da velhice (Roberto, Fidalgo, & Buckingham; 2015). A atribuição dessa baixa frequência de uso da internet pode refletir uma forma de preconceito etário, em que esta população é vista como incapaz ou sem vontade de ingressar em nova aprendizagem tecnológica. As representações sociais elaboradas e compartilhadas na internet tendem a apresentar imagens negativas relativas aos idosos, em um contexto que pode destacar a contraposição entre a internet como algo novo e o idoso como algo velho (Warburton, Cowan, & Bathgate, 2013; Levy, Chung, Bedford, & Navrazhina, 2014).

Os idosos, de modo geral, fizeram menção ao hardware, caracterizando a internet a partir das ferramentas materiais que possibilitam o acesso à rede: computador/notebook/periféricos, celular e tablete. Ao adquirir um núcleo figurativo, o grupo se tornará capaz de falar de modo mais fácil sobre objeto, não se constituindo mais apenas como um tema de diálogo, mas utilizado para compreender os grupos associados à estes objetos e o próprio grupo (Moscovici 1981, p. 112) Desse modo, ao materializar a internet a partir das ferramentas de acesso os idosos podem associá-la à um grupo específico, no caso os jovens, os colocando como especialistas, tendo em vista a visão da internet como algo de complexo acesso, sob a imagem do hardware. Para os idosos essa aproximação com a internet, por meio do hardware, leva em conta a experiência anterior com equipamentos novos e a atribuição de complexidade nesta experiência (Eira Frias et al.,2014).

Como facilitadores desse acesso à internet foram evocadas palavras que remetem ao apoio fornecido pelo curso e pela família, a rapidez/velocidade na obtenção e processamento de informações e, apenas os idosos com maior experiência com a internet, elencaram tipos/marcas de internet que viabilizam o acesso. Com o objetivo de analisar os facilitadores do acesso dos idosos às tecnologias Pires (2013) entrevistou 34 idosos, alunos de cursos de informática, estes denotaram necessidade do convívio com os jovens, principalmente os instrutores, bem como solicitam o apoio familiar durante o período de aprendizagem. Outro dado relevante sobre esse período de aprendizagem foi trazido na pesquisa de Santos e Almêda (2017) que englobou uma entrevista com 12 idosos, alunos de um curso de informática. Os autores destacam que os idosos se agradam da internet em razão da rapidez de acesso à múltiplas informações e esclarecem que dentre os facilitadores do processo inclusão digital estão: o rendimento durante o curso, o suporte fornecido por professores; a possibilidade de troca de ideias e aprendizados entre pares, com os colegas que também fazem o curso. Desse modo, a ideia da internet parece ter sua favorabilidade associada ao fluxo e acesso rápido

a informações e ter seu uso facilitado em decorrência de suporte familiar, ao apoio por especialistas e entre pares no curso, e sua personificação através da imagem das provedoras do serviço, parece ocorrer apenas para idosos com maior experiência na rede. Enquanto meio de objetificação a personificação consiste em materializar num nome, entidade ou num rosto uma noção, assim ocorre a construção de um protótipo que dá corpo, que materializa uma ideia abstrata (Vala, 2013), no caso a noção de internet.

De modo geral, considerando a ordem de evocação e a ordem de importância, as evocações da rede associativa revelam que a concepção de internet passa a estar mais centralizada no computador enquanto imagem, na amizade enquanto função social da rede e na pesquisa e notícias enquanto práticas de uso, tornando-se composta majoritariamente por elementos nucleares positivos, nucleares em razão da alta frequência e baixa ordem de evocação e positivos em razão do índice de polaridade atribuído pelos idosos. Sendo que pesquisa e computador parecem constituir de fato elementos centrais por terem a frequência muito superior aos demais elementos evocados, pois conforme Wachelke e Wolter (2011) em casos em que os elementos apresentem frequências muito superiores aos demais elementos da zona do núcleo, seria possível afirmar diretamente que se trata de um elemento central. O núcleo central da representação é influenciado por um lado, pela natureza do objeto; por outro lado, pela relação do indivíduo com o objeto. Então, o propósito do momento no qual se elabora a representação parece gerar seu(s) elemento(s) central(is) (Abric, 1988). Os idosos parecem apresentar uma relação com a internet mediada pelo uso do computador para a utilidade de pesquisa, entretanto essa representação pode representar também noções relativas à história da rede. Inicialmente surgiram os computadores enquanto ferramentas de cálculo em 1946 e apenas na década de 70 os computadores surgiram enquanto ferramentas de uso organizacional para fins de impressão, de controle de caixa. E foi apenas em 1989 que surgiu a internet para fins de troca de informações e em 1990 surge um mecanismo de pesquisa online, ganhando a internet uma nova funcionalidade (Russel & Shafer, 2014). Assim, os movimentos e mudanças que acontecem na representação estão colados a mudanças que acontecem nas relações, portanto, estão colados a mudanças em curso na sociedade (Arruda, 2014). O computador surge historicamente primeiro do que a internet, constituindo hoje, para os idosos, seu principal representante.

As demais zonas constituem prováveis elementos periféricos, sendo que a zona da primeira periferia inclui as respostas com alta frequência e alta ordem de evocação (no caso também alta ordem de



importância), sendo elementos secundários à representação. (Wachelke & Wolter, 2011). Na primeira periferia consta o caráter inovador, tecnológico da internet enquanto características da rede e as palavras Google, Whatsapp, Email e mensagem enquanto aspectos da usabilidade. A palavra jovem também é destaque nesta categoria, estando, portanto, este grupo social associado ao pensamento social da internet apresentado por idosos. Desse modo, estes elementos fazem parte das práticas sociais e também da relação eu- alter-objeto da representação social da internet, sendo o alter representado pela figura dos jovens. A experiência do mundo inclui outros relacionais com os quais via linguagem surge a experiência de si mesmo (self) como objeto no mundo social dos outros. Esta experiência surge da interiorização da perspectiva do outro sobre si, que o coloca como objeto social para si mesmo, sendo neste cerne que surgem as representações sobre um objeto comum entre esse eu e um outro (Jodelet, 2017).

A segunda periferia inclui respostas com frequências de evocação inferiores ao ponto de corte e que são evocadas como últimas respostas (ou em menor grau de importância), constituindo-se como elementos pouco salientes nas duas coordenadas, e, portanto, menos interessantes para a estrutura da representação do grupo social, trazendo aspectos mais particularizados (Wachelke & Wolter, 2011). Tal zona parece representada pelas palavras complicado, difícil e família, considerando a ordem de evocação, e apenas complicado enquanto ordem de importância. Desse modo, a complexidade surge enquanto elemento negativo, atribuído pelos idosos, sendo um provável aspecto constituinte da desfavorabilidade sobre a internet. Tal complexidade também foi identificada pelos Foletto, Fiepke e Wilhelm (2018) em entrevista com 60 idosos matriculados em oficinas de informática. Os idosos tendem a perceber a complexidade da internet relacionada ao medo de errar, bem como à ideia de não pertença à era digital (Foletto, Fiepke, & Wilhelm, 2018).

As respostas com baixas frequências e evocadas menos prontamente na fala dos participantes constituem a zona de contraste que são aspectos complementares da primeira periferia, ou representantes do discurso de um subgrupo que preza elementos diversos da maioria, podendo apresentar inclusive um núcleo central diferente (Abric, 2003). Na condição de zona de contraste a desfavorabilidade parece associada às palavras “crime, perigo, vídeos e pagar”, sendo as palavras “crime e perigo” elencadas principalmente pelos idosos com baixa ou nenhuma experiência com a internet. Assim, provavelmente, a ideia da internet enquanto algo ameaçador, sustentada pela noção de perigo e da

possibilidade de ocorrência de crimes parece associada ao grupo de idosos com menor experiência com a internet. Portanto, tal qual preconizado por Jodelet (2017) os mecanismos em ação nas representações alteram conforme o objeto, a situação em que são formadas, os indivíduos ou grupos sociais que as elaboram e suas relações com o objeto.

Com relação às ligações entre as palavras da rede associativa foi possível identificar que a imagem do computador está associada às possibilidades financeiras, sociais. A palavra pagar, está vinculada a comprar, enquanto possibilidades de transações online. O suporte social ofertado pela internet está representado na palavra amizade, esta é garantida no universo online por meio da troca de mensagens, email, whatsapp. Os idosos utilizam as redes sociais principalmente para transferir ligações off-line para o relacionamento virtual e, em seguida, manter e expandir o seu capital social neste cenário virtual (Austrália, Warburton, Cowan, & Bathgate, 2013; Pfeil, Arjan, & Zaphiris, 2009). Para verificar se as TICs oferecem potencial para o desenvolvimento do capital social para pessoas idosas nas comunidades rurais na Austrália, Warburton, Cowan e Bathgate (2013) realizaram uma pesquisa por meio de uma revisão sistemática da literatura. Os autores apontam que as interações sociais na Internet, reforçam a coesão através da troca de mensagens e emails, que por sua vez podem auxiliar na superação de problemas, ampliando a resiliência do idoso, enquanto as possibilidades financeiras da rede ficariam em segundo plano (Warburton, Cowan, & Bathgate, 2013).

A palavra computador surge vinculada à busca de informações, pesquisa, tendo seu uso associado ao curso e à família. Eira Frias et al. (2011) aplicaram um questionário com 55 idosos. A maioria dos idosos participantes realizou cursos de informática, teve o apoio familiar, usa o computador há menos de dois anos, bem como utiliza correio eletrônico, comunicadores instantâneos, sites de relacionamento e buscadores da internet, reafirmando as finalidades do uso dos computadores na atualização e comunicação (Eira Frias et al., 2011).

O computador foi associado também às palavras complicado e desinteressante. Vinculadas ao elemento complicado estão as palavras difícil, crime, perigo. Já a palavra desinteressante está ligada ao elemento fofoca. Desse modo, os aspectos negativos da rede parecem associarem-se à percepção de complexidade relativa às possibilidades de crimes e perigos cibernéticos. Além disso, o aspecto de desinteresse pode se vincular à fofoca propiciada pelo compartilhamento de informações pessoais. Essa noção de ameaça e desinteresse associado à fofoca pode estar relacionado ao contexto da manutenção da privacidade. Os usos e as

apropriações das TICs afetaram o modo como a privacidade é percebida, afetando as relações e a forma como as pessoas optam por viver na internet (Boyd, 2014). Assim, a privacidade não é exclusivamente um processo de afastar ou permitir a entrada de alguém, esta engloba o desejo da interação social e este se modifica ao longo do tempo e em diferentes contextos, constituindo-se, portanto em um processo dialético (Altman, 1975). Um estudo desenvolvido nos Estados Unidos com 75 idosos, sobre a forma como estes utilizam a rede social, destaca a falta de confiança e a noção de ausência de privacidade em virtude do caráter público da rede, como o motivo para não utilização da mesma, sendo que esta falta de confiança parece relacionada ao limitado conhecimento que os idosos apresentam da tecnologia (Erickson, 2011), o mesmo parece ocorrer em relação à representação social da internet, em que a baixa ou nenhuma experiência com a rede parece estar relacionada com a maior necessidade percebida de privacidade.

O computador, enquanto ferramenta de pesquisa está associado ao google, e ao 3G e este por sua vez, surge vinculado ao tablet e ao celular como ferramentas materiais que captam o 3G e viabilizam o acesso à pesquisa. Ainda na análise das relações entre as palavras evocadas, a internet é considerada uma tecnologia, associada à inovação, rapidez, vídeos e jovem. A palavra jovem aqui, além de uma contraposição etária, na condição de grupo de utilização da internet pode estar associada ao sentir-se jovem na utilização da rede (Lolli & Maio, 2015; Ferreira & Alves, 2011). Com o objetivo de avaliar conhecimentos, aptidões e facilidades no uso de tecnologias digitais Lolli e Maio (2015) aplicaram um questionário com 200 idosos e dentre os resultados encontrados destacaram que 82 dos idosos relataram sentir-se jovem durante o uso da internet. Zimerman (2000) e Machado e Azevedo (2006) já haviam encontrado esta relação, em que o uso da internet é realizado por aqueles que mantém o pensamento “jovem”, associado à busca de conhecimento e habilidade para interação na rede. Nesse contexto, a internet surge como algo capaz de deter o envelhecimento, ou de modificar a autoimagem do idosos, pois conforme Arruda (2015) as RS trazem consigo a marca do indivíduo e dependem dele para sua construção, considerando as identidades nômades em fase contínua de mudança, tendo em vista que conforme Jesuíno (2008, p. 203), cada papel inclui tanto processos interna como externamente orientados que são coordenados por representações sociais. Assim, o papel de idoso pode sofrer alterações decorrentes da mudança nas representações dos objetos com os quais este se relaciona.

A Classificação Hierárquica descendente trouxe dados que confirmaram os aspectos levantados com a rede associativa referentes às

práticas de uso, dificuldades de uso e escolha, bem como aos perigos cibernéticos. Sobre as práticas de uso, destacadas na classe 2, os principais elementos foram: conversar, informação e trabalho. Principalmente os idosos casados, que moram com os filhos e que possuem nível de experiência médio e alto com a internet trouxeram a internet como algo positivo, como possibilidade de manter os contatos atuais, encontrar amigos do passado e buscar informações, principalmente relativas à exames e saúde, sendo descrita como rápida e fácil. Sobre o acesso ao exame médico, a internet surge como auxiliar na compreensão dos termos médicos e diagnósticos, para que o idoso esteja preparado para a consulta. Os idosos utilizam a internet para manter contato com a família e amigos, além de obter informações sobre os seus tratamentos de saúde (Braun, 2013; Tezza & Bonia, 2010; Warburton, Cowan, & Bathgate, 2013).

Nesse contexto, a internet é compreendida como fonte confiável de informações sobre exames e saúde, uma espécie de receptáculo do conhecimento especializado, que pode inclusive competir com o conhecimento médico. Os principais aspectos que levam as pessoas a realizarem buscas em saúde na internet são: facilidade de acesso a informações sobre saúde e procura por esclarecimentos, sendo este majoritariamente considerado um conhecimento confiável. Tais dados trazem maior nível de autonomia às pessoas, porém as tornam mais suscetíveis à automedicação e diminuem a adesão ao tratamento proposto pelo médico (Moretti, Oliveira, & Silva, 2012; Rodrigues et al., 2017).

Como instrumentos de acesso à internet são salientados na classe 2: celular e telefone, hardwares de acesso citados com menos frequência na rede associativa. A utilização desses instrumentos em todos os lugares surge como um facilitador para o acesso à internet, conforme dados do CETIC (2017) dentre os idosos internautas 87% fazem uso de smartphones para viabilizar o acesso à rede. Sobre o acesso com o celular Carleto (2013), em seu estudo com 160 idosos para avaliar a influência das TICs nas relações intergeracionais, identificou que o acesso à internet pelo celular tem por objetivo a comunicação com familiares e visa a manutenção das relações de afeto e de amizade. É comum a apropriação dos objetos utilizados para comunicação tendo em vista uma espécie de adaptação para determinados tipos de situações comunicacionais, e, no caso da comunicação digital, essas práticas são frequentes, extrapola-se os níveis de interatividade, o modelo de comunicação sofre impactos que reconfiguram não só o conteúdo do processo comunicacional, mas também a constituição do próprio instrumento de comunicação (Jensen, 2010).

A palavra trabalho, surge na CHD para descrever como ocorreu a inserção no ambiente digital e, posterior acesso à internet, traz o ambiente de trabalho como responsável pela inclusão digital do idosos durante período laboral. Como já destacado na rede associativa, as aptidões desenvolvidas ao longo da vida como a datilografia e o contato anterior com equipamentos eletrônicos, principalmente em contexto laboral, constituem condições facilitadoras para os idosos no processo de aprendizagem da informática por ampliar a favorabilidade em relação à internet (Eira Frias et al.,2014; Ribeiro 2017).

A palavra “filho” na classe 2 é citada para fazer menção ao suporte social recebido ou durante a iniciação do uso da internet. Da mesma forma que evidenciado nas redes associativas, esse suporte é apresentado pelos idosos como algo primordial para a ocorrência da inclusão digital e adoção da internet, sendo que estes atribuem a dificuldade de acesso dos outros idosos à falta desse apoio. Dado similar foi encontrado em pesquisa de Ferreira, Guerra e Silva (2018) que visou compreender a utilização de novas tecnologias de comunicação pelos idosos. Os 11 idosos entrevistados por Ferreira, Guerra e Silva (2018) afirmaram que conheceram e aprenderam a utilizar os aplicativos de mensagens online com os filhos ou parentes próximos, principalmente quando estes parentes ou filhos precisavam viajar e saíam de casa. Assim, os idosos utilizam as TICs nas relações com seus familiares e necessitam de apoio e adaptações para melhor utilizar as ferramentas de comunicação e facilitar seu processo de autonomia diante da interação social (Carleto, 2013; Pasqualotti, Barone, & Doll, 2012).

A classe 1 "O perigo da internet", representada principalmente por idosos com nenhum ou baixo nível de experiência com a internet, apresentou a internet como algo de grande risco, ameaçador, a partir de palavras como internet, perigo e computador. O computador surge como concretização, objeto associado à internet, e o mesmo é relacionado ao perigo de invasão, acesso de dados. A televisão é descrita como principal divulgadora do que seria a internet, por meio desta a internet é descrita como um espaço de atos ilícitos ou imorais, associada à jogos e violência. Nesse sentido, televisão e internet podem trazer notícias sobre atos criminosos, mas apenas a internet traz perigo real ao idoso com baixa ou nenhuma experiência com a internet. Tendo em vista que o estudo das representações sociais coerentes (elaboradas por grupos homogêneos, partilhando crenças comuns) permite uma vinculação direta entre as crenças coletivas e as práticas sociais (Campos, 2014), seria possível identificar que os idosos com pouca ou nenhuma experiência com a internet têm sua exploração da rede reduzida em razão de percebê-la

como uma ameaça e percebem-na como ameaça por ter o nível de inclusão digital reduzido (Pimentel, Gunther, & Black, 2012). A percepção da ameaça também pode estar relacionada ao consumo de programas televisivos em pesquisa de Pimentel, Gunther e Black (2012), em que foi aplicado um questionário online com 150 pessoas, foi corroborada a teoria do cultivo ao crime, ou seja, que o medo do crime mantém as pessoas em casa o que gera maior oportunidade para assistir à programação da TV, mas concomitantemente, as pessoas veem mais TV apresentam mais medo do crime. Entretanto, esse dado permanece como uma hipótese, tendo em vista que para essa tese a variável tempo em frente à televisão não foi considerada.

Em contexto de sentido semelhante estão as palavras velho, jovem e tempo. Os jovens são tidos como os principais usuários da internet e a palavra vício, surge para declarar o uso exagerado da internet atribuído a este grupo. Assim a representação da internet e as práticas associadas a ela parecem se relacionar com a forma como o idoso compreende o jovem internauta, pois conforme Jodelet (2005) tendo em vista a relação entre pensamento e práticas sociais, sejam elas elaboradas no nível individual ou no coletivo, é preciso ter em consideração a relação com o outro, pois a dinâmica relacional organiza práticas e representações. Ao representar um objeto social, cada grupo se representa face ao objeto e face aos outros grupos que tem relação direta com este mesmo objeto (constitui ou reforça uma “norma identitária”) (Campos, 2014). Assim, os idosos usam a palavra velho, como auto identificação e identificação grupal para contrastar com a internet como algo novo e com o jovem como alguém novo, nessas falas a internet surge como algo difícil de aprender para quem é velho, fácil para quem é novo (jovem). Portanto, o jovem surge em oposição ao idoso assim como o velho ao novo e a internet surge ancorada nessa representação do novo. Assim, há situações em que algumas representações são dependentes de outras, especialmente no caso de objetos sociais novos, que podem ser elaborados a partir de outros mais antigos (Vergès, 2005), como no caso a internet surge associada à representação do novo, de algo pertinente ao jovem.

A falta de apoio familiar no uso da internet, apresentada na classe 1, está associada à ideia de que os familiares não possuem tempo disponível, que estes são ocupados, sendo que a internet surge associada à perda de tempo. Outro sentido da palavra tempo, se refere à menção do passado, com a expressão “meu tempo”. Desse modo, a palavra tempo surge como um marcador de época vivida, da falta ou da perda deste, sendo que nesse contexto a aprendizagem da internet e a rede em si é considerada como algo menos importante. Apesar do maior domínio do

jovem no uso de tecnologias, os idosos parecem não dispor do auxílio destes, pois conforme Pires (2013) os julgam “muito ocupados”, ou consideram que estes não possuem “paciência” para o ensino. Pires (2013) pesquisou o processo de envelhecimento da população brasileira e o acesso das pessoas da Terceira Idade às tecnologias, tendo como parâmetro a relação de jovens alunos de cursos de nível médio e superior na área de informática com a pessoa idosa, membro da família deste aluno, para tanto entrevistou 47 acadêmicos de tecnologia e 34 idosos, parentes destes. A preocupação do idoso em não ocupar os mais jovens foi detectada nas entrevistas realizadas por Pires (2013), tal qual nesta tese, pois no contexto do envelhecimento o tempo se torna elemento relevante: pensa-se sobre o tempo gasto e o tempo a gastar (Debert, 1997).

Os idosos com nenhuma ou baixa experiência com a internet representaram majoritariamente a classe "Dificuldades de uso X Escolha" (classe 3). Nesse contexto, os elementos dificuldade, família e uso indicam a dificuldade de aprendizagens de tecnologias novas, e um posicionamento dicotômico, em que se deseja estar por dentro das discussões de família, porém não se deseja a exposição da própria vida. O medo da invasão de privacidade é destacado igualmente na pesquisa de Tezza e Bonia (2010) com idosos alunos e idosos multiplicadores em uma oficina de informática. Desse modo, é possível traçar um paralelo ao conceito de privacidade da psicologia ambiental, tendo em vista que a privacidade torna-se relevante para redução de estresse, principalmente em espaços partilhados por um grande número de indivíduos; nesse contexto a orientação torna-se primordial para os indivíduos que necessitam de ajuda, pois o ambiente é desconhecido, o que pode gerar a sobrecarga dos sentidos (Palma-Oliveira et al., 2011). Assim, a internet, sendo um ambiente de múltiplos olhares, traz a sensação de redução de privacidade, sendo que os idosos necessitam de orientação para não trazer sobrecarga aos sentidos, e assim desistir da aprendizagem da rede.

A classe 3 traz elementos que justificam a ausência de uso da internet a partir de causalidades externas e internas. Nesse contexto os idosos afirmam que se houvesse interesse aprenderiam, destacam a ausência de uso como uma escolha. Pode-se aqui levantar o que de acordo com Vala (2013) são os 2 paradigmas nos estudos atribucionais. O primeiro, mais estudado, encara o esforço da atribuição causal como a procura rigorosa das causas reais dos resultados. O segundo, mais controverso, menos estudado, concentra-se na necessidade hedônica do sujeito em evidenciar o seu valor e o de alguns outros. Considerando os pressupostos de Weiner (1985) é possível destacar que os participantes apresentaram lócus de causalidade interno, como forma de evidenciar seu

valor e de manter a estabilidade e a controlabilidade, ou seja, ao dizer que não usa a internet porque não é de seu interesse o idoso traz em sua representação que trata-se de uma escolha e, por isso, controlável e estável.

Ainda para justificar a ausência de uso da internet, os idosos destacam as palavras criança e neto, associadas à falta de educação e atenção que presenciam quando os familiares fazem uso da rede, em que ficam distantes e alheios quando fazem uso da rede, trazendo esse elemento como justificativa ou causalidade externa para ausência de uso da internet. A internet diminui o capital social, por meio das capacidades de informar e entreter, ao facilitar a comunicação e o entretenimento, a internet tende a reduzir o interesse do jovem pelas questões familiares e da comunidade local (Matos, 2007).

A palavra “idoso” é destacada na classe “Dificuldades de uso X Escolha” majoritariamente associada à auto nomeação e ao julgamento social que o participante acredita ser alvo dos demais idosos e dos familiares. Assim, o idoso acredita que é tido por desatualizado, incapaz e diz-se desconsiderado por não fazer uso da internet. Com o objetivo de identificar as representações sociais do idoso em comunidades online Lopes e Andrade (2012) analisaram sites e comunidades, destacando a imagem do idoso associado ao velho, desatualizado e incapaz na internet. Portanto, tais representações agregam sentidos responsáveis pelas construções identitárias, compartilhadas socialmente e que são influenciadas pelos sistemas de valores presentes na sociedade, que colocam o “velho” numa posição de passividade e de interdição, mantida por meio de tal estereótipo etário, que o afasta da pertença digital (Lopes & Andrade, 2012; Warburton, Cowan, & Bathgate, 2013).

Portanto, considerando a rede associativa e os resultados da CHD as representações sociais da internet para os idosos podem ser agrupadas em 3 dimensões: possibilidades de uso percebidas, perigos associados, dificuldades de manejo. Nesse contexto, a internet tem sua concretização a partir dos elementos, computador, celular e telefone e parece associada à manutenção do capital social. Portanto é possível falar em representações sociais da internet, em razão da carga simbólica a ela vinculada e por esta estar em evidência na sociedade sendo amplamente compartilhada, implicando na divisão de grupos (Contarello & Sarrica, 2008). Para ampliar a compreensão desta representação, conforme o grau de experiência com a internet, foi realizada uma análise de contrastes e de conteúdo, que serão discutidas a seguir.

O grupo de idosos com baixa ou nenhuma experiência com a internet traz a rede como algo associado ao universo dos jovens, sendo



que aquele que não faz parte deste é considerado socialmente como desatualizado, velho ou ultrapassado, pelos idosos com maior experiência com a internet. A palavra fora neste contexto surge para dar destaque à situação de estar à margem deste contexto de digitalização e do universo da internet. Nesse contexto, a representação social da internet parece associada à um meio de inclusão ou de exclusão, associada à atualização e ao novo. A internet apresenta uma nova forma de comunidade, em que o pertencimento-participação constitui-se pela “afiliação por navegação”, em que só faz parte dessa comunidade quem a ela tem acesso. E são comunidades instauradas por meio da informação e comunicação, não saber e não propagar a informação torna-se sinônimo de não pertencer (Sbardelotto, 2012). Nesse sentido, o idoso com baixa experiência imagina ser considerado um não pertencente por não comunicar e não se informar com a velocidade proposta pela internet, assim a representação de si mesmo, que pensa ser atribuída por outro grupo, pode representar aspectos de sua própria representação. Seriam, portanto, representações alternativas, ou seja, a atribuição de uma representação a outros grupos, e supostamente opostas à opinião de quem fala, que corresponderiam ao (alter) dentro de uma representação (Gillespie, 2008). Assim, ocorre uma “operação metafórica” que consiste “em atribuir ao outro algo que dá sentido ao que o indivíduo ressentem sem perceber (Jodelet, 2017).

Por um lado, o grupo dos idosos com maior experiência com a internet, estes acreditam ser vistos como bobos, metidos à jovens, com tempo de sobra, entre o grupo de idosos com baixa ou nenhuma experiência com a internet. Por outro lado, há idosos com maior experiência que acreditam não haver julgamento sobre o maior acesso ou à experiência com a rede, pois todos poderiam aprender, se desejassem. Nessa perspectiva, os idosos com média e alta experiência entendem a exclusão digital como uma escolha e compreendem-se julgados pelo outro grupo. Assim, elabora-se uma representação do outro que, apresenta possíveis ameaças que este representa sobre o grupo (*in-group*), justificando sua exclusão (Palmonari & Zani, 2001). Nesse sentido, a internet é compreendida como uma forma de manutenção da juventude, acessível a todos e essa concepção mantém o tensionamento entre os grupos. Portanto, são representações que não estão presentes em uma pessoa ou em uma sociedade, se manifestam nos aspectos que constituem o processo de relação entre uma e outra, representando organizadores das relações das pessoas com os seus mundos sociais (Valsiner, 2015)

Entretanto, de outro modo, os idosos com média e alta experiência trazem falas de amigos e familiares, sobre a utilização da internet como algo excessivo e prejudicial, sendo que estes se posicionaram de forma

contrária a esse discurso. O idoso que defende o uso da internet o faz pois considera que esta resgata a importância do “eu” em detrimento à visão inadequada de pessoa improdutiva e esquecida, gerando novas representações sobre o envelhecimento e a velhice, o que o faz participar ativamente da rede, quando torna-se incluído digitalmente (Felizmino & Barbosa, 2018). De forma similar aos dados verificados na CHD, conforme Alaya (2015) no que concerne às representações, parece haver uma conexão entre universo interior e exterior do indivíduo em que o papel do outro é intermediar esse processo de conhecimento do mundo pelo indivíduo e do próprio indivíduo sobre si mesmo, assim o indivíduo cria, ao mesmo tempo em que se constitui ele próprio, o objeto. Tendo em vista esses processos relacionais entre universo interno e externo, torna-se relevante identificar a gênese das RS da internet entre idosos.

Desse modo, a internet parece ser objetificada a partir da imagem do computador, sendo descrita com base em suas funções, englobando de modo positivo as possibilidades de uso no lazer, manutenção de laços sociais, movimentações financeiras, obtenção de informações e como aspecto negativo a ameaça à privacidade, possibilidades de crimes, além de sua complexidade.

Ao comparar as representações sociais conforme o grau de experiência dos idosos é possível identificar: 1) O idoso com baixa ou nenhuma experiência com a internet identifica ser percebido socialmente como aquele que estaria à margem, excluído de uma pertença social, associado à figura do velho; 2) O idoso com média ou alta experiência com a internet não percebe o julgamento social, ou quando percebe, a crítica ocorreria em função de seu uso da internet ser considerado desnecessário e exagerado. Nesse contexto, a internet estaria vinculada à pertença social, relacionada à atualização, trazendo como malefícios o afastamento do mundo real, o vício e a perda de tempo.

## 9.2 ANCORAGEM E OBJETIFICAÇÃO DAS RS DA INTERNET ENTRE IDOSOS QUE APRESENTAM BAIXO, MÉDIO E ALTO NÍVEL DE INCLUSÃO DIGITAL

Outros aspectos da representação social da internet foram explorados por meio de uma análise de conteúdo, sob o enfoque da gênese das RS: ancoragem e objetificação. A gênese da representação social acontece por meio de uma simplificação do objeto, conforme os aspectos mais relevantes para o grupo (objetificação), e em seguida, por uma assimilação desse conteúdo objetificado em uma rede pré-existente de significados próprios desse grupo (ancoragem) (Chamon, 2014).

Os idosos com médio ou alto nível de experiência com a internet trouxeram o celular como representante concreto da internet, os aplicativos e redes sociais, surgiram também como algo que naturaliza a noção da internet, ofertando-lhe um núcleo figurativo. Provavelmente, em razão da maior experiência, a objetificação ocorre associada à usabilidade. Jodelet (2017) esclarece que passagem pela imagem, garante a aplicabilidade do conhecimento englobando os aspectos práticos envolvidos no processo de objetificação. Esses aspectos práticos parecem englobar os hardwares de acesso, bem como os aplicativos de usos comunicacionais e informacionais. Assim, os indivíduos transformam as ideias em uma realidade confirmada pelos sentidos (Doise, 1993, p. 163; Moscovici, 2012, p. 109). A internet por si só não possui um valor, por constituir-se intermediária para ações variadas e sua representação parece associada aos aspectos conhecidos e/ou explorados. Portanto, alguns objetos sociais não têm valor por si só, sua existência depende completamente das ideias ou representações associadas (Doise, 1990; Moscovici, 1988).

Um outro contexto imagético surge entre idosos que apresentam baixa ou nenhuma experiência com internet, sendo ele associado ao novo, ao jovem, em contraposição à figura do velho, dado já encontrado na rede associativa e na CHD, e igualmente encontrado em estudos acerca das RS do envelhecimento (Castro, Antunes, Brito, & Camargo; Craciun & Flick, 2014; Magnabosco-Martins et al., 2009). O estudo desenvolvido por Magnabosco-Martins et al. (2009) sobre as representações sociais do idoso e da velhice de diferentes faixas etárias, destaca em seus principais resultados a dicotomização entre atividade e inatividade, em que as palavras “velhice” e “velho”, são trazidas com conotação negativa; e as expressões “espírito jovem” e “idoso jovem” com destaque positivo. O idoso saudável, nesse contexto, seria aquele que permanece ativo, ao se atualizar e se adaptar diante de novas informações e situações diversas. Assim, a internet, associada à atualização e ao novo, parece se contrapor à figura do velho associada pelos participantes com baixa ou nenhuma experiência com a rede. Portanto, há uma cultura de massa desvaloriza a velhice contrapondo-os e submetendo-os aos valores juvenis (Morin, 1977/2000).

Esse mesmo grupo de idosos (com baixa ou nenhuma experiência com internet) trouxe a imagem de janela, porta ou fechadura. Está metáfora traz consigo a noção de privacidade enquanto necessidade de manutenção do eu na relação com o outro, em que o critério relacional dependeria dessa distância estabelecida (Altman, 1975; Palma-Oliveira et al., 2011), traduzindo-se em um meio pelo qual quem está dentro olha

para fora, mas onde, concomitantemente, quem está do lado de fora pode observar aquele do lado de dentro, representando meio de contato, mas igualmente de limite, de fronteira. Nesse sentido, torna-se relevante a compreensão da metáfora enquanto campo representacional. Conforme Wagner, Elejabarrieta, Lahnsteiner (1995) uma metáfora, é constituída por três dimensões: um domínio de origem, um domínio de destino e uma relação entre o domínio de destino e de origem. O domínio de origem é um conteúdo mental icônico e concreto, constituído a partir da experiência com o objeto social, mais do que pela necessidade de explicação deste, podendo ser esta uma experiência pessoal ou uma experiência de um outro compartilhada (Wagner, Elejabarrieta, & Lahnsteiner, 1995). Na metáfora que traduz a internet como porta, janela e fechadura o domínio de origem enquanto experiência associada se traduz na vivência de limites ou invasão destes, sendo o domínio de destino, nesse caso, colocado nessa dicotomia entre proximidade e distanciamento. O domínio de destino, diz respeito a parte mais abstrata e conceitual da metáfora, por isso mais difícil de apreensão imediata. É na relação entre o domínio de destino e de origem, que a metáfora é transportada de um nível experiencial, para um nível explicativo, conceitual (Wagner, Elejabarrieta, & Lahnsteiner, 1995). Nesse sentido, a metáfora enquanto mecanismo de objetificação da internet, traz a internet como um meio que possibilita aproximação dos dados pessoais de terceiros, e que concomitantemente, pode fazer com que outros possam “enxergar” sua intimidade, sendo necessário, portanto, o estabelecimento de limites.

Desse modo, o processo de objetificação das representações sociais da internet dos idosos com médio ou alto nível de experiência com a rede englobou o celular, os aplicativos e redes sociais. Enquanto, os idosos que apresentam baixa ou nenhuma experiência, trouxeram a imagem do novo, jovem, em contraposição à figura do velho, além da figura da janela, porta ou fechadura, enquanto noção de privacidade. Um mesmo objeto de representação social pode ser visto de formas distintas por diferentes grupos, em distintas circunstâncias, permitindo a construção de uma “imagem” do objeto para uso do grupo, circulando na comunicação grupal (Chamon, 2014). Nesse sentido, as representações sociais enfatizam os contrastes entre os grupos sociais em vez da oposição entre grupo e indivíduo (Moscovici, 1988). Assim, enquanto a objetificação dos idosos de maior experiência com a internet parece alicerçada e naturalizada em aspectos confirmados nas práticas associadas, os idosos com menor experiência trazem a objetificação associada à figura do velho em contraposição ao novo, muito semelhante

à objetificação presente nas pesquisas em RS do envelhecimento (Castro, Antunes, Brito, & Camargo; Craciun & Flick, 2014; Magnabosco-Martins et al., 2009).

Os idosos com baixa ou nenhuma experiência com a internet, trouxeram uma metáfora associada à privacidade como estratégia de objetificação da RS da internet, tendo em vista que, principalmente os idosos com pouco acesso apresentam um medo relativo à invasão de privacidade, conforme destacado por Mincache et al. (2012). Mincache et al. (2012) aplicaram questionário com 128 idosos, dentre os quais os com menor experiência com a internet destacaram o receio da utilização da internet em razão do medo da invasão das informações pessoais. Desse modo, parece que o grau de experiência com a internet pode reduzir o medo da invasão da privacidade ou aumentar a controlabilidade em relação aos dados públicos (Mincache et al., 2012). Assim, as condições sociais dos grupos favorecem tipos específicos de imagens, metáforas ou símbolos para serem usados como "dispositivos" de objetificação, ou seja, "ferramentas" pelas quais o fim da compreensão através da objetificação é alcançado, contribuindo para um posicionamento atitudinal (Wagner, Elejabarrieta, & Lahnsteiner, 1995).

Atitude é uma predisposição para responder de forma favorável ou desfavorável à um objeto, pessoa, instituição ou acontecimento (Ajzen, 1988). Em relação às atitudes frente à internet os idosos que apresentam alta ou média experiência com a internet trouxeram atitudes positivas frente ao objeto, associadas à utilização desta rede como espaço de socialização, ao acesso a informações variadas para satisfação de curiosidades e necessidades individuais; ao acesso à produtos e serviços e à aproximação da família por meio de imagens e conversas online. Tal qual os dados de pesquisa de Contarello e Sarrica (2008) as atitudes positivas frente à internet relacionam-se à ideia de oportunidade sem fronteiras (no espaço) para comunicação e contato, facilitando uma exploração completa de suas potencialidades em comunicação e conhecimento. Dado similar é destacado por Targino (2014) em seu estudo de três anos de pesquisa sobre a representação social do idoso no mundo virtual. A partir de 80 e-mails recebidos pela internet, a autora destaca que os idosos entendem a internet como espaço favorável para obtenção de informação e comunicação, principalmente com familiares, pois compreendem que o relacionamento mais importante é com a família, tendo em vista que para os idosos é com esta que ganha sua verdadeira identidade. Além disso, as representações e atitudes em relação à tecnologia são derivadas de (boas ou más) experiências (Barnard et al. 2013), no caso a boa experiência com a internet associada à

informação, comunicação e acesso a produtos e serviços aumentou a favorabilidade sobre o objeto.

O grupo de idosos com baixa ou nenhuma experiência com a internet apresenta um posicionamento atitudinal desfavorável que se baseia no receio da invasão da privacidade, no uso da internet como perda de tempo e no medo de crimes cibernéticos. O medo, associado ao perigo foi igualmente encontrado em pesquisa de Contarello e Sarrica (2008) em que um juízo de artificialidade sobre a internet incluiria elementos de dificuldade e perigo, associado à preocupação e desconforto. Santos e Almêda (2017) confirmam tais elementos, a partir de entrevista com idosos de uma oficina de informática, em que destacam como aspecto negativo relacionado à internet, o medo de clonagem de cartão bancário e acesso a informações particulares. No que concerne à perda de tempo Aldé (2011) realizou uma pesquisa com 10 grupos de diversas faixas etárias, acerca da usabilidade do Twitter, e como resultado identificou que para os mais velhos e que usam menos a ferramenta, o tempo gasto na Internet é considerado uma atividade de lazer dentro de uma rotina, não constituindo prioridade.

Assim, enquanto os idosos com alta e média experiência com a internet trazem a favorabilidade associada aos aspectos informacionais, comunicacionais e de consumo, os idosos com baixa ou nenhuma experiência denotam a desfavorabilidade a partir da ideia da internet como uma ameaça e uma perda de tempo. Algo semelhante ocorreu quando surgiu a psicanálise, esta foi sentida como uma ameaça porque não seguia os valores defendidos pelos grupos religiosos e políticos, entretanto, quando, a novidade é inevitável o indivíduo tenta familiarizá-la, transformá-la para a integrar no universo do pensamento pré-existente (Jodelet, 2001). Assim, aqueles que tiveram que lidar com a internet de alguma forma, puderam ampliar a favorabilidade sobre o objeto, enquanto os idosos com menor experiência a trazem como uma ameaça, provavelmente por não associá-las às práticas sociais. De um modo geral, pode-se dizer que, em cada conjunto de relações sociais, as representações sociais organizam as tomadas de posição simbólicas ligadas a inserções específicas nessas relações (Doise, 2011).

A internet foi descrita, principalmente entre os idosos com média e alta experiência com esta rede, como um meio para a obtenção de informações de ordem cultural ou de saber prático, uma forma de comunicação, associada à ideia de telefonia e uma enquanto forma de lazer, por meio de vídeos e áudios, vinculada à noção de entretenimento televisivo. Assim como previu Lévy (1993), a partir da rede digital e o desdobramento de seus usos, televisão, imprensa escrita, informática e

telecomunicações veriam suas fronteiras se dissolverem quase que totalmente, em proveito da circulação, do entrelaçamento das interfaces em um mesmo território. Em razão dessa dissolução de fronteiras, para os idosos com média e alta experiência com a rede a representação da internet parece ancorada na utilidade anteriormente atribuída à telefonia, associada à comunicação por voz e SMS; e à televisão enquanto forma de entretenimento audiovisual. Assim, “o processo de ancoragem é, há um tempo, um processo de redução do novo ao velho e reelaboração do velho tornando-o novo” (Vala, 2013, p. 79).

O grupo de idosos com baixa ou nenhuma experiência, define a internet como um tipo de tecnologia ancorada na ideia de avanços tecnológicos em aparelhos eletrônicos após o sistema digital. Considerando que a ancoragem permite compreender a forma como os indivíduos exprimem e constituem as relações sociais (Moscovici, 1961/2012, p. 318), parece que a ideia da digitalização por meio dos aparelhos surge alicerçada nessa passagem do sistema analógico para o digital. É preciso considerar que durante a ocorrência desta passagem, os idosos tiveram que se adaptar em ambiente de trabalho, muitos perderam os empregos, viveram o total desconhecimento de inovações a todo instante. Além disso, a teoria da modernização alimentou, pelo menos até os anos 80, discursos negativos acerca da velhice, que enfatizavam principalmente a exclusão digital e tecnológica dos idosos nas sociedades contemporâneas, tendo em vista as situações de pobreza, isolamento social, solidão, doença e dependência (Dias, 2012).

Desse modo, considerando a gênese das RS o grupo de idosos com média ou alta experiência com a internet mantém a favorabilidade sobre a internet balizada em aspectos relativos à sociabilidade, acesso à informações e serviços. A objetificação desta representação parece ocorrer a partir dos hardwares de acesso, dos aplicativos de socialização e sites de busca. A ancoragem emerge a partir da ideia da internet como meio de obter informação, uma enciclopédia online; enquanto meio de lazer audiovisual, como era a TV; e como meio de comunicação, na mesma ideia do que foi o sistema de telefonia. Já o grupo de idosos com pouca ou nenhuma experiência sustenta a desfavorabilidade em relação à internet a partir da noção de perda de tempo, de privacidade e na descrição da internet como lugar de crime. A objetificação desta representação se dá por meio do hardware de acesso primário: computador; como também na metáfora para indicar a invasão da privacidade e de espaço. A ancoragem desta representação parece ocorrer a partir da noção de tecnologia, das mudanças do analógico para o sistema digital. Desse modo, esta tese trouxe o estudo da ancoragem numa perspectiva

sociológica, com base na relação entre os grupos sociais e os conteúdos representacionais, tendo em vista a hipótese de que as experiências comuns aos membros de um mesmo grupo, inseridos num mesmo campo das relações sociais, trouxeram representações semelhantes (Doise, 1992). Assim, os idosos com maior experiência com a internet, trouxeram maior favorabilidade associada ao maior uso, objetificação decorrente deste uso e ancoragem em experiências anteriores, enquanto os idosos com menor experiência trouxeram a desfavorabilidade associada à ameaça da rede, objetificação no hardware e na metáfora de invasão de privacidade e ancoragem decorrente da vivência da transição para o sistema digital de modo obrigatório.

### 9.3 PRÁTICAS E POSICIONAMENTO ATITUDINAL RELATIVOS À INTERNET

Neste subcapítulo serão discutidos os dados de caracterização, bem como os dados oriundos da Escala de inclusão digital (Bolzan, Vieira, Coronel, & Löbler, 2013) e dos questionários com os itens em forma de escala para avaliar as práticas e posicionamento atitudinal relativos à internet.

#### 9.3.1 Discussão dos resultados oriundos da escala de inclusão digital

A maioria dos idosos era do sexo feminino, quase metade dos idosos tinha ensino fundamental ou nível de escolaridade inferior a esse, mais da metade era aposentado (a). A média da idade dos indivíduos foi 65,65 anos, a maioria dos idosos era casado (a), tinham filhos e netos e moravam com o cônjuge. Ao verificar a interação do idoso com a internet Foletto, Fiepke e Wilhelm (2018) destacam que a internet parece ser considerada pelos idosos como um canal de aproximação com os filhos e familiares e nesse sentido, a presença destes na vida do idosos aumenta seu grau de inclusão digital.

Para Passerino e Pasqualotti, (2006) a inclusão é um processo em que uma pessoa ou grupo de pessoas, passa a participar de usos e costumes de outro grupo, compartilhando dos mesmos direitos e deveres. A inclusão digital, por sua vez, constitui-se em uma mudança de comportamento, decorrente do alcance de um grau de capacitação para usar, processar e atuar com dados e informações por meio de recursos tecnológicos (Bolzan, Vieira, Coronel, & Löbler, 2013). Desse modo, conforme Arens e Moraes (2014) a inclusão digital propicia uma maior proximidade e comunicação com os familiares, gerando o



reconhecimento do potencial do idoso a partir da aprendizagem de uma nova linguagem valorizada socialmente (Arens & Moraes, 2014).

Sobre o acesso, 92,5% dos idosos acessavam a internet em casa, 90% no curso, 40,8% na casa de amigo ou parente, 28,3% em estabelecimentos com redes sem fio, 5,8% acessavam a internet no trabalho, sendo que 1 idoso (0,8%) acessava a internet em *lan houses*. Todos os idosos acessavam a internet pelo computador. A grande maioria (91,7%) além do computador, acessava a internet pelo celular e apenas 10,8% acessava a internet pelo tablet. Dados similares foram apresentados em estudo longitudinal EpiFloripa Idoso com 1.197 idosos, que ocorreu em 2009–2010 e o seguimento em 2013–2014. Conforme dados do Epifloripa apresentados por Krug, Xavier e d’Orsi (2018), a maioria dos idosos que usava internet fazia uso todos os dias ou quase todos os dias da semana (79%), em sua própria casa (95%), em computadores de mesa ou portáteis (95%). Tais dados parecem corresponderem à pesquisa nacional do Centro Regional para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação - CETIC (2017), em que 28% dos indivíduos com 60 anos ou mais já acessaram a internet, destes 77% faziam o uso diariamente, 96% acessavam em casa, 55% por meio do computador e 87% através do celular.

Os idosos tenderam a identificar que conseguem localizar facilmente o que precisam no computador, resolverem sozinhos os problemas de configurações de teclado e aplicações e que procuram se atualizar sobre novas tecnologias e incentivar outros a usarem novas tecnologias. Entretanto, os idosos indicaram dificuldades na preparação de slides, na configuração contra vírus e intrusos, na criação e atualização de páginas, dificuldades no desenvolvimento de programas, na recuperação de arquivos e na resolução de problemas de rede. Dados similares foram encontrados entre adultos em uma oficina de informática, a partir do uso do mesmo instrumento. Saeger, Neto e Andrade (2018) identificaram que com adultos que estes apresentaram maior índice de dificuldade para: organizar arquivos em pastas e diretórios; redigir e formatar textos em programas de edição de textos; preparar e formatar apresentações de slides; configurar e atualizar o computador com proteção contra vírus; consultar fóruns e comunidades na internet para solucionar problemas; utilizar recursos de anexar arquivos em correio eletrônico; criar e atualizar páginas pessoais na internet (blogs). Enquanto os idosos participantes desta tese apresentaram maior índice de resolução de problemas relativos ao teclado, os adultos da pesquisa de Saeger, Neto e Andrade (2018) tenderam a apresentar problemas para resolver problemas de configurações de teclado. Leite e Becker (2011)

entrevistaram vinte idosos alunos de um curso de informática para idosos e a partir de seus resultados destacaram que a maior favorabilidade ao teclado deve-se à desfavorabilidade ao mouse, tendo em vista que o teclado se assemelha às máquinas de escrever e permite atalhos para evitar o uso do mouse.

Os idosos demonstraram usar o computador mais para assistir filmes e ouvir músicas do que para jogar. O lazer digital, pode ser classificado como ativo ou passivo conforme Tjew e Malle (2004). Jogos fariam parte do entretenimento ativo, que possibilita a interação do usuário com objetos e personagens, tendo decisão quanto ao andamento do enredo. Ouvir músicas e assistir vídeo, por sua vez, fariam parte do entretenimento passivo, no qual a interação é mínima, e o enredo segue, sem alteração provocada pelo usuário (Doimo, Derntl, & Lago, 2008; Tjew & Malle, 2004). Doimo, Derntl e Lago (2008) tentaram identificar o uso do tempo na perspectiva de 75 mulheres idosas e identificaram que o tempo livre é consumido por estas majoritariamente na forma de lazer passivo, principalmente assistir à televisão, o que, segundo os autores, pode significar solidão, pois pessoas solitárias, que moram sozinhas, podem vir a preencher seu tempo livre com este tipo de atividade, direcionando as experiências cotidianas para atividades pouco exigentes e dinâmicas. Entretanto, é preciso considerar que os idosos que moram sozinhos apresentaram nesta tese maior média de inclusão digital, portanto, o envolvimento com atividades online contemplativas não corresponde à um menor nível de inclusão digital. Do ponto de vista da saúde, a ocupação do tempo livre com atividades de lazer contemplativas é tão relevante quanto às atividades práticas, pois em si mesmo o lazer não pode ser considerado ativo ou passivo, pode-se sim, falar de uma participação ativa ou passiva do indivíduo que contempla e diante da participação ativa pode-se falar em benefícios físicos, cognitivos e psicológicos deste (Dumazedier, 1980). Talvez esse dado se correlacione aos dados da CHD, análise de contrastes e análise de conteúdo do estudo 1, que traz a internet como perda de tempo, em que o lazer ativo não corresponderia à prioridade de uso por parte dos idosos, por estar dissociado da concepção de produtividade.

Os idosos que aprenderam o uso da internet no trabalho parecem apresentar maior grau de digitalização quando comparado aos idosos que aprenderam sozinhos ou no curso. Em pesquisa desenvolvida por Marchi, Scortegagna e Colussi (2013) com objetivo de caracterizar os idosos quanto ao uso da internet, dentre os 44 idosos entrevistados 25% apontou o trabalho como principal motivador para o uso da internet. Os idosos que não desenvolveram atividades produtivas, independentemente da

escolaridade, tendem a ser mais afastados da busca pela atualização do conhecimento, afirmam sentirem-se mais improdutivos e “velhos” para aprender (Pires, 2013). No contexto de trabalho a apropriação da tecnologia é vista como um indicador de eficiência e nesse sentido, a forma como ocorre essa pressão social e profissional pode influenciar para que os idosos percebam a tecnologia como algo aversivo, ou de modo oposto que entrem em um novo movimento rumo a uma maior familiarização tecnológica (Barnard et al. 2013; Ferreira & Alves, 2011; Silveira et al., 2010).

Os idosos que acessam a internet em casa, no curso, na casa de amigo ou parente e em redes sem fio parecem apresentar maior nível de inclusão digital quando comparados aos que não acessam nestes locais. Conforme dados nacionais do CETIC (2017) cerca de 96% dos idosos internautas acessam a rede em casa, 26% na casa de outra pessoa e 8% em redes de *wi-fi* livres. Sobre o uso da rede por idosos em Florianópolis, conforme Krug, Xavier e d’Orsi (2018) os idosos internautas relataram acessar a internet diariamente ou quase todos os dias da semana, 95% em casa, 13% no local de trabalho, 7% na casa de outras pessoas e 4% em outros lugares. Em Portugal dados semelhantes foram encontrados, conforme questionário aplicado por Dias (2012) com 792 idosos, 58% usam a internet em casa, 23% em redes *wi-fi*, 11% no trabalho e 5% na casa de amigos.

Apresentaram maior índice de inclusão digital, os idosos que acessam a internet pelo celular e pelo tablet, que fazem pesquisas, que navegam em sites de interesses e que assistem à vídeos online. Por reduzirem os custos de internet e desvincularem a internet de outros serviços como TV e linhas telefônicas, possibilitando o acesso ao 3G e redes de *wi-fi* gratuitas, aparelhos como tablets e celulares, se tornam instrumentos mais acessíveis, viabilizando o processo de inclusão digital (Krug, Xavier, & d’Orsi, 2018). Outro aspecto a ser considerado a respeito do processo de inclusão digital é que em pesquisa de Saeger, Neto e Andrade (2018) alguns participantes relataram ter aprimorado a habilidade de buscas de vídeos no YouTube após a participação de cursos de informática e obtenção de melhor nível de inclusão digital. Realizar pesquisas e navegar em sites de interesse parece também estar relacionado à inclusão digital. Um dos motivos que favorecem a utilização da internet por idosos é a busca por informações para aprender algo, encontrar bens e serviços, pesquisar sobre saúde e ler notícias. A facilidade de acessar informações e serviços, pode ser essencial na vida das pessoas idosas, principalmente para aquelas com algum tipo de dificuldade de mobilidade, limitações físicas, motoras, cognitivas, auditivas e visuais. E

para facilitar a inclusão digital deve ser priorizada a adoção de estratégias de aprendizagem que valorizem as potencialidades dos idosos e que sejam condizentes com seus interesses e necessidades (Guedes et al., 2017; Krug, Xavier, & d’Orsi, 2018; Saeger, Neto, & Andrade, 2018; Tezza & Bonia, 2010).

Sobre a relação entre os dados de caracterização dos idosos e nível de inclusão digital houve correlação significativa e negativa da quantidade de filhos com o indicador de atitudes frente à internet, ou seja, quanto maior o número de filhos menor tende a ser o nível de inclusão digital. Pires (2013) destaca que os idosos sentem a necessidade do convívio com os jovens, entretanto evitam pedir-lhes auxílio, pois os julgam “muito ocupados”. Além disso, o idoso recebe a obtenção de apoio de alguém muito competente, como um perito de computador ou um filho ou neto tecnologicamente talentoso, tendo em vista a ideia de que precisa-se ser um especialista para usar um computador (Barnard et al. 2013). Assim, apesar da relevância do contato intergeracional, no que concerne à informática, o recurso de aprendizagens por pares torna-se mais eficiente e confortável para os idosos (Sales, Guarezi, & Fialho, 2010).

Quanto maior a escolaridade do idoso, quanto maior a renda familiar, quanto maior a experiência com a internet, maior tende a ser o nível de inclusão digital. Dados similares foram encontrados por Bolzan, Kubota, Viera, Coronel e Löbler (2013) e por Krug, Xavier e d’Orsi (2018) no Brasil e por Dias (2012) em Portugal. Idosos com baixa escolaridade e baixa renda, apresentam maiores indicadores de problemas de saúde que implicam no processo de aprendizagem, afetando a funcionalidade e trazendo malefícios à qualidade de vida (Lincoln et al., 2014). Os idosos, principalmente aqueles que recebem somente a aposentadoria, não apresentam poder aquisitivo para adquirir um computador, celular ou pagarem pelo acesso à internet (Castells, 2003). Torna-se relevante a aquisição deste hardware, tendo em vista que conforme previsto nos resultados dessa tese, corroborado pelos resultados de Ferreira e Knop (2017), quanto maior a frequência de utilização, número de acesso diário e tempo conectado diariamente, maior tende a ser o indicador de inclusão digital e conforme Krug, Xavier e d’Orsi (2018) a posse de tais hardwares favorece a exploração dos mesmos.

Desse modo, no que concerne à inclusão digital foi possível identificar quanto maior o número de filhos menor tende a ser o nível de inclusão digital. De modo oposto, os idosos que aprenderam o uso da internet no trabalho, os que acessam a internet em casa, no curso, na casa de amigo ou parente e em redes sem fio parecem apresentar maior nível de inclusão digital. De modo similar, apresentaram maior índice de

inclusão digital, os idosos que acessam a internet pelo celular e pelo tablet, que fazem pesquisas, que navegam em sites de interesses e que assistem à vídeos online. Por fim, os idosos com maior escolaridade, maior renda e maior experiência com a internet apresentaram maior nível de inclusão digital.

### **9.3.2 Discussão dos resultados oriundos do questionário referente ao posicionamento atitudinal sobre a internet**

As atitudes em relação à Internet somadas à disposição para o uso são consideradas importantes influenciadores para o uso da rede entre idosos (Jahnke & Gossling, 2013). Os idosos, de modo geral, tenderam a apresentar medo de usar a internet por causa dos criminosos que pudessem acessar suas informações e destacaram sentirem-se mal com a ideia de que as pessoas podem saber das suas vidas online. Jahnke e Gossling (2013) esclarecem que o ambiente da internet exige dos usuários conhecimentos de hardware e software, exigindo novas percepções acerca do tempo, matéria e espaço, como também, noções acerca de privacidade e de como mantê-la e se proteger ao mesmo tempo em que se socializa. Essa realidade online, de necessidade de privacidade e proteção também é evidenciada fora da internet, o que revela que o mundo virtual se remete ao real (Jahnke & Gossling, 2013). Para compreender tal noção enquanto representação social é preciso identificar a ancoragem das atitudes nas relações sociais que as geram (Doise, 2001). O medo da invasão da privacidade e de informações pessoais revela atitudes negativas frente à internet, ancoradas em julgamentos probabilísticos sobre ser vítima, sendo que as mulheres e pessoas idosas são as que mais sofrem medo do crime, devido à vulnerabilidade física e à vulnerabilidade atribuída socialmente à esta população (Barnett, et al., 2007; Pimentel, Gunther e Black, 2012). A velhice é associada à vulnerabilidade física ou dependência, relacionada a doenças ou sintomas que impediriam a manutenção da atividade do idoso (Craciun & Flick, 2014), o que afetaria a sua auto-imagem, fazendo este se considerar mais vulnerável à crimes (Pimentel, Gunther, & Black, 2012) que saem do mundo real e se manifestam igualmente no mundo virtual (Jahnke & Gossling, 2013).

A favorabilidade em relação à internet também parece associada à ideia de utilizar redes sociais para encontrar velhos amigos e para se manter atualizado. As atitudes não expressam conhecimento em si, mas uma relação entre o que se sabe e o que não se sabe ao certo, entre aquilo em que se acredita e que se desacredita, nesse contexto as representações sociais podem oferecer explicação à essa relação ao contribuir para a

compreensão dos fatores constitutivos da atitude (Camargo & Bousfield, 2014). Sobre uma atitude favorável frente à internet, Warburton, Cowan e Bathgate (2013) indicam que principalmente os idosos com limitações físicas utilizam as TIC para manter contato com a família e amigos. Além disso, os idosos destacam a necessidade emergencial da atualização, tendo em vista o idoso considerado feliz é aquele que permanece ativo e atualizado diante de novas informações, por meio da pesquisa, além da comunicação com amigos e familiares (Eira Frias et al., 2011; Magnabosco-Martins et al., 2009). Estes utilizam a internet a partir das redes sociais e aplicativos principalmente para transferir vínculos da vida para o relacionamento virtual e, em seguida, manter e expandir o seu capital social neste cenário virtual (Pfeil, Arjan, & Zaphiris, 2009).

Os idosos, de modo geral, indicaram não considerar que o envelhecimento afetasse a aprendizagem, ou que fosse algo exclusivo de jovens ou uma perda de tempo, indicando favorabilidade à internet no que concerne a estes itens. Van Deursen e Helsper (2015) investigaram a exclusão digital entre 258 idosos na Holanda e detectaram que os idosos mais velhos, com mais de 75 anos, consideram-se "demasiado velhos" para a internet e parecem perceber como desinteressante. Considerar-se velho demais (ou ser visto como velho demais) ou incapaz, pode dificultar consideravelmente a apropriação da internet, tendo em vista que a percepção da velhice associada à improdutividade pode afastar o uso da rede por considerá-la algo incompatível com a velhice ou uma perda de tempo (Rockwell & Singleton, 2002; Hawthorn, 2007).

Os idosos que responderam ao questionário, demonstraram desfavorabilidade em usar internet para fazer novos amigos ou compras online, dados que podem se relacionar à sensação de insegurança, perda de privacidade descritas no item sobre medos de crimes online. Leppel e McCloskey (2011) encontraram dados similares na Pensilvânia, em pesquisa com o objetivo de identificar atitudes frente a compras online. Dentre os 91 idosos que responderam o questionário aqueles com mais 69 anos, raramente faziam compras on-line, mas pesquisavam na Internet informações sobre produtos e serviços. No que diz respeito a questões de segurança, Leppel e McCloskey (2011) demonstram que os idosos eram mais propensos a se preocuparem em fornecer informações pessoais e financeiras, quando fazem compras online, tendo menos sucesso na busca por informações sobre produtos ou serviços. Tais dados já haviam sido destacados por Zeithaml e Gilly (1987) no início da popularização da internet. Nesse período Zeithaml e Gilly (1987) descobriram que os consumidores idosos já estavam bastante preocupados com questões de segurança relacionadas à adoção de inovações tecnológicas, cientes do

potencial de fraude e abuso na internet, viam as compras online com mais ceticismo e apresentavam desconfiança com relação às compras na internet, dado ainda encontrado nesta tese, em 2018. Assim sendo, para aumentar a favorabilidade em relação às compras na internet torna-se necessário amplificar a segurança durante as transações online, e tornar este conhecimento acessível aos idosos, aumentando o controle volitivo, tendo em vista que conforme Belline, Giebelen e Casali (2010) a intenção somente se traduz em comportamento se a pessoa desenvolver controle volitivo, ou seja, se ela conseguir decidir sobre exercer ou não determinado comportamento.

A desfavorabilidade em relação às compras online é influenciada pela dimensão “facilidade de uso”, que diz respeito, em grande parte, à facilidade de acesso a informações sobre produtos e serviços. Essa dimensão é particularmente relevante para idosos mais velhos, já que as limitações físicas poderiam tornar desafiador o ato de fazer compras online, tendo em vista que estas exigem destreza manual, usar o mouse e uma visão forte para ver pequenos links e ler a descrição. Assim, em razão da falta de acessibilidade, os usuários idosos podem achar as compras online mais difíceis do que os usuários mais jovens, o que acarretaria em uma atitude desfavorável em relação à internet (Leppel & McCloskey, 2011). Tal dado é relevante, pois conforme Donat et al. (2009) as atitudes constituem relevante dimensão na elucidação da adoção e de novas tecnologias, estando intimamente vinculada à facilidade de uso e controle comportamental percebido.

A ideia do uso da internet para fazer novos amigos apresentou desfavorabilidade, quando considerado os dados de todos os idosos. Tais dados foram igualmente encontrados na pesquisa de Quan-Haase e Wellman (2017) em que foram entrevistados 42 idosos de Toronto para identificar como estes mobilizam apoio social, com e sem mídia digital. Em seus resultados Quan-Haase e Wellman (2017) destacam que a mídia digital ajuda a mobilizar o apoio social do idoso, bem como a manter e fortalecer os relacionamentos existentes com contatos, geralmente familiares, geograficamente próximos e distantes. Uma vez que os idosos começam a usar a mídia digital, eles são rotineiramente incorporados em suas vidas, usados em conjunto com o telefone para manter os relacionamentos existentes, mas não para desenvolver novos relacionamentos. À medida que as pessoas envelhecem e começam a perceber o tempo como mais limitado, passam a priorizar as relações sociais mais próximas ao expandir seus conhecimentos, preferem passar tempo com amigos íntimos e familiares do que com novos conhecidos

(Fung, Carstensen, & Lutz, 1999; Quan-Haase & Wellman, 2017; Sims, Reed, & Carr, 2017).

De modo geral, os idosos demonstram desfavorabilidade à ideia de que o envelhecimento dificultaria a aprendizagem. Ao compreender que o envelhecimento não dificultaria a aprendizagem sobre a internet, os idosos denotam um posicionamento atitudinal mais positivo à rede. Entretanto, foi significativamente maior a desfavorabilidade à ideia da internet como coisa de jovens ou perda de tempo, o que mais uma vez, traz uma ideia favorável à internet, dissociando-a da noção desta como algo exclusivo de jovens ou algo inútil. Jackson, Jokisch, Doh e Wahlo (2018) trazem que a noção de que inutilidade ou a percepção da vida digital como algo de jovens estão relacionadas ao envelhecimento subjetivo e para comprovar esta relação aplicaram questionários com 87 pessoas com idades entre 50 e 88 anos, designadas para orientar idosos na aprendizagem acerca da internet. Além disso, os dados desta oficina foram igualmente analisados para explorar a ligação entre as atitudes em relação ao próprio envelhecimento e a autoeficácia em relação à Internet. Jackson, Jokisch, Doh e Wahlo (2018) identificaram que as representações do envelhecimento constituem um recurso significativo para o envelhecimento bem sucedido e, possivelmente, para a autoeficácia. O envelhecimento subjetivo, ou seja, acreditar-se velho ou incapaz, distante do universo considerado jovem, interfere na adaptação básica do uso da internet, porém para haver exploração mais profunda é necessário que de modo geral, haja atitude favorável baseada na utilidade percebida e maior percepção de facilidade de uso da rede (Jackson, Jokisch, Doh, & Wahlo, 2018). Assim, quanto maior for a percepção de utilidade da tecnologia (utilidade percebida), e menor a percepção da complexidade de operá-la (facilidade de uso percebida), maior será a intenção de usá-la (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989; Silva, 2014).

Os idosos denotaram desfavorabilidade ao uso da internet a partir do item “Eu me sinto mal quando penso que as pessoas podem saber da minha vida na internet”, sendo que este apresentou uma média significativamente maior que os itens que referem-se ao medo de usar a internet por causa dos criminosos ou que refere-se ao uso das redes sociais para encontrar velhos amigos e se manter atualizado. Há quatro possíveis dimensões das atitudes de privacidade: 1) preocupação com a própria privacidade; 2) crença de que a privacidade constitui um valor que deve ser salvaguardado; 3) crença de que a privacidade de uma pessoa depende de quão cuidadosos os outros são sobre sua própria privacidade; 4) preocupação com a privacidade dos outros (Baruh & Cemalcılar, 2014). Foram identificados efeitos negativos das TIC no senso de privacidade e



segurança pessoal, englobando preocupação com a própria privacidade e com a privacidade alheia (Kezer, Cemalcilar, & Baruh, 2016). Na Turquia, Kezer, Cemalcilar e Baruh (2016) investigaram o uso do Facebook e atitudes de privacidade em três grupos etários, englobando 518 participantes detectaram entre os idosos a presença de receios relativos à invasão de informações pessoais, denotando um senso pessoal de segurança. Os idosos tem mais probabilidade de manter relações próximas do que periféricas e trazem valores pessoais relativos à manter-se longe dos olhares alheios, por isso valorizam mais a privacidade online e precisam de conhecimentos acerca desta para ampliar o uso da rede (Kezer, Cemalcilar, & Baruh, 2016).

Os idosos que acessam a internet pelo celular parecem apresentar maior indicador de atitudes favoráveis à esta rede, quando comparados aos idosos que acessam pelo computador. Em pesquisa de Foletto, Fiepke e Wilhelm (2018) com 60 idosos, os entrevistados relatam que inicialmente usavam o celular como meio de comunicar-se com os familiares e amigos que residem distante, por meio de ligações telefônicas tradicionais e que com o passar do tempo, passaram a usar o aparelho para acessar a internet, e por meio das redes sociais, aumentaram a rede social de apoio, deixando de usar o computador por acreditar que o celular apresenta mais facilidade de acesso pelo layout e presença de aplicativos. Os smartphones são associados à internet, por facilitar o acesso à esta, promovem a comunicação e o consumo de serviços, ao mesmo tempo que possuem uma interface de usuário que é, até certo ponto, semelhante às tecnologias anteriores. Funções como redes sociais, GPS e mensagens, permitem a ampliação da integração social, propiciando inclusive a busca por assistência, quando necessário. Tendo em vista as funcionalidades do smartphone, este possui um papel relevante na integração social de pessoas idosos, aumentando a autonomia e consequentemente autoestima (Niehaves & Plattfaut, 2014).

Entre os idosos que utilizam a internet para fazer pesquisas o posicionamento atitudinal foi significativamente menor (negativo) que entre os idosos que fazem outras atividades online. Sims, Reed e Carr (2017), com o objetivo de verificar como as tecnologias de informação e comunicação (TIC) afetam o bem estar do idoso, entrevistaram por telefone 445 idosos norte-americanos. Os autores destacam que os idosos com mais de 80 anos priorizam a conexão com as pessoas próximas, ficando em segundo plano o aprendizado de novas informações no contexto do uso das TIC, assim na velhice, ocorrem preferências por objetivos socioemocionais em detrimento aos objetivos informacionais. O uso das TICs para conectar-se com a família e os amigos foi associado

à uma maior satisfação com a vida, menor solidão e maior alcance de metas, enquanto aprender novas informações e pesquisar estava associado à melhoria do processo de autonomia e manutenção da independência (Sims, Reed, & Carr, 2017). Quando as pessoas relatam o uso da internet para aprender novas informações, estão fazendo isso para aprender ou gerenciar melhor sua saúde (Kobayashi et al., 2014), enquanto o uso das TIC para se conectar com os outros pode ser feito para obter apoio social (Sims, Reed, & Carr, 2017). Desse modo, parece que os idosos valorizam o potencial da internet para obtenção de apoio social, mais do que para pesquisar informações e aumentar o gerenciamento da saúde.

Houve diferença significativa entre quem acessa internet em casa e quem não acessa quanto as atitudes frente à internet, sendo que o idoso que acessa a internet em casa parece mais favorável ao uso desta rede. De modo geral, os idosos que não acessam a internet no curso apresentam maior favorabilidade ao uso da rede. Outros estudos relatam igualmente que os idosos incluídos digitalmente consideram a internet algo benéfico e que costumam acessar a rede em casa (CETIC, 2017; Dias, 2012; Krug, Xavier, & d'Orsi, 2018) em razão da redução do custo financeiro (CETIC, 2017; Sales, Amaral, Sene Junior, & Sales, 2014) e da comodidade de uso em equipamento próprio e rede própria: reduzindo o medo de quebrar o equipamento (Barnard et al. 2013) e da carga horária de acesso (CETIC, 2017). Assim, os idosos que acessam a internet em casa, diferente daqueles que acessam no curso, apresentam maior favorabilidade em relação à internet, possivelmente por poder usar a internet durante maior tempo e com menor receio de destruir algo que não lhe pertença, o que segundo Barnard et al. (2013) aumenta o nível de exploração das ferramentas online.

Os idosos que aprenderam a usar a internet no trabalho apresentaram maior favorabilidade frente à rede mundial de computadores, quando comparados àqueles que não aprenderem nesse ambiente. De modo similar, conforme destacado anteriormente, os idosos que aprenderam o uso da internet no trabalho parecem apresentar maior grau de digitalização quando comparados aos idosos que aprenderam sozinhos ou no curso. Os idosos que aprenderam a usar a internet na casa de amigos ou parentes também apresentaram maior favorabilidade à internet. Os resultados da pesquisa de Pires (2013) corroboram tais dados, pois na pesquisa do autor, a maioria dos idosos entrevistados (47%), que utiliza computadores, aprendeu a utilizá-lo com os parentes, 16% aprendeu com amigos, 11% no trabalho. Ferreira, Guerra e Silva (2018) destacam que essa influência familiar para o uso da internet por idosos decorre de eventos no ambiente familiar, como a saída dos filhos de casa,

mudança de cidade, em virtude de casamento ou estudo, em que estes familiares capacitam os idosos quando precisam se ausentar. No que concerne à aprendizagem com amigos, ou seja, entre pares, Tezza e Bonia (2010) esclarecem que inicialmente há o envolvimento intrapessoal, gerando identificação com a internet, em seguida, por conta da aprendizagem do idoso ocorre a identificação com o grupo de idosos em processo de digitalização, o que gera o interesse no compartilhamento de conhecimentos, favorecendo a exploração da internet entre pares. Assim, os idosos que aprenderam a usar a internet no trabalho ou com amigos e familiares apresentam maior favorabilidade em relação à internet, pois conforme Burmeister (2012) e Rebelo (2015), tais contextos de aprendizagem, por criarem redes de apoio social já aumentam os laços de pertença e vínculos sociais.

Quanto maior o grau de escolaridade e maior a renda familiar, maior tende a ser a favorabilidade do idosos em relação à internet. Mesma relação de variáveis foi identificada no que concerne à inclusão digital, ou seja, quanto maior a escolaridade do idoso, quanto maior a renda familiar, maior tende a ser o nível de inclusão digital. Assim, os idosos que estudaram mais e que possuem maior poder aquisitivo desenvolveram maior contato com a internet e este maior contato aumenta a favorabilidade à internet (Bolzan, Kubota, Viera, Coronel, & Löbler, 2013; Krug, Xavier, & d’Orsi, 2018; Lincoln et al., 2014). Com a renda baixa, a pouca escolaridade e o avanço da idade, a utilização da internet torna-se dificultada, principalmente em razão da representação do envelhecimento associada à incapacidade em que os idosos precisam ser convencidos de que o acesso à rede pode ser viável, tanto na questão cultural quanto educacional e financeira (Choi & Di Nitto 2013; Krug, Xavier, & d’Orsi, 2018). A pouca escolaridade e baixa renda constituem obstáculos para o acesso ao conhecimento, à produtos e bens culturais e para defesa dos próprios direitos, o que conduz à exclusão social (Choi & Di Nitto 2013; Santana et al., 2016) e com a era informacional, igualmente à exclusão digital, que constitui igualmente uma pertença digital. Assim, a internet propicia a presença em vários ambientes, espaços, por meio da efetivação da pertença em ambientes digitais em que se desenvolve uma nova forma de sociabilidade, em que a presença é gradativamente substituída pela pertença (Lévy, 2001), sendo que os idosos com pouca escolaridade e baixa renda não partilham desta pertença, vivenciando dupla exclusão.

Também houve correlação significativa, porém negativa entre a quantidade de filhos e as atitudes frente à internet, ou seja, quanto maior o número de filhos menor tende a ser o indicador. Entretanto, Foletto,

Fiepke e Wilhelm (2018) destacam que a família, e os filhos, por estarem a mais tempo introduzidos na realidade digital, tendem a fomentar o uso da internet pelo idoso para facilitar a comunicação com estes. A facilidade de comunicação com os filhos e familiares próximos é o fator motivador mais citado entre os idosos para o uso da internet (Ferreira, Guerra, & Silva, 2018). Apesar da família constituir fator motivacional para o uso da internet, Corrêa, Queiroz e Fazito (2016) com a pesquisa Saúde, Bem-Estar e Envelhecimento na América Latina e Caribe (Sabe), esclarecem que quanto maior o número de filhos do idosos, menor será a atenção que o este afirma receber de cada um, tanto em intensidade quanto em frequência, possivelmente em razão de uma maior divisão de atenção entre os membros da rede deste idoso. Assim, apesar da relevância do apoio familiar para que o idoso explore a internet (Pires, 2013) e desenvolva uma atitude positiva frente à esta (Barnard et al. 2013), a presença de familiares não implica necessariamente na oferta de suporte para o uso.

Foi identificado igualmente que quanto maior o nível geral de experiência com a internet, maior a intenção de usá-la para comunicação com os familiares e vice-versa, ou seja, quanto maior a intenção de usar a internet para a comunicação com familiares maior o nível de experiência com a rede. Principalmente os idosos com limitações físicas utilizam a internet para se comunicar com a família e amigos, apresentando uma atitude favorável frente à rede (Warburton, Cowan, & Bathgate, 2013). Targino (2014) destaca que para os idosos o relacionamento mais importante é com a família, tendo em vista que através dela os idosos reconhecem sua identidade, então a internet surge como meio para aproximação com os filhos e retomada dos papéis no sistema familiar, o que implica em uma atitude positiva frente à rede. Além disso, nesta tese foi identificado que quanto maior a frequência semanal, quanto mais vezes ao dia, quanto mais tempo diário o idoso acessa a internet, maior a possibilidade deste ter a intenção de utilizá-la para se comunicar com os familiares e vice-versa. Assim, a intenção de usar a internet para a comunicação com familiares aumenta a favorabilidade frente à rede e uma maior favorabilidade à internet pode facilitar a exploração e experimentação desta, aumentando a habilidade para o alcance do objetivo online almejado (Barnard et al. 2013, Eira Frias et al., 2014, Ma, Chan, & Chen, 2016; Ribeiro, 2017), no caso a comunicação com familiares.

Quanto menor o grau de experiência, menor a frequência semanal ou diária de acesso, quanto menor o tempo conectado diariamente, maior a desfavorabilidade em relação à internet em razão do medo de usá-la por

conta de crimes cibernéticos e vice-versa. O medo em relação aos crimes cibernéticos foi encontrado igualmente em pesquisa de Kim e Gray (2016) com o objetivo de explorar as percepções de idosos de baixa renda acerca da experimentação da internet em uma oficina de informática. Os autores realizaram entrevistas com 11 idosos que participaram de um programa de capacitação em informática e identificaram que medos exagerados ou regras inconsistentes para atividades on-line pareciam derivar de uma compreensão limitada de como as coisas funcionam na Internet, juntamente com uma percepção tendenciosa sobre segurança cibernética. Tendo em vista o desafio da inclusão e cidadania digital, é necessário promover a democracia do conhecimento (Gobbi, 2015). Para tanto, faz-se relevante capacitação sobre segurança na internet com o idoso, o que contribui para evitar as ameaças virtuais, aumentando a favorabilidade em relação à internet (Arachchilage & Love, 2015). O treinamento adequado tem um impacto positivo não apenas na habilidade dos idosos no uso de tecnologia, mas também em suas atitudes em relação à tecnologia: menos ansiedade, menor medo, maior utilidade percebida, interesse aumentado e sentimento de autoeficácia (Wu et al., 2015).

Os idosos com menor frequência semanal ou diária de acesso, com menor tempo conectado diariamente, apresentaram maior desfavorabilidade em relação à internet em razão da ideia de que o envelhecimento dificultaria a aprendizagem, por considerar a rede uma perda de tempo e algo exclusivo de jovens. Sobre o uso e não uso da Internet pela população do Reino Unido Dutton e Blank (2015) aplicaram um questionário com 2.657 pessoas, das quais identificaram um grupo de “adigitais”, pessoas com um uso reduzido da rede por conta da percepção desta como um conjunto de problemas. Conforme Dutton e Blank (2015) esse grupo digital não acha que a internet os torna mais eficientes, nem gosta de estar on-line para se divertir por considerar que esta toma tempo útil, acreditam que a internet é algo difícil de aprender, por estar em constante mudança. Dado semelhante é relatado em pesquisa de Lüders e Brandtzæg (2017) com o objetivo de identificar a percepção de idosos sobre as redes sociais, a partir de uma pesquisa online com 290 idosos e 10 grupos focais com 39 idosos noruegueses. Os idosos noruegueses percebem a comunicação online como fria e narcisista e percebem pouca utilidade nas redes sociais, a descrevendo como muito difícil, em contraposição à ideia de facilidade apresentada pelos familiares (Lüders & Brandtzæg, 2017). Esses significados negativos estimulam a percepção de que a Internet está fora de controle, principalmente para os idosos, que fazem parte do grupo intitulado por Dutton e Blank (2015) de “adigitais”. Os “adigitais”, no Brasil cerca de 72% da população idosa (CETIC,

2017), encontram-se à margem do universo digital e podem se sentir excluídos de uma cultura tecnológica que consideram não ser feita para eles, o que diminui a frequência de uso da rede e se traduz em uma atitude desfavorável (Dutton & Blank, 2015), principalmente quando percebem que os jovens manipulam a internet com facilidade, descrevendo essa ferramenta como fácil, enquanto os idosos encontram dificuldade de acesso, o que reforça a ideia de que para os idosos o aprendizado da rede é mais difícil (Lüders & Brandtzæg, 2017).

Quanto maior a frequência semanal ou diária de acesso, quanto maior o tempo conectado diariamente, maior a favorabilidade de uso da internet para estabelecer novos vínculos de amizade, bem como encontrar velhos amigos. Cotten, Anderson e McCullough (2013) realizaram um estudo com 300 participantes e destacam que o acesso à tecnologia e à Internet pode oferecer oportunidades para reduzir os riscos de isolamento social e solidão entre os idosos, especialmente aqueles que vivem em áreas rurais ou têm restrições de mobilidade. No entanto, isso não significa sugerir que a tecnologia pode substituir o contato humano, mas sim que um maior uso da internet pode aumentar as oportunidades de pertença a partir da filiação com grupos com os quais se partilhe tais pertenças (Cotten, Anderson, & McCullough, 2013). Tal dado remete à teoria da identidade social proposta por Tajfel (1974). Identidade social seria o conhecimento do indivíduo de que ele pertence a certos grupos sociais, somado ao significado emocional e de valor sobre este grupo (Tajfel, 1982, p.31). O surgimento de uma nova rede de mídia fornece uma plataforma para os idosos expressarem sua identificação social, na consolidação de novos vínculos e resgate de vínculos do passado (Chen, Qin, & Zheng, 2016). A identificação com determinados grupos reflete a aceitação, adaptação e interiorização dos indivíduos ao ambiente social e grupos (Tajfel, 1974), sendo que nesta tese o ambiente social seria a internet e os grupos seriam sustentados pelas filiações que esta rede propicia. A identidade social reflete a imersão dos indivíduos em interações sociais (Tajfel, 1974), englobando, portanto, representações sociais e atitudes frente à objetos comuns (Vala, 1993). Uma identificação social positiva pode ajudar as pessoas a melhorarem a segurança cognitiva, um sentimento de pertença e confiança social (Chen, Qin, & Zheng, 2016). Nesse sentido, por meio da internet, os idosos com maior nível de experiência e maior tempo de conectividade, ampliam ou consolidam sua rede de contatos, aumentando seu sentimento de pertença, a partir do estabelecimento de vínculos online, partilhando representações e, consequentemente atitudes frente à objetos comuns.

Além dos objetivos sociais, quanto maior experiência com a internet, quanto maior a frequência semanal ou diária de acesso, quanto maior o tempo conectado diariamente, maior a favorabilidade de uso da internet para realização de compras online. Os resultados empíricos do estudo de Al-Debei, Akroush e Ashouri (2015) com 273 compradores online da Jordânia, apontam que as atitudes dos consumidores em relação às compras on-line são determinadas pela confiança e benefícios percebidos. Assim, a confiança e os benefícios percebidos são os principais indicadores das atitudes dos consumidores em relação às compras on-line e estes, por sua vez, se relacionam ao nível de experiência com a internet (Al-Debei, Akroush, & Ashouri, 2015). Portanto, ter acesso à internet não é suficiente, os sistemas devem ser úteis e utilizáveis, e o treinamento e o suporte técnico devem estar disponíveis. À medida que avançamos para um futuro mais tecnologicamente orientado, não ter acesso significativo a aplicativos de tecnologia provavelmente contribuirá para aumentar as disparidades entre os grupos (Cotten, Anderson, & McCulloughm, 2013).

Desse modo, para os idosos de modo geral, as atitudes favoráveis frente à internet parecem relacionada à ideia de utilizar redes sociais para encontrar velhos amigos, para se manter atualizado, não considerando o envelhecimento como algo que afete a aprendizagem e não concordando com a ideia de que a internet fosse algo exclusivo de jovens ou uma perda de tempo. Já as atitudes desfavoráveis foram associadas ao medo de usar a internet de crimes cibernéticos, de invasão da privacidade, bem como discordância em usar internet para fazer novos amigos ou compras online. No que concerne à relação entre uso da internet e atitudes frente a ela foi identificado que quanto maior o nível geral de experiência com a internet, maior a intenção de usá-la para comunicação com os familiares e para compras online. Além disso, quanto maior o tempo de uso, maior a favorabilidade de uso da internet para estabelecer novos vínculos de amizade, bem como encontrar velhos amigos. Por outro lado, quanto menor o grau de experiência, e tempo de uso, maior a desfavorabilidade em relação à internet em razão do medo de usá-la por conta de crimes cibernético. Por fim, quanto menor tempo de conexão maior desfavorabilidade em relação à internet em razão da ideia de que o envelhecimento dificultaria a aprendizagem, por considerar a rede uma perda de tempo e algo exclusivo de jovens.

## 9.4 O PROCESSO DE ACEITAÇÃO E ADOÇÃO DA INTERNET, COM BASE NO MODELO STAM

Os 18 idosos participantes desta última etapa de pesquisa foram divididos em 3 grupos, com 6 participantes cada, 1 foi composto por idosos que apresentavam baixo nível de inclusão digital, 1 foi formado por idosos que apresentavam médio e alto nível de inclusão digital, 1 foi um grupo misto constituído por 3 idosos que apresentam baixo nível de inclusão digital e por 3 idosos que apresentam médio nível. A média de idade geral foi de 65,66 anos (DP = 1,91 anos), sendo a idade mínima 62 anos e a idade máxima 68 anos. Estes idosos tiveram que discutir respostas a partir de um roteiro de cenários, previsto pelo Modelo STAM (*Senior Technology Acceptance and Adoption model*) de Renaud e Van Biljon (2008). Neste estudo, foram utilizados cenários de atividade por meio de histórias que revelam aspectos da vida que influenciam o uso da internet pelos idosos, tendo em vista que este podem reduzir aspectos da desajustabilidade social tão presente nas respostas em questões simples de roteiros ou questionários (Chen, Rong, Ma, Qu, & Xiong, 2017). Antes e após a realização do grupo focal foi aplicado o questionário em forma de escala elaborado e aplicado no estudo 2, para verificar o posicionamento atitudinal frente à internet. Portanto, inicialmente serão discutidas as análises de conteúdo, a partir dos 13 códigos (elementos temáticos), advindos das 3 etapas propostas pelo Modelo STAM (Renaud & Van Biljon, 2008). Em seguida serão apresentadas as discussões relativas aos resultados dos questionários antes e após cada grupo grupo focal, em que serão relacionados os dados relativos à aceitação e adoção de tecnologia com o posicionamento atitudinal dos idosos frente à internet.

### 9.4.1 Discussão dos dados do grupo focal com idosos com baixo nível de inclusão digital

No Tema Objetivação encontra-se o elemento temático RS e contexto, que traz as representações associadas à internet e seu contexto social de produção. De acordo com Renaud e Van Biljon (2008) no caso de usuários idosos, a intenção de utilizar é influenciada majoritariamente pela primeira fase: objetivação, que engloba contexto do usuário, a utilidade percebida e a intenção de uso. O contexto do usuário abrange variáveis demográficas, impressões e crenças sobre o objeto e fatores pessoais. Esse contexto afeta a utilidade percebida, que por sua vez, influencia na intenção de uso.



Para os idosos com baixo nível de inclusão o contexto da objetivação divide-se em 3 subtemas. O subtema apoio familiar traz conteúdos debatidos principalmente por 4 membros do grupo, dos quais 2 residem com os filhos e 2 com os cônjuges. As falas agrupadas trazem a importância do apoio familiar na aprendizagem da internet. Nesse contexto, a família torna-se responsável não só por ensinar, mas também em despertar o interesse do idosos e facilitar suas condições de acesso. Nesse contexto a representação da internet surge, como algo que facilita a comunicação, principalmente com os membros familiares. Conforme pesquisa com 567 idosos da Califórnia, um cônjuge ou um membro da família que usa a Internet provavelmente encorajará ou ensinará idosos a usar a rede para facilitar a comunicação (Chang, McAllister, & McCaslin, 2015). Dado similar foi encontrado por Peek et al. (2014) que objetivaram identificar visão geral dos fatores que influenciam a aceitação de tecnologias eletrônicas por idosos a partir de uma revisão sistemática de literatura. Peek et al. (2014) esclarecem que durante a fase de pré-implementação da tecnologia, a ajuda da família ou cônjuge, bem como a influência social, pode aumentar a utilidade percebida e conseqüentemente a intenção de uso por parte do idoso que deseja se sentir mais pertencente ao núcleo familiar. De forma equivalente, Jones, Ashurst, Atkey e Duffy (2015) aplicaram uma escala com 144 aposentados e identificaram que por meio da internet os idosos se conectam melhor com seus pares, família e fontes de apoio, adquirindo maior senso de controle em suas vidas através do uso de computadores, maior senso de pertencimento. Esse senso de pertença, por sua vez, reduz o sentimento de isolamento social e faz com que o idoso se sinta capaz de usar a tecnologia da informação, o que pode melhorar a sua saúde e bem-estar (Chang, McAllister, & McCaslin, 2015; Jones, Ashurst, Atkey, & Duffy, 2015; Wu, Damnée, Kerhervé, Ware, & Rigaud, 2015).

Ainda na objetivação, no que concerne à representações e contexto, foi identificado o subtema apoio de especialistas e jovens como especialistas, representado principalmente nas falas de idosos que residem com o cônjuge. Os idosos com baixo nível de inclusão digital trouxeram o apoio familiar como insuficiente, ou como algo que sobrecarrega os familiares, dado já destacado por Pires (2013). Os idosos compreendem que os jovens são especialistas no assunto, porém, os jovens familiares são tidos como sem tempo para a tarefa do ensino. Nesse sentido, a internet surge como algo difícil, que exige a supervisão de um especialista. Em pesquisa de Wu, Damnée, Kerhervé, Ware e Rigaud (2015) 23 idosos participaram de um grupo focal, em geral, os participantes ficaram fascinados com o potencial das tecnologias e, para

muitos deles, as pessoas que dominam as tecnologias foram consideradas especialistas, ou alguém com muito poder. Entretanto, o apoio de jovens tecnologicamente talentosos, pode reforçar a ideia de que você tem que ser um especialista, jovem, ou muito inteligente para utilizar a internet (Barnard et al., 2013; Batista et al., 2015). A obtenção de apoio de alguém considerado muito competente, reforça a ideia de que você tem que ser um especialista ou muito inteligente para usar a internet (Barnard et al. 2013). Isso ocorre pois, conforme Foletto, Fiepke e Wilhelm (2018) os idosos tendem a perceber a complexidade da internet relacionada ao medo de errar, que se amplifica com a presença de familiares considerados especialistas (Foletto, Fiepke, & Wilhelm, 2018) denotando a motivação para a procura por especialistas fora do núcleo familiar.

Ainda nas RS e contexto, durante a objetivação, surgiu o subtema aprender sozinho, destacado principalmente pelos homens idosos. Os homens idosos com baixo nível de inclusão digital acreditam que para o uso da internet precisam de esforço contínuo e solitário, pois a presença de familiares pode ser algo ansiogênico, tendo em vista o receio da repreensão. Principalmente aqueles que vivem sozinhos, temem a inversão de papéis, perderem o lugar daquele que ensina e passar para o papel daquele que aprende. Isso ocorre pois, de acordo com Wu, Damnée, Kerhervé, Ware e Rigaud (2015) os idosos temem sair do lugar de experientes e serem rotulados como antiquados e obsoletos, devido à falta de conhecimento sobre as TICs e seu uso, o que poderia levar à um sentimento de inferioridade ou impotência. Os idosos precisam da internet para manter contato com os parentes, para receber informações, para se comunicar com os outros e para estarem conectados à sociedade relatando certa pressão social para o uso de tecnologias, para se adequar à sociedade, sob o constante temor de serem excluídos dela. (Sales, Guarezi, & Fialho, 2010; Wu, Damnée, Kerhervé, Ware, & Rigaud, 2015).

Outro aspecto que abrange a objetivação é a intenção de uso. A intenção de usar é determinada pela utilidade percebida, bem como pela influência social, pelo contexto social (Van Biljon, Renaud, & Van Dyk, 2013). De modo geral, todos os participantes apresentaram baixa intenção de uso e esta foi apresentada em 4 aspectos: 1) conhecimento exclusivo de especialistas; 2) Perda de tempo; 3) Internet como algo de jovens; 4) uso para comunicação com os familiares. Dentre os itens relativos à intenção de uso apenas a comunicação com os familiares foi destacada, os demais itens trazem a internet como algo inútil ou muito complexo. O modelo STAM pressupõe que quanto maior for a percepção de utilidade da tecnologia (utilidade percebida), e menor a percepção da complexidade

de operá-la (facilidade de uso percebida), maior será a intenção de usá-la ou intenção comportamental (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989; Silva, 2014). Desse modo, conforme Silva, Dias e Junior (2008) mesmo que o idoso entenda a utilidade de uma determinada tecnologia, sua utilização poderá ser prejudicada se o uso for muito complexo ou se for considerado fútil, não pertinente, fazendo com que o esforço não compense o uso (Braun, 2013; Silva, Dias, & Sena Junior, 2008).

Os idosos com baixo nível de inclusão digital demonstram baixa intenção de usar a internet por considerarem-na um conhecimento de especialistas, algo que necessita de assessoramento especializado. Nesse contexto, o idoso é visto como alguém com impossibilidade de aprender a usar a internet, sem a orientação de alguém que possua esse saber. Valorizar a experiência e saber do idoso, se faz necessário para aumentar a intenção de uso do idoso e assim propiciar a sua inserção no ambiente digital. O conhecimento do idoso pode servir como mediador para que a ancoragem em relação à representação da internet se faça em um território menos ameaçador (Verona, Cunha, Pimenta, & Buriti, 2006). As representações envolvem a pertença social dos indivíduos, as implicações afetivas e normativas, com as internalizações de experiências, práticas e pensamentos, socialmente elaborados ou transmitidos pela comunicação social, que a ela estão relacionadas (Jodelet, 2001). São os processos de simbolização, que tornam possível aos indivíduos nesse espaço simbolizado desenvolver os esquemas organizadores e as referências que vão orientar a vida social (Jodelet, 2017). Assim, ao representar a internet simbolizando-a e aproximando-a da realidade pessoal do idoso com baixo nível de inclusão digital é possível ampliar sua intenção de uso.

A internet foi também apresentada pelos idosos com baixo nível de inclusão digital como algo relativo ao contexto do jovem, não mais pertencente ao tempo e contexto da pessoa idosa, o que acarreta em baixa intenção de uso. Segundo esses idosos a convivência com a internet devesse ocorrer desde o nascimento para que haja facilidade e intenção de uso. Em pesquisa desenvolvida por Buse (2010), para caracterizar o uso da internet por idosos, as 17 famílias inglesas compreendem que os jovens nascem com um conhecimento de computação embutido "naturalmente" em seus padrões de pensamento e comportamentos, enquanto os idosos são tidos por incapazes, por conta do declínio da memória e de capacidades cognitivas relacionados ao envelhecimento. No imaginário social, conforme Cutler (2006) ocorre a associação entre tecnologias e os jovens, tendo em vista que os jovens nasceram nesse contexto digital. De acordo com Santos, Alegre e Freire (2016), tal

associação não favorece o reconhecimento dos idosos como um potencial grupo de utilizadores.

A baixa intenção de uso da internet está associada também à ideia da internet como perda de tempo, inatividade. A intenção de uso torna-se alta em casos de necessidade durante as ações cotidianas, em contraponto à baixa intenção relacionada ao lazer, como se a internet enquanto lazer fosse algo nocivo, dados igualmente identificados no estudo 1 e no estudo 2. A ideia de que após a velhice algumas atividades não devem mais ser desempenhadas, é algo que vem sendo desconstruído devido às constantes transformações sociais, por meio do uso de tecnologias relacionadas ao trabalho, ócio e lazer, porém ainda encontram-se representações que relacionam o envelhecimento à improdutividade (Goulart et al., 2013) e nesse sentido, os idosos com menor experimentação das ferramentas online, tentam afastar-se de atividades online que consideram perda de tempo, de modo a se afastarem desse estereótipo (Aldé, 2011). Sobre perda de tempo Aldé (2011) salienta que para os idosos mais velhos e que usam menos a ferramenta, o tempo gasto na Internet é considerado uma atividade de lazer dentro de uma rotina, não constituindo prioridade nas tarefas diárias. Socialmente a representação do “velho” associa-se à noção de passividade e de inatividade e este estereótipo etário diminui a intenção de uso da internet, quando esta é associada à algo de pouca pertinência (Warburton, Cowan, & Bathgate, 2013).

O único aspecto relacionado ao aumento da intenção de uso, trata-se da comunicação com os familiares, associada à potencialidade desta como ferramenta para a comunicação, aproximação entre familiares e troca de informações. Entretanto, os idosos com baixo nível de inclusão digital, parecem valorizar mais o aspecto comunicacional do que o informacional no que concerne à intenção de uso. Sum, Mathews, Hughes, & Campbell (2008) esclarecem tais dados ao identificarem que o uso da Internet para se comunicar com novas pessoas estava associado a níveis mais altos de solidão, enquanto o uso informacional estava relacionado a níveis mais altos de suporte social. Assim, os idosos com baixo nível de inclusão digital apresentam intenção de uso condicionada aos aspectos comunicacionais e informacionais, sendo que principalmente o aspecto comunicacional pareceu se relacionar com à alta favorabilidade. A representação da internet está ligada a uma visão referente às oportunidades de comunicação e contato, o que pode apoiar a ideia de que uma maior favorabilidade ao dispositivo irá facilitar uma maior intenção de uso a partir das possibilidades de comunicação e conhecimento (Contarello & Sarrica, 2007/2008).

A utilidade percebida é outra faceta dentro da fase de objetivação. Em relação à esta foram identificadas 3 principais utilidades: comunicar, fofocar e obter lazer. Dentre as utilidades apenas a ação de comunicar amplia a intenção de uso dos idosos com baixo nível de inclusão digital. Nesse contexto, a internet é associada ao telefone, que possibilita obter informações sobre os entes queridos, com baixo custo. Pasqualotti, Barone e Doll (2012) aplicaram questionários com 49 idosos matriculados em oficinas de informática e de forma equivalente destacam que os idosos associam tecnologia à um meio de comunicação e à aquisição de conhecimento, uma maneira de participar no mundo, de ficar atualizado com os outros. Ao compreender a internet como algo útil, a partir de suas funcionalidades, o idoso estará mais propenso a aceitar sua utilização. Desse modo, tendo em vista a relação custo/benefício, e o estímulo social para a comunicação online, os idosos tendem a perceber a utilidade e utilizar serviços online, como *e-mails* e redes sociais, visando prioritariamente a comunicação familiar e secundariamente a obtenção de informações (Pasqualotti, Barone, & Doll, 2012; Sales, Amaral, Sene Junior, & Sales, 2014).

Apenas uma participante, sustentou a ideia de que mesmo com o auxílio da internet para a comunicação, o idoso não deve viajar, pois este necessitaria de acompanhamento periódico durante as viagens. Valsiner (2005) esclarece que o papel social herdado culturalmente que o indivíduo desempenha é sustentado por representações sociais que ajudam a mantê-lo. Desde a segunda metade do século XIX até os primeiros 60 anos do século XX, o envelhecimento é caracterizado pela decadência física e ausência de papéis sociais. Nesse contexto, o declínio das funções cognitivas e dos papéis sociais, seriam impeditivos para o idoso manter autonomia diante das demandas diárias (Neri, 2013). Em pesquisa desenvolvida por Buse (2010) os idosos são tidos por inábeis, em decorrência do declínio da memória e de capacidades cognitivas associados ao envelhecimento, o que os afasta da ideia de dominar a tecnologia e, especificamente a internet, não percebendo utilidade para a rede. Portanto, na fase de objetivação o papel que a tecnologia desempenha se manifesta na intenção comportamental, sendo influenciada por fatores sociais e pela utilidade percebida (Chen & Chan, 2014).

Como utilidade percebida o subtema Fofocar surge como algo que diminui a intenção de uso dos idosos com baixo nível de inclusão digital. De forma unânime os idosos consideraram que uma das utilidades da internet é o acesso à informações pessoais do outro para fins de maledicência, nesse sentido a exposição pessoal, surge como algo que

deve ser controlado para evitar a maledicência. Dados semelhantes foram encontrados por Wu, Damnée, Kerhervé, Ware e Rigaud (2015) e Chang, McAllister e McCaslin (2015). Chang, McAllister e McCaslin (2015) aplicaram um questionário com 567 idosos na Califórnia e identificaram que aproximadamente 49% dos idosos com baixa experiência com a internet relataram não acessar a rede em função de desconfiança, englobando medo de violação de privacidade (25%) e custo de usar a Internet (24%). De forma equivalente por meio de uma revisão sistemática de estudos mistos Peek et al. (2014) destacam que na objetivação a aceitação é influenciada por 27 fatores, divididos em seis temas: preocupações em relação à tecnologia (por exemplo, alto custo, implicações de privacidade e fatores de usabilidade); benefícios esperados da tecnologia (por exemplo, maior segurança e utilidade percebida); necessidade de tecnologia (por exemplo, necessidade percebida e estado de saúde subjetivo). Desse modo, a privacidade, associada à exposição nas redes sociais surge como um aspecto de preocupação em relação à tecnologia, tendo em vista a utilidade percebida, associada à maledicência.

Outra utilidade percebida, diz respeito à internet como forma de obtenção de lazer. Entretanto esta aparece majoritariamente negativos, em que este lazer parece associada à perda de tempo, tal qual os achados no estudo 1 e 2. Apenas uma participante trouxe a internet enquanto forma de lazer, na perspectiva positiva, em que o lazer auxiliaria no processo de saúde. Castro Melo e da Silva (2018) realizaram entrevistas com mulheres idosas sobre os momentos de lazer midiáticos e enfatizam que para as idosas com maior poder aquisitivo a realização pessoal, além do trabalho, engloba também a segurança emocional, sendo o lazer compreendido como uma forma de alcance desta segurança, entretanto para as idosas com menor poder aquisitivo o lazer pode ser considerado uma perda de tempo. Pela associação do idoso com a aposentadoria o pensamento social atribui à velhice à ideia de tempo livre ou tempo a ser preenchido, entretanto, principalmente as mulheres idosas, pela cristalização de papéis sociais, combinam diferentes atribuições: trabalho, cuidado de netos, de um parente, serviços domésticos. Portanto, apesar do trabalho assalariado não ser central em suas vidas, ainda mantém a vida laboral, o que somado à naturalização da falta de tempo nos dias atuais, levam as idosas à ideia de que não há tempo para o lazer (Castro Melo & da Silva, 2018). O lazer midiático engloba o sistema cultural e econômico de elaboração, veiculação e consumo de imagens e sons, informação e entretenimento, constituindo parte essencial dos processos de produção e circulação de representações, as quais estão associadas aos modos de ser, de pensar, de

conhecer e de se relacionar (Fischer, 2001, p. 15). Portanto, o lazer, torna-se relevante aspecto para a reorganização de representações acerca da internet, mas para propiciá-los é preciso primeiramente trabalhar com os idosos as variáveis envolvidas na falta de tempo.

Após o período de objetivação segue-se a experimentação, em que diante da influência do contexto social e com a utilidade percebida o idoso começa a usar a tecnologia e forma as primeiras impressões acerca da facilidade de utilização. Nessa etapa, o idoso retoma a utilidade percebida e conforme a experimentação a ideia partilhada a respeito do objeto transforma-se em utilidade confirmada e este passa a experimentar mais frequentemente a tecnologia (Renaud & Van Biljon, 2008). A facilidade de condições foi subdividida em 3 subtemas: 1) os filhos ensinarem; 2) os filhos não ensinarem; e 3) curso de informática. Portanto, a facilidade de condições parece estar ancorada no suporte familiar ou profissional durante o processo de aprendizagem. Em pesquisa de Ma, Chan e Chen (2016) para verificação do modelo STAM, as condições facilitadoras provaram ser fatores importantes que influenciam a utilidade percebida, sendo que dentre as facilidades percebidas pelos idosos foram apontadas principalmente a condição econômica para aquisição do hardware e o apoio familiar para aprendizagem durante o uso. Dado similar foi encontrado por Chen, Rong, Ma, Qu e Xiong (2017) em pesquisa com 34 idosos com o objetivo de confirmar os fatores que influenciaram aceitação da tecnologia móvel pelo usuário idoso. Conforme resultados de Chen, Rong, Ma, Qu e Xiong (2017) a dificuldade de manuseio em si não extinguiu a pretensão de uso, pois o suporte social era mais forte que a dificuldade no manuseio. Desse modo, as facilidades de condições durante a experimentação iniciam do contexto durante a fase de objetivação, por meio do suporte durante o uso ofertado pelos filhos e profissionais.

Ainda na fase da Experimentação, a exploração envolveu 3 aspectos que conduziram à um baixo nível de exploração e uma baixa intenção de uso: sensação que vai estragar, exploração condicionada à posse do objeto e exploração supervisionada por especialistas. Os idosos com baixo nível de inclusão digital destacaram que durante a exploração das tecnologias para o acesso à internet temiam destruir ou estragar algo que não lhes pertencia e, nesse sentido, adquirir um hardware de acesso representou uma saída. Com o objetivo de estudar a relação do idoso com o telefone celular Anjos e Gontijo (2012) aplicaram um questionário com 41 idosos e destacaram que o medo de estragar a tecnologia reduz a exploração dos idosos, implicando em um menor índice de inclusão digital. Assim, o receio em torno da experiência negativa de estrago,

aumenta o medo de exploração, reduzindo-a (Santo & Almêda, 2017), sendo que a posse de um equipamento próprio reduz esse medo, ampliando a exploração.

Outro aspecto referente à exploração corresponde à supervisão de especialistas, apontada pela maioria dos idosos. Como forma de evitar equívocos e erros durante a exploração da internet, os idosos com baixo nível de inclusão digital apontaram a relevância da presença de um conhecedor da tecnologia que possa socorrer em caso de problemas durante o uso, ou em razão da falta de aprendizagem. A presença dessa supervisão foi igualmente destacada em pesquisa de Sales, Mazzali, Amaral, Rocha e Brito (2014) que ao longo dos 10 anos das oficinas de informática identificaram que nas primeiras aulas os alunos idosos chegam ansiosos e duvidosos do aprendizado, em função do medo do desconhecido e do medo de estragar o computador. Os idosos dificuldades de entender essa nova linguagem, assim o primeiro objetivo das aulas seria eliminar o medo e desconstruir imagens acerca da incapacidade atribuída ao envelhecimento (Sales, Mazzali, Amaral, Rocha, & Brito, 2014). Entretanto, os idosos com baixo nível de inclusão digital também destacaram o medo da vigilância contínua, que os deixaria nervosos e desconfortáveis para a exploração da internet. Em relação ao suporte durante o uso da internet, em pesquisa de Batista, Souza, Schwartz, Exner e Almeida (2015) alguns idosos dentre os 14 entrevistados, apontaram restrições neste tipo de auxílio em razão da falta de tempo, de paciência ou pressão sofrida durante o uso, o que aumenta o medo e reduz o grau de exploração da rede. Assim, a presença de um especialista durante a exploração parece atenuar o medo de estragar a tecnologia, mas ao mesmo tempo é temida por ser uma espécie de vigilância que acarreta ansiedade durante a exploração, devendo esse suporte, de acordo com Batista et al (2015), ocorrer periodicamente, quando solicitado.

Durante a fase de Experimentação a utilidade percebida é confirmada pelo uso (Renaud & Van Biljon, 2008), sendo identificada com os idosos de baixo nível de inclusão digital a partir de duas funções: útil para o lazer e útil para a comunicação. Os idosos com baixo nível de inclusão digital apontaram a funcionalidade da internet em relação aos vídeos, redes sociais e enquanto forma de comunicação com amigos e família. O lazer online foi descrito como algo que deve ser realizado sem exageros, para evitar a perda de tempo útil, como já identificado durante a fase de objetivação. Enquanto meio de comunicação, a utilidade confirmada foi descrita por meio de aplicativos de mensagens e redes sociais. Tais dados foram igualmente encontrados por Chang, McAllister



e McCaslin (2015), que destacam que mais de 82% dos idosos confirmaram a utilidade da internet para envio de e-mail, 61% para se comunicar com familiares e amigos, 29% para entretenimento (por exemplo, assistir TV ou filmes). Desse modo, para os idosos com baixo nível e inclusão digital a comunicação torna-se a principal utilidade confirmada, sendo que o medo do uso exagerado das ferramentas, especialmente de lazer, permeia todas as fases do modelo, iniciando durante a objetivação e se mantendo durante a experimentação.

Sobre o uso real da internet durante a Experimentação, metade dos idosos com baixo nível de inclusão destacaram explorar a internet apenas durante o curso, enquanto a outra metade, além do curso relataram o uso supervisionado em casa. Os idosos com baixo nível de inclusão precisam de apoio e adaptações para melhor utilizar as ferramentas de comunicação, compreender a linguagem da internet e facilitar seu processo de autonomia durante a experimentação, para fomentar o uso real da rede (Ma, Chan, & Chen, 2016). Para fomentar o uso real a percepção em relação ao potencial de uso deve compensar a percepção de limitações que o idoso tem de si e do envelhecimento, propiciando uma vida independente por meio da inclusão digital (Carleto, 2013; Pasqualotti, Barone, & Doll, 2012).

O último aspecto constituinte da Experimentação é a facilidade de aprendizagem/de uso, que abrange duas perspectivas: de um lado os idosos apontam que o envelhecimento traz dificuldades para o processo de aprendizagem, de outro, trazem a noção de que a internet é algo complexo de aprender. Nesse sentido, parecem ser apontadas atribuições externas e internas para justificar a dificuldade da aprendizagem. A atribuição de causas é processo decorrente do próprio senso comum, segundo Heider (1958) o processo de atribuição surge da necessidade de o sujeito encontrar explicações que o ajudem a prever e controlar resultados de fenômenos, ainda que isso seja improvável. De acordo com Weiner (1985) apesar de haver inúmeras explicações possíveis, a dificuldade, o esforço, a capacidade e a ajuda dos outros na realização de uma tarefa, sempre são levantados como possíveis explicações causais, sendo que as atribuições externas para a falha podem ser vistas como decorrente de um viés de autoproteção, de manutenção de autoestima. A sensação de capacidade e as condições facilitadoras provaram ser fatores importantes que influenciam a utilidade percebida e a facilidade de uso percebida. (Ma, Chan, & Chen, 2016). Portanto, os idosos com baixo nível de inclusão digital, atribuem ao envelhecimento e à complexidade da internet esse grau de dificuldade de aprendizagem/uso, provavelmente

como forma de autoproteção, evitando autodepreciação ou sensação de incapacidade.

Por fim, o tema adoção apresenta duas possibilidades: aceitação e rejeição, sendo que a rejeição foi apresentada por dois participantes que relataram usar a internet apenas durante o curso. A aceitação implica que o usuário progrediu através de todas as fases sem ser desmotivado pelos ausência de fatores facilitadores. A rejeição, por sua vez, decorre de um pobre experiência de experimentação e uma percepção de que o dispositivo é muito difícil de aprender ou usar (Chen, Rong, Ma, Qu, & Xiong, 2017). Assim, os idosos com baixo nível de inclusão que consideram a internet complexa demais e que apresentam baixa exploração da rede tendem a rejeitar essa tecnologia.

Dessa maneira, a representação da internet como algo complexo, associada à juventude, útil para a comunicação, mas identificada como uma perda de tempo quando vinculada ao lazer, parece corresponder ao contexto de suporte familiar e de especialistas durante a exploração. Igualmente a utilidade percebida para a fofoca e lazer (na condição de perda de tempo), promove a baixa intenção de uso. A Experimentação supervisionada por meio do suporte familiar e de oficinas de informática, conduz à confirmação da utilidade da internet para comunicar e lazer enquanto perda de tempo, o que gera uma baixa experimentação, caracterizada pelo medo de estragar, necessidade de posse da tecnologia e supervisão durante o uso. Nesse sentido, a posse do equipamento e a aprendizagem autodidata surgiu como alternativa. A noção de aprendizagem dificultada pelo envelhecimento e da ideia da internet como algo difícil são outros dois aspectos constituintes da baixa experimentação. Esses processos conduzem a aceitação baseada na confirmação do uso da internet para a comunicação com o apoio familiar, ou na rejeição, associada à ideia da internet como algo difícil, uma perda de tempo, condicionada à supervisão de especialistas.

#### **9.4.2 Discussão dos dados do grupo focal com idosos com alto e médio nível de inclusão digital**

A objetivação engloba RS e contexto, intenção de uso e utilidade percebida. O elemento RS e contexto compreende as representações associadas à internet e seu contexto social de produção. Este foi composto por 3 aspectos: apoio familiar, apoio entre pares, apoio intergeracional, fatores que conforme Chang, McAllister e McCaslin (2015) podem durante a fase de objetivação, facilitar a aceitação da internet

Os idosos com alto e médio nível de inclusão digital, principalmente aqueles que residem com cônjuge ou filhos, destacaram a importância do apoio familiar no contato com a internet, diante de dificuldades, o que aumentaria a motivação na continuidade do uso. Assim, ao contrário dos idosos com baixa inclusão, além do suporte para a aprendizagem, o apoio familiar é citado também enquanto motivador para a continuidade de uso da rede. Em estudo de Chang, McAllister e McCaslin (2015) mais de um terço (36%) dos idosos relataram aprender o uso da tecnologia através dos membros da família. Um cônjuge ou um membro da família que usa a Internet provavelmente encorajará ou ensinará a adultos mais velhos na casa a usá-lo. Os filhos também são mediadores do processo de aprendizagem da internet de seus pais, reconhecendo-os melhor enquanto pertencentes à família por meio da inclusão digital (Chang, McAllister, & McCaslin, 2015). Nesse contexto, para os idosos com alto e médio nível de inclusão digital, a representação da internet surge, como algo que aproxima a família durante a aprendizagem e após esta permanece como motivador, através da validação da existência online do idoso.

O apoio entre pares, é citado pela maioria dos idosos com médio e alto nível de inclusão digital a partir da ideia de que o idoso com maior experiência seria referência de utilização para os idosos com menor experiência com a rede. O apoio entre pares parece se apoiar na ideia da internet como algo pertinente aos idosos, algo que faz parte de suas vidas. Em pesquisa de Naumanen e Tukiainen (2007) com 28 idosos da Finlândia, dados similares foram relatados, a tutoria por pares em oficina de informática foi considerado pelos idosos como um fator motivador, tendo em vista a compreensão das dificuldades e interesses em comum, mostrando que o professor é um humano e propenso a cometer erros, esquecer e que o envelhecimento não é um impeditivo, o que se traduz em uma abordagem de aprendizagem interativa e personalizada. A aprendizagem entre pares favorece a inclusão digital do idoso por meio do encontro de afinidades e sensação de compreensão por parte dos tutores, que compreendem a necessidade de um aprendizado personalizado, tendo em vista que os idosos nasceram em um contexto de sistema analógico (Naumanen & Tukiainen, 2007; Tezza & Bonia, 2010). Portanto, a aprendizagem mediada entre pares desponta como algo amplia a pertença digital do idoso.

Outro aspecto consituente do contexto e RS é o apoio intergeracional, citado como desejável para aproximação com a internet. Os jovens são compreendidos como peritos e conhecedores desse ambiente, assim a aprendizagem pode ser mediada por eles e,

concomitantemente adquirir por meio da convivência com estes uma jovialidade subjetiva. Conforme os idosos com médio e alto nível de inclusão digital se aproximam do ambiente online, reconhecido pela presença dos jovens, estes acreditam desenvolver uma jovialidade subjetiva. A revisão da literatura conduzida por Jennifer Boger e Mercer (2017) conclui que a programação intergeracional eficaz tem resultados positivos relacionados à saúde e bem-estar, isolamento e senso de pertença para idosos. Isto é apoiado por pesquisas como as do programa de mentoria intergeracional desenvolvido por Au, Ng, Garner, Lai e Chanonde (2015), em que universitários dispuseram de 40 horas de apoio voluntário à idosos frágeis durante um período de 4 meses, acarretando em um maior senso de pertença e de inclusão social destes idosos, trazendo um bem estar subjetivo associado ao desenvolvimento de um “pensamento jovem”. Assim, a conectividade entre gerações pode proporcionar oportunidades mutuamente benéficas que atenuem as pressões sociais decorrentes do envelhecimento (Au, Ng, Garner, Lai, & Chanonde, 2015; Boger & Mercer, 2017).

Ainda na objetivação a intenção de uso abarcou 3 perspectivas: ampliação de vínculos de amizade, fonte de informação e comunicação com os familiares. Os idosos com alto e médio nível de inclusão digital apresentaram alta intenção de uso da internet para consolidação de vínculos e construção de novos vínculos, para a comunicação com os familiares de forma rápida e facilitada e para obter informações, notícias do mundo e do seu microuniverso, oferecendo subsídios para facilitar as ações cotidianas. Em pesquisa com idosos foi identificado que estes pretendem usar a Internet para se comunicar com a família e amigos, fazer novas amizades ou manter contatos sociais antigos, acompanhar as notícias, coletar informações sobre bens e serviços, pesquisar informações relacionadas à saúde (Boz & Karatas, 2015). Dado similar foi destacado em estudo de Loipha (2014) com 385 idosos tailandeses, em que as razões atribuídas para a intenção de uso da internet foram o acesso à todo tipo de informação (63,6%), seguida da possibilidade de uma comunicação rápida e fácil, principalmente com familiares e amigos (51,5%). Assim, a Internet fornece facilidades de comunicação, formação de vínculos e obtenção de informações para os idosos que protege-os do isolamento social (Boz & Karatas, 2015).

Os idosos com alto e médio nível de inclusão digital perceberam 4 utilidades para a internet: comunicar, informar, obter lazer e comprar/pagar. Comunicar e informar já faziam parte da intenção de uso e igualmente são utilidades percebidas por esse grupo de idosos. Obter lazer refere-se à utilidade recreativa da internet, que fornece

entretenimento por meio de vídeos, jogos e do acompanhamento dos conteúdos nas redes sociais, destacado principalmente pelas participantes casadas, dado igualmente relatado por Amaro (2012). Para entender como os idosos de Lisboa usam e percebem telefones celulares, computadores e a Internet Neves e Amaro (2012) aplicaram questionários com 500 idosos, sendo que para estes a internet foi caracterizada principalmente pela utilidade na buscas de informações (25,4%), envio de e-mails (21,2%) e para lazer (13,2%), sendo o lazer caracterizado por vídeos e jogos. Os idosos com maior nível de inclusão digital tender a perceber a utilidade de um maior número de atividades de lazer online, sendo estas associadas majoritariamente à vídeos e jogos (Näsi, Räsänen, & Sarpila, 2012).

Comprar e pagar, foram utilidades percebidas pelos idosos divorciados, associadas à percepção da internet como meio de adquirir produtos e pagar contas sem a necessidade de deslocamento. Quanto à utilidade das compras on-line, em pesquisa de Leppel e McCloskey (2011) os participantes idosos mais jovens tinham mais probabilidade do que os mais velhos a concordarem que as compras on-line são mais fáceis do que as compras na loja e que economizam tempo, são mais convenientes e facilitam a vida. Assim, os idosos ao perceberam utilidade relativa à compras, lazer, informação e comunicação tiveram uma visão positiva da internet, associando-a, conforme previsto por Carleto (2013) com manutenção da vida ativa, participação social e manutenção da autonomia.

A fase da Experimentação é composta por facilidade de condições, exploração, utilidade confirmada, uso real e facilidade de aprendizagem/de uso. A facilidade de condições agrega 3 subtemas: acesso à internet móvel, família que ensina e vivência do sistema digital no ambiente de trabalho. A facilidade de condições relativa ao apoio familiar e à vivência do sistema digital no trabalho foi igualmente encontrada nos estudos 1 e 2. A motivação para aprendizagem com os membros da família e o contato anterior com equipamentos eletrônicos, no mercado de trabalho, constituem condições facilitadoras para os idosos no processo de aprendizagem da informática (Eira Frias et al., 2014, Ribeiro 2017). Assim, a presença da tecnologia durante período laboral e o apoio familiar no desenvolvimento de aptidões para o reconhecimento das ferramentas de acesso à internet. parece facilitar o acesso da mesma e conduzir para aumento da intenção de uso.

Outro aspecto associado à facilidade de condições diz respeito à rede móvel. O acesso à rede móvel comumente é realizado através dos dispositivos móveis (Smartphones e Tablets), este por conta das telas

Touch Screen, facilitam a interação, tendo em vista que as informações se apresentam na superfície, sensíveis ao toque, sem que haja necessidade de utilização de teclado ou mouse, que geralmente são citados como dificultadores do processo de inclusão digital. Além disso, devido ao fácil acesso a rede móvel esta propicia maior inserção social através dessa nova forma de se relacionar, tendo em vista que a comunicação e o acesso à informação podem ser realizados rapidamente e a qualquer momento, o que minimizaria a sensação de solidão e aumentaria a sensação de bem estar e autonomia (Silveira, Parrião, & Fragelli, 2017).

Para os idosos com alto e médio nível de inclusão digital, durante a Experimentação, a Exploração ocorreu a partir de duas perspectivas: Exploração associada à ideia de reversibilidade em caso de erros e Exploração de novas tecnologias ancorada em aprendizagens anteriores. Principalmente para as mulheres idosas a noção de que erros online podem ser consertados aumenta a percepção de controle, aumentando o grau de exploração. Van Dyk, Gelderblom, Renaud e Van Biljon (2013) encontraram dados semelhantes em entrevista a partir do modelo STAM, com 147 idosos. Dentre os resultados principais argumentam que o aspecto mais importante ao se projetar tecnologias de acesso à internet diz respeito à confiabilidade e à entrega confiável da funcionalidade, isso pode ser conseguido através da facilidade de reduzir, recuperar e explicar erros cometidos durante a exploração, permitindo que eles se sintam no controle, por meio de vários níveis de desfazer. Nesse sentido parece que a percepção de controle em relação ao objeto aumenta o grau de exploração (Van Dyk, Gelderblom, Renaud, & Van Biljon, 2013).

A ancoragem em aprendizagens anteriores de tecnologias, apresentada pela maioria dos idosos desse grupo, reforça a ideia da possibilidade de estabelecer novas aprendizagens, constituindo-se em um facilitador, dado igualmente encontrado no estudo 1. As experiências de vida das pessoas idosas afetam a adoção de novas tecnologias, a aprendizagem anterior de tecnologias a seu turno inovadoras, predispõe o idoso à uma atitude positiva e maior frequência de utilização de novas tecnologias. Amplia a sensação de capacidade e aumenta a sensação de que novas aprendizagens são viáveis, sendo portanto, condição facilitadora para os idosos no processo de aprendizagem da internet (Eira Frias et al., 2014 ; Neves & Amaro, 2015; Ribeiro 2017). Além disso, o manejo com tecnologias digitais se torna a base para a aprendizagem intuitiva de novas ferramentas tecnológicas. Portanto, torna-se relevante compreender a adoção, não adoção e utilização de novas tecnologias a partir das experiências de vida do idosos, valorizando seus conhecimentos anteriores (Neves & Amaro, 2015).

Os idosos apontaram 4 utilidades confirmadas: comunicação, informação, ampliação de rede de amigos/resgate de vínculos antigos, compras/pagamentos . Desse modo, os idosos com nível médio de inclusão digital utilizam a internet para se comunicarem com amigos e familiares, maioritariamente por meio de aplicativos de mensagem, ampliam os vínculos de amizade, localizam afetos antigos por meio de redes sociais, fazem buscas online de assuntos de interesse e principalmente os idosos homens realizam compras e pagamentos online. Dado igualmente relatado em pesquisa de Godoi, Machado, Mastella (2015), que a partir de uma netnografia em 20 comunidades online de idosos destacou que a utilidade para comunicação, informação e manutenção de redes sociais amplia o uso da internet, sendo que conforme Leppel e McCloskey (2011) as compras e transações financeiras são realizadas entre aqueles que apresentam maior experiência de uso. O uso de maior dispositivos, funcionalidades e aplicativos online está associado a maior satisfação com a vida, menor solidão, maior alcance de metas, melhor saúde subjetiva e menos limitações funcionais (Czaja, Boot, Charness, Rogers, & Sharit, 2017; Godoi, Machado, Mastella, 2015; Sims, Reed, & Carr, 2017). O uso da internet para comunicação com pessoas ou para obtenção de informações contribui para o bem-estar e a qualidade de vida dos idosos (Sims, Reed, & Carr, 2017 ) e tem sido associado ao engajamento e pertença social (Czaja et al., 2017; Ihm & Hsieh, 2015). A Internet também oferece muitos serviços que apoiam a autonomia na velhice, facilitando a execução de muitas tarefas rotineiras associadas à comunicação, informação, estabelecimento de amizades, pagamentos de contas e lazer (Ihm & Hsieh, 2015). É preciso destacar que, com exceção do lazer, as demais utilidades percebidas parecem terem sido confirmadas durante a fase de exploração. A utilidade confirmada é um preditor mais forte para o uso real do que a facilidade de uso ou a utilidade percebida. Se o idoso não inicia o período de experimentação e exploração e não será capaz de experimentar o uso real, determinar a facilidade de aprendizado e uso ou confirmar a utilidade do dispositivo, e possibilitar eventual aceitação (Renaud & van Biljon, 2008), assim possivelmente os idosos não experimentaram formas de lazer online. Tais resultados ressaltam a necessidade de alinhar o propósito do uso das TIC com os objetivos dos idosos e suas percepções da rede, a partir da utilidade confirmada, a fim de maximizar seus benefícios e amplificar o uso da rede (Sims, Reed, & Carr, 2017).

No período de Uso real da internet todos os idosos deste grupo com médio e alto nível de inclusão digital, relataram usar a internet em casa e

fora dela, em contexto de deslocamento, fazendo uso da tecnologia de rede móvel. A troca de mensagens por meio da rede móvel, o acesso à informações, o compartilhamento de arquivos de texto, vídeo e áudio em qualquer lugar que se esteja aumenta possibilidades do uso da internet, possibilita ao idoso a sensação de estar sempre informado e integrado ao contexto social em que vive (Ferreira & Teixeira, 2017), o que amplia sua frequência de uso (Sims, Reed, & Carr, 2017). Independente do acesso ser por meio da rede wi-fi ou móvel, os idosos com alto e médio nível de inclusão digital demonstraram utilizar a internet dentro e fora do contexto residencial, o que aumenta as possibilidades de acesso e explorações das ferramentas. Conforme identificado por Foletto, Fiepke e Wilhelm (2018) os idosos que utilizam a rede móvel por meio do celular, o fazem para “conversar com pessoas”, denotando que o telefone e a troca de cartas, de outrora são gradativamente substituídos pelas tecnologias de acesso à internet. Em seguida, os autores destacam que ver fotos online é a segunda opção de uso mais identificada pelos idosos, portanto, o recorrente acesso ao álbum de fotos impressas, é substituído pelo álbum online, mais acessível e prático (Foletto, Fiepke, & Wilhelm, 2018). A questão da acessibilidade, deve ser algo a ser observado desde a fase da objetivação, sem dificuldades de acessibilidade, a usabilidade torna-se aspecto de suma importância para a aceitação da tecnologia. Se a tecnologia é acessível, o idoso consegue perceber utilidade, ampliar a experimentação, o que conduz ao uso real e à aceitação. Isso destaca a importância da acessibilidade, de identificar os aspectos que tornam viável o uso da internet (Van Biljon, Renaud, & Van Dyk, 2013).

A acessibilidade encontra-se associada à Facilidade de aprendizagem/uso (Van Biljon, Renaud, & Van Dyk, 2013), que foi associada pelos idosos com alto e médio nível de inclusão digital à aprendizagens anteriores com tecnologias, tais como, tablet, celular, máquina fotográfica. Assim a facilidade de aprendizagem/uso parece relacionada à fase de exploração, que por sua vez surge associada à conhecimentos obtidos em aprendizagens anteriores. A facilidade de aprendizagem/uso é considerada um fator contribuinte para o uso real, que impacta na aceitação ou rejeição da tecnologia. Em pesquisa de Peek et al (2016) os idosos Holandeses que tiveram experiência no uso das tecnologias ficaram mais confiantes para aprender novas ferramentas. A utilidade confirmada e a facilidade de uso permitem que o idoso se sinta capaz e interessado para explorar uma nova tecnologia, com essa exploração e considerando a facilidade de uso, o idoso tende a avaliar como mais fácil o aprendizado de uma nova ferramenta (Renaud & Van Biljon, 2008; Van Biljon, Renaud, & Van Dyk, 2013).



Outro facilitador seria a manutenção da atividade, em que o exercício de novos papéis e funções, estaria relacionado à um melhor aprendizado diante de novas atividades. Dado semelhante foi relatado por Näsi, Räsänen e Sarpila (2012) que aplicaram um questionário com 542 idosos e identificaram que os idosos que têm diferentes atividades de lazer e estilo de vida ativo são mais propensos ao uso frequente da Internet. Mesma perspectiva foi identificada em entrevista com 53 idosos na Holanda com o objetivo de explorar os fatores que influenciam o nível de uso de vários tipos de tecnologia por idosos, em que Peek et al. (2016) identificaram que o nível de uso da tecnologia no contexto do envelhecimento é influenciado por seis grandes temas: desafios no domínio da vida independente, opções comportamentais, pensamentos pessoais sobre o uso da tecnologia, influência da rede social, influência das organizações, e o papel do ambiente físico. Para os idosos entrevistados por Peek et al. (2016), o uso da tecnologia foi apenas uma das várias opções comportamentais para lidar com os desafios no domínio da vida independente, nesse contexto a crença em relação à proficiência pessoal para tecnologia é balisada no pressuposto da manutenção de uma vida ativa e independente. Tal crença corresponde ao Modelo proposto durante a II Assembleia Mundial sobre o envelhecimento, no qual o idoso é considerado agente ativo em seu processo de envelhecimento, tendo como atribuição desejável a participação social, autorrealização, independência, dignidade, participação e assistência e a autonomia, para a consolidação de seu bem estar (WHO, 2005). Assim, a compreensão do contexto do envelhecimento, bem como a forma como este é vivido e interpretado é crucial para avaliar a relação do idoso com a tecnologia, sendo que esta pode representar uma forma de manutenção de uma vida ativa (Peek et al., 2016), corroborando para o pressuposto do envelhecimento ativo.

Por fim, para os idosos com alto e médio nível de inclusão digital, a internet tem sua aceitação em razão de sua relevância enquanto meio de comunicação, ferramenta para busca de informações e rede de apoio social. Portanto, as ideias previstas na fase de objetivação, confirmadas durante a experimentação conduziram à aceitação. Tais dados já foram encontrados em Hong Kong (Chen & Chan, 2013) e na Inglaterra (Greenhalgh, 2015), em que a aceitação da tecnologia por idosos é influenciada pela utilidade percebida e confirmada para comunicação e obtenção de informações, pelo apoio social durante o período de apropriação, pelas consequências percebidas do uso da tecnologia e pela percepção da facilidade em razão da atribuição de proficiência pessoal no uso da tecnologia. Assim, se a concepção associada à internet interfere

em seu uso, na utilidade e facilidade percebidas, refletindo na exploração e na aceitação e adoção da internet entre idosos (Barnard et al., 2013; Schwamabach e Silva, 2011), as representações que são elaboradas e compartilhadas em relação a este objeto podem afetar as práticas sociais e concomitantemente serem afetadas por tais práticas (Rouquette, 1998).

Desse modo, a representação da internet como algo pertinente aos idosos, que aproxima a família e que traz jovialidade subjetiva se constitui em contexto de apoio familiar, intergeracional e entre pares. Tal representação se relaciona à utilidade percebida para a comunicação, informação, obtenção de lazer, formação de vínculos novos e restituição dos antigos, compras e pagamentos, o que influencia na alta intenção de uso, encaminhando para a experimentação. No que tange à Experimentação as condições facilitadoras englobam a família que ensina, a experiência anterior com o sistema digital e o acesso à rede móvel. Essas facilidades vinculadas à confirmação da utilidade da internet para comunicar, informar, ampliar vínculos, fazer compras e pagamentos conduzem à utilização real da rede. A noção de reversibilidade de erros online, a percepção de facilidade de aprendizagem e de uso, em razão da ancoragem em aprendizagens anteriores e da percepção da relevância em manter-se ativo igualmente contribuem para a utilização real e todos esses processos conduzem a aceitação da internet.

#### **9.4.3 Discussão dos dados do grupo focal com idosos com nível misto de inclusão digital**

O terceiro grupo focal foi formado por idosos com níveis de inclusão digital variados, que na primeira etapa proposta em adaptação ao Modelo STAM (Renaud & Van Biljon, 2008) é constituída RS e contexto, intenção de uso e utilidade percebida. O elemento RS e contexto foi apresentado em duas perspectivas: apoio familiar e apoio entre pares. Assim, na fase de objetivação, a intenção de uso é influenciada por fatores sociais, englobando as relações, crenças e contextos (Renaud & Van Biljon, 2008)

O apoio familiar foi destacado, principalmente, pelos idosos com médio nível de inclusão digital. Nesse contexto, a família, principalmente filho e netos, seriam facilitadores na motivação e no ensino das ferramentas de acesso à internet. Para ambos os grupos de idosos, a representação da internet surge, como algo que aproxima os membros da família e facilita o contato. No entanto, para o grupo de idosos com baixo nível de inclusão digital também é destacada como algo difícil e que exige supervisão durante o uso, nesse contexto o apoio da família seria

indispensável. Peek et al. (2016) também apontaram para o importante papel das influências externas, pois em seu estudo os familiares influenciaram o uso da tecnologia pelos idosos, bem como suas atitudes e crenças relacionadas à tecnologia, oferecendo conselhos, fornecendo apoio e atuando como co-usuário. Apoio e treinamento adequado podem ser essenciais para a adoção de tecnologia por idosos mais velhos e com menor nível de inclusão digital (Peek et al., 2016). No entanto, os membros da rede social nem sempre apresentam disponibilidade de tempo para isso e os idosos, muitas vezes, hesitam em pedir auxílio receando sobrecarregar os outros durante a aprendizagem, tendo em vista a ideia de complexidade da tecnologia (Chen & Chan, 2013; Greenhalgh et al, 2013). Por considerarem a aprendizagem da internet algo muito difícil, os idosos com baixo nível de inclusão acreditam necessitar de supervisão constante durante o uso. Davis (1989) esclarece que uma tecnologia percebida pelo usuário como de grande utilidade e baixa complexidade, gera credibilidade positiva, que pode gerar aceitação de uso. Entretanto, Venkatesh et al. (2003) destacam que na falta de um conhecimento específico sobre determinadas tecnologias, os indivíduos balizam suas decisões em informações gerais, compartilhadas socialmente, que funcionam como justificativas para utilizar ou não o sistema. Portanto, a aprendizagem da internet pode ser considerada um processo social, até mais do que uma questão técnica (Rogers, 2003, Wu et al. 2015).

O apoio entre pares, discutido principalmente por idosos com baixo nível de inclusão digital, traz o idoso como aquele que mediará a aprendizagem, por apresentar maior paciência e conhecer as dificuldades de aprendizagem, tendo em vista que se encontram na mesma fase da vida. O estudo de Tezza e Bonia (2010) demonstra que o modelo de aprendizagem por pares acompanha o processo do idoso em sua experiência com a internet, por meio da facilitação de um ambiente social de simetria e de troca de experiências. A aprendizagem por pares favorece a mediação de adultos por se basear na interação aluno-aluno, a partir do contato entre indivíduos que apresentam relação simétrica de idade e interesses, o que oportuniza o envolvimento de todos os participantes no planejamento e execução de atividades (Tezza & Bonia, 2010; Sales, Sales, & Amaral 2013).

Ainda na objetivação a intenção de uso foi sustentada em 3 aspectos: comunicação, fonte de informação e encontrar pessoas conhecidas. Tais dados também constituíram a utilidade percebida, sendo que esta englobou 3 funções: comunicar, informar e retomar amizade. Tais funções sustentam uma representação positiva acerca da utilidade da

internet, sendo que comunicar e retomar a amizade foram utilidades destacadas principalmente pelos idosos com médio nível de inclusão digital. Os idosos apresentam intenção de uso e percebem a utilidade da internet, principalmente para a comunicação com familiares e amigos (Jones et al. 2015), e como uma forma de obter informações de notícias (Renaud & Van Biljon, 2008) e de obter tutoriais para orientar ações necessárias e desconhecidas, e por viabilizar o encontro com pessoas cujo o contato havia se perdido (English & Carstensen, 2014). Desse modo, a intenção de uso e a utilidade percebida baseia-se em aspectos sociais, informacionais e de guia para a ação. A intenção de uso é influenciada pela utilidade percebida, bem como pela influência social, nesse sentido o relacionamento familiar desempenha um papel crítico no apoio ao bem-estar psicológico, ao moral e à satisfação com a vida dos idosos (Chen, Wen, & Xie, 2012). A intenção de uso alicerçada no contato e apoio social torna-se relevante, pois os idosos que passam mais tempo com seus entes queridos, mesmo que online, experimentam níveis mais altos de bem-estar. Os idosos interessam-se por novas informações e notícias como forma de se sentirem integrados socialmente, porém priorizam a conexão com as pessoas próximas ao aprendizado de novas informações (Sims, Reed, & Carr, 2017), dado que nessa tese foi destacado entre os idosos com maior nível de inclusão digital. Assim, os idosos buscam contato pessoal com pessoas de proximidade afetiva o que tem como resultados benefícios emocionais relativos à autoestima e segurança (English & Carstensen, 2014), porém desejam estar informados, como forma de expandir a pertença social (Czaja et al., 2017; Ihm & Hsieh, 2015) e gostam da ideia de se guiarem por meio de instruções online, o que aumentaria a sensação de segurança diante do novo (Peek et al., 2014).

A fase da Experimentação abarca facilidade de condições, exploração, utilidade confirmada, uso real e facilidade de aprendizagem/de uso. Foram identificadas como facilidade de condições a família que ensina, a possibilidade de realização de curso de informática para idosos e o acesso via smartphone, dado igualmente verificado na fase de objetivação. Majoritariamente os idosos com baixo nível de inclusão digital trouxeram a importância do apoio familiar no processo de aprendizagem e do apoio técnico representado pelo curso de informática como um facilitador para o uso da internet, dado já relatado em pesquisas anteriores anteriormente destacado em pesquisas anteriores (Chen, Wen, & Xie, 2012; Sims, Reed, & Carr, 2017). Entretanto, em pesquisa de Kelly, Kennedy, Britton, McGuire e Law (2016) que teve por objetivo avaliar o impacto de cursos de informática entre pessoas com afasia, foi identificado que sem apoio social após o curso, os idosos tendiam a

esquecer e não se engajar na aprendizagem contínua. Desse modo, as facilidades de condições englobam aspectos relacionais, técnicos, sociais e de acessibilidade, tendo em vista que as condições de aquisição e acesso à internet são variadas entre os idosos.

Os idosos com nível médio de inclusão digital apontaram o amplo acesso à tecnologia do smartphone como um dos facilitadores para o uso da internet, o que corresponderia ao critério de acessibilidade. A inclusão dos idosos, requer equipamentos e interfaces que correspondam aos e que não ofereçam barreiras de uso ou de aquisição. “acessibilidade consiste na facilidade de acesso e de uso de ambientes, produtos e serviços por qualquer pessoa em diferentes contextos.” Assim, no momento de escolha do smartphone o idoso deve considerar a acessibilidade oferecida pelo layout do equipamento, no que concerne à visibilidade e funções oferecidas (Godinho, 2010). Entretanto, os idosos frequentemente não escolhem seu primeiro smartphone, o que para Rogers (2003) implicaria numa ausência de apropriação. O modelo sênior de adoção de tecnologia (STAM) de Renaud e Van Biljon (2008) argumenta que muitos idosos não passam pela fase de apropriação, pois geralmente recebem seus smartphones de filhos ou netos e não os adquirem, de modo que não testam seu layout antes de decidir usá-lo, o que pode dificultar o manejo. Portanto, é necessário aproximar o idoso do smartphone enquanto tecnologia de fácil acesso à internet, porém é preciso considerar o critério de acessibilidade de uso e de aquisição com o objetivo de facilitar a exploração.

Os idosos de forma geral, destacaram a presença de exploração da internet em seu cotidiano, porém, essa exploração foi mais sustentada no discurso dos idosos com nível médio de inclusão digital. A Exploração surgiu a partir de duas perspectivas: Exploração associada a ideia de necessidade e Exploração ancorada em aprendizagens anteriores. A necessidade de utilização da tecnologia para a obtenção de informações e facilitação de comunicações foi identificada como principal propulsor para a exploração da mesma, por Barnard et. al. (2013) afetando a compreensão da mesma a medida que esta é explorada (Ma, Chan, & Chen, 2016). De forma geral, a representação da tecnologia é baseada em experiências anteriores em algum grau (Walsh & Callan, 2010). Por meio de entrevista (n=60) e grupos focais (n=21) com idosos, Walsh e Callan (2010) pretenderam compreender o envelhecimento e o papel da tecnologia no processo de envelhecimento na Irlanda e identificaram que os idosos que tinham maior familiaridade com a tecnologia, por meio de aprendizagens anteriores tiveram atitudes mais favoráveis às novas tecnologias. Quando apresentados à uma nova tecnologia, os idosos

fazem referência a outros sistemas familiares para entender seu propósito e elaborar uma compreensão e confirmar a utilidade percebida, aumentando o grau de exploração conforme a percepção de necessidade de utilização da mesma (Brown & Venkatesh, 2005).

A utilidade confirmada dos idosos com nível misto de inclusão digital englobou comunicação, informação e resgate de vínculos antigos, dados que corresponderam à utilidade percebida e às motivações para a intenção de uso durante a fase de objetivação. A utilidade de tecnologias de TICs tem sido considerada um fator chave da aceitação de tecnologias para idosos, na medida em que quanto mais utilizável for uma peça de tecnologia, maior a probabilidade de o usuário obter os benefícios pretendidos em sua intenção de uso e na utilidade percebida (Walsh & Callan, 2010). Principalmente os idosos com nível médio de inclusão digital demonstraram que a internet lhes é útil para a comunicação e para o resgate de vínculos antigos, apresentando maior indicador de utilidade confirmada. O valor percebido/confirmado pode trazer uma avaliação da função e da importância, enquanto a qualidade de vida pode representar o impacto relacional e individual dessa utilidade (Berkowsky, Sharit, & Czaja, 2018). Assim, os idosos com maior nível de inclusão digital destacam a qualidade de vida associada à utilidade da internet para o resgate de vínculos, bem como percebem o valor da rede para a comunicação, enquanto os idosos com menor nível de inclusão digital tem a utilidade confirmada associada apenas à informação ou seja, ao valor percebido e confirmado. Portanto, é possível que o valor percebido/confirmado e o impacto na qualidade de vida sejam, de acordo com pesquisa com de Berkowsky, Sharit e Czaja (2018), componentes de “utilidade” e que, juntos, forneçam uma imagem mais forte do que os idosos identificam como tecnologias úteis, o que propicia o uso real.

O uso real abarcou o uso no curso e o uso em casa. O curso surgiu como um espaço de maior assistência durante a utilização real, destacado para os idosos com menor nível de inclusão digital como lugar de maior frequência de utilização. Já a utilização em casa foi destacada com maior frequência pelos idosos com nível médio de inclusão digital, sob a justificativa de se informar e comunicar com rapidez. O uso de internet em casa está cada vez mais frequente em razão da redução do custo de compra, condições de pagamento facilitada para a aquisição da tecnologia de acesso e da rede em si (CETIC, 2017), além da comodidade e conforto de estar em sua própria residência (Sales, Amaral, Sene Junior, & Sales, 2014). Associado ao apoio familiar, em situação de coabitação, conforme pesquisa de Foletto, Fiepke, e Wilhelm (2018), o curso de propicia o engajamento, redução de ansiedades frente ao uso e desperta o

interesse se na utilização das ferramentas para o acesso à internet, porém por si só o curso não mantém uso cotidiano sendo necessário o suporte social para tanto. Assim, para que haja de fato a inclusão digital do idoso e o engajamento em relação ao uso da internet, para além do uso no curso, é preciso o uso cotidiano mantido com o apoio social o que conforme Chen, Wen e Xie, (2012), conduz à facilidade de aprendizagem/uso.

A Facilidade de aprendizagem/uso, para os idosos com nível de inclusão digital misto, ocorre em razão de aprendizagens anteriores com computadores e por meio de um layout intuitivo semelhante aos já conhecidos, dados já identificados durante a fase de experimentação. Koceski e Koceska (2016) encontraram dados semelhantes no que concerne ao uso de tecnologias para o bem estar dos idosos, pois os 35 participantes (cuidadores e idosos) apresentaram alta intenção de uso e posterior adoção, tendo em vista a facilidade de manejo em razão da existência de algum conhecimento prévio no uso de tecnologia por meio de telefones celulares e videoconferências. Os recursos de uma tecnologia devem parecer familiares aos idosos, as interfaces devem ser intuitivamente compreensíveis e gerenciáveis, e a linguagem coloquial deve ser usada quando possível durante a aprendizagem, o que facilita a aceitação e adoção da tecnologia (Koceski & Koceska, 2016; Lee & Coughlin, 2015).

O tema “Adoção”, englobou apenas a aceitação” que ocorreu a partir de 3 noções sobre a internet: importante para obter informações; importante para a comunicação; importante para a manutenção de vínculos, características identificadas igualmente durante as fases anteriores do modelo. Esses resultados apóiam o modelo STAM, que sugere que as utilidades confirmadas, somadas as características autopercebidas de um idoso acerca de sua pertença social desempenham um papel vital na adoção e aceitação da tecnologia. Assim, o valor percebido de uma tecnologia desempenha um papel vital na determinação se um idoso está disposto a adotar uma tecnologia antes mesmo do uso real ( Renaud & Van Biljon, 2008).

A representação da internet como algo que aproxima a família e que exige paciência se forma em contexto de apoio familiar e entre pares. Essa representação associada à utilidade percebida para a comunicação, informação e encontro de pessoas conhecidas, favorece a alta intenção de uso, encaminhando para a experimentação. Durante a Experimentação as condições facilitadoras englobam a família que ensina, o curso de informática e o acesso à smartphones. Durante a experimentação a utilidade da internet foi confirmada para comunicar, informar e fortalecer vínculos, o que conduz à uma alta experimentação e utilização real da

rede. A Experimentação pode ser também ampliada em razão da noção de acesso enquanto necessidade, da ancoragem em aprendizagens anteriores e de uma tecnologia de acesso com layout conhecido. Por fim a aceitação ocorreu baseada na confirmação do uso da internet para a comunicação, informação e manutenção de vínculos.

#### **9.4.4 Relações entre o processo de aceitação e adoção da internet com as práticas sociais e as atitudes relacionadas à internet**

Sobre os dados de caracterização de uso, a maioria dos idosos acessaram a internet por celular (55,56%) e por computador (94,44%). Dentre os participantes 50% utilizaram a internet uma vez por semana ou todos os dias. A maior parte dos idosos (72,22%) passou de 1 a 3 horas por dia conectados à internet. Os idosos, participantes dos grupos focais relataram o envio de mensagens instantâneas (77,78%), consulta de notícias (94,44%) e realização de pesquisas (83,33%). Sobre a aprendizagem, 50% dos idosos aprenderam a usar a internet no curso, a maioria dos idosos (94,44%) não aprendeu sozinho. Tais dados se relacionam aos resultados destacados por Krug, Xavier e d’Orsi (2018), em que dentre os 1197 idosos entrevistados que usavam internet, a maioria usava todos os dias ou quase todos os dias da semana, em sua própria casa, em computadores de mesa ou portáteis ou celulares, com o suporte social para o uso, tendo como atividades online o envio e recebimento de mensagens, a busca de informações para aprender ou investigar algo, o acesso à sites de notícias e de informações sobre saúde. Assim, os idosos têm maior probabilidade de adotar a tecnologia quando percebem sua utilidade e benefício em potencial, e não apenas por causa da novidade. Nesse sentido, é importante mostrar claramente os benefícios e a utilidade de uma tecnologia. Uma tecnologia deve ter um valor agregado que seus usuários idosos possam facilmente ver e entender (Berkowsky, Sharit, & Czaja, 2018; Lee & Coughlin, 2015). A adoção é mais provável de ser alcançada se a pessoa consegue se comunicar com sucesso, obter informações, tendo o apoio social durante a aprendizagem, sendo que a tecnologia deve atender à um objetivo claro e significativo para o idoso (Brown & Venkatesh, 2005; Foletto, Fiepke, & Wilhelm, 2018).

Antes da realização do grupo focal, de modo geral, os idosos apresentaram favorabilidade em relação à internet. Após a realização do grupo focal, os idosos mantiveram a favorabilidade já destacada antes do grupo a partir da intenção da utilização da internet para a comunicação com os familiares, para encontrar velhos amigos, sendo que após o grupo



focal os idosos tenderam a ampliar a favorabilidade em razão da intenção de se manter atualizado. A comunicação, a manutenção de vínculos e a informação propiciada pela internet promove o resgate do sentido de pertença dos idosos à sociedade contemporânea (Eira Frias et al., 2014). Conforme Arens e Moraes (2014) a inclusão digital oportuniza uma maior aproximação e comunicação com amigos e familiares, sendo que é principalmente o aspecto comunicacional e informacional que gera o reconhecimento do idoso diante da aprendizagem de uma nova linguagem valorizada socialmente (Arens & Moraes, 2014). Após a realização do grupo focal parece ter aumentado a intenção do uso da internet para comunicação com familiares, havendo redução da desfavorabilidade. Abric (2001) destaca que uma mudança de atitude só ocorre quando a tentativa contra-atitudinal se direciona à um elemento central da representação do objeto em questão. Assim, possivelmente, após a realização do grupo focal a favorabilidade da internet em relação à internet associada à comunicação, manutenção de vínculos ou atualização, representando um possível elemento central, reduziu a desfavorabilidade da internet associada ao medo, à dificuldade de aprendizagem, à invasão de privacidade e à ideia da internet como algo de jovens.

Tal qual antes do grupo focal, após este a favorabilidade em relação à internet como meio de comunicação com os familiares foi maior entre os idosos que acessam a internet pelo celular; que fazem o uso diariamente; que realizam pagamentos online. Após o grupo focal a favorabilidade em relação à internet aumentou entre os idosos que fazem uso de redes sociais; e entre os que aprenderam a usar a internet fora do curso. O acesso diário, o uso de celular, a realização de pagamentos online e o uso de redes sociais correspondem à um maior nível de digitalização (Bolza, Vieira, Coronel, & Löbler, 2013). Assim a maior favorabilidade antes e após o grupo focal corresponde à maior inclusão digital. Em estudo de Braun (2013) os idosos que perceberam que a *internet* e o uso das redes sociais eram úteis e confiáveis, que não tinham o medo de realizar transações online, apresentaram maior intenção de utilizar a rede. Sendo que os idosos que usam a internet de forma mais regular também são mais propensos a considerar o uso das redes sociais e aplicativos de mensagens apresentando maior favorabilidade à rede (Braun, 2013).

Do mesmo modo que antes do grupo focal, após a realização deste, os idosos com menor indicativo de medo diante de crimes cibernéticos continuaram sendo aqueles que acessam a internet pelo celular; que fazem o uso todos os dias; que acessam as redes sociais; que fazem pagamentos online; que aprenderam a usar a internet fora do curso; no ambiente de

trabalho, o que corresponde à um maior índice de inclusão digital (Bolza, Vieira, Coronel, & Löbler, 2013). Assim, os idosos com menor medo diante de crimes cibernéticos são aqueles que desenvolvem práticas associadas à um maior índice de inclusão digital. A ancoragem das atitudes nas relações sociais que as fomentam, ocorre por meio da representações sociais (Doise, 2001). Durante o grupo focal entre idosos foram elaboradas e compartilhadas representações acerca da internet que ampliaram a favorabilidade à esta rede, principalmente entre aqueles que utilizam a rede para a busca de informações. Cada indivíduo partilha pertencas com diferentes grupos, sendo que alguns grupos ancorarão mais opiniões e crenças do que outros (Doise, 2001). Possivelmente os idosos com menor favorabilidade à rede por desejar adentrar nesse espaço como forma de ampliar a pertença social, após contato com idosos favoráveis à rede e com maior nível de inclusão digital, aumentam sua favorabilidade à rede. Assim, um grupo ao qual o indivíduo não pertence, mas que deseja pertencer, pode igualmente constituir um ponto de ancoragem (Doise, 2001).

Após a realização do grupo focal, os idosos que aprenderam a usar a internet no ambiente de trabalho e que fazem uso de mensagens instantâneas concordaram mais com a ideia de que o envelhecimento não dificultaria a aprendizagem da internet. Dutton e Blank (2015) esclarecem que os idosos consideram a internet como algo difícil de aprender, por estar em constante mudança, já que no envelhecimento os idosos tendem a procurar a estabilidade em experiências já conhecidas. Entretanto, as representações sociais não são consideradas em termos de consenso, tendo em vista que estas são tomadas de posição de natureza diferente, mesmo com pontos de referência comuns (Doise, 2001). Jackson, Jokisch, Doh e Wahlo (2018) salientam que as representações do envelhecimento podem afetar a noção de autoeficácia atrapalhando o processo de aprendizagem. A ideia de que o envelhecimento não dificulta a aprendizagem não constitui consenso, porém serve como base para tomada de posição quando se leva em consideração a favorabilidade em relação à internet por idosos.

De forma equivalente antes e após o grupo focal, a noção de que a internet não é algo exclusivo de jovens, foi trazida majoritariamente por idosos que acessam a internet pelo celular; que fazem o acesso diariamente; fazem uso das redes sociais; realizam pagamentos online; aprenderam a usar a rede no ambiente de trabalho. Entretanto, após o grupo focal, os idosos com mais de 5 horas de conexão diárias, bem como as idosas de modo geral, passaram a apresentar maior favorabilidade em relação à internet a partir dessa noção. De acordo com Cutler (2006) e

Santos, Alegre e Freire (2016), no pensamento social ocorre associação entre TICs e jovens e tal relação desfavorece o reconhecimento dos idosos como um potencial grupo de usuários da internet. Roberto, Fidalgo e Buckingham (2015) afirmam que a visão redutora e estereotipada do envelhecimento e da velhice, contribui para que os próprios idosos ajam de acordo com as expectativas sociais que percebem existir na sociedade, em relação à seu comportamento. As representações sociais constituem referenciais para a ação, por isso seus conteúdos não são indiferentes ao indivíduo, de modo que não é possível segregar o aspecto cognitivo do afetivo, ou seja, representações e tomadas de posição (Grize, 2001). Assim, os idosos que ampliaram a favorabilidade em relação à internet o fizeram por meio do compartilhamento de representações da internet como algo pertinente igualmente ao idoso e ao jovem.

Do mesmo modo que antes da realização do grupo focal, após o grupo, aqueles que mais se identificaram com a noção de que internet não constitui uma perda de tempo foram os idosos do que acessam a internet pelo celular; que fazem o acesso diariamente; utilizam de mensagens instantâneas; fazem uso das redes sociais; realizam pagamentos online; aprenderam a usar a rede no ambiente de trabalho, ou seja, os idosos com maior nível de digitalização (Bolza, Vieira, Coronel, & Löbner, 2013). Assim, embora os idosos tenham denotado discordância à ideia, após a realização do grupo focal não houve diferença em relação à ideia da internet como perda de tempo. No que concerne à perda de tempo Aldé (2011) destacou que para os idosos mais velhos e que usam menos as ferramentas online, o tempo gasto na Internet é considerado uma atividade de lazer, que dentro de uma rotina de valorização do trabalho, não constitui prioridade. Desse modo, a exploração da internet parece crucial para compreender as funcionalidades da rede e assim ampliar a favorabilidade em relação à tecnologia (Renaud & Van Biljon, 2008), no caso, a internet.

Antes e após o grupo focal os idosos que mais denotaram favorabilidade à internet a partir do item “Eu não me sinto mal quando penso que as pessoas podem saber da minha vida na internet.”, foram aqueles que acessam a internet pelo celular; que realizam o acesso diariamente; que acessam redes sociais; realizam pagamentos online. Assim, aqueles que mais acessam a rede, que tem perfis em redes sociais e que realizam transações financeiras parecem ter menor preocupação em relação à exposição de informações pessoais online, pois conforme Barnard et al. (2013) a alta exploração amplia a confiança na tecnologia. A confiança se relaciona com privacidade, com o grau de abertura para interação com conhecidos e desconhecidos. A privacidade se atualiza ao

longo do tempo e em diferentes contextos (Altman, 1975) sendo que a falta de confiança pode se relacionar à experiência limitada com tecnologia (Erickson, 2011) e à baixa exploração da mesma (Barnard et al. 2013).

Os idosos que fazem compras online, após o grupo focal, se identificaram menos com a ideia da internet como espaço para fazer novos amigos, enquanto os idosos que acessam mais de 5 horas por dia se identificaram mais com a ideia. Os idosos, de modo geral, costumam usar a internet e as TICs para manter os relacionamentos existentes, mas não para desenvolver novos relacionamentos, pois ao entenderem que possuem pouco tempo de vida quando comparado ao tempo vivido, priorizam a manutenção dos vínculos mais próximos, pré-existentes à rede (Fung, Carstensen, & Lutz, 1999; Quan-Haase & Wellman, 2017). Entretanto, os idosos com maior nível de digitalização e maior tempo de conectividade, ampliam sua rede de contatos, objetivando ampliar seu sentimento de pertença social por meio da pertença digital (Chen, Qin, & Zheng, 2016). A identidade social é constituída por meio do aprofundamento dos indivíduos nas interações sociais (Tajfel, 1974), abrangendo, representações sociais e atitudes diante de objetos comuns (Vala, 1993). A modificação do posicionamento atitudinal após o grupo focal, pode ocorrer em função da associação com idosos cujo núcleo representacional sobre a internet seja semelhante. Nesse sentido Jodelet (2017) esclarece que no interior de um mesmo sistema de representações, principalmente quando se trata de um objeto social complexo, alguns de seus elementos podem estar ocultos ou tornar-se proeminentes, funcionar ou ser silenciados, segundo os contextos em que se encontram os atores sociais ou em direção à quem se fará o discurso. Assim, os idosos apresentam diferentes posicionamentos atitudinais frente à efetivação de novas amizades online após o grupo focal, em contexto de filiações, pois conforme Jodelet (2017) em contextos interacionais específicos a *intersubjetividade* contribui para o estabelecimento de representações elaboradas na interação entre sujeitos, tendo em vista as elaborações negociadas e estabelecidas em comum pela comunicação verbal direta.

A ideia do uso da internet para encontrar velhos amigos e para fazer compras online antes e após a realização do grupo focal obteve maior favorabilidade entre aqueles que acessam a internet pelo celular; que fazem o acesso diariamente; enviam mensagens instantâneas; acessam redes sociais; realizam pagamentos online; e que aprenderam a usar a rede no trabalho. Os idosos utilizam a internet prioritariamente para transferir vínculos da vida para o relacionamento virtual, na preservação do capital social que constiuem nas relações cotidianas, fora do ambiente

virtual (Pfeil, Arjan, & Zaphiris, 2009) e realizam compras online quando apresentam confiança na rede e percebem os benefícios na utilização, o que estaria relacionado com o nível de experiência com a internet (Al-Debei, Akroush, & Ashouri, 2015).

Após o grupo focal, os participantes que não aprenderam a usar a internet no curso diminuíram a favorabilidade em relação à encontrar online velhos amigos. Mediante diferentes condições de vida social, a forma de ideação coletiva poderá igualmente ser diferente, implicando na exposição de diferentes aspectos representacionais e de atitude, pois estas acompanham o objetivo que as comunidades epistêmicas pretendem alcançar (Arruda, 2015). Os idosos que não aprenderam a usar a internet no curso após o grupo focal apresentaram favorabilidade para o desenvolvimento de novos vínculos e menor favorabilidade na consolidação de vínculos antigos. Assim, tais idosos, após o grupo focal, denotaram interesse na expansão do capital social virtual. Para haver expansão do capital social online é preciso haver confiança nas relações sociais e engajamento recíproco, sendo que as relações mantidas visam alcançar os objetivos interpessoais e emocionais de longo prazo ou curto prazo. Porém, nem toda atividade na internet tem objetivos sociais, esta também tem a utilidade de busca de informação ou lazer solitário, o que poderia afastar ou diminuir o contato presencial entre as pessoas (Matos, 2007).

Antes e após o grupo focal foi identificado que quanto maior a idade, menor a quantidade de netos, quanto maior a renda e maior a escolaridade, maior tende a ser a favorabilidade em relação à internet. A maioria dos idosos do grupo com baixa inclusão digital apresentaram até o ensino fundamental (83,33%), os idosos do grupo com de baixa e média inclusão apresentaram ensino superior (50%) e os idosos do grupo com médio e alto nível de inclusão digital apresentou a mesma proporção para o ensino superior e médio. Em pesquisa de Chang, McAllister e McCaslin (2015) a renda e a escolaridade foram destacadas como fatores associados à atitude favorável à tecnologia e alto nível de inclusão digital, entretanto a maior idade foi relacionada à um menor nível de inclusão digital e desfavorabilidade, enquanto o número de membros familiares foi positivamente relacionado à favorabilidade a rede. No entanto, é preciso considerar que os grupos focais desta tese mantinham baixa quantidade de participantes, sendo necessária a investigação aprofundada dessas variáveis com um número maior de idosos. Segundo Chen e Chan (2014) as variáveis de caracterização que abrangem idade, sexo, escolaridade, características de saúde e capacidade afetam a aceitação da tecnologia,

sendo melhores preditores do comportamento de uso que os fatores atitudinais convencionalmente utilizados (utilidade e facilidade de uso).

Em relação ao acesso à internet pelo celular a maioria dos idosos do grupo com baixo nível de inclusão digital não acessa (83,33%), metade do grupo de idosos com baixo e médio nível de inclusão faz o acesso (50,00%) e todos os idosos do grupo com médio e alto nível acessam a internet pelo celular. Foletto, Fiepke e Wilhelm (2018) esclarecem que a utilização do celular ocorre de modo gradativo, este inicialmente é utilizado como meio de comunicar-se com os familiares e amigos que residem distante, por meio de ligações telefônicas, com o passar do tempo, este é utilizado para o acesso à internet, de modo que o idoso tende a perceber o celular como *hardware* de maior facilidade de acesso pelo layout e presença de aplicativos, o que propicia a inclusão digital. Funções como redes sociais, GPS e mensagens, propiciam a interação e integração social, aumentando a autonomia e conseqüentemente autoestima do idoso (Niehaves & Plattfaut, 2014).

Todos os idosos do grupo com nível baixo de inclusão acessaram a internet uma vez por semana, metade dos idosos com baixo e médio nível de inclusão acessaram uma vez por semana e todos os idosos do grupo com nível médio e alto de inclusão acessaram a internet todos os dias da semana. Quanto maior a frequência de utilização, maior a exploração da tecnologia e maior tende a ser o indicador de inclusão digital (Ferreira & Knopm, 2017).

A maioria dos idosos do grupo com nível baixo de inclusão utilizam de mensagens instantâneas (66,67%), todos os idosos do grupo com baixo e médio nível e de médio e alto nível de inclusão utilizam mensagens instantâneas (100%). Medeiros et al. (2012), destacam uma relação significativa entre envio e recebimento de mensagens pela Internet e menor ocorrência de dependência funcional moderada/grave entre idosos, ou seja, trocar mensagens online constitui um fator protetor sobre a independência funcional (Medeiros et al., 2012). As interações sociais na Internet por meio da troca de mensagens e emails, favorecem a comunicação com amigos e família, o que por sua vez, fortalece a intenção de uso da rede (Warburton, Cowan, & Bathgate, 2013).

Em relação ao acesso de redes sociais, todos os idosos do grupo com nível baixo de inclusão não acessam (100,00%), metade dos idosos do grupo com nível baixo e médio de inclusão fazem uso (50,00%) e a maioria dos idosos do grupo com nível médio e alto de inclusão digital acessa as redes sociais (83,33%). Os idosos que usam a internet de forma mais regular são mais propensos a considerar o uso das redes sociais (Braun, 2013; Lüders & Brandtzæg, 2017). Para Braun (2013) os idosos

que percebem a *internet* e o uso das redes sociais como úteis e confiáveis apresentam maior intenção de utilizar a rede, o que conduz à uma maior exploração, que somada à facilidade de uso/aprendizagem pode levar à aceitação da mesma.

Antes da realização do grupo focal, os idosos do grupo com baixo nível de inclusão digital apresentaram favorabilidade a partir da intenção de utilizar a internet para comunicação com familiares, não considerando a rede um espaço exclusivo de jovens. Os idosos tendem a utilizar serviços online, como *e-mails* e redes sociais, visando a comunicação familiar e a obtenção de informações (Sales, Amaral, Sene Junior, & Sales, 2014). A inclusão digital parece associada com a percepção de utilidade da tecnologia para a comunicação com familiares, tendo em vista que os idosos buscam o reconhecimento destes acerca de sua pertença digital (Arens & Moraes, 2014, Carleto, 2013; Eira Frias et al., 2011). Conforme pesquisa de Carleto (2013) os familiares de idosos acreditam que os recursos tecnológicos podem auxiliar a suprir a presença física e proporcionar maior independência e autonomia para que o idoso se relacione com a família e se ambiente com os assuntos cotidianos. Esse senso de independência e autonomia torna-se relevante, pois considerar-se velho demais ou incapaz, pode dificultar consideravelmente a aceitação e adoção da internet, tendo em vista que a percepção da velhice associada à improdutividade ou contraposta à ideia de juventude como produtividade, pode afetar a fase de objetivação. Ao compreender-se como produtivo e autônomo o idoso parece mais propício à aceitação de novas tecnologias (Rockwell & Singleton, 2002; Hawthorn, 2007).

Antes do grupo focal, a desfavorabilidade apresentada pelo grupo de idosos com baixo nível de inclusão digital se referiu ao medo de usar a internet por causa de ações criminosas online, à ideia do uso da rede como perda de tempo, ao mal estar associado com o acesso online de outras pessoas às suas vidas, à ausência de interesse no uso da internet para encontrar velhos amigos ou fazer novos amigos e ao desagrado diante da possibilidade de realização de compras online. Assim, para o grupo de idosos com baixo nível de inclusão, a desfavorabilidade parece associada à baixa percepção de utilidade, à sensação de insegurança no uso rede e perda de privacidade, o que pode estar relacionado à baixa exploração da rede. Em situações de baixa exploração foram identificados efeitos negativos das TIC no senso de privacidade e segurança pessoal, englobando preocupação com a própria privacidade e com a privacidade alheia (Kezer, Cemalcilar, & Baruh, 2016). Para haver exploração mais profunda é necessário que, de modo geral, haja atitude favorável baseada na utilidade percebida e maior percepção de facilidade

de uso da rede (Jackson, Jokisch, Doh, & Wahlo, 2018). Por meio de um treinamento que considere as necessidades sociais, físicas e afetivas do idoso é possível, modificar as atitudes em relação à tecnologia: reduzir a ansiedade, o medo, ampliar a utilidade percebida, o que conduz à alta exploração da tecnologia (Wu et al., 2015).

Após o grupo focal, a favorabilidade em relação à internet foi ampliada para o grupo de idosos com baixo nível de inclusão, a partir da compreensão de que o envelhecimento não dificulta a aprendizagem. Os idosos que consideram-se muito velhos para a internet tendem a percebê-la como desinteressante (Van Deursen & Helsper, 2015). Conforme Jokisch, Doh e Wahlo (2018) a forma como os idosos percebem o envelhecimento afeta a sensação de autoeficácia destes e esta por sua vez, pode afetar a percepção de facilidade de uso da rede, o que afeta o processo de aceitação (Jackson, Jokisch, Doh, & Wahlo, 2018).

Antes da realização do grupo focal, o grupo dos idosos com baixo nível de inclusão apresentaram maior desfavorabilidade do que o grupo dos idosos com alto e médio nível de inclusão associadas ao medo em razão do acesso de informações online, por se importaram com a ideia de que pessoas podem saber de suas vidas online e à discordância do uso da internet para fazer novos amigos. Apresentaram igualmente maior desfavorabilidade que os outros dois grupos ao considerar que a internet é uma perda de tempo. Portanto, os idosos com menor nível de inclusão apresentam atitude desfavorável associada à baixa exploração da rede vinculada ao medo da invasão e acesso à informações pessoais e à baixa percepção de utilidade, de forma geral, e especificamente no desenvolvimento de novos vínculos. Tais dados podem se relacionar à baixa percepção de controle oriunda da fraca experimentação (Dutton & Blank, 2015), bem como à tendência dos idosos de manutenção apenas dos vínculos mais significativos, com redução no estabelecimento de novos vínculos (Quan-Haase & Wellman, 2017). Uma fraca experimentação e exploração pode implicar numa baixa percepção de facilidade, o que pode resultar na rejeição (Renaud & Van Biljon, 2008).

Após o grupo focal, os idosos com baixo nível de inclusão digital, mais que os idosos com médio e alto nível de inclusão digital mantiveram a desfavorabilidade em relação à internet, relacionada ao medo de criminosos que acessem informações pessoais online, à noção de que o envelhecimento dificulta a aprendizagem e que a internet constitui algo exclusivo de jovens. A desfavorabilidade às tecnologias pode dificultar a exploração e experimentação da mesma e concomitantemente, a baixa exploração pode ampliar a desfavorabilidade em relação à tecnologia (Barnard et al., 2013). O medo de crimes online pode estar relacionado ao



medo de crimes em geral, tendo em vista a percepção de vulnerabilidade dos idosos às situações criminosas (Pimentel, Gunther, & Black, 2012), enquanto a noção de que o envelhecimento atrapalha a aprendizagem pode se associar a percepção de incapacidade do idoso (Andrade, 2012). Já a ideia da internet como algo exclusivo de jovens, parece se relacionar à noção de marginalização do idoso de um cenário tecnológico voltado ao público jovem (Niehaves & Plattfaut, 2014). Assim, parece haver uma relação entre o período de objetivação, em que o contexto social se torna imprescindível para a utilidade e facilidade percebida (Renaud & Van Biljon, 2008), com as representações sociais compartilhadas acerca do envelhecimento e da velhice. Assim, uma representação do envelhecimento associada à incapacidade ou do idoso enquanto alguém à margem da sociedade pode afetar a experimentação da internet e pode se relacionar à um baixo nível de inclusão digital.

Após o grupo focal, os idosos com baixo nível de inclusão digital, mais do que os idosos dos demais grupos, tiveram a desfavorabilidade associada à ideia de que o uso da internet constitui uma perda de tempo, ou seja, algo com pouca utilidade. Além disso, o grupo de idosos com baixo nível de inclusão digital, mais do que entre o grupo de idosos com alto e médio nível, apresentou o incômodo com a ideia de que pessoas possam saber de suas vidas online, o que corresponde à uma maior preocupação com a privacidade. A crença acerca da privacidade enquanto valor relevante para o idoso, se baseia na ideia de que a auto-exposição traz efeitos negativos e que nada pode ser feito em relação à ela (Baruh & Cemalcılar, 2014). O sujeito social, como membro de um grupo, é definido por seus valores, modelos, tradições de saberes, normas, havendo nas interações sociais um trabalho de afirmação de um pertencimento na adesão aos valores e posições de seu grupo. (Jodelet, 2017). Nesse sentido, o modelo STAM compreende que os indivíduos agem em relação às tecnologias de acordo com o contexto e as interações sociais, que mediam as intenções, intenções estas que são formadas a partir da utilidade percebida (Renaud & Van Biljon, 2008). Assim, ao não identificar utilidade para a internet o idoso diminui sua intenção de uso, o que somado às crenças relativas ao contexto de ausência de privacidade, contribuem para a rejeição da tecnologia.

Antes do grupo focal, os idosos do grupo com nível baixo e médio de inclusão digital apresentaram favorabilidade em relação à internet à partir da noção de que esta não é algo exclusivo de jovens e não constitui uma perda de tempo, ou seja, por meio do contexto social e da utilidade percebida. Na fase objetivação, caso o utilizador perceba utilidade e identifique apoio e integração relativa ao contexto social, haverá intenção

de adotar a tecnologia (Renaud & Van Biljon, 2008). Portanto, conforme o modelo STAM, o contexto social a utilidade percebida e as trocas de informações representam variáveis importantes para a intenção de uso e estas podem ser identificadas por meio das atitudes que compõe as RS, pois de acordo Mugny, Quinzade e Tafani (2001) as representações sociais tem suas gênese nas interações sociais, por meio de relações de interdependência, de trocas de informações, abrangendo crenças, opiniões e atitudes.

Após o grupo focal, os idosos do grupo com nível baixo e médio de inclusão digital, ou seja, o grupo misto, ampliou a favorabilidade em relação à internet à partir da intenção da comunicação com familiares, da noção de que o envelhecimento não dificulta a aprendizagem e de que a rede possibilita encontrar velhos amigos e fazer novos amigos. Assim, a intenção de uso e a facilidade de uso percebida, foram aspectos relevantes para a favorabilidade em relação à internet. Portanto, conforme o modelo STAM, quanto maior for a percepção de utilidade da tecnologia (utilidade percebida), e menor a percepção da complexidade de uso (facilidade de uso percebida), maior será a intenção de usá-la ou intenção comportamental (Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989; Silva, 2014).

Entretanto, os idosos do grupo com nível baixo e médio de inclusão digital, ou seja, o grupo misto, tiveram a desfavorabilidade mantida a partir da noção de que outras pessoas podem saber de suas vidas online. Assim, mesmo com a troca de experiências durante o grupo focal a privacidade e o medo de invasão desta se manteve como aspecto que afeta o posicionamento atitudinal do idoso. A falta de confiança e a noção de ausência de privacidade parece relacionada ao limitado conhecimento que os idosos apresentam da tecnologia (Erickson, 2011). O grau de experiência com a internet pode reduzir o medo da invasão da privacidade ou aumentar a controlabilidade em relação aos próprios dados (Mincache et al., 2012).

Os idosos do grupo com alto e médio nível de inclusão digital apresentam maior favorabilidade à internet em todos os itens, porém, a ideia de que a internet não constitui uma perda de tempo e que através desta rede é possível encontrar velhos amigos apresentou maior favorabilidade do que a ideia de fazer novos amigos pela internet, do que a noção de que a internet não é algo exclusivo de jovens e de que não faz mal outras pessoas saberem de suas vidas. Após a realização do grupo focal ampliou o nível de concordância em relação à noção de que a internet não constitui uma perda de tempo e que através dela é possível encontrar velhos amigos. Assim, a utilidade percebida e a utilidade

confirmada para o encontro de velhos amigos parecem associadas ao alto nível de inclusão digital (Chen, Qin, & Zheng, 2016) e a favorabilidade em relação à rede pode ter sido ampliada pelo apoio social entre pares (Sales, Guarezi, & Fialho, 2010) durante o grupo focal. Para haver intensa exploração é preciso haver atitude favorável e esta advém da utilidade percebida da percepção de facilidade de uso (Jackson, Jokisch, Doh, & Wahlo, 2018). Durante a experimentação o idoso pode ter a utilidade confirmada, disso decorre a utilização real, que conduz à última fase do Modelo STAM: a aceitação (Renaud & Van Biljon, 2008), ancorada na importância da manutenção online do capital social pré-existente para o idoso (Pfeil, Arjan, & Zaphiris, 2009) e na ideia da internet como algo útil (Eira Frias et al., 2011).

Antes da realização do grupo focal, os idosos com alto e médio nível de inclusão digital tiveram maior favorabilidade à internet que os idosos do grupo com baixo nível de inclusão, associada à possibilidade de encontrar velhos amigos e à possibilidade de realizar compras online. A manutenção de vínculos antigos parece associada à percepção de um tempo limitado de vida advindo do envelhecimento (Sims, Reed, & Carr, 2017), enquanto as compras online tem relação com a confiança, os benefícios percebidos, afetando as atitudes dos consumidores, que estão igualmente relacionados com um maior nível de experiência com a internet (Al-Debei, Akroush, & Ashouri, 2015).

Após o grupo focal, os idosos com nível alto e médio de inclusão mantiveram maior favorabilidade que o grupo dos idosos com baixo nível, associada à utilidade da internet para encontrar velhos amigos e para a realização de compras online. Porém, a ideia da internet para fazer novos amigos foi ampliada após o grupo. O maior uso da internet pode aumentar as oportunidades de pertença a partir da filiação com grupos com os quais o idoso partilhe pertenças, em geral, os novos amigos oportunizados pela internet apresentam semelhanças etárias ou de interesses (Cotten, Anderson, & McCulloughm, 2013). Esta filiação, por sua vez, pode ajudar as pessoas a sentirem seguras para a exploração, a partir da ampliação do sentimento de pertença e confiança social (Chen, Qin, & Zheng, 2016).

Desse modo a favorabilidade/desfavorabilidade do idoso em relação à internet parece abranger a fase de objetivação e experimentação do Modelo STAM. Na fase de objetivação o idoso identifica a partir da utilidade percebida e do contexto social se há intenção de adotar a tecnologia. Na fase de experimentação o idoso explora a tecnologia, levando em consideração suas experiências de aprendizagem em geral. Por meio dessa exploração o idoso confirma ou refuta a utilidade e

facilidade do uso do sistema, e caso seja positivo, ocorre a utilização real, o que conduz finalmente à aceitação (Renaud & Van Biljon, 2008). Portanto, neste modelo o que o idoso pensa sobre a internet, suas atitudes, as representações sociais que elabora sobre a rede e sobre o envelhecimento influenciam na intenção de uso e utilidade percebida, sendo que estas representações e essa utilidade percebida são confirmadas a partir das experiências dos idosos na utilização da rede.

## 10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa foi compreender a relação entre as representações, práticas sociais, aceitação e adoção internet para idosos. Nesse sentido, foram descritas as representações sociais da internet para idosos, comparado o processo de ancoragem das representações sociais da internet entre idosos que apresentam baixo, médio e alto nível de inclusão digital, caracterizadas as práticas sociais e as atitudes relacionadas à internet, descrito o processo de aceitação e adoção da internet, com base no modelo STAM (Senior Technology Acceptance and Adoption model). Por fim, foi relacionado o processo de aceitação e adoção da internet com as práticas sociais e as atitudes relacionadas à internet.

A internet foi representada na rede associativa a partir da imagem do computador, sendo descrita a partir de suas funcionalidades. Parece centrada em elementos positivos ou neutros, relacionados ao hardware como imagem (computador); às funções de informar, caracterizadas pelas palavras informação, pesquisa e notícia; e às funções sociais da rede, ilustradas pela palavra amizade. Na periferia encontram-se os elementos negativos: crime, perigo e complicado, bem como as ferramentas que permitem o acesso às funções da internet. Desse modo, a forma de acesso e a utilidade percebida surgem como centrais na representação do idoso, o que denota a relevância de se desenvolver estratégias de inclusão digital que propiciem a confirmação da utilidade percebida, ou seja, que se investigue as representações sociais do idoso para viabilizar oficinas que partam do pensamento social para apresentar as ferramentas e funcionalidades da rede.

Na Classificação Hierárquica Descendente (CHD) foi possível identificar que as representações sociais da internet para os idosos englobam as possibilidades de uso percebidas, perigos associados, bem como dificuldades de manejo, o que corresponderia no Modelo STAM à utilidade percebida, bem como facilidades de uso/aprendizagem. O suporte social foi considerado essencial para propiciar a percepção de utilidade e mediação durante o uso inicial, fator igualmente considerado durante a fase de objetivação no Modelo STAM. Assim, mesmo que o idoso participe de oficinas de informática ou programas de inclusão digital, a ausência do suporte social durante o uso, como fator motivador para a continuidade da exploração, pode implicar na desistência do idoso na utilização da internet. Portanto, para além de programas voltados à inclusão digital do idoso é preciso envolver a família no apoio durante o uso para que o idoso sinta a legitimidade dessa pertença digital.

Ainda na CHD os crimes e perigos divulgados na televisão e associados à internet, junto aos delitos morais, bem como a superexposição percebida, surgem como justificativas para redução e algumas vezes ausência de uso da rede. Tendo em vista a recorrência da associação entre crimes e superexposição em associação à internet, sugere-se que no Modelo STAM acrescente-se durante a fase de objetivação o item: Ameaça percebida, que corresponde aos medos que impedem a percepção de utilidade e intenção comportamental. Além disso, a relação entre RS da internet e RS da televisão merecem aprofundamento em pesquisas posteriores, de modo a identificar os mecanismos de difusão e particularidades informativas que trazem a credibilidade em relação ao conhecimento reificado.

A internet tem sua concretização a partir dos elementos, computador, celular e telefone e parece associada à manutenção do capital social pré-existente. Nesse sentido, a manutenção dos vínculos atuais torna-se relevante para o idoso e deve ser levada em consideração durante o processo de digitalização, como fator guia para a exploração das funcionalidades do hardware. Sugere-se desse modo, que as oficinas de digitalização se iniciem auxiliando no manejo das ferramentas de comunicação online e nas redes sociais, ou seja, que leve em consideração a utilidade percebida, de modo a fomentar a exploração.

Tendo em vista a comparação intergrupar foi possível identificar que o idoso com baixa ou nenhuma experiência com a internet percebe-se julgado pelos mais experientes como aquele que estaria à margem, excluído de uma pertença social, estando mais fortemente vinculado à figura do velho. Enquanto o idoso com média ou alta experiência com a internet percebe-se não criticado, ou quando criticado, a crítica ocorreria em função de seu uso da internet ser considerado desnecessário e prejudicial. Nesse contexto, de modo geral, a internet surge como objeto vinculado à uma pertença social, associado à atualização, bem como ao afastamento do mundo real, tendo por consequência o vício e a perda de tempo. No contexto do envelhecimento, e tendo em vista a valorização da produtividade, a noção do tempo surge alicerçada nos elementos representacionais da internet, dado igualmente relatado em pesquisa sobre as RS do envelhecimento (Castro, Antunes, Brito, & Camargo, 2016). Desse modo, tendo em vista a relação entre tempo e produtividade, envelhecimento e atividade/inatividade, tornam-se relevantes novas pesquisas que procurem a relação entre as RS do tempo e do envelhecimento.

Em relação aos processos de objetificação e ancoragem, o grupo de idosos com média ou alta experiência com a internet sustenta a RS da

internet a partir da figura imagética dos *hardwares* de acesso, sendo estes celular e computador; das plataformas online utilizadas para socializar como aplicativos de mensagens e redes sociais; para acesso a informações, no caso, o google. Esta representação parece ancorada na ideia da internet como meio de obter informação, uma enciclopédia online; enquanto meio de lazer, representada pelos jogos e vídeos; e como meio de comunicação, como foi o sistema de telefonia.

O grupo de idosos com pouca experiência com a internet associaram a internet com perda de tempo, de privacidade e como um lugar de crime. A objetificação desta representação se dá por meio do computador; como também da metáfora para indicar a invasão da privacidade e de espaço, quais sejam, fechadura, porta e janela. A ancoragem desta representação parece ocorrer a partir da noção de tecnologia, das mudanças do analógico para o sistema digital, identificadas na experiência de uso de equipamentos como microondas e caixas eletrônicos.

Portanto, enquanto a objetificação dos idosos com alta experiência se dá por meio dos *hardwares* de acesso e das ferramentas de acesso à informação e comunicação, para os idosos com baixa experiência a invasão de privacidade sustenta o contexto imagético. A ancoragem dos idosos com alta experiência ocorre por meio dos conhecimentos oriundos da utilidade percebida e confirmada, enquanto os idosos com baixa experiência tem a ancoragem advinda das experiências durante a transição do período analógico para o digital. Assim, para melhor compreensão do processo de inclusão/exclusão digital é preciso considerar as utilidades confirmadas, ameaças percebidas e experiências iniciais com a tecnologia.

Sobre a inclusão digital foi possível identificar quanto menor o número de filhos, maior escolaridade, maior renda e maior experiência com a internet maior tende a ser o nível de inclusão digital. Os idosos que aprenderam o uso da internet no trabalho, os que acessam a internet em casa, no curso, na casa de amigo ou parente e em redes sem fio parecem apresentar maior nível de inclusão digital. De modo similar, apresentaram maior índice de inclusão digital, os idosos que acessam a internet pelo celular e pelo tablet, que fazem pesquisas, que navegam em sites de interesses e que assistem à vídeos online. Tais variáveis indicam a necessidade de programas para inclusão digital que garantam o acesso de idosos com baixa escolaridade e baixa renda, que auxilie na leitura do layout e na aquisição do hardware de acesso. Além disso, parece relevante a ampliação de espaços públicos com tecnologia wi-fi, garantindo ao

idoso a possibilidade de acesso e à busca por informações, mesmo fora de casa.

As atitudes favoráveis frente à internet parecem relacionada à ideia de utilizar redes sociais para encontrar velhos amigos, para se manter atualizado, não considerando o envelhecimento como algo que afete a aprendizagem e não concordando com a ideia de que a internet fosse algo exclusivo de jovens ou uma perda de tempo. Já as atitudes desfavoráveis foram associadas ao medo de usar a internet de crimes cibernéticos, de invasão da privacidade, bem como à discordância em usar a internet para fazer novos amigos ou compras online. Para reduzir as atitudes desfavoráveis é importante aumentar a percepção de controle no que concerne à exposição dos dados pessoais. Além de ações de inclusão digital é preciso fomentar pesquisas sobre a acessibilidade dos aplicativos que visam a proteção dos dados do usuário. Nesse sentido, ferramentas de proteção devem ser apresentadas e a forma como os dados são interceptados por terceiros deve ser compreendida para que se aumente as ações de auto-proteção entre os idosos, ampliando a percepção de controle em relação à internet.

No que concerne à relação entre uso da internet e atitudes frente a ela foi identificado que quanto maior o nível geral de experiência com a internet, maior a intenção de usá-la para comunicação com os familiares e para compras online. Além disso, quanto maior o tempo de uso, maior a favorabilidade de uso da internet para estabelecer novos vínculos de amizade, bem como encontrar velhos amigos. Por outro lado, quanto menor o grau de experiência, e tempo de uso, maior a desfavorabilidade em relação à internet em razão do medo de usá-la por conta de crimes cibernético. Por fim, quanto menor tempo de conexão maior desfavorabilidade em relação à internet em razão da ideia de que o envelhecimento dificultaria a aprendizagem, por considerar a rede uma perda de tempo e algo exclusivo de jovens. Assim, a desfavorabilidade/favorabilidade parece associada à experiência e tempo de uso da internet. Entretanto, não foi possível identificar se a exploração confuz a favorabilidade ou se a favorabilidade oportuniza a exploração. É importante lembrar a ancoragem das atitudes nas relações sociais (Doise, 2001), bem como a relação de recíproca influência entre representações e práticas sociais (Rouquette, 1998), de modo que tornase relevante oportunizar não apenas um ambiente de exploração da tecnologia pelo idoso, mas também espaços de discussão intergeracional e entre pares, tendo em vista a importância do apoio social para o Modelo STAM de aceitação de tecnologia (Renaud & Van Biljon, 2008).



Sobre os grupos focais realizados, os idosos do grupo com baixo nível de inclusão digital trouxeram a internet como algo difícil, pertinente aos jovens, que facilita a comunicação, mas que constitui uma perda de tempo. Essa representação vinculada à utilidade percebida para a comunicação, fofoca, lazer (perda de tempo), favorece a baixa intenção de uso. Esta representação parece se constituir em contexto de apoio familiar, de especialistas e em aprendizagens autodidatas. Sobre a Experimentação foram citadas como condições facilitadoras os filhos ensinarem e a frequência em cursos de informática. Tais condições facilitadores não se tornaram suficiente para ampliar a experimentação, tendo em vista a utilidade da internet confirmada para comunicar e lazer, porém associada à perda de tempo. A noção de aprendizagem dificultada pelo envelhecimento e da ideia da internet como algo difícil, o medo de estragar, a necessidade de posse da tecnologia e de supervisão durante o uso foram apontados condições que dificultam a experimentação. Os idosos que chegaram à aceitação o fizeram com base na confirmação do uso da internet para a comunicação, os que rejeitaram a internet a identificaram como algo difícil, uma perda de tempo, desnecessária. Desse modo, torna-se relevante a consideração da utilidade percebida para a comunicação enquanto estratégia para ampliar a intenção comportamental, tendo em vista que a baixa percepção de utilidade parece implicar na rejeição da tecnologia.

Os idosos com médio nível de inclusão digital trouxeram no grupo focal a representação da internet como algo presente na vida dos idosos, que aproxima a família e que traz jovialidade subjetiva. Essa representação parece se formar em contexto de apoio familiar, intergeracional e entre pares, sendo associada à utilidade percebida para a comunicação, informação, obtenção de lazer, estabelecimento de vínculos, compras e pagamentos, o que favorece a alta intenção de uso. Sobre a Experimentação foram destacadas como condições facilitadoras a família que ensina, a experiência com o sistema digital em período de trabalho e o acesso à rede móvel. Tendo em vista a relevância do acesso à rede móvel para a experimentação torna-se relevante a acessibilidade desta por meio de pacotes de dados financeiramente viáveis aos idosos brasileiros. A utilização real da rede parece relacionada à confirmação da utilidade da internet e da noção de reversibilidade de erros online, da percepção de facilidade de aprendizagem e de uso, em razão da ancoragem em aprendizagens anteriores e da percepção da relevância de manter-se ativo. A aceitação por fim, parece associada à confirmação do uso da internet para a comunicação, informação, manutenção e estabelecimento de vínculos. Portanto, para além de oficinas de

digitalização que considerem a utilidade percebida é imprescindível identificar aspectos passíveis de ancoragem nas aprendizagens anteriores do idoso, usando estes como mediadores para as novas aprendizagens, além de demonstrar estratégias de restauração de ações online. Igualmente, a representação do envelhecimento e da velhice parecem relevantes, levando em consideração que a ideia de manter-se ativo parece constuir um facilitador, devendo ser esta investigada, para identificar a percepção de auto-eficácia do idoso. Desse modo, a relação entre a percepção de auto-eficácia e envelhecimento ativo necessita de maior investigação a fim de compreender como tais fatores afetam a inclusão digital do idoso.

O grupo focal composto por idosos com nível médio e idosos com nível baixo de inclusão digital trouxe a representação da internet como algo que aproxima a família e que exige paciência, se constituindo em contexto de apoio familiar e entre pares. Essa representação relacionada à utilidade percebida para a comunicação, informação e encontro de pessoas conhecidas, propicia a alta intenção de uso. São compreendidas como condições facilitadoras a família que ensina, o curso de informática e o acesso à smartphones. Essas condições vinculadas à confirmação da utilidade da internet conduzem à uma alta experimentação e utilização real da rede. A noção de acesso enquanto necessidade, a ancoragem em aprendizagens anteriores e uma tecnologia de acesso com layout simplificado também foram consideradas condições facilitadoras, levando à aceitação sustentada na confirmação do uso da internet para a comunicação, informação e manutenção de vínculos. Levando em consideração esses resultados parece relevante que as oficinas de digitalização propiciem não apenas cursos de informática, mas a experimentação dos hardwares de acesso à internet, dentre eles, o smartphone. É que estes smartphones, no momento da aquisição, possam ser escolhidos pelo idoso, tendo em vista a opção por um layout que lhes seja intuitivo, conforme as aprendizagens anteriores.

Antes da realização do grupo focal, de modo geral, os idosos apresentaram favorabilidade em relação à internet. Após a realização do grupo focal, os idosos mantiveram a favorabilidade a partir da intenção da utilização da internet para a comunicação com os familiares, para encontrar velhos amigos, sendo que após o grupo focal os idosos tenderam a ampliar a favorabilidade em razão da intenção de se manter atualizado. Após o grupo focal a favorabilidade em relação à internet aumentou entre os idosos que fazem uso de redes sociais; os que buscam informações e entre os que aprenderam a usar a internet fora do curso. Desse modo, a interação social entre idosos que se interessam pela

inclusão digital e o compartilhamento de representações no grupo parecem favorecer a motivação para a atualização, o que denota mais uma vez a necessidade de espaços para discussão entre pares, destacando também o quanto o uso de redes sociais deve ser investigado na condição de recurso de favorabilidade à internet.

Para o grupo de idosos com baixo nível de inclusão, a desfavorabilidade parece associada à baixa percepção de utilidade, à sensação de insegurança no uso rede e perda de privacidade, o que pode estar relacionado à baixa exploração da rede. Após o grupo focal os idosos com baixo nível de inclusão digital, mais do que os idosos dos demais grupos, consideraram a internet uma perda de tempo. Ao não identificar utilidade para a internet o idoso diminui sua intenção de uso, o que somado às crenças relativas ao contexto de ausência de privacidade, contribuem para a rejeição da tecnologia. Portanto, além de ampliar a sensação de controle do idoso em relação aos próprios dados é preciso ampliar a utilidade percebida, o que pode ser propiciado por meio do apoio intergeracional durante a exploração. Desse modo, o serviço de convivência e fortalecimento de vínculos poderia ofertar esse espaço, que para além de informatização propusessem a valorização da pertença digital.

Após o grupo focal, os idosos do grupo com nível baixo e médio de inclusão digital, ou seja, o grupo misto, ampliou a favorabilidade em relação à internet para a comunicação com familiares, para encontrar velhos amigos e fazer novos amigos, a partir da noção de que o envelhecimento não dificulta a aprendizagem. Assim, a intenção de uso e a facilidade de uso percebida, podem sofrer influência da imagem feita acerca do envelhecimento e vice e versa. Dessa maneira, o trabalho na direção do envelhecimento positivo fornece propostas na desconstrução das imagens negativas e estereotipadas relativas ao envelhecimento, devendo ser ampliado na Política voltada à pessoa idosa, por meio da identificação e reelaboração das representações compartilhadas nos meios de comunicação.

Os idosos do grupo com alto e médio nível de inclusão digital apresentaram maior favorabilidade à internet em todos os itens. Após a realização do grupo focal esses idosos ampliaram o nível de concordância em relação à noção de que a internet não constitui uma perda de tempo e que através dela é possível encontrar velhos amigos. Portanto, a discussão entre idosos com diferentes níveis de inclusão digital ampliou a utilidade percebida sobre a internet, principalmente no que concerne à manutenção dos vínculos, de modo que mais do que a aprendizagem entre pares, a

discussão entre pares parece essencial para o aumento da percepção de utilidade e consequente intenção de uso.

Mesmo com o alcance dos objetivos, este estudo apresentou algumas limitações, que serão destacadas visando o incentivo para o desenvolvimento de futuras pesquisas que possam preencher lacunas e ampliar perspectivas do fenômeno estudado. Apesar de utilizar um mesmo locus para a coleta de dados dos estudos 2 e 3 (oficinas de informática), o presente estudo não pareou as variáveis sexo, nível de escolaridade e condição socioeconômica, o que se torna relevante tendo em vista a significância destas para a inclusão digital e favorabilidade sobre a internet (Choi & Di Nitto, 2013; Ma, Chan, & Chen, 2016; Vošner, Bobek, Kokol, & Krečič, 2016). Também não foi identificado o estado de saúde, nível de dependência fatores já caracterizados como intervenientes para a aceitação da tecnologia (Medeiros et al., 2012; Scoralick-Lempke, Barbosa, & Mota, 2012). Ainda é possível ressaltar que a faixa etária representa aspecto importante a ser considerado para a investigação das representações sociais da internet, tendo em vista que os idosos mais velhos tendem a rejeitar a tecnologia (Aldé, 2011; Van Deursen & Helsper, 2015). O controle dessas variáveis pode auxiliar na compreensão das diferenças das características intra-grupais, verificando outros grupos de pertença do indivíduo que possam contribuir para sentidos específicos atribuídos à internet pelos idosos. Assim, sugere-se novos estudos que controlem tais variáveis e que apresentem novas estratégias

metodológicas, tais como grupos focais com a manipulação de hardwares de acesso à internet, de modo que as representações possam ser compartilhadas em contexto de práticas sociais. A utilização de métodos de pesquisa variados pode viabilizar de forma complementar, meios de compreender as relações que se estabelecem diante da internet na relação entre práticas e representações sociais.

Dentre os empecilhos encontrados para a consecução da pesquisa é necessário destacar que o contato com os idosos com baixo nível de inclusão digital foi difícil, pois apesar das indicações de contato, previstas pela técnica bola de neve no estudo 1, ou da lista oferecida pelas oficinas de informática para os estudos 2 e 3, muitos idosos não aceitaram a participação por afirmarem não se interessar ou não conhecer o assunto. É possível que tal dificuldade esteja atrelada a um dado já encontrado em outras pesquisas, em que a inclusão digital para os idosos por ocorrer de modo compulsório durante a transição do sistema analógico para o digital, acarretou em atitude desfavorável e desinteresse frente à internet (Silveira et al., 2010). Essa desfavorabilidade pode também refletir uma forma de

preconceito etário, em que o idoso é percebido socialmente como incapaz ou sem vontade de ingressar em nova aprendizagem tecnológica (Warburton, Cowan, & Bathgate, 2013). Nesse sentido, novas pesquisas são necessárias, junto aos familiares e membros da rede social do idoso, para a investigação das representações sociais do idoso internauta, de modo a identificar a prevalência deste preconceito etário.

Levando em consideração o tempo para o desenvolvimento da pesquisa, bem como a especificidade dos critérios de inclusão, o número de participantes foi considerado pequeno para a análise do instrumento em forma de escala desenvolvido no estudo 2. Novos estudos podem ser realizados para ajustes e validação da escala, que possa ser aplicada com um número maior de idosos, contemplando novas práticas de acesso à internet e atendendo aos critérios psicométricos na elaboração e aceitação de itens, promovendo a padronização de um instrumento que possa medir atitude frente à internet, considerando todos os aspectos do Modelo STAM (Renaud & Van Biljon, 2008), que neste estudo não foram contemplados no instrumento do estudo 2.

Por fim é preciso considerar que este estudo, ao compreender a relação entre as representações, práticas sociais, aceitação e adoção internet para idosos e apontar lacunas para o desenvolvimento de novas pesquisas, contribui para o avanço do conhecimento na área, uma vez que tais objetos, apesar do contexto de digitalização, de apresentarem grande relevância social em um país com acelerado processo de envelhecimento populacional, como o Brasil, ainda é pouco explorado no contexto das representações sociais. Assim, este estudo torna-se um ponto de partida para que novos questionamentos sejam feitos a respeito do pensamento social e da inclusão digital do idoso, trazendo reflexões acerca da intersecção existente entre pertença social e pertença digital.



## REFERÊNCIAS

- Abdalla, M. D. F. B., & Rocha, A. G. (2010). Representações Sociais sobre Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação e o Contexto Escolar. *Educação, Formação & Tecnologias*, 3(2), 61-70.
- Abric, J. C. (1998). A abordagem estrutural das representações sociais. In A. S. P. Moreira & D. C. Oliveira (Orgs). *Estudos interdisciplinares de representação social* (p. 27-38). Goiânia: AB.
- Abric, W. (2001). O Estudo Experimental das Representações Sociais. In: Jodelet, D. (org.). *As representações sociais*. (pp. 123-156). Rio de Janeiro: EDUERJ.
- Abric, J.-C. (2003). La recherche du noyau central et de la zone muette des représentations sociales. In J.-C. Abric (Org.), *Méthodes d'étude des représentations sociales* (p. 59-80). Ramonville- Saint Agne : Érès
- Abric, J. C. (2005). A zona muda das representações sociais. In D. C. Oliveira & P. H. F. Campos (Orgs), *Representações Sociais – Uma teoria sem fronteiras* (p.23-34). Rio de Janeiro: Museu da República.
- Agresti, A. (2002). *Categorical analysis*. New York: John Wiley.
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, personality and behavior*. Milton Keynes: Open University Press.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211. doi: 10.1016/0749-5978(91)90020-T.
- Alaya, D. B. (2015). Fundamentos de uma representação social em construção – a revolução tunisiana. In J. C. Jesuino; F. R. P. Mendes, & M. J. Lopes (Orgs). *As representações sociais na sociedades em mudança* (p. 131- 152). Petrópolis: Vozes.
- Aldé, A. (2011). O internauta casual: notas sobre a circulação da opinião política na internet. *Revista USP*, (90), 24-41.

- Al-Debei, M. M., Akroush, M. N., & Ashouri, M. I. (2015). Consumer attitudes towards online shopping: the effects of trust, perceived benefits, and perceived web quality. *Internet Research*, 25(5), 707-733. DOI:10.1108/IntR-05-2014-0146
- Almeida, A. M.O. (2009). Abordagem societal das representações sociais. *Sociedade e estado*, 24(3), 713-737.
- Altman, I. (1975). *Environment and social behavior: personal space, privacy, crowding and territory*. Monterey, CA: Brooks Cole.
- Anjos, T. P., Gontijo, L. A. (2012) *Descomplicando o uso do telefone celular pelo idoso: Desenvolvimento de interface de celular com base nos princípios de usabilidade e acessibilidade*. Florianópolis: UFSC, 95 p. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Anjos, T. P., & Gontijo, L. A. (2015). Recomendações de usabilidade e acessibilidade para interface de telefone celular visando o público idoso. *Production*, 25(4), 791-811. DOI: 10.1590/0103-6513.091312
- Aquino, M. C. (2012). Interaividade e participação em contexto de convergência midiática. In J. C. Ribeiro; T. Falcão, & T. Silva (Orgs). *Mídias Sociais Saberes e representações*. (p. 11- 30). Salvador: EDUFBA.
- Arachchilage, N. A. G., & Love, S. (2014). Security awareness of computer users: A phishing threat avoidance perspective. *Computers in Human Behavior*, 38, 304-312. DOI: 10.1016/j.chb.2014.05.046
- Arens, A., & Moraes, M. C. (2014). *Inclusão Digital na Terceira Idade: um relato de experiência realizado no Sinttel/RS*. Rio Grande do Sul. Retrieved from: [http://gepid.upf.br/senid/2014/wpcontent/uploads/2014/Artigos\\_Completos\\_1920/119813.pdf](http://gepid.upf.br/senid/2014/wpcontent/uploads/2014/Artigos_Completos_1920/119813.pdf). [Acesso em 07 de março de 2016].
- Arruda, A. (2014). Debate ao texto de Pedrinho Guareschi e Adriane Rosso: Teoria das representações sociais – sua história e seu potencial crítico e transformador. In E. M. Q. O. Chamon, P. A.;



- Guareschi, & P. H. F. Campos (Orgs.). *Textos e debates em representação social*. (p. 41-46). Porto Alegre: ABRAPSO.
- Arruda, A. (2015). Modernidade & CIA: Repertórios da mudança. In J. C. Jesuino; F. R. P. Mendes, & M. J. Lopes (Orgs). *As representações sociais na sociedades em mudança* (p. 103- 127). Petrópolis: Vozes.
- Au, A., Ng, E., Garner, B., Lai, S., & Chan, K. (2015). Proactive aging and intergenerational mentoring program to promote the well-being of older adults: pilot studies. *Clinical Gerontologist*, 38(3), 203-210. DOI: 10.1080/07317115.2015.1008116
- Baltes, P. B. & Baltes, M. M. (1990). Psychological perspectives on successful aging: the model of selective optimization with compensation. In P. B. Baltes & M. M. Baltes. *Successful aging perspectives from the behavioral sciences*. (p. 1-34). Cambridge: Cambridge University Press.
- Banchs, M. A.(2005). Representaciones sociales em proceso: su análisis a través de grupos focales. In: Moreira, A. S. P.; Camargo, B. V.; Jesuino, J. C.; Nóbrega, S. M. (Orgs.). *Perspectivas teórico-metodológicas em representações sociais*. João Pessoa: Editora UFRPB, p. 401-423
- Barbetta, P. A. (2004) *Estatística aplicada às ciências sociais*. (Rev. Ed). Florianópolis: Editora da UFSC.
- Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70 (Trabalho original publicado em 1977)
- Barnard, Y., Bradley, M. D., Hodgson, F., & Lloyd, A. D. (2013). Learning to use new technologies by older adults: Perceived difficulties, experimentation behaviour and usability. *Computers in Human Behavior*, 29(4), 1715-1724.doi: 10.1016 / j.chb.2013.02.006.
- Barnett, K., Buys, L., Lovie-Kitchin, J., Boulton-Lewis, G., Smith, D., & BBus, M. H. (2007). Older women's fears of violence: The need

for interventions that enable active ageing. *Journal of Women & Aging*, 19 (4), 179-193.

Barroso, C. M. R. S. R. (2014). *Perfil, comportamentos, usos, atitudes e escolhas de consumo e bem-estar na população sénior portuguesa*. Lisboa: ISCTE Dissertação (Mestrado) – Mestrado em Marketing, Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa.

Baruh, L., & Cemalcilar, Z. (2014). It is more than personal: Development and validation of a multidimensional privacy orientation scale. *Personality and Individual Differences*, 70, 165-170. DOI: 10.1016/j.paid.2014.06.042.

Batista, M. P. P., de Souza, F. G., Schwartz, G., Exner, C., & de Almeida, M. H. M. (2015). Utilização no cotidiano de tecnologias da informação e comunicação por idosos participantes da Universidade Aberta da Terceira Idade da Universidade de São Paulo. *Revista Kairós: Gerontologia*, 18(4), 405-426.

Becker, H. S. (1993). *Métodos de pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: Hucitec.

Bellini, C. G. P., Giebelen, E., & Casali, R. D. R. B. (2010). *Limitações digitais. Informação & Sociedade: Estudos*, 20(2), 25-35.

Berkowsky, R. W., Sharit, J., & Czaja, S. J. (2018). Factors Predicting Decisions About Technology Adoption Among Older Adults. *Innovation in Aging*, 1(3), igy002. DOI 10.1093/geroni/igy002

Bisquerra, R., Sarriera, J. C., & Martínez, F. (2004). *Introdução à estatística: enfoque informático com o pacote estatístico SPSS*. Porto Alegre: Artes Médicas.

Brasil, Ministério da Saúde. (2006). *O estatuto do idoso*. 2ªed.rev. Brasília, DF: Ed. do Ministério da Saúde. Retrieved from: [http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/estatuto\\_idoso.pdf](http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/estatuto_idoso.pdf). [Acesso em 07 de março de 2016].

- Braun, M. T. (2013). Obstacles to social networking website use among older adults. *Computers in Human Behavior*, 29(3), 673-680. doi: 10.1016/j.chb.2012.12.004
- Boger, J., & Mercer, K. (2017). Technology for fostering intergenerational connectivity: scoping review protocol. *Systematic reviews*, 6(1), 250. DOI: 10.1186/s13643-017-0652-y
- Bolzan, L. M., Vieira, K. M., Coronel, D. A., & Löbler, M. L. (2013). Validação de um instrumento capaz de identificar o nível de inclusão digital individual. *Informação & Sociedade: Estudos*, 23(2).
- Bourdieu, P. (1983). *The Forms of Capital*. Originalmente publicado em “*Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital*” in *Soziale Ungleichheiten* (Soziale Welt, Sonderheft 2). (pp. 248-257) Tradução de Richard Nice. Recuperado em 12 junho, 2013 de <<http://www.pontomidia.com.br/raquel/resources/03.html>>
- Boyd, D. (2014). *It's complicated: The social lives of networked teens*. New Haven: Yale University Press.
- Boz, H. & Karatas, S. E. (2015). A review on internet use and quality of life of the elderly. *Cypriot Journal of Educational Science*. 10(3), 182-191. doi: <http://dx.doi.org/10.18844/cjes.v1i1.64>
- Brown, S. A., and V. Venkatesh. (2005). Model of adoption of technology in households: A baseline model test and extension incorporating household life cycle. *MIS Quarterly*. 29 (3): 399–426.
- Brito, R. (2012). A utilização do computador e internet por idosos. In *II Congresso internacional TIC e educação*. Lisboa, Portugal.
- Burmeister, O. K. (2012). What seniors value about online community. *The Journal of Community Informatics*, 8(1). Recuperado em 12 junho, 2013 de <<http://ci-journal.net/index.php/ciej/article/view/545/880>>&quot;&gt;HTML&lt;/=>
- Buse, C. E. (2010). E-scaping the ageing body? Computer technologies and embodiment in later life. *Ageing and Society*, 30(06), 987-1009. doi: 10.1017/S0144686X10000164

- Camargo, B. V. (2005). O que o caminho interdisciplinar brasileiro da teoria da representação social não favorece? In: *Conferência proferida na V Jornada Internacional sobre Representações Sociais*. João Pessoa.
- Camargo, B. V., & Justo, A. M. (2013). IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas em Psicologia*, 21(2), 513-518. doi: 10.9788/TP2013.2-16.
- Campos, F. P. & Schneider, F. C. (2014). Inclusão digital de idosos: em busca de melhores relações com as tecnologias. *Revista de pós-graduação: desafios contemporâneos*, 1(1), 71-82.
- Camargo, B. V. & Bousfield, A. B. Em direção a um modelo explicativo da relação entre representações sociais e práticas relativas à saúde: a ideia de adesão representacional. In E. M. Q. O. Chamon, P. A.; Guareschi; & P. H. F. Campos (Orgs.). *Textos e debates em representação social*. (p. 261-284). Porto Alegre: ABRAPSO.
- Carleto, D. G. D. S. (2013). *Relações intergeracionais de idosos mediadas pelas tecnologias de informação e comunicação* (Dissertação de Mestrado em Bioengenharia, Universidade de São Paulo). São Carlos, SP.
- Castells, M. (2003). *A galáxia da Internet: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar.
- Castro, A., Antunes, L., Brito, A. M. M., & Camargo, B. V. (2016). Representações sociais do envelhecimento e do rejuvenescimento para mulheres que adotam práticas de rejuvenescimento. *Psico*, 47(4), 319-330. DOI: 10.15448/1980-8623.2016.4.22495
- Castro Melo, T. M. P., & da Silva, V. A. (2018). Telenovelas e séries do Netflix: lazer e consumo. *Laplage em Revista*, 4(1), 125-139. DOI: 10.24115/S2446-6220201841441p.125-139
- Centro regional de estudos para o desenvolvimento da sociedade da informação (CETIC). (2017). *Comitê Gestor da Internet no Brasil. Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e*

*Comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios*

2017. Disponível em:

<https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/7949/2/arquivototal.pdf>. Acesso em: 25 outubro 2018.

- Chamon, E. M. Q. O. (2014). A educação do campo: contribuições da teoria das representações sociais. In E. M. Q. O. Chamon, P. A.; Guareschi; & P. H. F. Campos (Orgs.). *Textos e debates em representação social*. (p. 107-133). Porto Alegre: ABRAPSO
- Chang, J., McAllister, C., & McCaslin, R. (2015). Correlates of, and barriers to, Internet use among older adults. *Journal of Gerontological Social Work*, 58(1), 66-85. DOI: 10.1080/01634372.2014.913754
- Charles, S. T., & Carstensen, L. L. (2010). Social and emotional aging. *Annual review of psychology*, 61, 383-409. DOI: 10.1146/annurev.psych.093008.100448
- Chen K., Chan A.H. S. (2013). Use or non-use of gerontechnology - a qualitative study. *Int J Environ Res Public Health*, 10 (2), 4645-4666. DOI: 10.3390/ijerph10104645
- Chen, K., & Chan, A. H. S. (2014). Gerontechnology acceptance by elderly Hong Kong Chinese: a senior technology acceptance model (STAM). *Ergonomics*, 57(5), 635-652. DOI: 10.1080/00140139.2014.895855
- Chen, H., Qin, J., Li, J., & Zheng, G. (2016). The influence of internet use on interpersonal interaction among chinese urban residents: The mediating effect of social identification. *Asian Journal for Public Opinion Research*, 3(2), 84-105. DOI: 10.15206/ajpor.2016.3.2.84
- Chen, H., Rong, W., Ma, X., Qu, Y., & Xiong, Z. (2017). An extended technology acceptance model for mobile social gaming service popularity analysis. *Mobile Information Systems*. (12) , 1-17. DOI: 10.1155/2017/3906953
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. *Modern methods for business research*, 295(2), 295-336.

- Chou, W. H., Lai, Y. T., & Liu, K. H. (2013). User requirements of social media for the elderly: a case study in Taiwan. *Behaviour & Information Technology*, 32(9), 920-937. doi: 10.1080/0144929X.2012.681068
- Choi, N. G., & DiNitto, D. M. (2013). The digital divide among low-income homebound older adults: Internet use patterns, eHealth literacy, and attitudes toward computer/Internet use. *Journal of medical Internet research*, 15(5), e93. doi: 10.2196/jmir.2645
- Contarello, A. (2007). Representações Sociais e o Mundo da Ciência: gênero, número e caso em ciência, tecnologia e vida cotidiana. In A. S. P. Moreira & B. V. Camargo (Orgs). *Contribuições para a Teoria e o Método de Estudo das Representações Sociais* (p.203-222). João Pessoa: Editora Universitária da UFPB.
- Contarello, A., & Sarrica, M. (2007). ICTs, social thinking and subjective well-being—The Internet and its representations in everyday life. *Computers in human behavior*, 23(2), 1016-1032. doi: 10.1016/j.chb.2005.08.013
- Contarello, A., & Sarrica, M. (2008). Tecnologias de conhecimento e informação, pensamento social e bem-estar subjetivo. A internet e a sua representação na vida cotidiana. In M. C. Nascimento-Schulze & J. C. Jesuíno (Orgs). *Representações sociais ciência e tecnologia* (p.105-123). Lisboa: Instituto Piaget.
- Corrêa, C. S., Queiroz, B. L., & Fazito, D. (2016). Relação entre tamanho e estrutura da rede de apoio e o tempo individual dedicado à atenção ao idoso na cidade de São Paulo. *Revista Brasileira de Estudos de População*, 33(1), 75-97. DOI: 10.20947/S0102-309820160005.
- Cotten, S. R., Anderson, W. A., & McCullough, B. M. (2013). Impact of internet use on loneliness and contact with others among older adults: cross-sectional analysis. *Journal of medical Internet research*, 15(2).DOI: 10.2196/jmir.2306

- Craciun, C., & Flick, U. (2014). "I will never be the granny with rosy cheeks": Perceptions of aging in precarious and financially secure middle-aged Germans. *Journal of aging studies, 29*, 78-87.
- Cutler, S. J. (2006). Technological Change and Aging. In: Binstock, R. & George, K. (eds.). *Handbook of Aging and the Social Sciences* (pp. 257-276). Amsterdam: Elsevier Academic Press.
- Czaja, S. J., & Lee, C. C. (2007). The impact of aging on access to technology. *Universal Access in the Information Society, 5*(4), 341-349. doi: 10.1007/s10209-006-0060-x.
- Czaja, S. J., Boot, W. R., Charness, N., Rogers, W. A., & Sharit, J. (2017). Improving social support for older adults through technology: findings from the PRISM randomized controlled trial. *The Gerontologist, 58*(3), 467-477. DOI: g/10.1093/geront/gnw249
- Dany, L., & Abric J. (2007). Distance à l'objet et représentations du cannabis. *Revue internationale de psychologie sociale, 20*(3), 77-104. Recuperado em 12/06/2016 de <https://www.cairn.info/revue-internationale-de-psychologie-sociale-2007-3-page-77.htm>
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management science, 35*(8), 982-1003. doi: 10.1287/mnsc.35.8.982
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly, 3*19-340. doi: 10.2307/249008
- Debert, G. G. (1997). A invenção da terceira idade ea rearticulação de formas de consumo e demandas políticas. *Revista Brasileira de Ciências Sociais, 12*(34), 39-56.
- De Rosa, A.S. (2005). A rede associativa: uma técnica para captar a estrutura, os conteúdos, e os índices de polaridade, neutralidade e estereotípa dos campos semânticos relacionados com as representações sociais. Célia Cristina Casaca Soares (trad.). In: A.S.P., Moreira, B.V. Camargo, J.C. Jesuíno & S.M. Nóbrega.

*Perspectivas teórico-metodológicas em representações sociais.* (p.61-128). João Pessoa: Ed. Universitária/ UFPB.

De Rosa, A. S. (2008). Um, nenhum, cem mil...jogos com nomes de batismo: um estudo sobre os nicknames em duas salas de bate-papos italianas. In: C. M. Nascimento-Schulze & J. C. Jesuíno. *Representações Sociais ciência e tecnologia.* (p. 125-150). Lisboa: Instituto Piaget.

Dias, I. (2012). O uso das tecnologias digitais entre os seniores: motivações e interesses. *Sociologia, problemas e práticas, 12* (68), 51-77.

Doimo, L. A., Derntl, A. M., & Lago, O. C. D. (2008). O uso do tempo no cotidiano de mulheres idosas: um método indicador do estilo de vida de grupos populacionais. *Ciência & Saúde Coletiva, 13*, 1133-1142.

Doise, W. (1985). Les représentations sociales: définition d'un concept. *Connexions, 45*, 243-253.

Doise, W. (1992) L'ancrage dans l'études sur le représentations sociales. *Bulletin de Psychologie, 45*, 195-198.

Doise, W. (1989). Attitudes et représentations sociales. In D. Jodelet (Ed.), *Les représentations sociales* (pp. 220-238). Paris: PUF

Doise, W. (1990). Les représentations sociales. In Ghiglione, R.; Bonnet, C. & Richard; J. F.(Eds.). *Traité de Psychologie Cognitive, 3*, 190-198

Doise, W., Clémence, A., & Lorenzi-Cioldi, F. (1993). *The Quantitative Analysis of Social Representations.* Inglaterra: Taylor & Francis.

Doise, W. (1993). 'Debating social representations'. In G.M. Breakwell & G.V. Canter (Orgs.). *Empirical Approaches to Social Representations.* Oxford: Clarendon Press.

Doise, W. (2002). Da psicologia social à psicologia societal. *Psicologia: Teoria e Pesquisa, 18*(1), 027-035.



- Doise, W. (2001). Atitudes e representações sociais. In: Jodelet, D. (org.). *As representações sociais*. (pp. 187-204). Rio de Janeiro: EDUERJ.
- Donat, E., Brandtweiner, R., & Kerschbaum, J. (2009). Attitudes and the digital divide: Attitude measurement as instrument to predict internet usage. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 12(1), 37-56.
- Dumazedier, J. (1980). *Valores e conteúdos culturais do lazer*. Administracao regional no estado de Sao Paulo: SESC.
- Dutton, W. H., & Blank, G. (2015). Cultural stratification on the Internet: Five clusters of values and beliefs among users in Britain. In *Communication and Information Technologies Annual* (pp. 3-28). Emerald Group Publishing Limited.
- Efron, B. and Tibshirani, R. J. (1993). *An Introduction to the Bootstrap*. Chapman & Hall.
- Eira Frias, M. A. E., Peres, H. H. C., Paranhos, W. Y., L., Maria, M. J., Prado, C., Kurcgant, P., Tronchin, D. M. R., & Melleiro, M. M. (2011). Utilização de ferramentas computacionais por idosos de um centro de referência e cidadania do idoso. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 45(spe), 1606-1612. doi: 10.1590/S0080-62342011000700011
- Eira Frias, M. A. E., Peres, H. H. C., Pereira, V. A. G., de Negreiros, M. C., Paranhos, W. Y., & Leite, M. M. J. (2014). Idosos em situação de rua ou vulnerabilidade social: facilidades e dificuldades no uso de ferramentas computacionais. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 67(5), 788-772. doi: 10.1590/0034-7167.2014670514
- English, T., & Carstensen, L. L. (2014). Selective narrowing of social networks across adulthood is associated with improved emotional experience in daily life. *International journal of behavioral development*, 38(2), 195-202. DOI: 10.1177/0165025413515404
- Erikson, E. H. & Erikson, J. (1998). *O ciclo da vida completo*. Porto Alegre: Artes Médicas.

- Erickson, L. B. *Social media, social capital, and seniors: The impact of Facebook on bonding and bridging social capital of individuals over 65*. AMCIS 2011 Proceedings - All Submissions. 85.
- Farias, J. S., & Borges, D. M. (2012). Fatores que Influenciam a Aceitação de Tecnologia: a Percepção de Gestores e Funcionários em uma Rede de Restaurantes. *Revista Gestão & Tecnologia*, 12(2), 141-167. doi: 10.20397/g&t
- Farr, R. (1998). *Como raízes da Psicologia Social Moderna*. Petrópolis: Vozes.
- Felizmino, T. O., & Barbosa, R. B. (2018). Idosos e dependência de internet: uma revisão bibliográfica. *Revista Psicologia, Diversidade e Saúde*, 7(1), 139-146. doi: 10.17267/2317-3394rpds.v7i1.1669
- Fernández, A.F. (2002). II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. *Rev. Esp. Geriatr. Gerontol.*, 37 (S2), 1-2
- Ferreira, M. A. S., & Alves, V. P. (2011). Representação social do idoso do Distrito Federal e sua inserção social no mundo contemporâneo a partir da Internet. *Rev. bras. geriatr. gerontol*, 14(4), 699-712. doi: 10.1590/S1809-98232011000400009
- Ferreira, M. C., Guerra, F. F., & da Silva, A. L. (2018). A Influência da Família e de um Grupo Religioso no Uso do Aplicativo Whatsapp® por Idosos. *Revista Brasileira de Gestão e Engenharia/ RBGE*, 23 (17), 166-191
- Fischer, R. M. B. (2001). *Televisão e Educação: fruir e pensar a TV*. Belo Horizonte: Autêntica.
- Flick, U. (2009). *Uma introdução à pesquisa qualitativa*. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman.
- Foletto, R., Fiepke, R. B., & Wilhelm, E. (2018). Usos da internet como meio de comunicação e fonte de informação por idosos. *Contemporanea-Revista de Comunicação e Cultura*, 16(2), 504-518. DOI: 10.9771/1809-9386contemporanea.v16i2.21504

- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 39-50.
- Freitas, R. P. S., & Junior, G. P. S. (2016). Sistema para ensino de informática aos idosos. *Revista de Iniciação Científica da Libertas*, 5(1).
- Fung, H. H., Carstensen, L. L., & Lutz, A. M. (1999). Influence of time on social preferences: Implications for life-span development. *Psychology and aging*, 14(4), 595.
- Gaskell, G. (2002). Entrevistas individuais e grupais. In: M. W. Bauer; G. Gaskell, (org.). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes, 2002.
- Gergen, K. J., Gergen, M. M. (2000). The new aging: Self construction and social values. In K. W. Schaie & J. Hendricks (Orgs.), *The evolution of the aging self: The societal impact on the aging process* (pp. 281–306). New York: Springer
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (1997). *O inquérito: teoria e prática*. Oeiras: Celta.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo, 5, 61.
- Gillespie, A. (2008). Social representations, alternative representations and semantic barriers. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 38(4), 375-391.
- Gobbi, M. C.(2015). Tecnologias educacionais: inclusão e cidadania (p. 124–167). In Schimidit, C., Valente, H., Prados, R. M. (Orgs). *Mídias Culturais e Políticas Culturais*. São Paulo: ícone.
- Godoi, C. K., Machado, V. V., & Mastella, A. (2015). Condições causais e efeitos físicos, cognitivos e sociais do uso da internet por idosos: um estudo netnográfico em redes de comunicação on-line. *Revista gestão organizacional*, 07(2), 31-42.

- Godinho, F. A. F. B. (2010). *Uma nova abordagem para a formação em Engenharia de Reabilitação em Portugal*. Tese (Doutorado) - Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Engenharia Electrotécnica e de Computadores.
- Goldstein, G. C. (2013). Exergames como recurso de promoção de saúde e envelhecimento ativo. *Revista Portal de Divulgação*, (37).
- Gontijo, C. F., Mambrini, J. V. D. M., Luz, T. C. B. D., & Loyola Filho, A. I. D. (2016). Association between disability and social capital among community-dwelling elderly. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 19(3), 471-483.
- Goulart, D., Ferreira, A. J., Mosquera, J. J. M., & Stobäus, C. D. (2013). Inclusão digital na adultez tardia e o reencantamento da aprendizagem. *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, 18(1).
- Grassi de Sá, M. E., & Almeida, V. L. D. (2012). A inclusão dos idosos no mundo digital através das novas tecnologias da informação e comunicação (NTICs). *Conexões-Ciência e Tecnologia*,6(1).
- Greenhalgh, T., Wherton, J., Sugarhood, P., Hinder, S., Procter, R., & Stones, R. (2013). What matters to older people with assisted living needs? A phenomenological analysis of the use and non-use of telehealth and telecare. *Social science & medicine*, 93, 86-94. DOI: 10.1016/j.socscimed.2013.05.036
- Greenhalgh, T., Procter, R., Wherton, J., Sugarhood, P., Hinder, S., & Rouncefield, M. (2015). What is quality in assisted living technology? The ARCHIE framework for effective telehealth and telecare services. *BMC medicine*, 13(1), 91. DOI: 10.1186/s12916-015-0279-6
- Grize, J. B. (2001). Lógica Natural e representações sociais. In: Jodelet, D. (org.). *As representações sociais*. (pp. 221-242). Rio de Janeiro: EDUERJ.
- Guedes, J., de Queiroz, M. D. F. A., Dutra, N. S., Silveira, M. A., Fernandes, L. A., de Sousa, M. A., & Rogério, Y. M. A. P. (2017). (Re) construindo espaços e possibilidades com idosos em meio à

- inclusão digital. *Barbarói*, 174-189. DOI: 10.17058/barbaroi.v0i0.5127
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. (2009). *Análise multivariada de dados*. A. S. Sant'Anna & A. C. Neto (Trad.). Porto Alegre: Bookman.
- Heider, F. (1944). Social perception and phenomenal causality. *Psychological Review*, 51, 358-374.
- HELPAGE International (2015) Global AgeWatch Index 2014 : Insight report, 28 p. Disponível em <http://www.helpage.org/resources/ageing-data/ageing-in-motion/>. Acesso em 05 de abril de 2016.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *In New challenges to international marketing* (pp. 277-319). Emerald Group Publishing Limited.
- Hollander, M., & Wolfe, D. A. (1999). *Nonparametric statistical methods*. New York: John Wiley.
- Hawthorn, D (2007) Interface design and engagement with older people. *Behaviour & Information Technology*, 26(4): 333–341. DOI: 10.1080/01449290601176930
- Ihm, J., & Hsieh, Y. P. (2015). The implications of information and communication technology use for the social well-being of older adults. *Information, Communication & Society*, 18(10), 1123-1138. DOI: 10.1080/1369118X.2015.1019912
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2013). Síntese de indicadores sociais: Uma análise das condições de vida. Acesso em 12/06/2015. Disponível em: [ftp://ftp.ibge.gov.br/Indicadores\\_Sociais/Sintese\\_de\\_Indicadores\\_Sociais\\_2012/SIS\\_2013.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Indicadores_Sociais/Sintese_de_Indicadores_Sociais_2012/SIS_2013.pdf).
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2015). Síntese de indicadores sociais: Uma análise das condições de vida. Acesso em 05/04/2015.

- Jahnke, L. T.; Gossling, L. M. (2013). A Tutela da dignidade pessoa humana através da tipificação de novos crimes cibernéticos. 2º Congresso Internacional de Direito e Contemporaneidade: Mídias e Direitos da Sociedade em Rede. Santa Maria/RS, 824-838.
- Jackson, T., Jokisch, M., Doh, M., & Wahl, H. (2018). The influence of subjective aging on internet self-efficacy among older adults. *Innovation in Aging*, 2 (1), 488-488. DOI: 10.1093/geroni/igy023.1820.
- Jensen, K. B. (2010). *Media convergence: the three degrees of network, mass, and interpersonal communication*. New York: Routledge.
- Jesuíno, J. C. (2008). Theorizing the social dynamics of the trust in Portugal. In A. S. De Rosa (Org.). *Trust and distrust: Sociocultural perspectives*. (p. 179-206). Charlotte, NC: Information Age publishers.
- Jodelet, D. (1989). *Les representations sociales*. Paris: Press Universitaires de France.
- Jodelet, D. (2001). Representações sociais: um domínio em expansão. In: Jodelet, D. (org.). *As representações sociais*. (pp. 17-41). Rio de Janeiro: EDUERJ.
- Jodelet, D. (2005). *Loucuras e representações sociais*. Petrópolis: Vozes.
- Jodelet, D. (2009). Contributo das representações sociais para o domínio da saúde e da velhice. In: M. Lopes, F. Mendes & A. Moreira (Eds.). *Saúde, educação e representações sociais* (pp. 71-149). Coimbra: Formasau.
- Jodelet, D. (2011). Ponto de Vista: Sobre o movimento das representações sociais na comunidade científica brasileira. *Temas em Psicologia - Número especial: 50 anos da Teoria das Representações Sociais*, 19 (1), 19-26.
- Jodelet, D. (2017). *Representações sociais e mundos de vida*. São Paulo: Fundação Carlos Chagas.

- Jones, R. B., Ashurst, E. J., Atkey, J., & Duffy, B. (2015). Older people going online: its value and before-after evaluation of volunteer support. *Journal of medical Internet research*, *17*(5). DOI: 10.2196/jmir.3943
- Jovchelovitch, S. (2008). *Os contextos do saber: Representações, comunidade e cultura*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Kachar, V. (2002). A terceira idade e a inclusão digital. *Mundo saúde (Impr.)* (1995), *26*(3), 376-381.
- Kachar, V. (2003). *Terceira idade e informática: aprender revelando potencialidades*. Cortez.
- Kaiser, H. F. (1958). The varimax criterion for analytic rotation in factor analysis. *Psychometrika*, *23*(3), 187-200.
- Katzenstein, T. V., Schwartz, G., & de Almeida Morgani, M. H. (2013). Reflexões sobre aproximação de idosos a tecnologias de informação e comunicação a partir dos arquétipos Senex e Puer. *Kairós. Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Saúde*, *15*(2), 203-219.
- Kelly, H., Kennedy, F., Britton, H., McGuire, G., & Law, J. (2016). Narrowing the “digital divide”—facilitating access to computer technology to enhance the lives of those with aphasia: a feasibility study. *Aphasiology*, *30*(2-3), 133-163.
- Kezer, M., Sevi, B., Cemalcilar, Z., & Baruh, L. (2016). Age differences in privacy attitudes, literacy and privacy management on Facebook. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, *10*(1).DOI: 10.5817/CP2016-1-2
- Kim, J., & Gray, J. (2016). Qualitative Evaluation of an Intervention Program for Sustained Internet Use Among Low-Income Older Adults. *Ageing International*, *41*(3), 240-253.DOI: 10.1007/s1212
- Knop, M. F. T. (2017). Exclusão digital, diferenças no acesso e uso de tecnologias de informação e comunicação: questões conceituais, metodológicas e empíricas. *Caderno Eletrônico de Ciências Sociais: Cadecs*, *5*(2), 39-58. DOI: 10.24305/cadecs.v5i2.2017.19437

- Kobayashi, H., Watanabe, R., & Choyke, P. L. (2014). Improving conventional enhanced permeability and retention (EPR) effects; what is the appropriate target?. *Theranostics*, 4(1), 81. DOI: 10.7150/thno.7193]
- Koceski, S., & Koceska, N. (2016). Evaluation of an assistive telepresence robot for elderly healthcare. *Journal of medical systems*, 40(5), 121. DOI: 10.1007/s10916-016-0481-x
- Krug, R. D. R., Xavier, A. J., & d'Orsi, E. (2018). Factors associated with maintenance of the use of internet, EpiFloripa Idoso longitudinal study. *Revista de saude publica*, 52, 1-12. DOI 10.11606/S1518-8787.2018052000216
- Lee, C., & Coughlin, J. F. (2015). Perspective: Older adults' adoption of technology: an integrated approach to identifying determinants and barriers. *Journal of Product Innovation Management*, 32(5), 747-759. DOI: 10.1111/jpim.12176
- Leite, W. D., & Becker, M. L. (2011). *Participa Idoso. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. XVIII Prêmio Expocom 2011 – Exposição da Pesquisa Experimental em Comunicação*. Retirado de <http://www.intercom.org.br/papers/regionais/sul2011/expocom/EX25-0161-1.pdf>. Acesso em 03 de dezembro de 2018.
- Leist, A. K. (2013). Social media use of older adults: a mini-review. *Gerontology*, 59(4), 378-384. doi: 10.1159/000346818
- Leppel, K., & McCloskey, D. W. (2011). A cross-generational examination of electronic commerce adoption. *Journal of Consumer Marketing*, 28(4), 261-268. DOI: 10.1108/07363761111143150
- Lévy, P. (1993). *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. Tradução de Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro: Editora 34, 203 p.
- Lévy, P. (1999). *O futuro da internet: em direção a uma ciberdemocracia planetária*. São Paulo: Paulus, 124 p.
- Lévy, P. (2001). *O que é o virtual*. Coimbra: Quarteto Editora, 221 p.



- Levy, B. R., Chung, P. H., Bedford, T., & Navrazhina, K. (2014). Facebook as a site for negative age stereotypes. *The Gerontologist*, 54(2), 172-176. doi: 10.1093/geront/gns194
- Lincoln, P., Fenton, K., Alessi, C., Prince, M., Brayne, C., Wortmann, M., & Mwatsama, M. (2014). The Blackfriars Consensus on brain health and dementia. *The Lancet*, 383(9931), 1805-1806. Doi: 10.1016/S0140-6736(14)60758-3
- Lindôso, Z. C. L., Cammarota, M. P., Argimon, I. I. L., Gomes, I., & Schwanke, C. H. A. (2011). Percepção subjetiva de memória e habilidade manual em idosos de uma oficina de inclusão digital. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia, Rio de Janeiro*, 14(2), 303-317. doi: 10.1590/S1809-98232011000200011
- Loipha, S. (2014). Thai elderly behavior of internet use. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 147, 104-110. DOI: 10.1016/j.sbspro.2014.07.125
- Lolli, M. C. G. D. S., & Maio, E. R. (2015). Uso da tecnologia para idosos: perfil, motivações, interesses e dificuldades. *Revista Educação, Cultura e Sociedade*, 5(2).
- Lopes, B. C., Andrade, E. R. (2012). Representações sobre o idoso em sites e/ou comunidades na internet. *Crátulo Revista de Estudos Linguísticos e Literários*, 5(2), 165-179.
- Lüders, M., & Brandtzæg, P. B. (2017). 'My children tell me it's so simple': A mixed-methods approach to understand older non-users' perceptions of Social Networking Sites. *New media & society*, 19(2), 181-198. DOI: 10.1177/1461444814554064
- Ma, Q., Chan, AH e Chen, K. (2016). Fatores pessoais e outros que afetam a aceitação da tecnologia de smartphone por adultos chineses mais velhos. *Ergonomia aplicada*, 54, 62-71. DOI: 10.1016/j.apergo.2015.11.015
- Machado LR, Souza VBA.(2006). Um estudo sobre o uso da internet por idosos. In: International Association for Development of the Information Society (Org). Conferência IADIS Ibero-Americana:

Murcia, Espanha. (p. 401-4). Disponível em:  
<http://www.poliguarda.ipg.pt/evento.asp?evento-3>.

- Magnabosco-Martins, C. R., Camargo B.V., & Biasus, F. (2009). Representações sociais do idoso e da velhice de diferentes faixas etárias. *Universitas Psychologica*, 8 (3), 831-847.
- Marconi, M. A., & Lakatos, E. M. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas.
- Marková, I. (2006). *Dialogicidade e representações sociais: as dinâmicas da mente*. Vozes.
- Marchi, A. C. B., Scortegagna, S. A., & Colussi, E. L. (2013). Inclusão Digital de Idosos: Possibilidades e Desafios para o Envelhecimento Ativo. *Nuevas Ideas en Informática Educativa*, 1 (4), 681-683.
- Matos, E. M. L. (2014). *Idosos e os dispositivos móveis: novas abordagens de interação*. (Dissertação de Mestrado em Engenharia Informática), Programa de Pós-Graduação em Engenharia Informática). Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Matos, H. (2007). TIC's, internet e capital social. *LÍBERO*. 2(20), 57-68.
- Medeiros, F. L., Xavier, A. J., Schneider, I. J. C., Ramos, L. R., Sigulem, D., & d'OrsiIII, E. (2012). Inclusão digital e capacidade funcional de idosos residentes em Florianópolis, Santa Catarina, Brasil -EpiFloripa 2009. *Rev Bras Epidemiologia*, 15(1), 106-22.doi: 10.1590/S1415-790X2012000100010
- Menin, M. S. D. S. (2006). Representação social e estereótipo: a zona muda das representações sociais. *Psicol. teor. pesqui*, 22(1), 43-51.
- Míncache, G. B., Santana, M. A., Côrte, B., Lodovici, F. M. M., Alvez, V. P., & de Toledo Nóbrega, O. (2012). Aliando tecnologia da aprendizagem à qualidade de vida dos idosos. *Revista de Estudios para el Desarrollo Social de la Comunicación*, 1(6).

- Mingoti, S. A. (2074). *Análise de dados através de métodos de estatística multivariada: uma abordagem aplicada*. Belo Horizonte: Editora UFMG.
- Moliner, P. (1994). Les méthodes de repérage et d'identification du noyau des représentations sociales. In: C. Guimelli (Org.), *Structures et transformations des représentations sociales* (pp. 199-232). Lausanne: Delanchaux & Niestlé.
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation. *Information systems research*, 2(3), 192-222. doi: 10.1287/isre.2.3.192
- Moreira, A. S. P., Camargo, B. V., Jesuíno, J. C., & Nóbrega, S. M. (2005). *Perspectivas teórico-metodológicas em representações sociais*. João Pessoa: UFPB.
- Moretti, F. A., de Oliveira, V. E., & da Silva, E. M. K. (2012). Acesso a informações de saúde na internet: uma questão de saúde pública?. *Revista da Associação Médica Brasileira (English Edition)*, 58(6), 650-658.
- Morin E. (2000). *Cultura de massas no século XX: o espírito do tempo*. (9. ed.). Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- Moscovici, S. (1981). On social representations. In J.P. Forgas (Ed.). *Social Cognition - Perspectives on Everyday understanding*. London: Academic Press.
- Moscovici, S. (1984). The phenomenon of social representations. In R. M. Farr & S. Moscovici (Eds.), *Social Representations* (pp. 3-69). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Moscovici, S. e Hewstone, M. (1984). De La science au sens commun. In S. Moscovici (Ed.), *Psychologie sociale*. Paris: PUF. Moscovici, S. Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, (C. Schulse, Trad.). Paris.

- Moscovici, S. (1988). Notes towards a description of social representations. *European Journal of Social Psychology*, 18, 211-250
- Moscovici, S. (2008). Tecnologias de conhecimento e informação, pensamento social e bem-estar subjetivo. Questões Metodológicas. In M. C. Nascimento-Schulze & J. C. Jesuino (Orgs). *Representações sociais ciência e tecnologia* (p.17-24). Lisboa: Instituto Piaget.
- Moscovici, S. (2012). *A psicanálise, sua imagem e seu público*. Petrópolis: Vozes. (original 1961).
- Mugny, G.; Quinzade, A. & Tafani, E. (2001). Dynamique représentationnelle et influence sociale. In P. Moliner. *La dynamique des représentations sociales* (pp.123-161). Grenoble: Press Universitaire de Grenoble.
- Näsi, M., Räsänen, P., & Sarpila, O. (2012). ICT activity in later life: Internet use and leisure activities amongst senior citizens in Finland. *European Journal of Ageing*, 9(2), 169-176. doi: 101007/s10433-011-0210-8
- Naumanen, M., & Tukiainen, M. (2007). Guiding the elderly into the use of computers and Internet—Lessons taught and learnt. *Proceedings of cognition and exploratory learning in digital age*, 19-27.
- Neri, A.L. (2006). O legado de Paul B. Baltes à Psicologia do Desenvolvimento e Envelhecimento. *Temas em Psicologia*, 14(1), 17-34.
- Neri, A.L. (2008). *Desenvolvimento e envelhecimento: perspectivas biológicas, psicológicas e sociológicas*. 4ª. Ed. Campinas, SP: Papyrus
- Neri, A.L. (2013) Conceitos e teorias sobre o envelhecimento. In: Malloy-Diniz, L et al. (Eds.), *Neuropsicologia do envelhecimento: uma Abordagem Multidimensional*. (pp. 17-42). Porto Alegre: Artmed.

- Neves, R., & Pereira, C. (2011). Os idosos e as TIC—competências de comunicação e qualidade de vida. *Kairós. Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Saúde*, 14(1), 5-26.
- Neves, B. B., & Amaro, F. (2012). Too old for technology? How the elderly of Lisbon use and perceive ICT. *The journal of community informatics*, 8(1), 1-12.
- Ngandu, T., Lehtisalo, J., Solomon, A., Levälähti, E., Ahtiluoto, S., Antikainen, R., & Lindström, J. (2015). A 2 year multidomain intervention of diet, exercise, cognitive training, and vascular risk monitoring versus control to prevent cognitive decline in at-risk elderly people (FINGER): a randomised controlled trial. *The Lancet*, 385(9984), 2255-2263.
- Niehaves, B., & Plattfaut, R. (2014). Internet adoption by the elderly: employing IS technology acceptance theories for understanding the age-related digital divide. *European Journal of Information Systems*, 23(6), 708-726. DOI: 10.1057/ejis.2013.19
- Nimrod, G. (2013). Probing the audience of seniors' online communities. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 68(5), 773-782. doi: 10.1093/geronb/gbt059
- North M. S., Fiske S. T. (2012). An inconvenienced youth? Ageism and its potential intergenerational roots. *Psychological Bulletin*, 138, 982–997. doi:10.1037/a0027843
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Nunes, A. M. (2017). Modernização, envelhecimento e infoexclusão em Portugal. *Revista Kairós: Gerontologia*, 20(2), 79-99. DOI: 10.23925/2176-901X.2017v20i2p79-99
- Oliveira, F. O.; Werba, G. C. (2003). Representações sociais. In: Jacques, M. G. C. (Org.). *Psicologia social contemporânea: Livro-texto*. 88, 104-117. Petrópolis: Vozes.

- Palma-Oliveira, J. M., Bernardo, F., Gaspar, R., Luís, S., Oliveira, F., Neves, A. C., Antunes, D. (2011). *Comportamento & Ambiente - Equipa de Investigação e Aplicação Integrada*. Acesso em 03 de dezembro de 2018. Retirado de:  
[http://www.ambitushominis.com/pdf aulas/Design%20e%20comportamento\\_CHA.pdf](http://www.ambitushominis.com/pdf aulas/Design%20e%20comportamento_CHA.pdf)
- Palmonari, A.; Zani, B. (2001). As representações sociais no campo dos psicólogos. In: D. Jodelet (Org.). *Representações sociais* (p. 261-279). Rio de Janeiro: EdUERJ.
- Palmonari, A., & Cerrato, J. (2011). Representações sociais e psicologia social. In: A. M. O. Almeida; M. F. S. Santos & Z. A. Trindade (Orgs.). *Teoria das Representações Sociais: 50 anos* (pp. 305-334). Brasília: Technopolitik.
- Papaléo Netto, M. (2002). *Gerontologia: a velhice e o envelhecimento em visão globalizada*. São Paulo: Atheneu.
- Pasqualotti, A., Barone, D. A. C., & Doll, J. (2012). Communication, technology and ageing: elderly, senior citizen groups and interaction process in the information age. *Saúde e Sociedade*, 21(2), 435-445. doi: /10.1590/S0104-12902012000200016
- Passerino, L. M., & Pasqualotti, P. R. (2006). A inclusão digital como prática social: uma visão sócio-histórica da apropriação tecnológica em idosos. *Envelhecimento Humano: Saberes e Fazeres*. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 246-260.
- Peek, S. T., Wouters, E. J., van Hoof, J., Luijkx, K. G., Boeije, H. R., & Vrijhoef, H. J. (2014). Factors influencing acceptance of technology for aging in place: a systematic review. *International journal of medical informatics*, 83(4), 235-248. DOI: 10.1016/j.ijmedinf.2014.01.004
- Peek, S. T., Luijkx, K. G., Rijnaard, M. D., Nieboer, M. E., van der Voort, C. S., Aarts, S., ... & Wouters, E. J. (2016). Older adults' reasons for using technology while aging in place. *Gerontology*, 62(2), 226-237. DOI: 10.1159/000430949

- Petrella, S., Pinto, M., & Pereira, S. (2016). O Idoso e a Educação para os Media: Novos Desafios entre Envelhecimento e Exclusão Social. *SOPCOM: Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação*, 150-155.
- Pfeil, U., Arjan, R., & Zaphiris, P. (2009). Age differences in online social networking— A study of user profiles and the social capital divide among teenagers and older users in MySpace. *Computers in Human Behavior*, 25(3), 643-654. doi: 10.1016/j.chb.2008.08.015
- Pfeil, U., & Zaphiris, P. (2010). Applying qualitative content analysis to study online support communities. *Universal Access in the Information Society*, 9(1), 1-16. doi: 101007/s10209-009-0154-3
- Pimentel, C. E., Gunther, H., & Black, P. U. V. (2012). Acessando o medo do crime: Um survey por meio da internet. *Psicologia Argumento*, 30(69).
- Pires, L. L. D. A. (2013). Envelhecimento, tecnologias e juventude: caminhos percorridos por alunos de cursos de informática e seus avós. *Estud. interdiscip. envelhec*, 18(2), 293-309.
- Pires, G. S. (2015). *A contribuição da internet na melhoria da qualidade de vida subjetiva do idoso*. João Pessoa: Dissertação (Mestrado) – Mestrado em Administração, Universidade Federal da Paraíba. Centro de ciências Sociais aplicadas, 115p.
- Pires, P. J., & da Costa Filho, B. A. (2008). Fatores do Índice de Prontidão à Tecnologia (TRI) como Elementos Diferenciadores entre Usuários e Não Usuários de Internet Banking e como Antecedentes do Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM). *Revista de Administração Contemporânea*, 12 (2), 429-456.
- Pires LLA. (2013). Envelhecimento, tecnologias e juventude: caminhos percorridos por alunos de cursos de informática e seus avós. *Núcleo de Estudos Interdisciplinares do Envelhecimento*, 8(2), 293-309.
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants part 1. *On the horizon*, 9(5), 1-6. doi: 10.1108/10748120110424816.

- Quan-Haase, A., Mo, G. Y., & Wellman, B. (2017). Connected seniors: how older adults in East York exchange social support online and offline. *Information, Communication & Society*, 20(7), 967-983. DOI: 10.1080/1369118X.2017.1305428
- Rebello, C. (2015). Utilização da Internet e do Facebook pelos mais velhos em Portugal: estudo exploratório. *Observatorio (OBS\*)*, 9(3), 129-153.
- Rebello, C. (2016). Exclusão digital sénior: histórias de vida, gerações e cultura geracional. *Revista Comunicando*, (1), 144-158.
- Renaud, K., & Van Biljon, J. (2008). Predicting technology acceptance and adoption by the elderly: a qualitative study. In *Proceedings of the 2008 annual research conference of the South African Institute of Computer Scientists and Information Technologists on IT research in developing countries: riding the wave of technology* (pp. 210-219). ACM.
- Ribeiro, P. C. (2014). *A Consulta De Eventos Através Do Social Media*. Portugal: IESF – Business School, 43 p. Dissertação (Mestrado) - Mestrado em Gestão e Negócios, Instituto de Estudos Superiores Financeiros e Fiscais, Porto.
- Ribeiro, A. (2017). Letramento digital: um tema em gêneros efêmeros. *Revista da ABRALIN*, 8(1), 13-34. DOI:[10.5380/rabl.v8i1.52433](https://doi.org/10.5380/rabl.v8i1.52433)
- Roberto, M. S., Fidalgo, A., & Buckingham, D. (2015). De que falamos quando falamos de infoexclusão e literacia digital? Perspetivas dos nativos digitais. *Observatorio (OBS\*)*, 9(1), 43-54.
- Rockwell, SC, Singleton, L (2002) The effects of computer anxiety and communication apprehension on the adoption and utilization of the Internet. *Electronic Journal of Communication*, 12(1–2).
- Rodrigues, A. C. M., de Lima, G. C., Coelho, L. O., de Oliveira Silva, L., de Oliveira, S. A., Sena, M. C., & Sugita, D. M. (2017). A internet como fonte de informação em saúde de pacientes. *Revista Educação em Saúde*, 5.



- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press.
- Roso, A. (1997). Grupos focais em Psicologia Social: da teoria à prática. *Revista Psico*, 28(2), 155-69.
- Rosa, G. A. M., & Santos, B. R. (2014). Facebook: negociação de identidades e o medo da violência. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 66(1), 18-32.
- Rouquette, M. L. (1998). Representações e práticas sociais. In A. S. P. Moreira & D. C. de Oliveira. (Orgs.), *Estudos interdisciplinares de representação social* (p. 39-46). Goiânia: AB.
- Russell, A. L., & Schafer, V. (2014). In the Shadow of ARPANET and Internet: Louis Pouzin and the Cyclades Network in the 1970s. *Technology and Culture*, 55(4), 880-907.
- Sá, C. P. (1993). Representações Sociais: o conceito e o estado atual da teoria in SPINK, MJP (org.) *O conhecimento no cotidiano: as representações sociais na perspectiva da psicologia social*. São Paulo: Brasiliense.
- Sá, C.P. (1996). *Núcleo Central das Representações Sociais*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Sá, C. P. (1998). *A construção do objeto de pesquisa em representações sociais*. Rio de Janeiro: EDUERJ.
- Saeger, M. M. D. M. T., de Pinho Neto, J. A. S., & de Souza Andrade, T. (2018). Inclusão digital dos agentes terceirizados do campus IV DA UFPB: um estudo de caso. *PontodeAcesso*, 12(2), 28-39. DOI: 10.9771/rpa.v12i2.25127.
- Sales, M. B. D., Guarezi, R. D. C., & Fialho, F. A. (2010). Infocentro para terceira idade: relato de experiência de aprendizagem por pares. *Revista Digital da CVA-RICESU*, 4(13).
- Sales, M. B., de Sales, A. B., & Amaral, M. A. (2013). Inclusão digital de idosos: abordagem ergonômica e inteligências múltiplas para elaboração de material didático. *Extensio: Revista Eletrônica de*

*Extensão*, 10(15), 140-152. DOI: 10.5007/1807-0221.2013v10n15p140

- Sales, M. B., Amaral, M. A., Sene Junior, I. G. S., & de Sales, A. B. (2014). Tecnologias de Informação e Comunicação via Web: Preferências de uso de um grupo de usuários idosos. *Kairós. Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Saúde*, 17(3), 59-77.
- Sales, M. B., Mazzali, B. R., Amaral, M. A., Rocha, R. G. O., & Brito, R. (2014). Inclusão digital de pessoas idosas: relato de experiências de utilização de software educativo. *Revista Kairós: Gerontologia*, 17(4), 63-81.
- Sam, H. K., Othman, A. E. A., & Nordin, Z. S. (2005). Computer Self-Efficacy, Computer Anxiety, and Attitudes toward the Internet: A Study among Undergraduates in Unimas. *Educational Technology & Society*, 8 (4), 205-219.
- Santana, R. F., Lobato, H. A., dos Santos, G. L. A., Alexandrino, S. A., de Alencar, T. D., & de Souza, T. A. (2016). Oficinas de estimulação cognitiva para idosos com baixa escolaridade: estudo intervenção. *Avances en Enfermería*, 34(2), 148-158. DOI: 10.15446/av.enferm.v34n2.44711
- Santos, L. B. D., Alegre, A. M., & Freire, E. (2012). Da inclusão digital à social: um estudo a partir da experiência com idosos e adultos na FATEC Jundiaí. *FaSCi-Tech*, 1(1).
- Santos, R. F., & Almêda, K. A. (2017). O Envelhecimento Humano e a Inclusão Digital: análise do uso das ferramentas tecnológicas pelos idosos. *Ciência da Informação em Revista*, 4(2), 59-68.
- Santos, A. A. S., Santos, A. I. P. S., Lourenço, N. L. R., de Souza, M. O., & Teixeira, V. P. G. (2018). A importância do uso de tecnologias no desenvolvimento cognitivo dos idosos. *Gep News*, 1(1), 20-24.
- Sbardelotto, M. (2012). Interações em rituais online católicos: uma análise da prática religiosa em tempos de internet. In J. C. Ribeiro; T. Falcão, & T. Silva (Orgs). *Mídias Sociais Saberes e representações*. (p. 131- 148). Salvador: EDUFBA.

- Scano, S., Junique, C., & Vergès, P. (2002). *Ensemble de programmes permettant l'analyse des évocations, EVOC2000*. Aix en Provence:Manuel d'utilisateur.
- Schwamabach, G. C., & Silva, T. D. (2011). Inclusão Digital: interação do idoso com o computador e a internet. In *XXXIX Congresso brasileiro de educação em engenharia*.
- Shapira, N., Barak, A., & Gal, I. (2007). Promoting older adults' well-being through Internet training and use. *Aging & Mental Health*, 11 (5), 477-484. doi: 10.1080/13607860601086546
- Schulze, C. N., Camargo, B., & Wachelke, J. (2006). Alfabetização científica e representações sociais de estudantes de ensino médio sobre ciência e tecnologia. *Arquivos Brasileiros de Psicologia*, 58(2), 24-37.
- Scoralick-Lempke, N. N., Barbosa, A. J. G., & Mota, M. M. P. E. D. (2012). Effects of digital literacy process in elderly cognition. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 25(4), 774-782. doi: 10.1590/S0102-79722012000400017
- Silva, P. M., Dias, G. A., & Junior, M. R. S. (2008). A importância da cultura na adoção tecnológica, o caso do Technology Acceptance Model (TAM). *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, 13(26), 94-100. doi: 10.5007/1518-2924.2008 v13n26p94.
- Silva, C. A. A. (2014). Um Estudo da Aplicação do Modelo de Aceitação de Tecnologias na Educação Superior com Foco nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem. *EAD em FOCO*, 4(2). doi: 101826487820198388-92822
- Silva, V. M. D. (2015). *Representações sociais de tecnologia compartilhadas pelos professores e suas relações com a prática pedagógica em função da região em que atuam*. Recife: UFP, 108 p. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Educação Matemática e Tecnológica, Universidade Federal de Pernambuco, Recife.

- Silveira, M. M., de Paula Rocha, J., Vidmar, M. F., Wibelinger, L. M., & Pasqualotti, A. (2010). Educação e inclusão digital para idosos. *RENOTE*, 8(2).
- Silveira, B. O., Parrião, G. B. L., Fragelli R. R. (2017). Melhor idade conectada: um panorama da interação entre idosos e tecnologias móveis. *TECNOLOGIAS EM PROJEÇÃO*, 8(2), 42-53.
- Sims, T., Reed, A. E., & Carr, D. C. (2017). Information and communication technology use is related to higher well-being among the oldest-old. *The Journals of Gerontology: Series B*, 72(5), 761-770. DOI: 10.1093/geronb/gbw130
- Sum, S., Mathews, R. M., Hughes, I., & Campbell, A. (2008). Internet use and loneliness in older adults. *CyberPsychology & Behavior*, 11(2), 208-211.
- Tajfel, H. (1974). Social identity and intergroup behavior. *Social Science Information*, 13(2), 65-93.
- Tajfel, H. (1982). *Grupos humanos e categorias sociais*. Vol. 1. Lisboa: Horizonte.
- Targino, R. R. B. (2014). *Representações sociais do idoso no mundo virtual*. João Pessoa: Ideia.
- Tavares, M. M. K., & de Souza, S. T. C. (2012). Os idosos e as barreiras de acesso às novas tecnologias da informação e comunicação. *RENOTE*, 10(1).
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y. M., & Lauro, C. (2005). PLS path modeling. *Computational statistics & data analysis*, 48(1), 159-205.
- Teo, T. (2011), Technology Acceptance Research in Education. In: TEO, T. (org.) *Technology Acceptance in Education*. Roterdã: Sense Publishers.
- Tezza, R., & Bonia, A. C. (2010). O idoso e a internet: uma etnografia sobre interação e aprendizagem. *Perspectivas Ciências Computação [Internet]*, 15(1), 185-97.

- Tjew, A., & Malle, N. (2004). Modeling a system to deliver electronic entertainment over a broadband connection. *The Electronic Library*, 22(1), 23-31.
- Torres, T. L. (2010). *Pensamento social sobre envelhecimento, idoso e rejuvenescimento para diferentes grupos etários*. (Tese de Doutorado em Psicologia, Programa de Pós-Graduação em Psicologia). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, SC.
- Torres, T. D. L., Camargo, B. V., Bousfield, A. B., & Silva, A. O. (2015). Representações sociais e crenças normativas sobre envelhecimento. *Ciência & Saúde Coletiva*, 20, 3621-3630. DOI: 10.1590/1413-812320152012.01042015
- Tribess, S., Virtuoso Júnior, J. S., & Petroski, E. L. (2012). Atividade física e aspectos sociodemográficos de mulheres idosas. *Revista Baiana de Saúde Pública*, 33(3), 336
- Vala, J. (1986). Sobre as representações sociais - para uma epistemologia do senso comum. *Cadernos de Ciências Sociais*, 4, 5-30.
- Vala, J. (1993). As representações sociais no quadro dos paradigmas e metáforas da psicologia social. *Análise Social*, 28(123/124), 887-919.
- Vala, J. (2013). Representações sociais e psicologia social do conhecimento quotidiano. In: J. Vala, & M.B. Monteiro (Orgs.), *Psicologia Social* (pp. 457-502) Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Valsiner, J. (2015). Hierarquia de signos – representação social no seu contexto dinâmico. In J. C. Jesuino; F. R. P. Mendes, & M. J. Lopes (Orgs.). *As representações sociais na sociedades em mudança* (p. 29-58). Petrópolis: Vozes.
- Van Biljon, J., Renaud, K., & Van Dyk, T. (2013). Accessibility challenges experienced by South Africa's older mobile phone users. *The Journal of Community Informatics*, 9(4).

- Van Deursen, A. J., & Helsper, E. J. (2015). A nuanced understanding of Internet use and non-use among the elderly. *European Journal of Communication, 30*(2), 171–187. DOI: 10.1177/0267323115578059
- Van Dyk, T., Gelderblom, H., Van Biljon, J., & Renaud, K. (2013). Mobile Phones for the Elderly: a design framework In Steyn. *Public and private access to ICTs in developing regions. Proceedings of the 7th International Development Informatics Conference (IDIA2013)*, Bangkok, Thailand.
- Veloz, M.C.T., Nascimento-Schulze, C.M. & Camargo, B.V. (1999). Representações sociais do envelhecimento. *Psicologia: Reflexão e Crítica, 12* (2):479-501.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management science, 46*(2), 186-204. doi: 10.1287/mnsc.46.2.186.11926
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS quarterly, 425-478*.
- Vergès, P. (1992). L'évocation de l'argent: une méthode pour la définition du noyau central de la représentation. *Bulletin de Psychologie, 45*(405), 203-209.
- Vergès, P. (2005). Os questionários para análise das representações sociais. In A. S. P. Moreira, B. V. Camargo, J. C. Jesuino, & S. M. Nóbrega (Orgs.), *Perspectivas teórico-metodológicas em representações sociais* (pp. 201-228). João Pessoa, PB: Editora da Universidade Federal da Paraíba.
- Verona, S., M., Cunha, C., Pimenta, G. C., & Buriti, M., A. (2006). Percepção do idoso em relação à Internet. *Temas em Psicologia, 14*(2), 189-197.
- Vošner, H. B., Bobek, S., Kokol, P., & Krečič, M. J. (2016). Attitudes of active older Internet users towards online social networking. *Computers in Human Behavior, 55*, 230-241. doi: 10.1016/j.chb.2015.09.014

- Xie, B. (2008). Multimodal Computer-Mediated Communication and Social Support among Older Chinese Internet Users. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(3), 728-750. doi: 10.1111/j.1083-6101.2008.00417.x/full
- Wachelke, J. F. R., & Camargo, B. V. (2007). Representações sociais, representações individuais e comportamento. *Revista Interamericana de Psicologia*, 41 (2), 379-390.
- Wachelke, J., & Wolter, R. (2011). Critérios de construção e relato da análise prototípica para representações sociais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 27(4), 521-526. DOI: 10.1590/S0102-37722011000400017
- Wagner, W., Elejabarrieta, F., & Lahnsteiner, I. (1995). How the Sperm Dominates the Ovum—Objectification by Metaphor in the Social Representation of Conception. *European Journal of Social Psychology*, 25, 671-688.
- Walsh, K., and A. Callan. 2010. Perceptions, preferences, and acceptance of information and communication technologies in older-adult community care settings in Ireland: A case-study and ranked-care program analysis. *Ageing International* 36 (1): 102–122.
- Warburton, J., Cowan, S., & Bathgate, T. (2013). Building social capital among rural, older Australians through information and communication technologies: A review article. *Australasian journal on ageing*, 32(1), 8-14. doi: 10.1111/j.1741-6612.2012.00634.x
- Weiner, B. (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological review*, 92(4), 548.
- WHO (2005). *Organização Mundial de Saúde. Envelhecimento ativo: uma política de saúde/World Health Organization*; tradução Suzana Gontijo. – Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 60p.
- Wu, Y. H., Damnée, S., Kerhervé, H., Ware, C., & Rigaud, A. S. (2015). Bridging the digital divide in older adults: a study from an

initiative to inform older adults about new technologies. *Clinical interventions in aging*, 10, 193-198. DOI:10.2147/CIA.S72399

Zeithaml, V. A., & Gilly, M. C. (1987). Characteristics Affecting the Acceptance of Retailing Technologies: A Comparison of Elderly and Nonelderly Consumers. *Journal of Retailing*, 63 (10), 49-68.

Zimmerman, G.I.(2000). *Velhice: aspectos biopsicossociais*. Porto Alegre: Artes Médicas Sul.



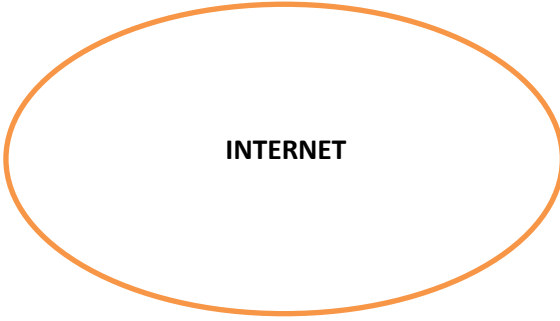
## APÊNDICES

### APÊNDICE A

#### 1º INSTRUMENTO – ESTUDO 1

#### INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DA REDE ASSOCIATIVA

1. Construa uma **rede de associações** relativa à palavra-chave apresentada dentro do círculo, escrevendo todos os termos (adjetivos e nomes) que lhe vierem à mente.
2. Trabalhe o mais rápido e livre possível, utilizando a página inteira, e coloque as **palavras ou padrões de ramificações entre as palavras** em volta da palavra-chave.
3. À medida que você for escrevendo cada palavra, coloque um número ao lado, para identificar a ordem em que a palavra foi pensada.
4. Agora olhe para a **rede associativa** que você construiu e, se desejar, indique outras ligações entre as palavras ou grupos de palavras em que tenha pensado, ligando-as através de setas.
5. Olhe para as palavras que escreveu e marque cada uma delas com **positivo (+), negativo (-) ou neutro (0)**, de acordo com o significado que elas têm para você neste contexto.
6. Finalmente, **olhe mais uma vez para a rede associativa** que você construiu.
7. Classifique as palavras por **ordem de importância**, escrevendo **I** junto da palavra que é mais importante para você nesse contexto, **II** para a segunda mais importante, **III** para a terceira, **IV** para a seguinte, e **por aí em diante** para todas as palavras que você escreveu.
8. Para isto utilize uma **caneta vermelha**.



## APÊNDICE B

### 2º INSTRUMENTO- ESTUDO 1

#### Instrução Inicial – Entrevista

Nós estamos realizando uma pesquisa para saber o que as pessoas pensam sobre a internet. Nesta entrevista eu irei lhe pedir algumas vezes que me conte situações em que o (a) senhor (a) teve algumas experiências com a internet, e o que o (a) senhor (a) pensa sobre isso. Tudo o que quiser me contar será importante.

*Antes de começarmos, eu tenho aqui o TCLE que por questões éticas deve ser preenchido pelo (a) senhor (a), me autorizando a utilizar as suas respostas apenas e exclusivamente para fins de pesquisa.*

**Tema 1-** O significa internet para você? O que você associa com a palavra internet?

**Tema 2-** O que você pensa sobre a possibilidade de utilizar a internet?

Questões a ser colocadas caso não surjam espontaneamente:

- Quando você pensa em internet, qual (is) imagem (s) que vem à sua cabeça?

*Para idosos que acessam a internet-* O que você acha que as pessoas com mais de 60 anos, que não acessam a internet pensam sobre você, que usa a internet?

*Para idosos que não acessam a internet -* O que você acha que as pessoas com mais de 60 anos, que usam a internet pensam sobre você, que não usa a internet?

#### Técnicas episódicas

(Para usuários da internet)

- Quando você olha para o passado, você lembra qual foi sua primeira experiência com a internet? Poderia por favor, relatar essa situação para mim?

-Qual foi sua experiência mais importante com a internet?

(Para não usuários da internet)

- Quando você olha para o passado e recorda, você lembra como/quando foi que você conheceu a internet? Poderia por favor, relatar essa situação para mim?

-Você teve alguma experiência importante com a internet? Como foi?

#### Questões comuns às duas categorias

- Se você pensar no mundo de hoje, qual o papel da internet? Poderia me dizer uma situação que seja exemplo disso?

- Em um futuro próximo, que avanços você espera em relação à internet? Por favor, tente imaginar esse futuro e me conte uma situação que exemplifique ele.

#### **Questões estruturadas para o fim da entrevista:**

- Por favor, liste os indivíduos ou grupos que acham que você deveria utilizar a internet.

- Por favor, liste os indivíduos ou grupos que acham que você não deveria utilizar a internet.

- Por favor, liste as pessoas ou grupos que mais fazem uso da internet.

- Por favor, liste as pessoas ou grupos que menos usam a internet.

- Por favor, liste os fatores ou situações que facilitam ou permitem que você utilize a internet.

- Por favor, liste os fatores ou situações que tornam difícil ou lhe impedem de utilizar a internet.

#### **Questões de caracterização**

1.Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino

2. Idade: \_\_\_\_\_

3. Escolaridade:

( ) até ensino fundamental ( ) ensino médio ( ) ensino superior ou mais.

4. Ocupação (trabalho): \_\_\_\_\_

5. Estado civil: \_\_\_\_\_

6. Renda familiar em salário mínimo ( $sm = R\$ 678,00$ ):

menos que 2 sm       de 2 a 4 sm       de 5 a 7 sm

mais que 7 sm

7. Tem filhos?  Sim  Não Quantos? \_\_\_\_\_

8. Tem netos?  Sim  Não Quantos? \_\_\_\_\_

9. Com quem o você mora atualmente?

---

10. Como você descreveria o seu nível geral de experiência com a internet?

Nenhum - Eu nunca acessei a internet

Baixo - Eu já usei internet

Médio - Eu acesso a internet com auxílio

Alto - Eu acesso a internet sem precisar de auxílio

11. Em qual(is) local(is) você costuma acessar a Internet (marque uma ou mais opções, conforme seja o caso)?

Em casa       No trabalho       No curso

Em estabelecimentos com redes sem fio

Em lan house       Na casa de um amigo ou parente

Não acesso a internet

Outro(s): \_\_\_\_\_

12. Quais os aparelhos que você usa para acessar a internet (marque uma ou mais opções, conforme seja o caso)

computador       Celular       Tablet       Não acesso a internet

13. Qual é a frequência com que você utiliza a Internet?

- Sempre (todos os dias)
- Com bastante frequência (em média, 5 vezes por semana)
- Com frequência razoável (em média, 3 vezes por semana)
- Com pouca frequência (em média, 1 vez por semana)
- Raramente (em média, 1 vez por mês)
- Não acesso a internet

14. Em geral, quantas vezes por dia você acessa a Internet?

- 0     1     2     3     4     5      
mais de 5 vezes

15. Em geral, quanto tempo por dia você permanece conectado à Internet?

- Até 1 hora     De 1 a 3 horas     De 3 a 5 horas  
 Mais de 5 horas     Não acesso a internet

16. Caso você acesse a internet, assinale o que você costuma fazer online (marque uma ou mais opções, conforme seja o caso)

- Acessar redes sociais
- Trocar e-mails
- Participar de fóruns de discussão
- Navegar pelos sites de seu interesse
- Ler notícias
- Pesquisas em sites de busca
- Trocar mensagens instantâneas
- Assistir a vídeos ou ouvir músicas
- Fazer downloads (séries, filmes, músicas, etc.)
- Utilizar serviços bancários
- Pesquisar produtos e preços
- Fazer compras
- Consultar mapas
- Participar de jogos on line.
- Outro(s): \_\_\_\_\_

17. Caso você acesse a internet, como você aprendeu a usar a internet?

18. Você gostaria de dizer algo que ache importante, que não foi mencionado ao longo do questionário ou entrevista?

## APÊNDICE C

### Escala de avaliação do nível de inclusão digital elaborada e validada por Bolza, Vieira, Coronel e Löbler (2013)

Leia as afirmativas a seguir e faça um X na opção que corresponde à periodicidade com que você realiza as ações descritas.

1- Ligo e desligo um computador de maneira segura.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
2- Uso computador para jogar.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
3- Uso computador para assistir filmes e ouvir música.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
4- Redijo textos formatados com o uso do computador.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
5- Preparo slides para exibir informações (Power point).	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
6- Organizo meus documentos, coleções pessoais (fotos, músicas, filmes...) e arquivos em pastas .	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
7- Utilizo recursos do computador para diminuir o tamanho dos arquivos (compactação).	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
8- Localizo facilmente o que preciso no computador.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
9- Gerencio minhas tarefas através de ferramentas digitais.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
10- Faço backup (cópias de	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )

segurança) dos meus arquivos.

11- Configuro meu computador com proteção contra vírus e programas intrusos.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
12- Atualizo os programas de proteção contra vírus e programas intrusos.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
13- Participo de salas de bate-papo (chats), fóruns e listas de discussões.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
14- Consulto comunidades de práticas, fóruns, listas para resolver problemas.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
15- Localizo endereços e telefones pela Internet.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
16- Utilizo mecanismos de pesquisa na Internet.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
17- Utilizo a Internet para aprimoramento de meus conhecimentos.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
18- Realizo pesquisas na Internet em acervos ou bibliotecas digitais.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
19- Utilizo serviço de correio eletrônico (e-mail) para comunicação pessoal.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
20- Organizo dados e faço cálculos.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
21- Tenho agenda de contatos em minha conta de correio eletrônico.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
22- Utilizo recurso de anexar arquivos em serviço de correio eletrônico.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
23- Faço ligações telefônicas pela Internet.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
24- Consulto contas, multas,	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )



tributos ou certidões negativas de débito da receita pela internet.					
25- Realizo operações bancárias pela Internet.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )	
26- Faço compras pela Internet.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )	
27- Faço minha declaração de renda pelo computador.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )	
28- Crio e atualizo páginas pessoais da Internet (blogs).	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )	
29- Crio e atualizo páginas da internet (sites).	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )	
30- Utilizo serviços de assinatura digital.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )	
31- Consigo montar um computador a partir de componentes, separadamente, adquiridos.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )	
32- Consigo instalar um sistema operacional em um computador.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )	
33- Instalo, eu mesmo, as ferramentas e programas que necessito no computador.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )	
34- Resolvo sozinho os problemas que tenho de configurações de teclado e de aplicações.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )	
35- Desenvolvo programas para computadores.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )	
36- Recupero arquivos danificados ou corrompidos do computador.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )	
37- Resolvo problemas de configuração de rede.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )	

38- Me adapto fácil ao uso de novas tecnologias.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
39- Procuo me atualizar a respeito de novas tecnologias.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )
40- Incentivo outras pessoas a utilizar novas tecnologias.	Nunca ( )	Raramente ( )	Frequentemente ( )	Sempre ( )

## APÊNDICE D

### Escala – Práticas Sociais e Atitudes frente à internet

1-Eu tenho a intenção de utilizar internet para me comunicar com meus familiares.

**Discordo** ○—○—○—○—○—○—○ **Concordo**

2- Eu tenho medo de usar a internet por causa dos criminosos que podem acessar minhas informações.

**Discordo** ○—○—○—○—○—○—○ **Concordo**

3- Desagrada-me a ideia de usar a internet, pois o envelhecimento dificulta a aprendizagem

**Discordo** ○—○—○—○—○—○—○ **Concordo**

4-Eu não gosto da internet, pois é coisa de jovens.

**Discordo** ○—○—○—○—○—○—○ **Concordo**

5- Eu não gosto da ideia de usar internet, pois considero perda de tempo.

**Discordo** ○—○—○—○—○—○—○ **Concordo**

6- Eu me sinto mal quando penso que as pessoas podem saber da minha vida na internet.

**Discordo** ○—○—○—○—○—○—○ **Concordo**

7- Eu gosto da ideia de usar a internet para fazer novos amigos.

**Discordo** ○—○—○—○—○—○—○ **Concordo**

8- Me agrada pensar que nas redes sociais posso encontrar velhos amigos.

**Discordo** ○—○—○—○—○—○—○ **Concordo**

9- Eu me sinto bem quando penso em realizar compras pela internet.

**Discordo** ○ — ○ — ○ — ○ — ○ — ○ — ○ **Concordo**

10- Eu acho muito importante usar a internet para me manter atualizado(a).

**Discordo** ○ — ○ — ○ — ○ — ○ — ○ — ○ **Concordo**

Estamos finalizando, agora gostaria de conhecer um pouco mais sobre o seu uso da internet

Como você descreveria o seu nível geral de experiência com a internet?

- Nenhum - Eu nunca acessei a internet
- Baixo - Eu já usei internet
- Médio - Eu acesso a internet com auxílio
- Alto - Eu acesso a internet sem precisar de auxílio

Em qual(is) local(is) você costuma acessar a Internet (marque uma ou mais opções, conforme seja o caso)?

- Em casa       No trabalho       No curso
- Em estabelecimentos com redes sem fio
- Em lan house       Na casa de um amigo ou parente
- Não acesso a internet
- Outro(s): \_\_\_\_\_

Quais os aparelhos que você usa para acessar a internet (marque uma ou mais opções, conforme seja o caso)

computador       Celular       Tablet       Não acesso a internet

Qual é a frequência com que você utiliza a Internet?

- Sempre (todos os dias)
- Com bastante frequência (em média, 5 vezes por semana)

- Com frequência razoável (em média, 3 vezes por semana)
- Com pouca frequência (em média, 1 vez por semana)
- Raramente (em média, 1 vez por mês)
- Não acesso a internet

Em geral, quantas vezes por dia você acessa a Internet?

- 0       1       2       3       4       5
- mais de 5 vezes

Em geral, quanto tempo por dia você permanece conectado à Internet?

- Até 1 hora     De 1 a 3 horas       De 3 a 5 horas
- Mais de 5 horas     Não acesso a internet

Caso você acesse a internet, assinale o que você costuma fazer online (marque uma ou mais opções, conforme seja o caso)

- Acessar redes sociais
- Trocar e-mails
- Participar de fóruns de discussão
- Navegar pelos sites de seu interesse
- Ler notícias
- Pesquisas em sites de busca
- Trocar mensagens instantâneas
- Assistir a vídeos ou ouvir músicas
- Fazer downloads (séries, filmes, músicas, etc.)
- Utilizar serviços bancários
- Pesquisar produtos e preços
- Fazer compras
- Consultar mapas
- Participar de jogos on line.
- Outro(s): \_\_\_\_\_

Caso você acesse a internet, como você aprendeu a usar a internet?

---

Sexo:  Masculino       Feminino

Idade: \_\_\_\_\_

Escolaridade:

até ensino fundamental       ensino médio  ensino superior ou mais.

Ocupação (trabalho): \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Renda familiar em salário mínimo ( $sm = R\$ 678,00$ ):

menos que 2 sm       de 2 a 4 sm       de 5 a 7 sm

mais que 7 sm

Tem filhos?  Sim  Não Quantos? \_\_\_\_\_

Tem netos?  Sim  Não Quantos? \_\_\_\_\_

Com quem o você mora atualmente?

\_\_\_\_\_

Você gostaria de dizer algo que ache importante, que não foi mencionado ao longo do questionário ou entrevista?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## APÊNDICE E

### ESTUDO 3- GRUPO FOCAL

Questões Norteadoras para discussão- MODELO STAM, adaptado de Renaud e Van Biljon (2008).

1) Marcos vive sozinho. Um de seus filhos foi morar em outro país. Ele tem 60 anos de idade e deseja manter contato com seu filho. Ele decidiu obter um aparelho para acessar a internet e se comunicar com o filho. O que ele deve fazer antes de comprar o aparelho?

2) Maria tem 65 anos de idade e possui um aparelho com acesso à internet que foi dada a ela por sua filha. Maria tem usado o aparelho por 2 anos, ela agora sente-se confiante de usá-lo. Sua filha deseja lhe dar um novo aparelho para acessar a internet. Como você acha que vai ser para Maria aprender a usar a internet nesse novo aparelho?

3) Beatriz tem 70 anos e teve um acidente vascular cerebral. Ela está preocupada que isso vá acontecer novamente. Qual a função da internet nesse contexto?

4) Pedro, aos 85 anos, precisa tomar a medicação todos os dias às 14 horas e ele continua esquecendo. Qual a função da internet para Pedro?

5) João tem 65 anos e gosta de viajar sozinho, agora que ele se aposentou. Sua família está preocupada com ele nessas viagens. Ele diz que eles não devem se preocupar porque ele tem acesso a internet e pode se comunicar. Ele está certo? O que a família deve fazer?





## APÊNDICE F



**Universidade Federal de Santa Catarina**  
**CFH - Departamento de Psicologia**  
**Laboratório de Psicologia Social da Comunicação e Cognição**

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa realizada pelo Laboratório de Psicologia Social da Comunicação e Cognição (LACCOS), associada ao projeto de doutorado de Amanda Castro, do Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina, cujo título é: “ACEITAÇÃO E ADOÇÃO DA INTERNET ENTRE IDOSOS: UM ESTUDO DE REPRESENTAÇÕES E PRÁTICAS SOCIAIS”. Esta pesquisa tem o objetivo de compreender o pensamento e o comportamento das pessoas quanto à internet. Esse estudo justifica-se tendo em vista que, o que as pessoas pensam pode auxiliar a desenvolver condições facilitadoras de acesso à internet. A pesquisa utiliza uma entrevista, e um questionário que será respondido e preenchido por você. Para ajudar no registro das informações, peço sua autorização para gravar nossa entrevista. Não há resposta certa ou errada, tudo o que você achar que deve ser dito sobre o assunto será importante para esse trabalho. Sua participação é voluntária e anônima, isto é, você não receberá nenhum benefício pela participação e suas respostas individuais nunca serão divulgadas. A pesquisadora tomará todas as providências necessárias para manter o sigilo, mas sempre existe a remota possibilidade da quebra do sigilo, mesmo que involuntário e não intencional, cujas consequências serão tratadas nos termos da lei. Assim, os resultados deste trabalho poderão ser apresentados em encontros ou revistas científicas apresentando os resultados obtidos como um todo, sem revelar seu nome, instituição ou qualquer informação relacionada à sua privacidade. Você não terá nenhuma despesa advinda da sua participação na pesquisa. Caso alguma despesa extraordinária associada à pesquisa venha a ocorrer, você será ressarcido nos termos da lei. Se houver algum prejuízo material ou imaterial em decorrência da pesquisa você poderá

solicitar indenização, de acordo com a legislação vigente e amplamente consubstanciada. É provável que a pesquisa permita uma reflexão acerca de suas vivências e sentimentos. Porém, visto que algumas questões irão abordar questões pessoais que podem gerar algum desconforto, caso seja necessário, você poderá ser encaminhada para o Serviço de Atendimento Psicológico da Universidade Federal de Santa Catarina (SAPSI/UFSC) ou atendido (a) em consultório psicológico pela própria pesquisadora. A pesquisadora estará à disposição para qualquer esclarecimento, antes e durante a pesquisa. Sinta-se absolutamente a vontade em deixar de participar da pesquisa a qualquer momento, sem ter que apresentar qualquer justificativa, sendo que não haverá qualquer tipo de prejuízo. Duas vias deste documento estão sendo rubricadas e assinadas por você e pelo pesquisador responsável. Guarde cuidadosamente a sua via, pois é um documento que traz importantes informações de contato e garante os seus direitos como participante da pesquisa. Se você apresentar alguma dúvida em relação ao estudo ou não quiser mais fazer parte do mesmo, pode entrar em contato pelo telefone (48) 3721-9067, pelo e-mail [amandacastrops@gmail.com](mailto:amandacastrops@gmail.com) ou no endereço: Servidão Pedro Manoel da Silveira 280B, Tapera. Você também poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSC pelo telefone (48) 3721-6094, e-mail [cep.propesq@contato.ufsc.br](mailto:cep.propesq@contato.ufsc.br) ou pessoalmente no Prédio Reitoria II, 4º andar, sala 401, localizado na Rua Desembargador Vitor Lima, nº 222, Trindade, Florianópolis.

O documento foi elaborado em duas vias e todas as suas páginas são numeradas e deverão ser rubricadas pelas partes interessadas. O pesquisador responsável, que também assina esse documento, compromete-se a conduzir a pesquisa de acordo com o que preconiza a Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS 510/16) de 07 de abril de 2016, sobre pesquisas em Ciências Humanas e Sociais, que trata dos preceitos éticos e da proteção aos participantes da pesquisa.

---

Pesquisador responsável: Prof. Dr. Brígido Vizeu Camargo

---

Pesquisadora principal: Amanda Castro (Doutoranda/ UFSC)

Eu, \_\_\_\_\_,  
RG \_\_\_\_\_, li este documento (ou tive este documento lido  
para mim por  
uma pessoa de confiança) e obtive dos pesquisadores todas as  
informações que julguei necessárias para me sentir esclarecido e optar por  
livre e espontânea vontade participar da pesquisa, concordando com a  
gravação em áudio da entrevista.

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 2016.

Assinatura: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_

Fone (contato): \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_



## APÊNDICE G



**Universidade Federal de Santa Catarina**  
**CFH - Departamento de Psicologia**  
**Laboratório de Psicologia Social da Comunicação e Cognição**

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa realizada pelo Laboratório de Psicologia Social da Comunicação e Cognição (LACCOS), associada ao projeto de doutorado de Amanda Castro, do Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina, cujo título é: “ACEITAÇÃO E ADOÇÃO DA INTERNET ENTRE IDOSOS: UM ESTUDO DE REPRESENTAÇÕES E PRÁTICAS SOCIAIS”. Esta pesquisa tem o objetivo de compreender o pensamento e o comportamento das pessoas quanto à internet. Esse estudo justifica-se tendo em vista que, o que as pessoas pensam pode auxiliar a desenvolver condições facilitadoras de acesso à internet. A pesquisa apresentará duas etapas, na primeira etapa será utilizado um questionário a ser respondido e preenchido por você. Para a segunda etapa solicitamos sua autorização para lhe contarmos novamente a fim de fazer um novo convite de participação. Caso deseje participar apenas da primeira etapa não haverá qualquer problema. Não há resposta certa ou errada, tudo o que você achar que deve ser dito sobre o assunto será importante para esse trabalho. Sua participação é voluntária e anônima, isto é, você não receberá nenhum benefício pela participação e suas respostas individuais nunca serão divulgadas. A pesquisadora tomará todas as providências necessárias para manter o sigilo, mas sempre existe a remota possibilidade da quebra do sigilo, mesmo que involuntário e não intencional, cujas consequências serão tratadas nos termos da lei. Assim, os resultados deste trabalho poderão ser apresentados em encontros ou revistas científicas apresentando os resultados obtidos como um todo, sem revelar seu nome, instituição ou qualquer informação relacionada à sua privacidade. Você não terá nenhuma despesa advinda da sua participação na pesquisa. Caso alguma despesa extraordinária associada à pesquisa

venha a ocorrer, você será ressarcido nos termos da lei. Se houver algum prejuízo material ou imaterial em decorrência da pesquisa você poderá solicitar indenização, de acordo com a legislação vigente e amplamente consubstanciada. É provável que a pesquisa permita uma reflexão acerca de suas vivências e sentimentos. Porém, visto que algumas questões irão abordar questões pessoais que podem gerar algum desconforto, caso seja necessário, você poderá ser encaminhada para o Serviço de Atendimento Psicológico da Universidade Federal de Santa Catarina (SAPSI/UFSC) ou atendido (a) em consultório psicológico pela própria pesquisadora. A pesquisadora estará à disposição para qualquer esclarecimento, antes e durante a pesquisa. Sinta-se absolutamente a vontade em deixar de participar da pesquisa a qualquer momento, sem ter que apresentar qualquer justificativa, sendo que não haverá qualquer tipo de prejuízo. Duas vias deste documento estão sendo rubricadas e assinadas por você e pelo pesquisador responsável. Guarde cuidadosamente a sua via, pois é um documento que traz importantes informações de contato e garante os seus direitos como participante da pesquisa. Se você apresentar alguma dúvida em relação ao estudo ou não quiser mais fazer parte do mesmo, pode entrar em contato pelo telefone (48) 3721-9067, pelo email [amandacastrops@gmail.com](mailto:amandacastrops@gmail.com) ou no endereço: Servidão Pedro Manoel da Silveira 280B, Tapera. Você também poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSC pelo telefone (48) 3721-6094, e-mail [cep.propesq@contato.ufsc.br](mailto:cep.propesq@contato.ufsc.br) ou pessoalmente no Prédio Reitoria II, 4º andar, sala 401, localizado na Rua Desembargador Vitor Lima, nº 222, Trindade, Florianópolis.

O documento foi elaborado em duas vias e todas as suas páginas são numeradas e deverão ser rubricadas pelas partes interessadas. O pesquisador responsável, que também assina esse documento, compromete-se a conduzir a pesquisa de acordo com o que preconiza a Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS 510/16) de 07 de abril de 2016, sobre pesquisas em Ciências Humanas e Sociais, que trata dos preceitos éticos e da proteção aos participantes da pesquisa.

---

Pesquisador responsável: Prof. Dr. Brígido Vizeu Camargo

---

Pesquisadora principal: Amanda Castro (Doutoranda/ UFSC)

Eu, \_\_\_\_\_,  
RG \_\_\_\_\_, li este documento (ou tive este documento lido  
para mim por  
uma pessoa de confiança) e obtive dos pesquisadores todas as  
informações que julguei necessárias para me sentir esclarecido e optar por  
livre e espontânea vontade participar da pesquisa, concordando com a  
gravação em áudio da entrevista.

Eu, \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_,

RG \_\_\_\_\_, aceito receber o convite dos pesquisadores via  
telefone para participar da segunda fase da pesquisa, compreendendo que  
nesse caso, deverei ser novamente esclarecido (a) e assinar novo termo de  
consentimento livre e esclarecido.

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 2017.

Assinatura: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_

Fone (contato): \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_





## APÊNDICE H



**Universidade Federal de Santa Catarina  
CFH - Departamento de Psicologia  
Laboratório de Psicologia Social da Comunicação e Cognição**

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa realizada pelo Laboratório de Psicologia Social da Comunicação e Cognição (LACCOS), associada ao projeto de doutorado de Amanda Castro, do Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina, cujo título é: “ACEITAÇÃO E ADOÇÃO DA INTERNET ENTRE IDOSOS: UM ESTUDO DE REPRESENTAÇÕES E PRÁTICAS SOCIAIS”. Esta pesquisa tem o objetivo de compreender o pensamento e o comportamento das pessoas quanto à internet. Esse estudo justifica-se tendo em vista que, o que as pessoas pensam pode auxiliar a desenvolver condições facilitadoras de acesso à internet. Ao aceitar participar dessa pesquisa você será convidado para conversar sobre tecnologia em um grupo de 6 pessoas. Para ajudar no registro das informações, peço sua autorização para gravar em vídeo sua participação neste grupo. Não há resposta certa ou errada, tudo o que você achar que deve ser dito sobre o assunto será importante para esse trabalho. Sua participação é voluntária e anônima, isto é, você não receberá nenhum benefício pela participação e suas respostas individuais e imagens nunca serão divulgadas. A pesquisadora tomará todas as providências necessárias para manter o sigilo, mas sempre existe a remota possibilidade da quebra do sigilo, mesmo que involuntário e não intencional, cujas consequências serão tratadas nos termos da lei. Assim, os resultados deste trabalho poderão ser apresentados em encontros ou revistas científicas apresentando os resultados obtidos como um todo, sem revelar seu nome, instituição ou qualquer informação relacionada à sua privacidade. Você não terá nenhuma despesa advinda da sua participação na pesquisa. Caso alguma despesa extraordinária associada à pesquisa venha a ocorrer, você será ressarcido nos termos da lei. Se houver algum

prejuízo material ou imaterial em decorrência da pesquisa você poderá solicitar indenização, de acordo com a legislação vigente e amplamente consubstanciada. É provável que a pesquisa permita uma reflexão acerca de suas vivências e sentimentos. Porém, visto que algumas questões irão abordar questões pessoais que podem gerar algum desconforto, caso seja necessário, você poderá ser encaminhada para o Serviço de Atendimento Psicológico da Universidade Federal de Santa Catarina (SAPSI/UFSC) ou atendido (a) em consultório psicológico pela própria pesquisadora. A pesquisadora estará à disposição para qualquer esclarecimento, antes e durante a pesquisa. Sinta-se absolutamente a vontade em deixar de participar da pesquisa a qualquer momento, sem ter que apresentar qualquer justificativa, sendo que não haverá qualquer tipo de prejuízo. Duas vias deste documento estão sendo rubricadas e assinadas por você e pelo pesquisador responsável. Guarde cuidadosamente a sua via, pois é um documento que traz importantes informações de contato e garante os seus direitos como participante da pesquisa. Se você apresentar alguma dúvida em relação ao estudo ou não quiser mais fazer parte do mesmo, pode entrar em contato pelo telefone (48) 3721-9067, pelo email [amandacastrops@gmail.com](mailto:amandacastrops@gmail.com) ou no endereço: Servidão Pedro Manoel da Silveira 280B, Tapera. Você também poderá entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFSC pelo telefone (48) 3721-6094, e-mail [cep.propesq@contato.ufsc.br](mailto:cep.propesq@contato.ufsc.br) ou pessoalmente no Prédio Reitoria II, 4º andar, sala 401, localizado na Rua Desembargador Vitor Lima, nº 222, Trindade, Florianópolis.

O documento foi elaborado em duas vias e todas as suas páginas são numeradas e deverão ser rubricadas pelas partes interessadas. O pesquisador responsável, que também assina esse documento, compromete-se a conduzir a pesquisa de acordo com o que preconiza a Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS 510/16) de 07 de abril de 2016, sobre pesquisas em Ciências Humanas e Sociais, que trata dos preceitos éticos e da proteção aos participantes da pesquisa.

---

Pesquisador responsável: Prof. Dr. Brígido Vizeu Camargo

---

Pesquisadora principal: Amanda Castro (Doutoranda/ UFSC)

Eu, \_\_\_\_\_,  
RG \_\_\_\_\_, li este documento (ou tive este documento lido  
para mim por  
uma pessoa de confiança) e obtive dos pesquisadores todas as  
informações que julguei necessárias para me sentir esclarecido e optar por  
livre e espontânea vontade participar da pesquisa, concordando com a  
gravação em vídeo da conversa em grupo.

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 2017.

Assinatura: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_

Fone (contato): \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_