

CURSO DE PSICOLOGIA

Manoela Ferreira Rocha

EXPERIÊNCIAS DE IDOSOS USUÁRIOS DE INTERNET

Santa Cruz do Sul

2018

Manoela Ferreira Rocha

EXPERIÊNCIAS DE IDOSOS USUÁRIOS DE INTERNET

Trabalho de Curso em Psicologia apresentado à disciplina de Trabalho de Curso em Psicologia II, do curso de Psicologia da Universidade de Santa Cruz do Sul.

Professoras: Marcela Bortolini e Fabiane Schutz.

Santa Cruz do Sul

2018

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais por todo apoio e amor incondicional, por todos os ensinamentos e conselhos durante toda a minha caminhada. Eles que acreditaram e me incentivaram durante a graduação, deram-me o suporte necessário para que eu conseguisse chegar até aqui.

Um agradecimento especial a minha família, meus avós, e minha irmã, que não mediram esforços para me ajudarem durante a graduação.

À minha melhor amiga Bibiana, por todas as palavras de incentivo e apoio, os quais me deram força para chegar aos meus objetos.

Ao meu melhor amigo Pedro, que sempre esteve disposto a me ouvir e auxiliar nos momentos difíceis do final da graduação.

Às minhas amigas que, sempre acreditaram em mim e estiveram do meu lado.

Aos meus colegas de graduação, por compartilharem comigo suas experiências e seus conhecimentos.

Aos participantes do trabalho, que se disponibilizaram a participar, e contribuíram diretamente com a minha pesquisa.

Agradeço as minhas orientadoras Fabiane Schutz e Marcela Bortolini, por toda a dedicação nas orientações. Do mesmo modo que, em momentos distintos desta pesquisa, estiveram me direcionando e me guiaram para realização de um bom trabalho.

RESUMO

O aumento do uso da internet nas residências brasileiras tem configurado uma nova realidade no país, especialmente a partir da criação de artefatos tecnológicos que auxiliaram na praticidade do seu acesso. Nos últimos anos, este recurso, tem transformado a vida de inúmeras pessoas em seus ambientes pessoais e/ou profissionais. Nesta mudança, foi necessário avançar em pesquisas sobre a relação entre o virtual e os seres humanos, com isso, um termo que se refere à interação do indivíduo com esses produtos e/ou serviços foi criado, denominado de experiência do usuário. Os idosos vivenciaram a fase de transformação desta sociedade virtual. A população idosa está em constante crescimento, tornando-se um público ativo com interesses pelos artefatos tecnológicos ligados a internet. Entretanto, os idosos não foram socializados com a internet, visto que, a internet está presente na sociedade há poucas décadas. Neste sentido, a presente pesquisa objetiva compreender as experiências de idosos usuários de internet. Este estudo está no âmbito das pesquisas qualitativas. O instrumento utilizado foi uma entrevista individual semiestruturada. Os participantes foram convidados a participar, e informados dos critérios para a participação, bem como, dos objetivos da pesquisa. As entrevistas foram gravadas e transcritas na íntegra. Com os resultados obtidos, conclui-se que, as experiências de idosos usuários de internet, implicam diretamente em suas emoções, em novas maneiras de ver e viver o mundo, modificando suas formas de interação, comunicação e aquisição de conhecimento. Também se constatou que, muitos dos entrevistados procuraram e/ou desejavam realizar cursos de informática para aprimorarem seus conhecimentos na informática. Deste modo, percebeu-se que a internet tornou-se cada vez mais presente na vida dos idosos. Sendo assim, proporcionando maior contato com os amigos e familiares, auxiliando em suas profissões, e em seus cotidianos, diante de suas dúvidas, aumentando o seu bem estar e maximizando sentimentos prazerosos como satisfação e felicidade.

Palavras-chave: Internet; Idosos; Experiência do usuário.

ABSTRACT

The increase in the use of the Internet in Brazilian homes has shaped a new reality in the country, especially from the creation of technological artifacts that have helped in the practicality of its access. In recent years, this resource has transformed the lives of countless people into their personal and / or professional environments. In this change was necessary to advance in researches on the relation between the virtual and the human beings, with that, a term that refers to the interaction of the individual with these products and / or services was created, denominated of user experience. The elderly experienced the transformation phase of this virtual society. The elderly population is constantly growing, becoming an active public with interests for the technological artifacts connected to the internet. However, the elderly were not socialized with the Internet, since the internet has been present in society for a few decades. In this sense, the present research aims to understand the experiences of elderly internet users. This study is within the scope of qualitative research. The instrument used was a semistructured individual interview. Participants were invited to participate, and informed of the criteria for participation, as well as the research objectives. The interviews were recorded and transcribed in full. With the results obtained, it is concluded that the experiences of elderly internet users imply directly their emotions, new ways of seeing and living the world, modifying their forms of interaction, communication and knowledge acquisition. It was also found that many of the interviewees searched for and / or wanted to take computer courses to improve their computer skills. In this way, it was noticed that the internet has become increasingly present in the life of the elderly. Consequently, by providing greater contact with friends and family, helping their professions, and their daily lives, in the face of their doubts, increasing their well-being and maximizing pleasant feelings like satisfaction and happiness.

Keywords: Internet; Seniors; User experience.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Dados de identificação dos participantes da pesquisa.....	10
--	----

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
2	METODOLOGIA.....	9
2.1	Percursos metodológicos	9
2.3	Procedimentos de coleta de dados.....	11
2.4	Procedimentos de análises de dados	11
2.5	Considerações éticas.....	12
3	REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	13
3.1	O ser idoso	13
3.2	Experiência do usuário.....	16
3.3	Idosos e internet.....	18
3.4	Internet	21
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	25
4.1	As motivações e expectativas dos idosos para o acesso a internet	25
4.2	As emoções que surgem diante o acesso à internet.....	28
4.3	A relação dos idosos com a internet e os artefatos tecnológicos.....	31
4.3.1	As relações com a internet	31
4.3.2	As relações com os artefatos tecnológicos.....	34
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	36
	REFERÊNCIAS	38
	ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	44
	ANEXO B - ENTREVISTA SEMIESTRUTURA	46

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa se desenvolve na necessidade de compreender as experiências dos idosos em relação ao uso da internet, visto o grande impacto deste recurso na sociedade. Desta forma, a compreensão das experiências acontecerá através do conceito de Experiência do Usuário. Este conceito evidencia a subjetividade do indivíduo em relação à utilização de um produto e/ou serviço digital (LOPES, 2012).

Sabe-se da importância de estudar a população idosa, visto que, o Brasil e o mundo vive um processo de envelhecimento. Segundo a Organização das Nações Unidas (2002) citado por Ferreira (2017) os índices populacionais mostram o crescente número de indivíduos com mais de sessenta anos na população mundial. As estatísticas revelam a possibilidade de a população idosa chegar a dois bilhões em todo o mundo, no ano de 2050.

Os idosos apresentam-se cada vez mais ativos na sociedade, manifestam os seus interesses e defendem suas opiniões. Com isso, foram apropriando-se de recursos tecnológicos, que foram desenvolvidos ao decorrer das suas vidas. Nesta perspectiva, cresce o interesse no ambiente digital/virtual (ESTEVEVES, 2014). No entanto, Bergamaschi et al. (2015) referem a escassez de estudos que envolvem os idosos e as tecnologias ligadas a internet.

Todavia, a internet está cada vez mais acessível aos brasileiros. Uma pesquisa feita pela CETIC (2014) citada por Ferreira (2017) apresenta o acesso à internet em 5,6 milhões de residências no ano de 2003. Em poucos anos o número de computadores nos lares brasileiros triplicou, a expansão tornou-se expressiva em todas as regiões brasileiras. No norte o percentual de computadores nas residências era de 6,7% passou para 12,7% e na região sul de 13,9% para 27,9%.

Desta forma, problematiza-se a interação do idoso com a internet, visto que, os dados demográficos mostram o aumento da internet na vida das pessoas, e o interesse do idoso em relação a estes recursos. Algumas pesquisas tendem a identificar quais são os recursos utilizados e as finalidades do uso da internet para os idosos, esquecendo da experiência, e das expectativas que dão para o uso destas. Neste sentido, esta pesquisa se propõe a compreender as experiências de usuários idosos com o acesso à internet.

2 METODOLOGIA

2.1 Percursos metodológicos

Para realização do estudo, é necessário explicar os percursos metodológicos, que foram adotados para efetuar a pesquisa, e conseqüentemente chegar aos objetivos propostos. Deslandes (2009) aponta que escolher uma metodologia de pesquisa, necessita de atenção, visto que, a descrição dos métodos e técnicas estão implicadas na coerência necessária para haver conexões entre leitura operacional do pesquisador dos aparatos teóricos e os objetivos de estudo. Através deste entendimento, o pesquisador mantém-se cauteloso aos modos que produzem os seus dados e em seguida as suas análises.

Procurando atingir os objetivos propostos, estes que requerem cuidados, visto que a pesquisa elenca os seres humanos, a pesquisa qualitativa torna-se adequada para auxiliar nos estudos envolvendo o público idoso. Segundo Denzin e Lincoln (2006) a pesquisa qualitativa é um campo de investigação com interesse que perpassa disciplinas, campos e temas. Assim como, carrega muitos termos, conceitos e suposições, e inúmeras referências que informam quais são as metodologias e abordagens classificadas das pesquisas qualitativas. Em um campo histórico, as definições foram sendo reformuladas e reconsideradas, todavia, os autores (2006, p. 17) apontam uma definição genérica, referindo que “a pesquisa qualitativa é uma atividade situada que localiza o observador no mundo”. Os autores (2006, p.17) acrescentam:

A pesquisa qualitativa envolve o estudo do uso e coleta de uma variedade de materiais empíricos – estudo de caso; experiência pessoal, introspecção; história de vida; entrevista; artefatos; textos e produções culturais; textos observacionais, históricos, interativos e visuais – que descrevem momentos e significados rotineiros e problemáticos na vida dos indivíduos. Portanto, os pesquisadores desta área utilizam uma ampla variedade de práticas interpretativas interligadas, na esperança de sempre conseguirem compreender melhor o assunto que está ao seu alcance. (DENZIN; LINCOLN, 2006, p. 17).

Neste sentido, Minayo (2003) afirma que a pesquisa qualitativa está ligada as particularidades dos indivíduos a quais não podem ser quantificados. Uma vez que, a pesquisa qualitativa vem a identificar os significados, estímulos, ações, crenças, valores, estes que não podem ser resumidos a operacionalizações de variáveis.

2.2 Participantes

Segundo Deslandes (2003) a pesquisa qualitativa requer cuidado para escolher um público que tenha conexão significativa para o problema que vem a ser investigado. O autor (2009, p. 43), cita Minayo (1992) que ressalta “a amostragem boa é aquela que possibilita abranger a totalidade do problema investigado em suas múltiplas dimensões”. Nesta pesquisa, a seleção dos participantes foi de forma não probabilística por conveniência, onde a pesquisadora selecionou membros da população mais acessíveis. Sendo assim, utilizou-se dos seguintes critérios para delimitação dos participantes, foram indivíduos: a) com mais de 60 anos; b) que residiam na região de Santa Cruz do Sul; c) que tinham tido o acesso à internet após os 60 anos; e d) que se disponibilizaram a participar da pesquisa. Foram convidados 8, considerando o ponto de saturação. As entrevistas foram realizadas nas residências dos participantes.

Estes indivíduos foram contatados através de uma divulgação nas redes sociais, da página pessoal da pesquisadora, onde foi pontuado o tema de pesquisa e os critérios para participar, bem como por conveniência. Em seguida, os participantes foram informados sobre os objetivos e justificativas da pesquisa, como também do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO A), sendo pontuado a eles sobre a importância do seu consentimento para a participação do estudo. Todos os participantes receberam uma cópia deste documento.

Os indivíduos foram inteirados do sigilo das informações, bem como sobre a voluntariedade da sua participação, e no decorrer do estudo, os participantes poderiam abandonar o estudo, caso sentissem necessidade. Desta forma, comunicou-se com os indivíduos que se disponibilizaram a participar. A seguir uma tabela com as informações dos oito participantes da presente pesquisa:

Tabela 1 – Dados de identificação dos participantes da pesquisa

Nome fictício	Gênero	Idade	Localidade	Profissão
E1	Feminino	74 anos	Rio Pardo	Professora
E2	Feminino	71 anos	Rio Pardo	Do lar
E3	Feminino	74 anos	Rio Pardo	Professora
E4	Feminino	69 anos	Rio Pardo	Do lar
E5	Feminino	76 anos	Rio Pardo	Professora
E6	Masculino	75 anos	Rio Pardo	Técnico em Topografia
E7	Feminino	73 anos	Rio Pardo	Do lar
E8	Feminino	71 anos	Rio Pardo	Do lar

Fonte: Elaborado pela autora, 2018.

2.3 Procedimentos de coleta de dados

Para chegar aos objetivos propostos, é importante definir técnicas que foram utilizadas. Segundo Deslauries e Kérisit (2014) o instrumento escolhido deve estar coeso com as informações desejadas. Nesta pesquisa, o instrumento utilizado foi uma entrevista semiestruturada. Este procedimento é privilegiado de exploração da vida dos indivíduos, para Poupart (2014, p. 223) “reconhece-se, amiúde, que os entrevistados são os melhor colocados para falar sobre o que pensam, sentem, e em certa medida, fazem; em suma, para descrever sua experiência”.

No espectro das entrevistas, foi escolhido à entrevista semiestruturada (ANEXO C), que foi respondida individualmente, sendo elas gravadas e posteriormente transcritas para a análise dos dados. Rosa e Arnoldi (2006) ressaltam que, na entrevista semiestruturada as questões tem um papel valioso, e deverão ser desenvolvidas para possibilitar que o indivíduo apresente e verbalize seus pensamentos, tendências e reflexões sobre os temas apresentados. As autoras acrescentam que é importante um roteiro com tópicos antepostos, bem como questões com uma formulação flexível, assim, as particularidades dos indivíduos emergem diante seus discursos, possibilitando ao pesquisador entender as questões referentes ao tema em questão.

2.4 Procedimentos de análises de dados

As pesquisas qualitativas mantem uma amplitude de temas, onde seus pesquisadores tendem a buscar métodos coerentes de análise dos dados obtidos. Deslauries e Kérisit (2014, p. 140) afirmam que “a etapa de análise consiste em encontrar um sentido para os dados coletados e em demonstrar como eles respondem ao problema de pesquisa que o pesquisador formulou progressivamente”. Neste sentido, um método conciso da pesquisa qualitativa, denomina-se de análise temática. Segundo Braun e Clarke (2006) este método conseguir primeiro identificar, explorar e descrever padrões dentro dos dados obtidos. A análise temática dispõe de uma organização e descrição de um conjunto de dados detalhados.

Braun e Clarke (2006) buscaram explicar e orientar os pesquisadores de maneira clara da utilização da análise temática. As autoras (2006, p. 3) apontam a necessidade dos seus estudos, visto que, “uma demarcação clara desse método será útil para garantir que aqueles que usam a análise temática podem fazer escolhas ativas sobre a forma particular de análise

em que eles estão envolvidos”. Sendo assim, é importante a atenção do pesquisador do que está fazendo, bem como a maneira que está realizando a análise dos dados.

Deste modo, a análise temática torna-se um método que expressa à realidade, ou desconstrói a superfície da ‘realidade’. Neste processo metodológico, é necessário que a posição teórica seja coerente, uma vez que, o embasamento teórico revela os princípios dos dados e o que eles reproduzem na realidade. A análise temática é o alicerce do entendimento dos dados, que deve ocorrer de maneira transparente, construído ao longo de toda a pesquisa, sendo um processo recursivo (BRAUN; CLARKE, 2006).

Nesta perspectiva, existem fases delimitadas da análise temática, as quais implicam em uma boa análise de dados. Para Braun e Clarke (2006) a análise temática se compõe em seis etapas, a primeira se refere à leitura dos dados transcritos, a segunda em codificar as características interessantes dos dados e a terceira etapa procura temas as quais agrupam dados relevantes para cada tema. Em seguida, a quarta etapa verifica, se os temas regulam em relação aos trechos codificados, a quinta etapa procura refinar as especificidades de cada tema, bem como, gerar e definir nomes claros para cada tema. Por fim, a sexta etapa refere se a produção final da análise, através dos trechos selecionados em relação com a literatura abrangente.

2.5 Considerações éticas

A ética é uma condição imprescindível em pesquisas com seres humanos. Sabe-se a importância do pesquisador desenvolver a pesquisa com princípios básicos como a dignidade e proteção aos participantes. Dessa forma, a pesquisa que envolve o público idoso passará por apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa da UNISC, de acordo com a Resolução N° 466/12 e N° 510/16 do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 2016). Assim, a presente pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa da UNISC, através da Plataforma Brasil.

Os participantes foram informados dos riscos mínimos, que envolvem constrangimentos e desconfortos diante o processo da entrevista. Do mesmo, foram informados dos benefícios indiretos, sendo eles, envolvendo a saúde do ser idoso. Nesse sentido, pode-se dizer que o principal benefício desta pesquisa, caracteriza se pela possibilidade de reflexão da experiência do idoso com a internet, e a relação com o sua saúde. Todos os participantes receberam e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido como forma de adesão a pesquisa. Os dados estão arquivados pela professora orientadora da pesquisa junto ao Departamento de Psicologia da UNISC, por um período de 5 anos, após os mesmos serão incinerados.

3 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

3.1 O ser idoso

Na história da humanidade buscava-se respostas para entender as transformações humanas. Em VI a. c. os gregos e romanos procuravam explicações para compreender as mudanças nos seres humanos. Neste período, Aristóteles e Galeno, um filósofo e um médico gregos, respectivamente, acreditavam que o ser humano nascia com uma quantidade de calor, e com o passar dos anos o indivíduo dissipava o calor. Com isso, construía hipóteses para esclarecerem o processo de envelhecer (GARCIA, 2001).

Historicamente, o envelhecer construiu significados distintos em diferentes culturas, Silva et al. (2009) reiteram que o envelhecimento é um processo único, que varia de acordo com as sociedades, indivíduos e períodos. Contudo, sabe-se que, esse processo é mundialmente compreendido como natural, de modificações morfológicas, funcionais, bioquímicas e psicológicas.

Na história do Brasil, falava-se de um país de jovens. Visto que, no século XIX pesquisas mostravam que as dinâmicas populacionais mantinham altas taxas de natalidade e de mortalidade as quais caracterizavam as pirâmides demográficas do país. Neste período o ser idoso estava distante dos discursos sociais e políticos, onde até mesmo no ambiente escolar, pouco se abordava sobre este público (WHITAKER, 2010).

A primeira fase de transição demográfica no país ocorreu a partir do século XX. Houve redução das taxas de mortalidade, com o aumento das taxas de crescimento populacional. Reis et al. (2015) apontam que em 1980, existiu uma considerável diminuição nos níveis de fecundidade e níveis de mortalidade, proporcionando uma enorme mudança na pirâmide populacional brasileira, com índices maiores de processos de envelhecimento na população.

Estas mudanças aconteceram pelos avanços científicos, que impulsionaram incrementos da área da saúde, como a vacinação, notificação de doenças contagiosas passíveis de tratamento, assim como notificação de surtos endêmicos atingindo um melhor patamar de qualidade de atendimento, além de avanços na área da farmacologia e avanços tecnológicos com exames de imagem. Todas essas mudanças unidas à melhor formação profissional conceberam os elementos necessários para o aumento da longevidade (SILVA et al., 2009).

Segundo Reis et al. (2015) os índices do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) apresentam um crescimento na expectativa de vida dos brasileiros, crescendo em 60 anos, de uma expectativa de 45,5 anos para uma expectativa de vida de 72,7 anos. Os autores

(2015, p. 6) acrescentam que “de acordo com a projeção, nos anos 2050 o Brasil poderá alcançar uma expectativa de vida média de 81,29 anos”.

Diante das mudanças do cenário populacional no Brasil e no mundo, os idosos tornaram-se tema de estudos. Os resultados destas pesquisas visaram às particularidades e necessidades desta fase do ciclo vital. Desta maneira, impulsionando um novo olhar ao idoso, a sociedade e o poder público, buscaram ampliar programas, e instaurar políticas públicas, que fossem apropriados para a população idosa brasileira (MENDES et al., 2005).

Monteiro et al. (2017) ressaltam, que em meados dos anos 70, o governo brasileiro elaborou alguns direitos previdenciários para os idosos em relação a aposentadoria de trabalhadores urbanos e rurais, propiciando a eles, uma renda mensal. No entanto, apenas no ano de 1994, foi instaurada a Política Nacional para os Idosos. A Política Nacional do Idoso (PNI), foi regulamentada pelo Decreto n. 1948 em 3 de junho de 1996, reconhecendo os direitos deste público. Os autores (2017, p. 5) afirmam que, “outras iniciativas foram assumidas pelo poder público, pois, verifica-se a necessidade de uma lei que reafirmasse o assunto a partir da esfera federal”.

Neste sentido, era importante uma legislação federal específica para o público idoso. O governo brasileiro criou o Estatuto do Idoso, sendo aprovado no ano de 2003. (BRASIL, 1988). Monteiro et al. (2017) afirmam que esta política é designada à garantir os direitos dos idosos, possibilitando ao indivíduo sua autonomia, integração e atuação no país. O Estatuto do Idoso assegura-o da integração social, cidadania, do bem estar e direito à vida, bem como, protege o idoso, de quaisquer desprezo e discriminação social e/ou familiar. Para Silva et al (2009, p. 46) “é necessário promover o avanço da luta pelos direitos dos idosos e pela dignidade do envelhecimento, o que ocorre pelo cumprimento das leis existentes”.

Diante das mudanças sociais e os resultados dos estudos acerca do envelhecimento, alguns autores perceberam algumas características do envelhecer, pontuando três idades distintas, estas que se referem a idade social, biológica e psicológica. Segundo Silva et al. (2009) a social está relacionada com o papel na sociedade, a biológica com as modificações físicas e a psicológica com mudanças cognitivas e afetivas. Os autores (2009) apontam a existência de mudanças normativas de comportamento sendo elas esperadas e antecipadas/planejadas na velhice, fazendo com que eles sejam encaminhados para novos papéis e novas adaptações.

Lima e Delgado (2017) neste contexto, ressaltam que, o envelhecimento está associado com a fisiologia do corpo, como também o comportamento social, e idade cronológica. Na

fase tardia da vida as mudanças ocorrem de maneira visível, por serem muitas vezes aspectos físicos, como por exemplo, a transformação da pele, com as rugas, e dos cabelos com os fios brancos. Os autores referidos acrescentam que essas mudanças são ligadas muitas vezes as incapacitações, que promovem um olhar de pré-julgamento ao idoso.

As características vistas até então, partem da premissa de limitações, estas que mudaram em alguns anos, ainda no século XXI, e a representação do papel inativo na sociedade, deixou de fazer sentido. Neste sentido, Gomes (2017) destaca o envelhecimento ativo, este que, observa um indivíduo que mantém-se instigado e com condições de criar e experienciar novas possibilidades. O idoso necessita de incentivo e estímulo para sua criatividade e produtividade. Através disto, a sociedade vem oportunizando-o de aprender e produzir nesta fase da sua vida, observando os idosos como indivíduos socialmente ativos.

No entanto, Schneider e Irigaray (2008) apontam que há menosprezo social diante do idoso, existindo uma grande contradição nos discursos que revigoram a longevidade. A sociedade, por sua vez, desvaloriza os potenciais dos idosos diante as questões atuais, dificultando a sua participação social. Os autores ressaltam a importância de desconstruir estigmas do envelhecimento, pois em quaisquer das fases da vida existem muitas potencialidades e contribuições sociais.

Nesta perspectiva, autores afirmam a importância da subjetividade neste processo, mesmo com processos fisiológicos semelhantes nos indivíduos, às experiências são individuais a cerca das mudanças no envelhecer (CAMARANO; GHAOURI, 2002 apud FERREIRA, 2017). Gomes (2017, p. 17) acrescenta que, “de qualquer forma envelhecer é um processo complexo que envolve múltiplos fatores endógenos e exógenos, intrínsecos e extrínsecos”.

Neste sentido, algumas expressões foram criadas para desmistificar o envelhecimento e sua conotação negativa, como por exemplo, a passagem de velhice para terceira idade. Estas são maneiras de desconstruir os significados negativos que foram atribuídos ao sujeito que envelhece. Apesar da determinação através da idade cronológica, há uma crescente luta de profissionais da saúde e pesquisadores em gerontologia, para superar as definições de envelhecer, que muitas vezes limitam-se a idade cronológica e a fisiologia do corpo (FERREIRA, 2017).

3.2 Experiência do usuário

A popularização do computador, o surgimento da Internet, e recentemente a ampliação de recursos como os dispositivos móveis, celulares e *tablets*, tornaram-se frequentes e comuns no cotidiano da população. Com os crescentes números de profissionais especialistas de produtos digitais, outras reflexões foram promovidas acerca desta imensidão de conteúdo da era digital. Com isso, tornou-se importante pesquisar outros aspectos desta imensidão digital. Sendo assim, possibilitou pesquisas na relação do usuário com os produtos (LOPES, 2012).

Para entender a relação do homem e as interfaces, foi criado o termo “experiência do usuário”, que surge da tradução do inglês, “*user experience*”, utilizada com a abreviação de UX. No entanto, autores procuram um consenso sobre a definição desta expressão (LOPES, 2012). Este conceito envolve as questões digitais, e não pontua a importância do produto e suas finalidades, mas o que estes podem promover e instigar nos sujeitos, ou seja, o UX se compromete a entender as experiências das pessoas com os produtos digitais (GOMES, et al. 2015). Borba, Affonso e Sant’Ana (2017), apontam a ISO 9241-210, e sua definição de experiência do usuário:

Definida pelo padrão internacional de ergonomia da interação do sistema humano, a UX são “percepções e respostas de uma pessoa, resultantes do uso ou uso antecipado de um produto, sistema ou serviço”. De acordo com a definição da ISO, a experiência do usuário inclui todas as emoções, crenças, preferências, percepções, respostas físicas e psicológicas dos usuários, comportamentos e realizações que ocorrem antes, durante e após o uso (BORBA; AFFONSO; SANT’ANA, 2017, p. 2-3).

As empresas e profissionais da área digital utilizam o termo “experiência do usuário,” para auxiliar nas habilidades com este vasto campo de trabalho. Park et. al (2011) citado por Lopes (2012) referem que o maior número de pesquisas sobre UX ocorrem através do interesse das empresas. Através destes estudos, as empresas alcançam maiores índices no mercado, com a atenção a experiência do usuário em seus produtos. Neste sentido, Ferreira et. al (2016, p. 329) apontam que a experiência do usuário mantém um caráter comercial, sendo assim, “as características de produtos ou serviços on-line devem se adequar as necessidades de um maior número de usuários possível”.

A partir do advento de dimensionar este termo, muitos autores buscaram compreender esta relação usuário-interfaces. Com base nisto, são vistas muitas definições, e algumas relevantes constatações de autores foram necessárias para contribuir com a abrangência por trás do termo “experiência do usuário”. Lopes (2012, p. 37) apud Bartabee (2004), Garrett

(2003) e Kuniavsky (2003) reitera que “tem se tornado um jargão entre os profissionais que desenvolvem as interfaces digitais, principalmente relacionadas à Internet mas não há uma definição clara e compartilhada do significado deste termo”.

Lopes (2012), em sua pesquisa bibliografia encontrou tendências na literatura em relação ao termo experiência do usuário. A primeira tendência aponta que “experiência do usuário está no produto”. Esta definição pressupõe que a experiência está ligada a necessidade do usuário a partir da sua interação com o produto, desta forma, as disciplinas encarregadas de auxiliar esta interação, podem possibilitar uma boa experiência para o indivíduo. Neste ponto, há a possibilidade de medir a experiência do usuário, percebendo as particularidades destes, como usabilidade, acessibilidade e utilidade, etc.

Araújo (2014) buscou em sua pesquisa diferenciar usabilidade e experiência do usuário. A distinção acontece quando os conceitos direcionam-se para objetivos diferentes. Neste sentido, observa-se que a usabilidade está relacionada com a eficiência e satisfação, já a experiência do usuário voltada ao sentido atribuído a aquela experiência com o produto. Sendo assim, a usabilidade está envolvida em assegurar a eficácia diante a ação do usuário, por outro lado, a experiência do usuário, que se compromete com a experiência agradável do indivíduo com o produto.

Lopes (2012) aponta outra tendência na literatura, referente à subjetividade do usuário como um alicerce da experiência. Baseiam-se em referenciais teóricos que envolvem a emoção e o campo subjetivo como campo emocional. Em seguida, outra tendência da literatura é em relação à experiência do usuário, focada no usuário, visualizando suas necessidades, motivações, e a importância de entender o contexto pessoal, por trás da utilização do produto. Lopes (2012) refere ainda dois aspectos na sua revisão bibliográfica, um com ênfases sociais e outra nos comerciais. Observa-se que, o contexto social é indispensável no interesse do indivíduo e no uso da tecnologia. E em relação ao aspecto comercial, o autor (2012, p. 33) destaca:

(...) autores buscam mais que definir a experiência do usuário, eles pretendem projetar a experiência, garantir que seus produtos tenham a boa experiência como diferencial. Os elementos usuário, interação e objeto estão presentes em todas as definições. Mesmo que algumas definições privilegiam um dos elementos, dando-lhe maior atenção, todas os consideram na mesma perspectiva, passíveis de observação e mensuração (LOPES, 2012, p. 33).

A experiência do usuário pode ser entendida como um auxílio no desenvolvimento de novos produtos. Para Araújo (2014) a experiência do usuário torna-se um mecanismo que

entende as necessidades dos indivíduos que interagem com o produto e o aperfeiçoa para alcançar as expectativas dos consumidores. A autora (2014, p. 33) reitera que “a experiência do usuário pode gerar uma melhor aceitabilidade, tornando o produto mais bem sucedido”.

De maneira geral, os autores parecem encontrar o conceito de experiência do usuário em uma ênfase comercial, preocupados com o acesso ao produto e/ou serviço. Como é colocado por Brooks (2014) citado por Gomes et al. (2015) apontam que a experiência do usuário é um fator importante para identificar o retorno das pessoas ao serviço digital, através das interações que o usuário tem com o recurso digital.

Por fim, através das inúmeras perspectivas dos pesquisadores apontados, a experiência do usuário é o efeito da interação do sujeito com o objeto. O indivíduo através da interação compreende e interpreta o objeto atribuindo a ele um sentido. Através dos sentidos, os indivíduos conseguem verbalizar suas experiências como usuários, implicando diretamente nas suas emoções, perspectivas, motivações que advêm da interação com o produto e/ou serviço digital (LOPES, 2012).

3.3 Idosos e internet

Foi a partir da metade do século XX, com a globalização que surgiram inúmeras mudanças na maneira com que as pessoas se comunicam, passando a existir vários recursos que permeiam a relação humana. Os idosos da contemporaneidade estiveram presentes no processo de construções e evoluções tecnológicas, perceberam muitas mudanças em diferentes esferas, principalmente na informação e comunicação (FIEPKE; WILHELM; FOLETTO, 2016).

Segundo Bez, Pasqualotti e Passerino (2006) as primeiras possibilidades de acesso internet, surgiram através dos computadores. Os idosos, por sua vez, mostraram-se muito interessados em conhecê-la. Esta procura esteve ligada ao sentimento de inclusão na sociedade. Os idosos percebiam as suas habilidades para entender e manusear o computador. Inicialmente, os idosos que estavam trabalhando, verificavam a otimização do serviço com o uso da internet, sendo assim, adaptando-se a uma modernidade, que se instalou e permaneceu na sociedade.

A revolução tecnológica e todas as suas mudanças na sociedade, apresentam características para atender um público jovem, pois estes estão em fase de descobertas. Percebe-se que as divulgações destes aparelhos estão direcionadas a jovens, sendo assim os idosos por muitas vezes estiveram distantes das questões tecnológicas. Neste sentido, os

idosos encontram o grande desafio de apropriação de conhecimento sobre as novas tecnologias ligadas a internet (BERGAMASCHI et al., 2015).

Atualmente, os idosos têm maior familiaridade com a internet, em virtude do aumento dos artefatos tecnológicos. Com isso, Silva, Pereira e Ferreira (2016) pesquisaram sobre as principais finalidades do acesso deste público à internet. Os referidos autores, em seus resultados, perceberam que as intenções variavam entre trabalho, entretenimento e notícias. O percentual de idosos que utilizavam para o trabalho era de 48,6%, sendo de 31,4% para entretenimento e 20% de usuários para notícias. Com relação às redes sociais, as mais acessadas por essa população destacam-se *Facebook* e *Whatsapp* (SILVA; PEREIRA; FERREIRA, 2016).

De acordo com Kachar (2001) citado por Wilhelm (2006) as tecnologias através das suas inúmeras possibilidades, tornam-se um auxílio para a vida dos indivíduos. Uma vez que, estimula as relações interpessoais, através dos acessos rápidos, mantém o indivíduo em contato com os seus familiares e amigos, diminuindo o isolamento, desenvolvendo suas reflexões e habilidades sociais. Estes recursos ajudam na prevenção do envelhecimento cerebral, através dos processos cognitivos ativados pela interação do idoso com os conteúdos digitais (GOMES, 2017).

O aumento de possibilidades encontradas pelos idosos de utilização da internet promove um grande impacto na sociedade, visto que este público, mesmo com pouca familiaridade a internet, também tem interesse nos produtos e serviços que englobam essa vasta revolução tecnológica. A internet está se aproximando dos idosos, conseqüentemente aproximando-os das novidades, pessoas e sociedade (BERGAMASCHI et al. 2015)

Ferreira (2017) aponta o aumento em poucos anos do acesso a internet por idosos. A autora aponta as pesquisas realizadas pela Fundação Perseu Abramo (2007) e pelo SESC/SP (2007), onde constatou-se a mudança no cotidiano dos idosos que acessam a internet, uma vez que, passaram a destinar parte do seu tempo ao acesso à internet. Os idosos chegam a acessar internet 32 horas no mês, utilizando-a dentro dos seus próprios lares (FUNDAÇÃO PERSEU ABRAMO, 2007 apud FERREIRA, 2017). A internet apresentou uma série de facilidades para o idoso, como a possibilidade de comunicação com parentes e amigos, acesso a sua conta bancária, bem como à busca por músicas e filmes, tornando o acesso a internet uma opção de lazer (OLIVEIRA, 2006).

Nesta perspectiva, observa-se nos estudos de Verona et al. (2006) o interesse do idoso em utilizar a internet como meio de interação com o mundo, visto que, em seus discursos os

indivíduos buscavam na internet diversas informações, e com interesses distintos. Os autores (2006, p. 196) em seus resultados, ressaltam que “muitos consideram a internet como uma forma de se ligar mundo”. A proximidade dos idosos com a internet, revelam-se através dos dados divulgados pelo Instituto Locomotiva, onde em 2017, 51% dos idosos que possuem acesso à Internet, têm entre 60 e 64 anos de idade, seguidos de 27% que possuem idade entre 65 e 70 anos e 22% com idade superior a 71 anos (FERREIRA, 2017).

A evolução da internet aconteceu de maneira, passando por rápidas modificações, promovendo o acesso mais fácil em poucos anos. Ferreira (2017) cita dados do IBGE (2016), que revelam a queda de acesso à internet através de computadores, a autora (2017, p. 16) afirma “entre as possibilidades, infere-se que alguns domicílios que antes contavam com computador passaram a fazer o acesso à Internet por meio de outros tipos de dispositivo, como *tablets* e telefone celular”.

Cardoso et al. (2014) reiteram em sua pesquisa sobre alguns obstáculos, apontando que “as dificuldades observadas com mais frequência foram a de enxergar e diferenciar ícones e letras pequenas, controlar o mouse, encontrar as letras no teclado” (p. 328). Ferreira (2017) em sua pesquisa enfatiza que alguns participantes acessam a internet através do *smartphone*, mas, gostariam de utilizar *notebooks* ou *tablets*, considerando suas dificuldades para enxergar os conteúdos através do celular.

Fiepke, Wilhelm e Foletto (2016) apontam que dentre os empasses para o uso da internet, destaca-se a memorização do processo de acesso ao computador e a internet. No entanto, Gomes (2017) afirma que os estudos em relação a aprendizagem dos idosos ao computador e internet, têm desmistificado os estereótipos sobre as incapacidades deste público. Apontam que os idosos conseguem utilizar o computador e ressalta a importância de retomar o manuseio destes recursos.

Ao observar esses impasses do idoso ao mundo tecnológico, Bersch (2009), afirma que estes idosos precisam de uma aprendizagem voltada as suas especificidades, auxiliando o seu conhecimento diante as tecnologias, aprimorando seu acesso a internet. O autor aponta que iniciativas de ensinar o idoso a utilizar a internet, corroboram para assegurar-lo como um indivíduo ativo na sociedade. Sobre estas iniciativas, acrescenta Gomes (2017):

Para cada pessoa há uma necessidade e uma oportunidade que a informática oferece. A sensibilidade de quem ensina informática na terceira idade é mostrar ao idoso as ofertas e ensinar com calma e paciência o que ele realmente busca nessa tecnologia, aumentando sua autoestima e mostrando que todos são capazes quando se preparam e buscam conhecimentos que os qualificam para o que querem fazer (GOMES, 2017, p. 12).

Neste sentido, através da informática, o idoso adquire novas experiências, como também, possibilidades de divertimentos e lazer. Wilhelm (2006) aponta que a internet pode expandir as informações e conhecimentos que são desejadas pelos idosos, da mesma maneira que corrobora no aumento das suas habilidades e capacidades.

Cardoso et al. (2014) também evidenciaram em suas pesquisas, o aumento da autoestima, e o acesso a internet favorecendo a autoconfiança do idoso. Os participantes da pesquisa mostraram grande vontade de aprender a utilizar o computador, mesmo lidando com algumas dificuldades. Os autores (2014) perceberam que os idosos expressavam-se mais alegres quando verbalizavam sobre a utilização dos recursos dos computadores. Os autores (2014) apontam que:

Foi notória a constatação de que o grupo se sentia excluído de um processo que gostaria de fazer parte. Essas inquietações, beirando à frustração, se vêem reforçadas em desabafos e declarações explicitadas pelos participantes, a exemplo de [quero estar atualizado e estar “antenado” como que se passa no mundo], [desejo com o curso me atualizar e reciclar entrando no ritmo da informática, que está dominando o mundo], [desejo aprender a utilizar o computador para voltar a viver e entender o que se passa com o mundo]. (CARDOSO et al., 2014, p. 326).

Abreu et al. (2015), referem que através das suas pesquisas, os idosos percebem o acesso à internet como meio de comunicação, que auxilia nas suas relações, aproximando-o de amigos e familiares que estariam distantes fisicamente. Com isso, os autores (2015) apontam que a tecnologia reduz a solidão, produzindo bem-estar. Bersch (2009) afirma a importância dos idosos utilizarem a internet, visto que, quando usufruem desta, manifestam grande satisfação, favorecendo o aumento da sua autoconfiança. Através dos aparatos tecnológicos e a internet, os idosos percebem opções favoráveis, para encarar suas necessidades pessoais, permitindo maior qualidade de vida.

3.4 Internet

Em setembro de 1969, a *Advanced Research Projects Agency* (ARPA) construiu uma rede de computadores. A ARPA foi formulada no Departamento de defesa dos Estados Unidos, com o intuito de aprimorar pesquisas, no ambiente universitário. O avanço das conexões entre os computadores se deu através da ARPANET, um programa desenvolvido pela ARPA, com outras redes, sendo elas a PRNET e a SATNET, com isso, o surgimento do importante conceito de “uma rede de redes.” (CASTELLS, 2003).

Castells (2003) aponta a importância de dois pesquisadores, Robert Kahn e Vint Cerf. Estes eram cientistas da computação, que escreveram sobre a arquitetura básica da internet. O autor (2003, p. 14) coloca que “para que pudessem falar umas com as outras, as redes computadores precisavam de protocolos de comunicação padronizados”. Desta maneira, no ano de 1973, em um seminário em Stanford, sucedeu um projeto de protocolo de controle de transmissão (TCP), em seguida, pesquisadores acrescentaram o protocolo intra-rede (IP), que deram origem ao padrão de acesso internet, até os dias atuais, sendo ela a TCP/IP.

O primeiro servidor e página para internet foi instaurado em 1989 por Tim Berners-Lee. O pesquisador, que já pensava na imensidão do recurso que estava criando, escreveu que, “suponha que toda a informação arquivada nos computadores de todos os lugares estivesse interligada.” (BERNERS-LEE apud BRIGGS; BURKE, 2004, p. 302 apud GOMES et al. 2015). Berners-Lee com o auxílio de Robert Cailliau produziram os links direcionados as páginas e web sites, denominado por eles de *World Wide Web*. Através deste recurso, a *World Wide Web*, a rede se expandiu, devido aos indivíduos que dedicaram-se a criação de novos sites, assim aumentando as páginas aos *web sites* (CAMILO, 2003 apud GOMES et al., 2015).

Castells (2003) informa que a partir da década de 1990 provedores de internet estabeleceram suas próprias redes, com isso seus próprios mecanismos de comunicação. Apoiada nestes avanços, a internet está envolvida nas redes de computadores em todo o mundo. O autor (2003, p.18) acrescenta, “o que tornou tudo isso possível foi o projeto original da Arpanet, baseada em uma arquitetura de múltiplas camadas, descentralizadas, e protocolos de comunicação aberto”.

Reisswitz (2008) citado por Gomes et al. (2015) coloca que a internet passou por vários períodos, até chegar o modelo de hoje. No começo, em sua primeira versão, incluía somente conteúdos estáticos e páginas de leituras. Já na versão seguinte, aumentavam a interação dos usuários com os conteúdos da internet. A atividade mais comum era o compartilhamento de arquivos, com estas mudanças, as expectativas do acesso a internet aumentaram, diante das possibilidades de uso, fazendo deste recurso ainda mais dinâmico.

Neste sentido, a construção da internet passou pela mente de inúmeros cientistas desde 1960, movimentando-se até a comunicação entre redes construída no ano de 1969. Neste processo, a internet foi privatizada em 1990, possibilitando a interconexão por computadores pelo mundo. No entanto, a internet tornou-se disponível para recursos empresariais e o público em geral somente em 1995 (CASTELLS, 2003).

A internet proporcionou uma grande revolução, modificou a maneira com que as pessoas adquirem conhecimentos, e como elas se relacionam. Comer (2016, p. 14) reitera que “em menos de 40 anos, a internet passou de um protótipo de pesquisa que conectava um punhado de sites para um sistema global de comunicação que alcança todos os países do mundo”. Com a internet, as mudanças aconteceram no aumento das possibilidades de interação, comunicação, bem como mais entretenimentos e informações, proporcionando experiências únicas, através da sua imensidão de conteúdo (FERREIRA, 2017).

A internet é um fenômeno que mantém um crescimento constante no Brasil e no mundo. Através dos computadores, da criação dos *tablets* e *smarthphones*, a facilidade ao acesso à internet modificou completamente a vida de milhões de pessoas. Os produtos que ampliam essa rede estiveram crescendo, e revolucionando, pela sua praticidade. Desta forma, a união de duas modernidades (um aparelho e a internet) proporcionou ligações entre o mundo, tornando-se uma ferramenta universal (LAUDON; LAUDON, 2007 apud BERGAMASCHI, 2015).

Nesta perspectiva, o crescimento de dispositivos conectados a internet, influenciaram diretamente no aumento dos acessos a rede virtual. Segundo o CETIC (2016), o celular tornou-se o principal recurso para os usuários conectarem-se à internet. A pesquisa referida, aponta em seus resultados, que ano de 2016, em média 117,2 milhões de indivíduos conectam-se a internet pelo celular. A televisão tem se tornando outro recurso de acesso a internet, este artefato tecnológico foi referido por 17% dos usuários da internet, um aumento considerável, comparado aos últimos anos.

Visto que o acesso à internet mantém-se em mais da metade dos domicílios brasileiros, a CETIC (2016) na pesquisa TIC domicílios, aponta que a utilização da internet diferencia-se diante as classes econômicas, onde o acesso é maior na classe A e B do que nas classes C e D. No entanto, a pesquisa afirma que a ampliação ao acesso à internet, ocorreu pelo aumento de dispositivos móveis, e em muitos lares, onde não tinham acesso à internet, atualmente conseguem utiliza-la pelos celulares *smarthphones*.

A internet tornou-se uma ferramenta eficaz de auxílio aos seres humanos. Garbin, Guilam e Pereira Neto (2012) referem à internet como um facilitador acerca da promoção de saúde, deixando-o indivíduo mais instruído sobre um assunto tão importante, que é a saúde. Os autores alertam para os riscos de informações incoerentes, e os cuidados necessários para casos que necessitam do auxílio médico, como na questão dos diagnósticos. Os autores (2012, p. 328) acrescentam:

A internet é um recurso excepcional no que se refere à obtenção de informações de qualquer tipo, e pode ser um grande instrumento educacional. O conceito de tempo e espaço foi profundamente modificado por ela e por meio da grande rede mundial é possível ter acesso a diversas fontes de informação, como revistas científicas, universidades, hospitais, centros de pesquisa, entre muitas outras. É possível pesquisar tais fontes de forma rápida, fácil, a qualquer hora, de qualquer lugar (GARBIN; GUILAM; PEREIRA NETO, 2012, p. 328).

No entanto, alguns autores observam nos resultados de suas pesquisas, que a internet vem apresentando um lado prejudicial a vida dos indivíduos. Wendt, Rossi e Oliveira (2014) ressaltam que a internet tornou-se um refúgio diante os problemas. Com isso, os indivíduos recorrem à internet para aliviar suas angústias, e até mesmo resolver seus conflitos externos e internos. Os autores (2014) afirmam que os indivíduos estão destinando grande parte do seu tempo ao acesso à internet, isolando-se socialmente, com isto, podendo causar prejuízos na sua vida pessoal e/ou profissional.

Em suma, a internet representa uma mudança mundial. Ela passou a interferir indiretamente na vida das pessoas, visto que, existem diversas finalidades para o seu uso, sejam pessoais ou profissionais. Tornou-se uma ferramenta de aquisição de conhecimento, de relacionamento, e interesse econômico. A internet permitiu novas técnicas dentro de inúmeras profissões. Como por exemplo, a medicina, onde em poucos minutos, uma equipe multidisciplinar pode ter acesso a um exame complexo (MORAN 2005 apud MACHADO; SOUZA; WAQUIL, 2013).

Por fim, percebe-se que a internet em poucos anos, implicou em muitas mudanças sociais, gerando uma sociedade de cultura virtual. Neste sentido, Eduardo Pellanda (2013) citado por Araújo et al. (2013, p. 134) resalta o termo ubiquidade, que “refere-se àquilo que está presente em toda parte, alusiva à propagação, penetração e ramificação da tecnologia digital que possibilita o acesso à Internet”. Desta forma, entende-se a internet como uma nova realidade que está onipresente na sociedade, que atinge de alguma maneira a todos, ainda que, os indivíduos não percebam essa extensão no seu dia-a-dia.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Diante os dados coletados com os idosos usuários de internet, e posteriormente a leitura dos mesmos, foi realizada a Análise Temática. Para a discussão de dados elencou-se três categorias. A primeira se refere às *Motivações e expectativas dos idosos para o acesso a internet* para, envolvendo assim, questões que levaram ao começo do uso da internet. A segunda categoria apresenta às *Emoções que surgem diante o acesso à internet*, nesta categoria os trechos envolvem questões referentes aos sentimentos. E a terceira categoria apresenta a *Relação dos idosos com a internet e os artefatos tecnológicos*, buscando entender suas as atividades desenvolvidas nesta interface. As categorias encontram-se melhores definidas a seguir.

4.1 As motivações e expectativas dos idosos para o acesso a internet

Todorov e Moreira (2005) apontam o termo motivação, como complexo e muitas vezes contraditório. Os autores em sua pesquisa percebem que este termo é de difícil conceitualização. Desta forma, entendem-no como parte da subjetividade humana, dando ênfase para toda história, interação e ambiente em relação com o indivíduo. Entende-se que, cada ser humano representa-o através de um desejo, necessidade, vontade, assim percebe-o de maneira diferente.

Identifica-se a motivação, com um dos pontos importantes para entender as experiências de usuário dos idosos com a internet. Diante dos resultados, perceberam-se as questões de motivações bastante amplas e variadas. Todavia, uma parte significativa dos idosos Entrevistados aponta sua motivação para o acesso a internet, a vontade de se sentir pertencente e inserido no mundo. Estas expressões aparecem em algumas falas:

“Bom, a maior motivação é me inserir na atualidade, não sabia nada, não tinha noção, então, procurei me atualizar [...]poder me comunicar com as pessoas, e comunicar com o mundo e conhecer o mundo através da internet [...]” (E1).

“A gente precisa tá informada de tanta coisa, e a internet nos facilita isso em todos os momentos da vida da gente. [...]É, a gente já tem uma certa idade, não fica parada no tempo, tu fica, adquirindo conhecimento né, e isso é das uma coisa muito boa na vida da gente” (E3).

“[...] eu tava precisando ficar mais integrada, as netas todas já tinham seu celular, tinham computador, eu achei interessante, a gente tem que evoluir né, e como não dá pra ficar parado, tem que acompanhar a evolução do mundo né” (E7).

De fato, a literatura aponta que a inclusão tecnológica, permite que os idosos sintam-se incluídos na sociedade (PASSERINO; PASQUALOTTI, 2006). Além disso, observando os relatos de outras duas Entrevistadas, observa-se a amizade como motivação para o acesso a internet, as Entrevistadas 2 e 4 referem-se o contato com os amigos. Conforme seus relatos:

“Ter contato com os amigos [...] É... de fazer mais amigos né” (E2).

“Felicidade assim, encontrei amigas da minha infância da minha infância, encontrei minhas amigas, e agora meu deus, tão formada, eu ajudei a cria uma lá em Santa Maria, e ela me procuro e eu encontrei ela, nós temo assim só falando no whats, [...] coisa mais linda do mundo” (E4).

Comparando os resultados, também se percebe a profissão como uma forte motivação para o acesso a internet, os Entrevistados apontam que a internet proporcionou vantagens na atividade desempenhada, bem como novos recursos de aprendizagem diante da profissão do Entrevistado. Observa-se em seus discursos, que a internet tornou uma maneira de auxiliar em suas profissões. Conforme Santos (2005), alguns idosos motivam-se diante a vontade de adquirir conhecimento, bem como uma ligação com o mundo. Seguem suas falas:

“[...] Por que eu dou, eu era professora de história, sou professora de história né [...] eu fiquei faceira assim né, eu fiquei contente de ter uma coisa em casa, ali que tu pode pesquisar, estudar, preparar a aula tudo tu tinha a mão ali [...]” (E5).

“[...] aprendi engenharia, que é na área que eu trabalho, que eu nunca pensaria que ia aprender na minha vida, acho uma coisa fabulosa, a internet, motivou muito muito” (E6).

Em contraponto, a Entrevistada 8 menciona que sua motivação foi familiar, bem como a Entrevistada 4 que aponta a importância do auxílio dos familiares. A correlação entre a família e a motivação para o acesso a internet, é coincidente em todas as falas dos Entrevistados, estes que, relataram o auxílio e/ou incentivo de um familiar para o uso da internet. Visto em suas falas:

“quem me motivou mesmo foi o meu filho sabe, ele que, mãe vamo, e eu não queria, não queria, não queria né, e daí ele acabou, me levou lá e comprou um tablet pra mim” (E8).

“primeira vez eu nem sabia nada, aí comecei, fazer e olhar pros outros, a pergunto pra minha filha, e aí ela me ensino, e agora não preciso perguntar mais nada por que já sei tudo” (E4).

Os Entrevistados apontaram que, mesmo antes de acessar a internet desejavam conhecê-la. Deste modo, mesmo sem a familiaridade com o recurso, trouxeram que mantinham

interesse em acessá-la. Os Entrevistados pouco mensuraram, as redes sociais como uma das motivações para começar a acessar a internet. Suas expectativas diante o uso mostram que, muitos achavam que iriam encontrar muitas dificuldades para aprender a mexer em algum artefato tecnológico e/ou internet.

Em contrapartida, a Entrevistada 3 aponta que diante suas expectativas, ao acesso a internet, esperava mais da mesma. No entanto, a Entrevistada 5 apontou que, achou muito completo, e sempre corresponde com o que gostaria de saber. Da mesma maneira que, com a surpresa com os inúmeros serviços e informações que a internet proporciona, conforme apontou o Entrevistado 6:

“(...) mas hoje eu posso dizer assim que, eu até tinha assim, mais, maiores expectativas em termos de internet do que eu vejo hoje né, ela até deixa a desejar e muitas vezes. (...) Ah, se eu pesquiso alguma coisa, e ela não me satisfaz, eu acho que isso é uma coisa que me deixa a desejar” (E3).

“eu até acho que era assim ó, bem, bem completo, por que tinha de tudo né, tudo que tu pergunta ali tem resposta né, uhum, então pra mim foi muito bom, eu adorei, me foi muito útil sabe” (E5).

“o que eu esperava da internet que não, não ia ter que não, não ia ter tanta [...] tem tudo” (E6).

Outro ponto expressivo nas colocações dos Entrevistados foi a busca por curso de informática. Os Entrevistados 3, 6, 7 e 8, realizaram algum curso de informática, sejam eles voltados para o público idoso ou público em geral, as outras Entrevistadas 2, 4 e 5 gostariam de fazer curso de informática. A Entrevistada 4 aponta a dificuldade de realizar algum curso de informática, devido a grande demanda de atividades que está envolvida. Seguem suas falas:

“eu tinha que fazer um curso até pra mim aprender a mexer com ele mesmo uhum, por que tem muita coisa ali né aplicativos e coisas que eu não sei”. (E5).

“sou presidente do grupo das mulheres rurais, sou presidente dos idosos, sou de clube de mães, sou da igreja, ba... não tem condições, e não tem ninguém em casa, pra eu que faço todo serviço, como que eu vou ir.”. (E4)

Alguns Entrevistados sentem a necessidade de realizar algum curso, visto que, gostariam de ter outras experiências envolvendo alguma orientação de informática. Neste sentido, os cursos de informática surgem em vários momentos nos discursos dos Entrevistados, e apresenta-se como complementaram suas motivações e expectativas diante o acesso à internet, conforme apontou os Entrevistados:

“[...] pra capacitação pra idosos quero entrar também, fazer novamente...alcançar mais coisa ainda, né” (E6).

“Ah foi, eu fui fazer um cursinho, lá na no centro de cultura de Rio Pardo. e aí foi um dos primeiros momentos, logo que eu vim de muda pra cá, foi um dos primeiros momentos assim que eu entrei em contato com a internet, e aí fiquei empolgada [...] Era um senhor que fez o curso, não lembro o nome dele hoje, não é professor, era um senhor que fazia cursos assim, que era [...] muita coisa difícil, muita coisa de manuseio, coisas assim, coisas assim de computador, que foram difíceis, mas para a internet não, não aí foi tudo muito bem” (E3).

“Bom eu fui acessar a internet mesmo com 69 anos, eu assisti as minhas netas mexendo, mostrando as coisas pra mim né, mas eu não tinha noção de como nem mexer no mouse, então quando eu fui fazer o curso, foi um, uma coisa muito boa, me sentia bem né” (E7).

Estes dados corroboram com a literatura, onde aponta que a busca por cursos de informática está relacionada com a busca de atualização e aquisição de conhecimentos. Sendo assim, compreender as tecnológicas, bem como a internet, trazem este sentimento de pertencimento social, e se sentem incluídos diante do contexto social e familiar. Da mesma maneira que é vista a questão do trabalho, o curso de informática auxilia no entendimento destes recursos, potencializando a vida profissional (BEZ et al., 2006).

Nesta categoria, observa-se que, as motivações dos idosos foram distintas, bem como as expectativas. A internet tornou-se muito presente nas residências das pessoas próximas dos Entrevistados, o que os instigou a procurar conhece-la. Sendo assim, suas motivações vieram do âmbito familiar e profissional, bem como da procura de contato com os amigos. Desta forma, a maioria dos Entrevistados, tinha boas expectativas antes de acessá-la, esta que permaneceu, surgindo o respaldo dos cursos de informática, onde muitos fizeram e ainda buscam/procuram por eles.

4.2 As emoções que surgem diante o acesso à internet

Para entender as experiências dos idosos em relação à internet, esta categoria apresenta as colocações dos entrevistados, diante as emoções despertadas com o uso da internet. Conforme a literatura, a experiência pode ser apresentada através de narrativas, e com elas, entende-se quais são os conhecimentos, emoções, bem como valores despertados pela interação com algum produto, proporcionando assim, entendimento sobre a experiência que se dá com o produto (LOPES, 2012).

Percebe-se que as tecnologias, como o celular, computador e internet trouxeram novas possibilidades de interação humana. Sódre (2002) citado por Fiepke, Wilhelm e Foletto,

(2016) aponta grandes transformações socioculturais que envolvem esses avanços, percebendo mudanças em costumes, culturas e gostos, que por muito tempo foram processos dados face-a-face. A imensidão de informações e possibilidades que oferece a internet alteraram diretamente a maneira de ser e viver dos seres humanos.

Diante as questões voltadas aos sentimentos e emoções dos Entrevistados em relação a internet, observou-se que, todos os entrevistados apresentam emoções prazerosas, diante o acesso à internet. Surgem as questões de pertencimento ao mundo, bem como felicidade, tristeza, empolgação, satisfação, e muito deles, apontaram mais de um sentimento envolvendo a internet, como menciona a Entrevistada 3:

“satisfação, alegria, informação, prazer, tudo isso” (E3).

As emoções mais colocadas pelas Entrevistadas foram a felicidade e a tristeza. Estiveram presentes nas falas das Entrevistadas 1, 3, 4 5, 7 e 8, onde apontaram que estas emoções, estão diretamente ligadas com as notícias boas e as ruins, envolvendo inúmeros fatos, estes que surgem tanto nas redes sociais, como em sites de busca na internet. Desta forma, observa-se nas falas das entrevistadas:

“Algumas vezes deixa triste uhum, outra feliz. Ah, ah, eles postam assim ó, ah sobre morte, sobre crianças doente, essas coisa me deixa triste. Ah notícia boa, notícia boa, me sinto feliz.” (E3).

“É, conforme aquilo que eu vejo assim, eu sou muito boba, muito emocional, muito chorona, então conforme alguma coisa assim que eu vejo de criança doente, ou de, sabe até me emociono por coisa boba [...] as vezes tem umas apresentação, gosto muito de vê” (E5).

“Ah acho que é uma mudança até na maneira de pensar, é uma coisa gostosa, muito bom né, depende também do assunto né....o que eu não gosto, eu detesto quando eles botam as crianças doentes, as pessoas, isso sim, eu evito de olhar, assim tudo que é belo, que te dá uma sensação gostosa, que te acalma, que te sabe, eu gosto dessas coisas assim, que tu fique... não fiquei ansiosa, que tire aquela ansiedade né [...]” (E7).

Em contraponto, os Entrevistados 4 e 6, mencionam que buscam não acessar nada que lhe causem alguma tristeza, evitando-o acessar notícias ruins. Neste sentido, buscam na internet conteúdos prazerosos, e entendem que a mesma é um recurso, a qual permite selecionar as informações, proporcionando assim, sentimentos vinculados à alegria e felicidade, como relataram em suas falas:

“Olha, eu não não, coisas coisas muito tristes, eu não, eu procuro não olhar, que não é por aí, mas tem muitas coisas que me deixam feliz, saber notícias, ver meus familiares, isso é muito bom” (E3).

“Ah me deixa muito feliz, eu não uso internet pra tristeza, só pra felicidade, uhum, e como que é.. não acesso nada nada nada que traga a tristeza, ou traga emoções.. é só pra alegria [...] Não fico triste, nem chateado, não tenho costume de acessar esse tipo de coisa pra ficar chateado, quando cai alguma coisa na internet, por exemplo, uma tragédia alguma coisa, eu não, eu não.. acesso e nem olho, uhum, eu olho só o que é beleza [...]” (E6).

Nesta categoria, também surgiu o sentimento de pertencimento como uma forte relação com o acesso à internet. Desta forma, evidencia-se que, muitos dos Entrevistados percebem suas emoções relacionadas com a vontade de inserção ao mundo virtual, como apontou a Entrevistada 1:

“A satisfação de como te disse, de conhecer coisas novas, pessoas diferentes é uma satisfação assim pessoal que a gente tem de se inserir no mundo” (E1).

Estes dados apoiam com a literatura, visto que, que os idosos percebem a internet como uma ferramenta positiva, principalmente na questão do sentimento de pertencimento diante a sociedade, bem como a felicidade de poder interagir com os amigos e familiares. Neste sentido, os idosos apesar de alguns receios com a internet, compreendem-na um recurso de valorização pessoal, ou seja, do sentimento de inserção ao mundo (VERONA et al., 2006)

Nesta perspectiva, um indivíduo que ocupa o papel do usuário, é aquele que mantém uma relação com algum produto, nesta pesquisa, a internet. Sendo assim, percebe-se a experiência destes indivíduos ligada com sua interação, é recebendo o retorno do produto neste contato, o que envolve suas ações diante sua própria vida. A maneira como que cada indivíduo, percebe esta interação, bem como através das emoções, mostra que, esta ferramenta tem diferentes significados para cada pessoa (LOPES, 2012).

Finalizando as reflexões referentes às emoções que surgem diante o acesso à internet, pode-se dizer que, os idosos tendem a enxergar a internet como um recurso que implica em suas emoções. Desta forma, os idosos apontaram e sentimentos prazerosos, como a felicidade, satisfação, pertencimento e prazer. Em contrapartida, surgiram sentimentos de tristeza, diante às informações que surgem na internet, e alguns Entrevistados procuram não visualizar quando surgem estas notícias.

4.3 A relação dos idosos com a internet e os artefatos tecnológicos

Esta categoria tornou-se uma grande categoria, visto que, existiu uma ampla quantidade de conteúdo nas falas dos Entrevistados. Para que fossem melhores analisados, foi-se necessário dividir esta categoria em duas subcategorias. A primeira nomeada: As relações com a internet, e a segunda: As relações com os artefatos tecnológicos, deste modo, foram compreendidas as questões referentes às experiências dos idosos com ambos os recursos.

4.3.1 As relações com a internet

Segundo Garcia (2001), é detidamente que acontecem as mudanças na vida dos indivíduos, principalmente no que diz respeito a novas tecnologias, e em especial a internet. A autora aponta que, o ser humano tende a ser resistente diante as novidades, e teme o desconhecido. Estas mudanças são evidenciadas nas falas dos Entrevistados, onde apresentam que, mesmo com as dificuldades de acessá-la, permaneceram com o interesse na mesma, seguem suas falas:

“Primeira vez não foi muito fácil, mas aos poucos eu fui aprendendo, aos pouquinhos, e não se muito até hoje, mas consigo, não achei fácil nem difícil, custei um pouquinho. [...] Bom, eu não tenho computador, é só pelo telefone e foi a mesma coisa, aos poucos fui aprendendo, início era muito difícil pra mim eu não sabia aonde apertar pra eu me comunicar tal, mas depois com o uso eu fui aprendendo” (E1).

“No comecinho sim, quando eu comecei o curso na primeira semana [...] primeira duas semanas ai sim, digo i não vou aprender [...]” (E7).

“Antes eu até achei que ia ser difícil o telefone, mas agora pra mim é bem bom. [...] Tem algumas coisas difícil que eu acho, mas eu vou mexendo (risos). A primeira vez foi o, eu queria a... ver minhas fotos, ver minhas coisas e não conseguia sabe, acha aonde tava [...]” (E8).

Em contraponto, o Entrevistado 6 e a Entrevistada 4 disseram não terem tido dificuldades para aprender a mexer na internet. As mudanças proporcionadas pela internet na vida dos indivíduos são vistas pela grande presença que este recurso tem na vida destes, visto que, todos os entrevistados apontaram acessa-la todos os dias da semana, e em diferentes turnos, conforme relatos das Entrevistadas 3 e 4:

“Todos os dias, todos os dias eu busco alguma coisa, todos os dias tem também ã, grupos que a gente tá sempre envolvida, grupo da família, grupo de amigas, então todo dia, todo dia a gente tem alguma coisa pra postar, ou então pra ver, enfim, muitas coisas até nos auxiliam muito” (E3).

“Não tem hora, largo meu serviço, (risos) faço serviço, e já largo um pouquinho, já vô na internet, assim eu passo o dia todo [...] de noite fico altas horas (risos)” (E4).

Neste sentido, a literatura aponta que uso mantém integração e apoio nos âmbitos pessoais e sociais. O social torna-se um dos mais importantes, proporcionado aos idosos mais confiança pessoal, satisfação, autoestima e motivação para viver. (ANDRADE; VAITSMAN, 2002). A internet proporciona inúmeras mudanças na vida dos indivíduos, todos os Entrevistados evidenciaram este potencial na internet. Diante os dados, estas mudanças, são associadas às questões positivas na vida dos participantes da pesquisa. Os Entrevistados apontam que:

“Se bem que aquilo ali é um vício né, é uma cacheça, por que a gente entra ali pra perguntar o que é balão vamos dizer, mas tu sabe, eu saio dali cheia cheia de informação, por que tu entra pra pegar uma resposta só e vai te interessando, e aumentando a curiosidade do que ir adiante, quando tu vê, tu não sai mesmo, é muito bom” (E5).

“É, eu acho, mais o contato, por que assim ó, eu tinha amigas, colegas, assim por telefone coisa a gente nem entra em contato né, e através da internet sim, por que tu acaba acessando elas como amigas no face ou elas te buscam, então tu tem como entrar em contato, é pra festas, aniversários, encontros, visitas né, então...é bem fácil do que só o telefone né [...] E também pra buscar informações novas, isso aí... e inclusive assim ó, pesquisas de chás, de.. eu gosto, muito de flores também né...” (E7).

Em seus discursos, a maioria dos Entrevistados apontam as mudanças no quesito lazer, aproximando-o cada vez mais da internet, visto que, a maioria encontra nela um recurso para sentir prazer e/ou se divertir. Bem como busca por informações, sendo este um recurso que possibilita inúmeros auxílios. Conforme visto nas colocações das Entrevistadas 3, 4 e 6:

“Olha, as vezes posso te dizer assim, é um divertimento né, é também mas eu também busco informações sobre saúde, sobre alimentos, sobre sobre ã varias coisas, sobre jardim, sobre horta sobre isso a gente, animais, que tá envolvida também aqui” (E3).

“[...] coisas que eu nem sabia nada, como é que vou fazer, como é que não vou fazer, agora eu sei tudo, tudo, faço de tudo. Pesquiso, faço pesquisa, faço trabalho, faço tudo. Ah, de comida, trabalhos manuais, se alguma assim ó, precisa de um remédio, para um bicho, pra tratar de um bicho que a gente tem, eu vou olhar na internet, será que isso, será que é aquilo, pelas minhas folhagens, tudo eu vou pela internet” (E4).

“Ah eu, eu tô naquele negocio que todo dia eu tenho que acessar a internet, uhum, é

o tempo, é o futebol, é noticia, é politica, é é beleza, é artes, é tudo tudo... é psicologia, engenharia, direito, tudo tudo me traz as duvidas eu tiro pelo computador, tô acessando sempre sempre as minhas duvidas, com toda essa minha idade, com 75 anos de idade” (E6).

Os Entrevistados mencionam também, a internet como um recurso de interação com familiares e amigos, “manter contato”, “ver fotos dos familiares”, “conversa com parentes distantes” encontram-se nas questões mais citadas por eles. Para Ferreira (2017) o *WhatsApp* é a ferramenta mais utilizada para o contato com os familiares, ainda mais para os idosos, sendo este um recurso de troca de imagens, informações e áudios.

O aplicativo *WhatsApp* é acessado através de celulares *smarthphones*, e torna-se mais acessível, uma vez que não tem um custo para sua utilização. Desta forma, faz com que seja este um dos recursos mais acessados (AHARONY, 2015). Neste sentido, Ferreira (2017) aponta os mesmos resultados em sua pesquisa, principalmente as redes sociais, como *Facebook* e *Whatsapp* fortalecem os laços familiares, proporcionando a eles, mais contato com estes, possibilitando relações mais harmônicas. Conforme é visto nas falas dos entrevistados:

“Reuniu mais minha família, reuniu mais meus minha família meus familiares tudo, meus amigos, nos reunimos todos pelas internet, coisa que eu nunca ligava pra alguém, todo dia eu dou um alô para um amigo e um amigo da um alô pra mim” (E6).

“Me ajudou que eu precisava falar com o filho mesmo que mora longe, sabe meu filho mora lá no Mato Grosso [...] então pra mim é aquilo ali, é o whatsapp, ba deus o livre [...] me ajudou muito” (E8).

Conforme a literatura, nesta fase da vida, os indivíduos buscam novas formas de ver e viver a vida. Desta forma, os idosos buscam sentirem-se amados e inseridos na sociedade, principalmente em proximidade com a família. No entanto, ao envelhecer, os indivíduos tendem a diminuir seus vínculos, sendo assim, precisam de atenção e rede de contatos, para atender as suas demandas emocionais. Portanto, as redes sociais fazem-se na vida dos idosos, uma ferramenta para suas demandas emocionais, aproximando-os de seus familiares (FERREIRA, 2017).

Dentre as atividades realizadas, pelos entrevistados, muitos citam o *Facebook*, e somente as Entrevistadas 3 e 7 apontam a utilização do *Instagram*. Outros Entrevistados colocam entre suas atividades na internet, as pesquisas em sites de busca. Estes sites caracterizam-se como um recurso de aquisição de conhecimento, se tornam um dos principais critérios da relação dos idosos com a internet. A Entrevistada 7 aponta o uso da internet para

jogos, sendo esta, mais uma atividade de lazer diante sua relação com a internet. Conforme suas falas:

“[...] notícias de todo mundo, do Brasil principalmente, eu gosto, a pouco eu tava sentada aqui acessando pra ver, muitas coisas assim, de política, esporte [...] no google” (E3)

“Mas eu jogo muito, gosto muito de joguinhos, então eu passei no face e já não tem novidade né, ou não tenho nada pra pesquisar, nada que me interesse, eu vou jogar, eu tenho dois joguinhos que já foram, o filho baixou pra mim, eu tô sempre sempre” (E7).

Estes dados corroboram com a literatura, as quais observam a internet como um forte dispositivo de lazer e entretenimento. Neste sentido, os autores apresentam que existem inúmeras maneiras de utilizar a internet para lazeres no dia-a-dia. Deste modo, os idosos vêm construindo maneiras de interagir com os recursos oferecidos pela internet, buscando nela outras novas formas de sentir prazer. O bem-estar nesta fase é importante, e a internet transforma-se em novas opções de entretenimento e lazer (LEUNG; LEE, 2005).

Nesta perspectiva, os Entrevistados, apresentaram a internet como um recurso, muito presente em suas vidas, visto que, utilizam-no todos os dias, somente diversificando os turnos. Os idosos percebem-na como uma ferramenta que proporcionou inúmeras mudanças em diferentes âmbitos de suas vidas, sejam elas profissionais e/ou pessoais. Sendo assim, a internet tornou-se, um recurso de extrema importância, envolvendo novas formas de pesquisa, auxílio, informação, lazer, contato e interação.

4.3.2 As relações com os artefatos tecnológicos

Outro critério investigado nas entrevistas é os artefatos tecnológicos utilizados e sua relação com os idosos. Os Entrevistados revelam sua familiaridade com estes aparelhos, que foram se reinventando em pouco tempo. Sendo assim, muitos dos entrevistados apontaram que acessaram primeiro o computador e/ou *notebook*, que foi um dos primeiros aparelhos inventados para o acesso a internet.

Estes dados corroboram com a literatura, que aponta que no decorrer dos últimos anos, ocorreu à popularidade por outros aparelhos, como *tablet* e o celular. Kachar (2010) afirma que os produtos que envolvem essa era digital vêm se reinventando cada vez mais rápido, e a população sente a necessidade de acompanhar as novas tecnologias. Para compreender o funcionamento dos aparelhos, os idosos necessitam de um tempo maior, pois possuem um

ritmo diferente das pessoas jovens.

Neste sentido, a aquisição destes produtos ligados à internet, não são simples, pois não possuem um manual de instrução exemplificado, tornando prejudicial a aprendizagem do seu manuseio. Kachar (2010, p. 135) ressalta que “a incorporação desses novos recursos desencadeia modificações nas relações com o outro, o mundo e o conhecimento, interferindo na subjetividade do indivíduo”.

Dentre os dados coletados, observa-se que o artefato tecnológico mais utilizado por todos os entrevistados é o celular *smarthphone*. No entanto, os Entrevistados 3 e 6 apontaram a utilização deste aparelho com menos frequência, utilizando mais o computador e/ou notebook. Estes dados não correspondem com a literatura, que apresentam que acessam suas redes através do aparelho *smartphone*, mas também, recorrem ao *notebook*. (FERREIRA, 2017).

Para a maioria dos Entrevistados, não existem grandes dificuldades no manuseio dos artefatos tecnológicos, e muitos afirmam nunca terem tido dificuldades com estes aparelhos. Em contraponto a literatura, que apresentou algumas dificuldades na visão nas palavras da tela, dificuldades com botões, bem como o processo de memorizar as maneiras de ligar e/ou mexer nos artefatos tecnológicos. Os participantes da pesquisa apontam alguns receios, e destacam o medo de mexer nestes artefatos de acesso à internet, as Entrevistada 7 e 5 mencionam:

“Eu ouvi fala no Instagram, Instagram, mas eu podia tentar ver o que que é, eu tento mexe mas aí eu fico com medo, muitas as vezes eu tenho medo assim, mas eu não, minha filha fala mãe isso não estraga, tu tem que ir tentando né” (E7).

“Eu tenho vontade de ir além, e tenho medo por que posso mexer em alguma coisa ou apertar em alguma coisa, acessa ali que não que vai prejudicar o andamento, por que assim pelo menos tá normal né, e eu tenho medo de mexer e estragar alguma coisa [...] então tem muitas coisas assim, que eu queria né e tinha medo, de entrar e perder alguma coisa” (E5).

Por fim, os idosos apresentam-se seguros diante a relação com os artefatos tecnológicos. Visto que, poucos entrevistados apontaram dificuldades em utilizá-los, e ainda manuseiam inúmeros dos aparelhos tecnológicos que envolvem a internet. Desta forma, os idosos percebem que utilizar os artefatos tecnológicos tornou-se acessível, e mais que isso facilitou nas diversas atividades que envolvem a internet.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo se propôs a investigar as experiências dos idosos usuários de internet, tendo como objetivos conhecer suas motivações, expectativas e sentimentos com a mesma. Bem como, buscou compreender como esse público se relaciona com os artefatos tecnológicos que envolvem o acesso a internet. Com a análise dos dados coletados, foi-se percebendo as semelhanças da literatura até então referidas.

De modo geral, as experiências dos idosos com a internet, envolveram distintas motivações, sendo elas, a vontade de ter contato com este novo recurso, que por sua vez, foi influenciada por algum familiar e/ou a questão profissional. As emoções diante o acesso à internet, correspondem à felicidade, satisfação, bem como a tristeza diante algumas notícias ou fatos vistos na internet. Na perspectiva da relação dos idosos com a internet e os artefatos tecnológicos, identificou-se, que os mesmos não sentem dificuldades, e visualizam inúmeras possibilidades no acesso a internet.

As reflexões acerca das experiências de idosos usuários de internet evidenciaram o quanto este recurso está presente em suas vidas. Revelaram que suas experiências com o uso da internet foram difíceis no início, mas que persistiram neste processo de entendimento, buscando auxílio em familiares e/ou cursos de informáticas. No presente estudos, os idosos não encontram grandes obstáculos no acesso a internet. Desta forma, os idosos percebem seu relacionamento com a internet como satisfatório, proporcionando-o experiências prazerosas.

A entrevista semi-estruturada enquanto método de pesquisa propiciou grande entendimento diante as experiências dos idosos com a internet, possibilitando-os a verbalizar todas as suas questões, diante suas histórias de vida, bem como suas perspectivas e desejos. Desse modo, com a Análise Temática de Conteúdo, foi possível identificar através das falas dos participantes, as suas particularidades diante as suas experiências, entendendo assim, de maneira clara as diferentes formas de ver, entender e lidar com a internet e os artefatos tecnológicos.

Diante as limitações encontradas neste estudo, percebeu-se que, os Entrevistados tinham algumas dificuldades para entender as questões apresentadas, assim limitando a ampliação das respostas. Ressalta-se que, esta pesquisa sendo efetuada em uma cidade do interior, influência na perspectiva dos resultados. Desta forma, poderiam ser realizadas entrevistas com participantes de outras cidades, para que assim, ampliassem as discussões sobre o tema.

Desta forma, este estudo contribui para a sociedade, no sentido em que, evidencia-se a importância da internet da vida dos idosos, proporcionando-os sentimentos de pertencimento

e inserção social. Estes sentimentos são vistos como um fator importante para o bem-estar dos idosos, retirando os preconceitos que ainda os envolvem, tanto como usuário da internet, como pessoas ativas na sociedade.

REFERÊNCIAS

- ABREU, M. S. X. de, et al. A terceira idade nos cursos de informática uma busca de inclusão. In: IV Congresso de envelhecimento humano, Campina Grande, 2015. Disponível em: <<http://cieh.com.br/2015/trabalhosaprovados.php>>. Acesso em: 15. Mai. 2018.
- AHARONY, N. What's App: A social capital perspective. *Online Information Review*, v. 39, n. 1, 2015.
- ANDRADE, G.; VAITSMAN, J. Apoio social e redes: conectando solidariedade e saúde. *Revista Ciência & Saúde Coletiva*, v. 7, n. 4, p. 925-934, 2002.
- ARAUJO, E. W. et al. Entrevista Eduardo Pellanda: A era da ubiquidade. *Cambiassu: Estudos em Comunicação*, v. 19, n. 13, online, 2013. Disponível em: <<http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/cambiassu/article/view/2077>>. Acesso em: 01. Jun. 2018.
- ARAUJO, Fernanda Steinbruch. *Avaliação da experiência do usuário: uma proposta de sistematização para o processo de desenvolvimento de produtos*. 2014. 238 f. Tese (Programa de Pós-Graduação em Engenharia Mecânica - Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.
- BERGAMASCHI, M. P. et al. A qualidade de vida do idoso mediante a tecnologia nos âmbitos fisiológicos psicológicos e sociais. *Unisanta Humanitas*, v. 4, n. 1, p. 1-9, 2015. Disponível em: <<http://ojs.unisanta.br/index.php/hum/article/view/366>>. Acesso em: 10. Mai. 2018.
- BRAUN, V.; CLARKE, V. Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, v. 3, n. 2, p. 77-101, 2006.
- BERSCH, Lair José. *Internet e terceira idade: consumo e efeitos em usuários do extremo Oeste do Paraná*. 2009. 109 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da Pontifícia – Mestrado) - Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.
- BEZ, M. R. et al. Inclusão Digital da Terceira Idade no Centro Universitário Feevale. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO, 17., 2006, Brasília. *Anais...* Brasília: COMPUTER BRAZILIAN SOCIETY, 2006. p. 227-236. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/view/466>>. Acesso em: 10. Abr. 2018.
- BORBA, V. U.; AFFONSO, E. P.; SANT'ANA R. C. G. Aspectos de Experiência do Usuário no Portal WIKICI. In: Workshop de Informação, Dados e Tecnologia, 1., 2017, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: CIN/CED/UFSC, 2017. p. 1-9. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/180292>>. Acesso em: 01. Jun. 2018.
- CARDOSO, R. G. et al. Os benefícios da informática na vida do idoso. In: COMPUTER ON THE BEACH, 2014, Florianópolis. *Anais...* [recurso eletrônico]. Florianópolis: Universidade do Vale do Itajaí, 2014. p. 340-349. Disponível em: <<https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/acotb/article/view/5338>>. Acesso em: 25. Mar. 2018.

CASTELLS, Manuel. *A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade*. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CETIC. *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC domicílios 2016* [livro eletrônico]. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR - Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2017. Disponível em: <http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_DOM_2016_LivroEletronico.pdf>. Acesso em: 03. Abr. 2018.

COMER, Douglas E. *Redes de Computadores e Internet*. Porto Alegre: Bookman, 2016.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. Ministério da Saúde. *Resolução nº 466 para a pesquisa com seres humanos*, Brasília, DF, 2012. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html>. Acesso em: 12 jun. 2018.

BRASIL. 1988. Constituição da República Federativa do Brasil. *Brasília, Senado Federal*. Disponível em: <<http://www2.planalto.gov.br/conheca-a-presidencia/acervo/constituicao-federal>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

_____. Ministério da Saúde. *Resolução nº 510 para a pesquisa com seres humanos*, Brasília, DF, 2016. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2018.

DESLANDES, Suely Ferreira. A construção do Projeto de Pesquisa. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). *Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 2003. p. 31-51.

DESLAURIERS, J.; KÉRISIT, M. O delineamento de pesquisa qualitativa. In: POUPART, Jean (Org.). *A pesquisa qualitativa. Enfoques epistemológicos e metodológicos*. Petrópolis: Vozes, 2014. p. 127-154.

ESTEVES, Priscila Silva. *Uso da internet pelo consumidor da terceira idade: influências dos riscos percebidos e impacto na intenção de compra online*. 2014. 89 f. Tese (Programa de Pós-Graduação em Administração – Doutorado) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

FERREIRA, Michelle Cristina. *Idosos internautas: a influência das redes sociais virtuais na qualidade de vida e relacionamentos familiares e sociais*. 2017. 130 f. Tese (Pós-Graduação em Economia Doméstica – Doutorado) - Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, 2017.

FERREIRA, A. M. J. F. et al. . Experiência de Usuário: uma análise do ambiente Wikipédia. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2016, Londrina. *Anais...* Londrina: SECIN, 2016. p. 325-338. Disponível em: <<file:///C:/Users/User/Downloads/351-1442-1-PB.pdf>>. Acesso em: 02. Jun. 2018.

FIEPKE, R. B.; WILHELM, E.; FOLETTO, R. Idosos e sociedade em vias de midiatização: usos e apropriações de tecnologias de comunicação em Frederico Westphalem. *Seminário*

- Internacional de Pesquisas em Mídia e Processos Sociais*, [S.l.], v. 1, n. 1, p. jun. 2017. Disponível em:
<<http://mediaticom.org/anais/index.php/seminariointernacional/article/view/130>>. Acesso em: 30 Mar. 2018.
- GARBIN, H. B. D. R.; GUILAM, M. C. R.; PEREIRA NETO, A. F. Internet na promoção da saúde: um instrumento para o desenvolvimento de habilidades pessoais e sociais. *Physis-Revista de Saúde Coletiva*, v. 22, n. 1, p. 347-363, 2012.
- GARCIA, Heliéte Dominguez Garcia. *A terceira idade e a Internet: uma questão para o novo milênio*. 2001. 160 f. Dissertação (Pós-Graduação em Gerência de Unidades de Informação em Ciência e Tecnologia – Mestrado) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2001.
- GOMES, F. C. et al. Elementos que Influenciam a Experiência do Usuário na Utilização de Web Sites. *Anais... XXXVIII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Rio de Janeiro* Disponível em: <<http://portalintercom.org.br/anais/nacional2015/resumos/R10-3761-1.pdf>>. Acesso em: 01. Jun. 2018.
- GOMES, Amanda Ohana Albuquerque. INCLUSÃO DIGITAL NA TERCEIRA IDADE. Trabalho de Conclusão (Licenciatura em Informática) - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Rio Grande do Norte, 2017. Disponível em: <<https://memoria.ifrn.edu.br/handle/1044/1471>>. Acesso em: 09. Abr. 2018.
- KACHAR, Vitória. Envelhecimento e perspectivas de inclusão digital. *Kairós Gerontologia*, v. 2, n. 13, p.131-147, 2010. Disponível em:
<<https://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/view/5371/3851>>. Acesso em: 10. Mar. 2018.
- LEUNG, L.; LEE, P.S.N. Multiple determinants of life quality: the roles of internet activities, use of new media, social support, and leisure activities. *Telemat. Informat.*, v.22, n. 3, p.161-80, 2005.
- LIMA, A. P. D.; DELGADO, E. I. A melhor idade do Brasil: aspectos biopsicossociais decorrentes do processo de envelhecimento. *Ulbra e Movimento (REFUM)*, v.1 n.2 p76-91, 2017. Disponível em;
<<http://www.periodicos.ulbra.br/index.php/actabrasileira/article/view/3063/2253>>. Acesso em: 28. Abr. 2018.
- LOPES, Elisabete Cristina. Uma (re) visão do conceito de experiência do usuário: a experiência como narrativa. Trabalho de Conclusão (Especialização em Comunicação Digital - Escola de Comunicações e Artes) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.
- MACHADO, L. R.; AZEVEDO E SOUZA, V. B. de; WAQUIL, M. IDOSO E INTERNET: Novos Olhares. *Revista Contexto & Saúde*, [S.l.], v. 6, n. 11, p. 23-27, jun. 2013. Disponível em: <<https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/contextoesaude/article/view/1389>>. Acesso em: 23. Abr. 2018.
- MENDES, M. R. S. S. B. et al. A situação social do idoso no Brasil: uma breve consideração. *Acta Paulista de Enfermagem*, n. 18, v. 4, p.422-6, 2005. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/ape/v18n4/a11v18n4.pdf>>. Acesso em: 15. Abr. 2018.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 2003. p. 9-30.

MONTEIRO, A. C. L. et al. Envelhecimento populacional: efetivação dos direitos na terceira idade. *PUBVET*, v. 12, p. 1-8, 2017. Disponível em: <file:///C:/Users/User/Downloads/envelhecimento-populacional-efetivacce.pdf>. Acesso em: 03. Jun. 2018.

OLIVEIRA, Felipe Schroeder de. *Aprendizagem por idosos na utilização da Internet*. 2006. 93 f. Dissertação (Programa de Pós-Graduação em Psicologia – Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

PASSERINO, L. M.; PASQUALOTTI, P. R. *A inclusão digital como prática social: uma visão sócio-histórica da apropriação tecnológica em idosos*. In: Portella, M.R., Pasqualotti, A. & Gaglietti, M. (Orgs.). *Envelhecimento Humano: Saberes e Fazeres*. Passo Fundo: Universidade de Passo Fundo, 2006, p. 246-260.

POUPART, Jean. A entrevista de tipo qualitativo: considerações epistemológicas, teóricas e metodológicas. In: POUPART, Jean (Org.). *A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos*. Tradução de Ana Cristina Nasser. Petrópolis: Vozes, 2012. p. 215-253.

ROSA, M. V. F. P. C.; ARNOLDI, M. A. G. C. *A entrevista na pesquisa qualitativa: mecanismos para validação dos resultados*. Belo Horizonte: Autêntica, 2006.

REIS, P. G. et al. As grandes transições (transformações e/ou mudanças) e seus impactos. In: TINÓCO, A. L. A.; ROSA, C. D. O. B. (Org.). *Saúde do idoso: epidemiologia, aspectos nutricionais e processos de envelhecimento*. Rio de Janeiro: Rubio, 2015. p. 3-14.

SANTOS, Luciana Aparecida. *Tecnologias de informação e comunicação: o e-mail redimensionado as relações sociais dos idosos*. Dissertação de Mestrado em Gerontologia, Pontifícia Católica de São Paulo - PUCSP. São Paulo: São Paulo: 2005.

SCHNEIDER, R. H.; IRIGARAY, T. Q. O envelhecimento na atualidade: aspectos cronológicos, biológicos, psicológicos e sociais. *Estudos de Psicologia*, v. 25, n. 4, p. 585-593, 2008. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v25n4/a13v25n4.pdf>>. Acesso em: 20. Mar. 2018.

SILVA, C. A. D. et al. Percepção psicossocial do processo de envelhecimento. In: SANTIN, J.; BERTOLIN, T. E.; DIEHL, A. A. (Org.) *Envelhecimento humano: saúde e qualidade de vida*. Passo fundo: Ed. Universidade de Passo Fundo, 2009. p. 44-60.

SILVA, D. A. S.; PEREIRA, M. M. O.; FERREIRA, M. C. Terceira Idade e Tecnologia: Um Estudo sobre a Utilização da Internet e do Comércio Eletrônico. *Revista Brasileira de Gestão e Engenharia*, n. 12, p. 61-87, 2016.

TODOROV, João Cláudio; MOREIRA, Márcio Borges. O conceito de motivação na psicologia. *Rev. bras. ter. comport. cogn.*, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 119-132, jun. 2005.

Disponível em. <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-55452005000100012&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 31 Out. 2018.

VERONA, Silvana Marinaro. et al. Percepção do idoso em relação à Internet. *Temas em Psicologia*, v. 14, n. 2, p. 189-197, 2006. Disponível em:

<<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v14n2/v14n2a07.pdf>>. Acesso em: 10. Abr. 2018.

WENDT, L. G.; ROSSI, L.; DE OLIVEIRA, L. P. *O Uso Da Internet e Seus Efeitos Sobre o Processo de Subjetivação de Usuários Brasileiros*. Maringá: Unicesumar, 2014.

WHITAKER, Dulce Consuelo Andreatta. O idoso na contemporaneidade: a necessidade de se educar a sociedade para as exigências desse novo ator social, titular de direitos. *Cadernos Cedes*, v. 30, n. 1, p. 179-188, 2010. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v30n81/a04v3081.pdf>>. Acesso em: 03. Abr. 2018.

WILHELM, Eduardo Davi. Inclusão digital e a informática na terceira idade. In: SIMPÓSIO DE INFORMÁTICA DA REGIÃO CENTRO, 5, 2006, Novo Hamburgo. Disponível em:

<<http://www.sirc.universidadefranciscana.edu.br/arquivos/edicoes/2006/SIRC-Artigo26.pdf>>. Acesso em: 25. Mai. 2018.

ANEXOS

ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

EXPERIÊNCIAS DE IDOSOS USUÁRIOS DE INTERNET

Prezado senhor/Prezada senhora

O senhor/A senhora está sendo convidado(a) para participar como voluntário do projeto de pesquisa intitulado “Experiências de idosos usuários de internet”. Esse projeto é desenvolvido por estudantes e professores do Curso de Psicologia da Universidade de Santa Cruz do Sul, UNISC, e é importante porque pretende compreender as experiências de usuários idosos com o acesso a internet. Para que isso se concretize, o senhor/a senhora será contatado(a) pelos pesquisadores para averiguar através de entrevista semiestruturada que serão gravadas e posterior transcritas para análise de dados. Nessa condição, é possível encontrar alguns desconfortos aconteçam, como é o caso, por exemplo de lembranças de experiências que causem desconforto em verbaliza-las. Por outro lado, se o senhor/a senhora aceitar participar dessa pesquisa, benefícios futuros para a área da saúde do idoso, poderão acontecer, tais como: o avanço de estudos em relação à interação dos idosos com a internet, ainda que não se elenquem benefícios diretos para os participantes. Para participar dessa pesquisa o senhor/a senhora não terão nenhuma despesa com transporte, alimentação, exames, materiais a serem utilizados ou despesas de qualquer outra natureza.

Pelo presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido eu, _____ declaro que autorizo a minha participação neste projeto de pesquisa, pois fui informado(a), de forma clara e detalhada, livre de qualquer forma de constrangimento e coerção, dos objetivos, da justificativa e dos procedimentos que serei submetido, dos riscos, desconfortos e benefícios, assim como das alternativas às quais poderia ser submetido, todos acima listados. Ademais, declaro que, quando for o caso, autorizo a utilização de minha imagem e voz de forma gratuita pelo pesquisador, em quaisquer meios de comunicação, para fins de publicação e divulgação da pesquisa, desde que eu não possa ser identificado através desses instrumentos (imagem e voz).

Fui, igualmente, informado(a):

- a) da garantia de receber resposta a qualquer pergunta ou esclarecimento a qualquer dúvida acerca dos procedimentos, riscos, benefícios e outros assuntos relacionados com a pesquisa;
- b) da liberdade de retirar meu consentimento, a qualquer momento, e deixar de participar do estudo, sem que isto traga prejuízo à continuação de meu cuidado e tratamento;
- c) da garantia de que não serei identificado quando da divulgação dos resultados e que as informações obtidas serão utilizadas apenas para fins científicos vinculados ao presente projeto de pesquisa;
- d) do compromisso de proporcionar informação atualizada obtida durante o estudo, ainda que esta possa afetar a minha vontade em continuar participando;
- e) da disponibilidade de tratamento médico e indenização, conforme estabelece a legislação, caso existam danos a minha saúde, diretamente causados por esta pesquisa; e,
- f) de que se existirem gastos para minha participação nessa pesquisa, esses serão absorvidos pelo orçamento da pesquisa.

O pesquisador responsável por este Projeto de Pesquisa é Marcela Bortolini professora do departamento de Psicologia da Universidade de Santa Cruz do Sul, (Fone 051-993177643) e a orientanda Manoela Ferreira Rocha acadêmica do Curso de Psicologia (Fone: 051-999316869).

O presente documento foi assinado em duas vias de igual teor, ficando uma com o voluntário da pesquisa ou seu representante legal e outra com o pesquisador responsável.

O Comitê de Ética em Pesquisa responsável pela apreciação do projeto pode ser consultado, para fins de esclarecimento, através do telefone: (051) 3717- 7680.

Data __/__/____

Participante da pesquisa

Marcela Bortolini
Pesquisadora orientadora

Manoela F. Rocha
Pesquisadora acadêmica

ANEXO B - ENTREVISTA SEMIESTRUTURA

Questões referentes às motivações e expectativas para o acesso à internet

1. Quais foram suas motivações para acessar a internet?
2. Quais eram suas expectativas ao acessar a internet?
3. Como foi sua primeira experiência ao acessar a internet?
4. Como vem sendo suas experiências ao acessar a internet?

Questões referentes às emoções despertadas pelo uso das tecnologias;

5. Quais foram às mudanças que a internet proporcionou em sua vida?
6. Você considera a internet um recurso que implica em suas emoções?
7. Como você sente-se ao acessar a internet?

Quando tu fica irritada? Fica animada? Tu briga com alguém? Quando te deixa feliz? Como seria se tu não tivesse acesso a internet? O que iria fazer falta?

8. Quais emoções são despertadas diante o uso da internet?

Questões referentes à relação do idoso com os artefatos tecnológico que acessam a internet;

9. Quais são os artefatos tecnológicos utilizados para o acesso a internet?
10. Quais são as maiores facilidades diante os artefatos tecnológicos utilizados?
11. Quais são as maiores dificuldades diante os artefatos tecnológicos utilizados?