

**XIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XIII ENANCIB 2012**

**GT 3: Mediação, Circulação e Apropriação da Informação**

**EFEITOS DA INCLUSÃO DIGITAL NO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL  
DE IDOSOS: UM ESTUDO DE USUÁRIOS SOB A PERSPECTIVA  
FENOMENOLÓGICA**

**Comunicação Oral**

Tatiane Krempser Gandra - ECI – UFMG

Adriana Bogliolo Sirihal Duarte - ECI – UFMG

tatikrempser@gmail.com

## **Resumo**

Apresenta os resultados de uma pesquisa de mestrado concluída caracterizada como um estudo de usuários realizado conforme a abordagem social da Ciência da Informação. A investigação embasou-se teórica e metodologicamente pela fenomenologia social de Alfred Schutz. A problemática se volta para a compreensão da inclusão digital, enquanto fenômeno social, a partir da percepção dos entrevistados, investigando como eles percebem e descrevem a experiência de inclusão digital e seus efeitos no comportamento informacional. Os resultados mostram que para se compreender os efeitos da inclusão digital no comportamento informacional é preciso entender a relação que os idosos estabeleceram com as tecnologias ao longo de suas vidas. Em relação ao comportamento informacional, chegamos às seguintes categorias: migração das práticas informacionais para o meio digital, com abandono de outros meios; incorporação efetiva do meio digital, sem abandono de outros meios; uso esporádico do meio digital, com preferência por outros meios; não incorporação do meio digital. Percebemos que a incorporação do meio digital ao comportamento informacional ocorre em diferentes níveis e velocidades para os diferentes sujeitos, o que pode ser explicado por uma série de aspectos, como o tipo de relação que cada um desenvolve com as tecnologias, as motivações para inclusão, o contexto sociocultural e econômico no qual está inserido e a questão da educação, dentre outros fatores. Concluímos que os idosos passam pelo processo de incorporação de novas tecnologias de modos bem distintos. Para alguns, que tiveram acesso, fizeram uso e sempre gostaram de utilizar cada novo dispositivo ou ferramenta eletrônica, esse processo ocorre de um modo mais natural. Pensando na noção de inclusão digital, é como se não houvesse uma descontinuidade para estes sujeitos, não há a percepção de uma exclusão que demandasse uma inclusão. Em contrapartida, para outros idosos, esta descontinuidade é percebida de variadas formas, fazendo-os sentir que precisam buscar algo, uma forma de inclusão.

**Palavras-chave:** Inclusão digital. Idosos. Estudo de usuários. Comportamento informacional. Fenomenologia.

## **1 INTRODUÇÃO**

A Ciência da Informação (CI) vem se modificando ao longo do tempo em busca do estabelecimento de suas bases teóricas. Em períodos distintos a área recebe diferentes enfoques, sendo que alguns se sobressaem mais que outros em determinados momentos. Conforme Araújo (2008), percebe-se que na CI sempre predominou *um olhar* funcionalista, inclusive na subárea usuários da informação, em que se consolidou um modelo que privilegiava a pesquisa de determinados sujeitos, como os usuários de bibliotecas, cientistas, empresários e engenheiros, dentre outros. Pesquisas com grupos que não se enquadravam neste modelo sofreram críticas quanto à sua legitimidade e relevância para a área. Em contrapartida, começam a surgir mais trabalhos que se preocupam com o aspecto social relativo ao campo. Abre-se, assim, uma nova agenda de pesquisa no campo de usuários da informação: ao invés de se buscar taxas de uso de determinadas fontes de informação, busca-se entender por que se usa tal fonte, o significado dela para o sujeito. Nesta nova agenda de pesquisa “estudar o usuário não é mais apenas uma questão técnica, é também uma questão política. Democratização, inclusão, informação como condição de cidadania, se tornam temáticas recorrentes nos estudos” (ARAÚJO, 2007, p. 93-94).

Dentro deste panorama, apresentamos os resultados de uma pesquisa de mestrado (conduzida em 2010/2011 e defendida em março de 2012) que se caracteriza como um estudo de usuários com idosos incluídos digitalmente, embasado teórica e metodologicamente pela fenomenologia social de Alfred Schutz. Esta perspectiva se baseia na abordagem compreensiva da sociologia, que busca aproximar-se da natureza do mundo social pela experiência subjetiva do sujeito, tendo como cenário o mundo da vida diária. A problemática se volta para a compreensão da inclusão digital, enquanto fenômeno social, a partir da percepção dos entrevistados, investigando como eles percebem e descrevem a experiência de inclusão digital e seus efeitos no comportamento informacional dos sujeitos.

A seguir, dá-se a explanação do referencial teórico que subsidiou a coleta e análise dos dados.

## **2 INCLUSÃO DIGITAL**

O binômio inclusão / exclusão digital tem sido utilizado de modo indistinto na literatura. Diversos autores concordam que há uma profusão de definições, o que pode ser explicado pelo fato de ser um conceito utilizado em diversas áreas do conhecimento e por englobar várias dimensões, como o uso de ferramentas tecnológicas, educação, trabalho e lazer (SILVA *et al.*, 2005; KERR PINHEIRO, 2007).

O conceito de inclusão digital adotado se aproxima ao de Sorj e Guedes (2005), para quem o binômio inclusão / exclusão digital, além de tratar do acesso físico a equipamentos e conexão, “se refere às consequências sociais, econômicas e culturais da distribuição desigual no acesso a computadores e Internet”. Contudo, consideraremos, também, a interação dos sujeitos com outros dispositivos tecnológicos, como celulares e caixas eletrônicos.

A CI utiliza cada vez mais os termos alfabetização, letramento e competência informacional no estudo dos fenômenos informacionais, dentre eles a inclusão digital. Atualmente, estes conceitos são associados, também, à dimensão tecnológica, surgindo os termos alfabetização digital e letramento digital. Alfabetização digital é a capacitação e autonomia necessária para que o sujeito consiga acessar a informação em meio digital, enquanto o letramento digital envolve as habilidades de localização, seleção, avaliação crítica e atribuição de sentido à informação no meio digital, para a construção de conhecimento (SILVA et al., 2005; SIRIHAL DUARTE, 2009).

Considerando as concepções acima, Ferreira e Dudziak (2004) afirmam que três níveis de apropriação informacional emergem: a inclusão digital, inclusão informacional e inclusão social. Para alcançar o nível de inclusão digital o sujeito deve possuir as seguintes habilidades: entender e manusear os equipamentos tecnológicos; produzir, organizar, disseminar e encontrar a informação de forma automatizada; resolver problemas por meio do uso da tecnologia. Na inclusão informacional, ao empreender uma busca de informação, o sujeito deve ser capaz de encontrar a informação no suporte digital, interpretá-la e atribuir-lhe significado, com a construção de modelos mentais. Já na inclusão social o sujeito deve possuir as habilidades de compreender como se organiza o conhecimento, como se localiza a informação e como usá-la, produzindo novos conhecimentos, no intuito de utilizar o aprendizado e o conhecimento produzidos em benefício próprio e da sua comunidade, exercendo assim a cidadania.

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

A questão da inclusão digital vem sendo, portanto, investigada por diversos autores da CI. Essa pesquisa preocupou-se com um grupo de indivíduos para os quais a incorporação do

ambiente digital compreende um novo aprendizado: os idosos que, ao contrário dos nativos digitais, nasceram numa época em que as tecnologias de informação de hoje não existiam.

### **3 OS IDOSOS E AS NOVAS TECNOLOGIAS**

A taxa de pessoas com mais de 60 anos na população brasileira cresce a cada nova estatística realizada, fazendo aumentar, também, a preocupação com inúmeras dimensões do envelhecimento. E a percepção de que estes sujeitos ainda se fazem presentes e contribuem para o desenvolvimento da sociedade tem despertado a atenção no meio científico para a relação destes sujeitos com as novas tecnologias. Entender as consequências positivas e negativas que a inserção da tecnologia acarreta na vida destes sujeitos se apresenta como um desafio instigante. E a inclusão digital de idosos, hoje, é constituinte do processo de migração destes sujeitos para a era digital.

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

O ambiente digital com a ampla gama de ferramentas disponíveis hoje, representa a possibilidade de ampliar as formas de sociabilidade dos sujeitos e acesso a um volume enorme de informações através da web. A apropriação que cada um faz da tecnologia em seu dia a dia, incorporando e aplicando-a nas esferas que julga relevantes depende, também, da relação que é estabelecida com as tecnologias ao longo do tempo. Cada sujeito apreende e atribui significados diferentes às ações e relações que se desenvolvem no decorrer da interação. Entendemos que para compreender o comportamento de cada sujeito e a relação que ele estabelece com as novas tecnologias, temos que considerá-lo cercado por um contexto de múltiplas dimensões que o constituem.

### **4 O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E OS ESTUDOS DE USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO**

Wilson (2000) discorre sobre o comportamento informacional e apresenta algumas definições. Por comportamento informacional o autor entende a totalidade do comportamento humano frente às fontes e canais de informação, incluindo a busca de informação ativa e passiva. Integrantes do comportamento informacional, Wilson subdivide outros processos:

comportamento de busca de informação; comportamento de busca em um sistema de informação; comportamento no uso da informação.

O comportamento de busca de informação diz respeito a busca intencional do sujeito visando satisfazer uma necessidade de informação. Já o comportamento de busca em um sistema de informação é constituído por todos os níveis de interação entre o sujeito e qualquer sistema de informação. E o comportamento no uso da informação consiste nos atos físicos e mentais envolvidos na incorporação das informações encontradas ao conhecimento prévio do sujeito.

Na pesquisa, o interesse foi verificar alterações no comportamento informacional do sujeito em suas práticas diárias, não focando em apenas um dos processos específicos elucidados por Wilson, mas analisando o comportamento informacional mais amplo. Buscamos compreender como e por que os sujeitos dão sentido às suas ações na busca e uso de informações no meio digital, recorrendo aos aportes teóricos dos estudos de usuários da informação.

A subárea originou-se, aproximadamente, em 1930 com estudos que se preocupavam com os hábitos de leitura dos usuários de bibliotecas. A partir da segunda metade da década de 1940 até a de 1950, o foco se volta para o uso da informação por cientistas e engenheiros, no intuito de descobrir as pautas da comunicação científica e traçar o perfil dos usuários. Os estudos da década de 1960 introduzem o cientista social no cenário dos estudos de usuários, bem como as técnicas e metodologias próprias das Ciências Sociais (FIGUEIREDO, 1994; FERREIRA, 1997; GONZÁLEZ TERUEL, 2005). Os estudos da década de 1970 se preocupam mais com “o usuário e a satisfação de suas necessidades de informação, atendendo outras áreas de conhecimento como: humanidades, ciências sociais e administrativas” (FERREIRA, 1997, p. 1).

A partir dos anos 1980 os estudos deixam de ser um instrumento para melhoria dos sistemas de informação para priorizar o desenvolvimento de um marco teórico e metodológico para os estudos. Uma contribuição fundamental é de Dervin e Nilan, em 1986, que realizaram uma revisão na literatura dos estudos de usuários e perceberam a existência de duas linhas de investigações: os estudos centrados no sistema e os estudos centrados no usuário (GONZÁLEZ TERUEL, 2005):

- **Estudos centrados no sistema:**

- consideram o usuário um receptor passivo da informação;
- não consideram os aspectos que influenciam na conduta do usuário quando este busca a informação;

- o foco está em observar o modo como diferentes grupos de usuários com características semelhantes utilizam a informação;
  - o desenho dos sistemas de informação se realiza visando atender mais aos aspectos técnicos de tais sistemas do que aos requisitos dos usuários.
- **Estudos centrados no usuário:**
    - o valor da informação depende da percepção do usuário;
    - levam em consideração aspectos que influenciam a conduta dos usuários na busca de informação, como as características sócio-demográficas;
    - objetivam descobrir como o usuário busca a informação para, a partir daí, projetar os sistemas de informação segundo suas necessidades potenciais.

Os estudos desenvolvidos até este momento (anteriores à década de 1980) são designados como os estudos da chamada **abordagem tradicional**. Em geral, são estudos quantitativos que buscam estatísticas, para *medir* o comportamento dos usuários. Preocupam-se em traçar um comportamento desejável e eliminar o não desejável, para ajustar o usuário ao sistema de informação (LIMA, 1994, p. 53).

A partir da década de 1980 os estudos têm por objetivo identificar e classificar o tipo de comportamento do sujeito quando busca a informação, no intuito de adaptar o sistema à conduta do usuário. Um aspecto fundamental destes estudos é que passam a considerar as dimensões cognitiva, emocional e situacional do sujeito, reconhecendo que tais aspectos influenciam na forma como a informação é interpretada e usada pelo usuário. Estes estudos integram uma nova concepção que surge: a **abordagem cognitiva** (CAPURRO, 2003), na qual o usuário assume um papel ativo no processo de busca de informação (CHOO, 2003; GONZÁLEZ TERUEL, 2005; BAPTISTA; CUNHA, 2007).

A partir da década de 1990, começam a surgir estudos que adotam uma nova postura, um novo olhar sobre os sujeitos, buscando compreendê-los, bem como suas ações, indissociáveis de seu contexto histórico, político, econômico e sócio-cultural. São estudos característicos da **abordagem social** (CAPURRO, 2003). Numa tentativa de superar as limitações das abordagens anteriores, os pesquisadores dão cada vez mais importância ao contexto do usuário, reforçando a ideia de que os estudos devem considerar a influência da vida social, precedentes históricos e efeitos da comunidade, organizações e culturas no comportamento informacional (GONZÁLEZ TERUEL, 2005; ARAÚJO, 2010).

É fundamental ressaltar que não se pretende afirmar que uma ou outra abordagem é melhor que as demais. Os estudos de cada abordagem se propõem a investigar diferentes facetas do comportamento informacional ou do processo de busca de informação e todos têm

o seu valor, podendo se completar de modo a oferecer uma compreensão mais completa sobre determinado tema de investigação.

A pesquisa aqui apresentada desenvolveu-se conforme a abordagem social dos estudos de usuários da informação, entendendo que o fenômeno da inclusão digital e a interação com a informação digital, vivenciada pelos idosos, são, em parte, condicionados pelas dimensões política, econômica e sócio-cultural e influenciada pela sua historicidade. Buscou-se compreender como os idosos se relacionam com os dispositivos eletrônicos e as fontes de informação em meio em digital, o porquê usam ou não tais fontes e em quais situações, para entender os efeitos dessa relação e da experiência da inclusão digital sob um prisma mais amplo, em seu cotidiano.

## **5 A FENOMENOLOGIA SOCIAL DE ALFRED SCHUTZ**

A fenomenologia surge como um importante movimento filosófico do século XX, como uma forma de ruptura com o positivismo e iniciando uma relação de grande intimidade com a psicologia. O objetivo deste tipo de investigação é a descrição de fenômenos como estes são vivenciados intencionalmente na consciência dos sujeitos.

A investigação fenomenológica apresenta duas características principais: a redução fenomenológica e a redução eidética. A **redução fenomenológica**, também chamada de *epoché*, é acima de tudo uma atitude que o pesquisador deve adotar no momento em que se propõe a realizar um estudo fenomenológico. Aí, o pesquisador não duvida da existência do mundo, mas essa existência deve ser colocada em suspensão. Assim, todas as nossas crenças e juízos ficam suspensos para se examinar os conteúdos da consciência, fornecidos pela percepção, intuição, recordação e imaginação do sujeito da pesquisa. A **redução eidética** se volta para o domínio das essências puras. A ideia de essência é aquilo que é tido como certo pelas pessoas. Assim, são unidades básicas de entendimento comum de um fenômeno (MOREIRA, 2004).

Alfred Schutz é um importante representante da fenomenologia sociológica, ou fenomenologia social, considerada a sociologia da vida cotidiana. Schutz recebeu grande influência de Husserl e Max Weber, confrontando as obras dos dois autores para estabelecer as bases que fundamentam a fenomenologia social, uma abordagem compreensiva que busca aproximar-se da natureza do mundo social pela experiência subjetiva do sujeito e utiliza-se dos conceitos de significado e intencionalidade para compreender os fenômenos sociais (WAGNER, 1979; SCHUTZ, 1979).

Na abordagem de Schutz, dentre os elementos da vida cotidiana social estão: a tipificação, o sistema de pertencimento social, o sistema de interesses e relevâncias e a

compreensão da ação à luz dos motivos do sujeito. Estes conceitos devem ser esclarecidos para facilitar a assimilação desta fenomenologia social.

Os modelos da ação humana são criados através de um processo de tipificação. Os tipos ideais proporcionam uma forma de identificar, classificar e comparar modos de ação e interação social, sendo um processo fundamental no nosso sentido de decisões sobre o mundo. Todos nós, ao longo da vida, realizamos classificações de pessoas e objetos ao nosso redor, uma vez que as experiências que temos “são, desde o início, típicas, isto é, aparecem como coisas de tal e de tal tipo, pertencentes a tal ou tal gênero, e não como únicas e singulares” (CAPALBO, 1979, p. 38).

Para chegar ao seu objetivo de compreender os significados que os fenômenos têm para os atores sociais, Schutz estuda as relações sociais que se desenvolvem na vida cotidiana e influenciam nos fatores que determinam a conduta dos sujeitos. Dentre eles está o sistema de pertencimento social, isto é, a participação do sujeito em sua comunidade, o seu lugar e papel na comunidade, as relações que constitui com os demais sujeitos e sua participação em vários subgrupos a que pertence.

A questão da motivação é sempre destacada nas obras de Schutz e é em função dos projetos almejados que os conhecimentos disponíveis são organizados em ordens, prioridades e interesses diversos. “O sistema de interesses que suscita o projeto determina a medida do nosso engajamento nas tipificações de nossas experiências passadas” (CAPALBO, 1979, p. 38). Em outras palavras, é o nosso sistema de interesses, recorrendo ao nosso estoque de conhecimentos disponíveis, que determinará se um projeto ou situação é ou não relevante, se é típico e único ou não. Schutz (1979, p. 124) define ações como comportamentos motivados, isto é, o estado das coisas, o fim, em função do quê a ação foi motivada. Aí reside a grande importância da motivação: é justamente a partir da compreensão das motivações dos sujeitos que se torna possível entender a ação enquanto ente subjetivo, dotado de significação.

## **6 A PESQUISA EMPÍRICA**

A partir do objetivo da pesquisa, de compreender como os idosos percebem e descrevem a experiência da inclusão digital e seus efeitos na vida diária, buscou-se um método qualitativo que conseguisse desvelar a essência do fenômeno estudado e compreendesse os significados atribuídos aos seus atos pelos próprios sujeitos. O referencial teórico e metodológico encontrado na fenomenologia, especialmente na fenomenologia social de Alfred Schutz, se aproxima da proposta da pesquisa, pois visa chegar à essência dos fenômenos sociais a partir da atribuição de sentido às ações praticadas pelos sujeitos.

Como Schutz não esquematizou um método de pesquisa, foram feitas adaptações dos métodos fenomenológicos existentes, naquilo que eles têm em comum, baseadas na teoria de Schutz. O método da pesquisa consta das seguintes etapas:

1. Coleta de dados a partir de entrevistas em profundidade semi-estruturadas gravadas;
2. Transcrição completa das gravações de todas as entrevistas;
3. Leitura e releitura do material transcrito;
4. Escuta do áudio das entrevistas;
5. Organização dos relatos das experiências dos entrevistados;
6. Categorização preliminar, onde as unidades de significado são guardadas;
7. Categorização definitiva das unidades de significado;
8. Estruturação da essência do fenômeno;
9. Retorno à literatura para fundamentação dos resultados obtidos com a coleta de dados.

O universo da pesquisa é composto por indivíduos idosos, com 60 anos de idade ou mais, incluídos digitais e que já vivenciaram processos de migração tecnológica. Serão considerados, neste estudo, sujeitos incluídos digitalmente aqueles que se incluíram tanto através de algum projeto ou oficinas de inclusão digital quanto aqueles que se incluíram por iniciativa própria, ou seja, idosos que não frequentaram oficinas e se incluíram, por exemplo, em casa sozinhos, através de professor particular ou com auxílio de familiares e amigos. A definição da quantidade de sujeitos que integram a amostra se baseou no conceito de saturação amostral, ou seja, a suspensão de inclusão de novos participantes para que não haja redundância ou repetição na coleta e análise dos dados. Optou-se por uma amostra de 10 idosos. Como esta pesquisa não está vinculada a nenhuma iniciativa ou programa de inclusão digital, os sujeitos participantes do estudo foram escolhidos de acordo com a técnica ‘bola de neve’ (*snowball sampling*), formalizada por Goodman (1961). A técnica consiste na procura, por parte do pesquisador, de pessoas que tenham as características pretendidas no universo de pesquisa, e os respondentes vão indicando outras pessoas.

A análise dos dados começou pela transcrição das dez entrevistas, realizadas entre os meses de abril e maio de 2011. Após a transcrição completa de todas as entrevistas, fez-se a leitura dos depoimentos e a escuta do áudio repetidas vezes para a apreensão do sentido de cada discurso como um todo. Após esta etapa, fez-se novamente a leitura das transcrições, com marcações de falas que se destacavam e iniciou-se o agrupamento de falas convergentes. A interpretação das categorias definitivas se deu a partir da tentativa de desvelar as experiências vividas pelos entrevistados, buscando sempre encontrar o sentido de cada categoria na ligação existente entre o fenômeno descrito e seu contexto, pois é aí que

encontramos seu significado, e para isto é preciso estar atento ao sentido do todo descrito pelos sujeitos.

A seguir são apresentadas três categorias de análise: relações com as novas tecnologias e sentimentos durante a inclusão digital; efeitos da inclusão digital no comportamento informacional; concepções de inclusão digital.

## **7 RELAÇÕES COM AS NOVASTECNOLOGIAS E SENTIMENTOS DURANTE A EXPERIÊNCIA DA INCLUSÃO DIGITAL**

Observaram-se diferentes manifestações emocionais durante a experiência da inclusão digital, variando desde a relação de gosto e sentimentos positivos até o outro extremo, em que predominaram sentimentos negativos associados à resistência às novas tecnologias.

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

As falas dos sujeitos aqui categorizados mostram que, para eles, não houve uma ruptura, uma descontinuidade que demandasse uma inclusão. Isto é, a inclusão digital não era um requisito necessário ou uma obrigatoriedade para que estes idosos pudessem dar sequência em suas atividades cotidianas ou um meio de aprender a usar uma tecnologia que eles não dominavam, mas foi um processo automático de incorporar às novas tecnologias ao seu cotidiano. O gosto pelas tecnologias e a curiosidade pelo que é novo são características desses idosos, que sempre tiveram acesso e utilizam dispositivos eletrônicos.

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

Ao descrever como se sentem ao utilizar equipamentos eletrônicos, as novas tecnologias, os idosos se mostram muito à vontade em utilizá-los.

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

Em geral, os entrevistados desta categoria se mostram mais propensos a uma incorporação mais efetiva das novas tecnologias à diversas dimensões do seu cotidiano.

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

Os idosos desta subcategoria sentiram, mesmo que de modo suave, uma descontinuidade e perceberam a necessidade de se incluir digitalmente. A incorporação do meio digital se dá em diferentes esferas do cotidiano e revela-se mais efetiva em determinadas dimensões que são tidas como mais relevantes para cada sujeito. É o que Schutz chama de nosso sistema de relevâncias, ou seja, para alguns idosos a incorporação mais efetiva se deu em relação em determinada dimensão devido aos seus interesses, suas prioridades pessoais ou profissionais. Um exemplo é a idosa Ilda, que sentiu a necessidade de se incluir digitalmente para incorporar o meio digital às suas práticas informacionais, em especial, a busca de informações sobre a doença do neto.

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

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

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

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

Alguns idosos apresentam maior resistência para incorporar as novas tecnologias ao seu cotidiano do que os demais entrevistados, seja por uma possível ausência de habilidades para fazer um uso crítico de dispositivo ou mesmo devido a uma resistência no sentido que não se sentem confortáveis ao interagir com os aparatos tecnológicos. A fala de Anita mostra como os idosos lidam com esta resistência.

*“Eu reconheço que aquela coisa da máquina assusta um pouco. É muito bom quando a gente é atendida por uma pessoa, é pessoa atendendo pessoa, mas a gente sabe que o mundo moderno não é bem pra isso aí não. Então é preciso conversar com as máquinas, mas de fato a gente tem uma certa resistência. (...) Cada vez mais que eu vou dominando outras tecnologias, vou perdendo o medo. Essa neofobia é uma coisa séria. Nós, que somos do início do século passado, a gente tem uma neofobia que parece que vem do gene da gente, ou pelo menos é uma coisa que acontece comigo. Então, o novo a gente*

*fica logo com medo, e esse medo nos distancia e nos faz perder bastante tempo. Porque, de fato, a mudança é outra coisa” (Anita, 63 anos, artesã e escritora).*

Porém, por mais desconfortáveis que os idosos afirmem se sentir, isso não foi suficiente para que eles optassem por não utilizá-las, considerando, então, que o benefício que eles obtêm ao se apropriar dos dispositivos eletrônicos é superior à resistência e ao desconforto ou dificuldade que sentem.

## **8 EFEITOS DA INCLUSÃO DIGITAL NO COMPORTAMENTO INFORMACIONAL**

Se para alguns idosos o processo de migração das práticas informacionais para o meio digital foi tão efetivo que chegaram, inclusive, a substituir outros meios antes utilizados para obter informação pelos meios digitais, outros indivíduos mantiveram o uso dos meios tradicionais agregados aos meios digitais e outros, ainda, não incluíram o meio digital como opção de fonte para busca de informação. Os efeitos da inclusão digital no comportamento informacional podem, portanto, ser evidenciados das seguintes maneiras:

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

Os sujeitos desta subcategoria sempre se interessaram por TICs, utilizando novos equipamentos e aderindo às novas tecnologias logo que surgem. Eles migraram suas práticas informacionais e de leitura para o meio digital. Em alguns casos os idosos abandonam completamente as fontes tradicionais.

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

Os idosos afirmam preferir a internet para buscar informações e o motivo desta preferência se relaciona com a percepção dos entrevistados de que é mais fácil empreender uma busca por informação quando se tem mais fontes disponíveis e acessíveis do que antes. Neste sentido, González Teruel (2005) afirma que antes que o usuário decida realizar uma demanda ao sistema de informação, algumas coisas devem ocorrer. Dentre elas, o usuário deve reconhecer a necessidade de informação e deve avaliar o quanto o benefício em obtê-la compensa o esforço empregado para buscá-la. Este é, exatamente, um dos aspectos levantados pelos entrevistados quando questionados sobre como eles percebem os efeitos da inclusão digital sobre o seu comportamento informacional. Eles sentem que a internet traz mais facilidade e agilidade no processo de busca e isso os incentiva a empreender mais buscas do que antes.

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

Outro aspecto do comportamento informacional dos entrevistados que sofreu influência com a incorporação do meio digital é a intensificação de algumas práticas ou habilidades no processo de busca de informações, como a comparação da informação encontrada em uma fonte com outras fontes e meios.

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

A migração das práticas informacionais para o meio digital, inclusive com o abandono de outros meios, está relacionada com o fato de que a inclusão digital influenciou fortemente diversas dimensões do cotidiano dos sujeitos, não apenas o comportamento informacional.

- **Incorporação efetiva do meio digital, sem abandono de outros meios**

A incorporação do meio digital se dá de modo extensivo, também, em outras esferas do cotidiano. Os hábitos de leitura, como livros, jornais e revistas ainda não migraram totalmente para meio digital, sendo incorporados aos poucos. Os idosos leem livros, revistas e jornais tanto pelo meio digital quanto impressos, assim como assistir televisão e escutar rádio.

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

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

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

- **Uso esporádico do meio digital, com preferência por outros meios**

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

O uso do meio digital para realizar práticas informacionais ocorre em situações específicas do dia a dia, geralmente, para realizar pesquisas mais superficiais visando obter respostas pontuais.

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

Os entrevistados também não migraram outras atividades cotidianas como assistir televisão, escutar rádio e as práticas de leitura para o meio digital. Preferem os meios tradicionais, como ler um livro ou jornal impresso.

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

- **Não incorporação do meio digital**

Uma idosa da pesquisa ainda não incorporou em nada o meio digital ao seu comportamento informacional, embora utilize, ainda que de modo incipiente, as novas tecnologias em outras esferas do seu dia a dia. Após várias tentativas de inclusão, ela afirma que ainda não consegue empreender uma busca de informação na internet. Afirma que já tentou fazer pesquisas na internet várias vezes, mas não consegue.

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

A incorporação do meio digital se dá em graus e velocidades diferentes em cada dimensão do cotidiano dos idosos. Se para algumas pessoas a incorporação ocorre simultaneamente em inúmeras dimensões, para outras a facilidade ou dificuldade pode ser maior em uma ou outra dimensão, como na caso acima.

## 9 CONCEPÇÕES DE INCLUSÃO DIGITAL PARA OS IDOSOS

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

- **Inclusão digital é ter acesso e uso**

A concepção de inclusão digital de alguns idosos consiste em se ter acesso aos equipamentos, como celular, computador e internet, e usá-los na medida em que eles desejam ou conseguem. Ter a experiência de usar os dispositivos eletrônicos parece ser um aspecto importante para que eles se considerem incluídos, especialmente, porque agora eles já sabem do que os filhos, netos e os amigos estão falando ao se referir ao uso de tais dispositivos. Assim, percebemos que há certa preocupação por parte destes idosos de se sentirem integrados à era digital, como concluiu Sirihal Duarte (2009).

No entanto, embora em nossa avaliação, esses indivíduos tenham alcançado poucos indicadores, na maioria das vezes não cumprindo nem mesmo todos aqueles referentes ao primeiro nível (o de inclusão/alfabetização digital), eles se consideram incluídos. Isso porque agora o computador e a internet não são mais “seres de outro mundo”. Eles vivenciaram a experiência de utilizá-los, o que já é suficiente para que se considerem pertencentes à sociedade da informação (SIRIHAL DUARTE, 2009, p. 1015).

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

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

***Mariza:** Não, eu sou incluída.*

***Entrevistadora:** Porque você se considera incluída?*

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

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

*Mariza: Pra mim representa assim, o meu convívio com meus filhos e meus netos porque eles todos utilizam. Então eu estou incluída através deles e por eles. Então, a gente não pode negar essa atualidade né. E eu acho muito bacana eu querer ainda me informar pra ter convívio com eles, pra passar alguma coisa, porque senão eu fico muito isolada. Porque todo mundo hoje...os meus netos com 3, 4 anos já sabem mais do que eu. (...) E o computador tá aí, e a hora que eu sinto dificuldade, que eu quero interagir, eu tenho como buscar (Mariza, 73 anos, cabeleireira aposentada)*

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

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

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

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

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

*José: Porque eu uso aquilo que eu posso usar. Aquilo que eu tenho capacidade de usar, eu uso. Eu só não uso aquilo que eu não tenho capacidade pra usar, que eu não aprendi ou não tive coragem. Mas sei que tenho que aprender mais, pra usar isso nas minhas pesquisas, no meu trabalho (José, 77 anos, técnico em educação).*

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

## **10 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Buscamos com esta pesquisa compreender como os idosos percebem a experiência da inclusão digital que vivenciaram, considerando que cada sujeito não está dentro de uma

cápsula, isolado de uma dimensão social. Observamos que os idosos, ao descrever a experiência que vivenciaram, recorrem constantemente à dimensão emocional para relatar os acontecimentos, ressaltando os sentimentos gerados durante o processo de inclusão digital.

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

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

## **ABSTRACT**

Presents the results of master thesis completed characterized as a users study carried out according to the social approach of Information Science. The research was based theoretically and methodologically by social phenomenology of Alfred Schutz. The problematic turns to understanding the digital inclusion, from the perception of those interviewed, investigating how they perceive and describe the experience of digital inclusion and its effects on information behavior. The results show that to understand the effects of digital inclusion in information behavior is necessary to understand the relationship that seniors established with the technologies throughout their lives. In relation to information behavior arrived at the following categories: migration of information practice for digital media, with abandonment

of other means; effective incorporation of digital media, without abandonment of other means; sporadic use of digital media, with a preference for other means; not incorporation of digital media. We realized that the incorporation of digital media to the information behavior occurs at different levels and speeds for different subject, which can be explained by a number of aspects, such as the type of relationship with each develops technologies, the reasons for inclusion, the sociocultural and economic context in which it is inserted and the question of education, among other factors. We concluded that the elderly go through to process of incorporating new technologies, in rather different ways. For some, who had access, use and have always liked to use each new device or an electronic tool, this process occurs in a more natural, it means, thinking about the concept of digital inclusion, as if there is a discontinuity for these subjects, there is not a perception of exclusion that demanded an inclusion. On the other hand, to other seniors, this discontinuity is perceived in different ways, making them feel that they need to get something, a form of inclusion.

**Keywords: Digital inclusion. Elderly. User study. Information behavior. Phenomenology.**

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, Alcenir Soares; CABRAL, Ana Maria Rezende (org.). *Informação, cultura e sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. Comunicação oral apresentada ao GT03 - Mediação, Circulação e Uso da Informação do IX ENANCIB. In: *Anais do IX ENANCIB*, 2008.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23 - 39, jul./dez. 2010.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 12, n. 2, p. 168-184, mai./ago. 2007.

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

CAPURRO, Rafael. Epistemologia y Ciencia de Ia Informacion. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. Anais... Belo Horizonte: ECI/UFMG, 2003. CHOO, C. W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Editora Senac, 2003. cap. 1 e 2, p. 27-120.

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

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

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

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

GOODMAN, Leo A. Snowball Sampling. *Annals of Mathematical Statistics*. v.32, p. 148-170, 1961.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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