

ARTIGO ORIGINAL

# Representações sociais da internet para idosos

## *Social representations of the internet for the elderly*

Amanda Castro<sup>1</sup>, Marieli Mezari Vitali<sup>2</sup>, Andréa Barbará S Bousfield<sup>2</sup>, Brígido Vizeu Camargo<sup>2</sup>



<sup>1</sup>Docente do curso de Psicologia. Universidade do Extremo Sul Catarinense (UNESC) – Criciúma (SC), Brasil.

<sup>2</sup>Laboratório de Psicologia da Comunicação e Cognição LACCOS, Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) – Florianópolis (SC), Brasil.

**Autor correspondente**  
amandacastrops@gmail.com

*Manuscrito recebido: Setembro 2019*

*Manuscrito aceito: Janeiro 2020*

*Versão online: Maio 2020*

### Resumo

**Introdução:** O aumento do acesso à internet por idosos acompanha o avanço do envelhecimento populacional, mas há ainda um longo caminho a percorrer para a inclusão digital desse coletivo.

**Objetivo:** Descrever as representações sociais da internet para idosos e comparar seus processos de objetificação e ancoragem para idosos com diferentes níveis de uso da internet.

**Método:** Trata-se de um estudo qualitativo e quantitativo, com delineamento descritivo e comparativo, composto por 40 participantes. A coleta de dados ocorreu por rede associativa, analisada pelo programa EVOC2000 e cálculo de polaridade, entrevista semiestruturada, analisada por Classificação Hierárquica Descendente com o software IRaMuTeQ e análise de conteúdo por meio do software Atlas.TI, questionário de caracterização e escala de avaliação do nível de inclusão digital, analisados através de análise estatística descritiva do Pacote Estatístico SPSS.

**Resultados:** A rede associativa analisou 78 palavras e sua polaridade foi levemente positiva. A Classificação Hierárquica Descendente analisou 89,51% do corpus e o separou em 3 segmentos de texto: o perigo da internet, dificuldades de uso x escolha e práticas na internet; a análise de conteúdo dividiu 505 ocorrências em três categorias: imagem, atitude e informação.

**Conclusão:** As representações dos idosos com maior nível de uso da internet foram objetificadas por meio de hardwares de acesso, aplicativos e sites, ancoradas na noção da internet como forma de obter informação, lazer e interação. Enquanto as representações dos idosos com menor nível de experiência foram objetificadas por meio do computador, ancorada em uma perspectiva sociológica, marcada por atitudes desfavoráveis.

**Palavras-chave:** envelhecimento, inclusão digital, representações sociais.

**Suggested citation:** Castro A, Vitali MM, Bousfield ABS, Vamargo BV. Social representations of the internet for the elderly. *J Hum Growth Dev.* 2020; 30(2):227-240. DOI: <https://doi.org/10.7322/jhgd.v30.10369>

## Síntese dos autores

### Por que este estudo foi feito?

O estudo foi desenvolvido com o objetivo de compreender as representações sociais da internet para idosos e comparar o processo de ancoragem das representações sociais para idosos com alto, médio, baixo e nenhum nível de experiência de uso da internet.

### O que os pesquisadores fizeram e encontraram?

Trata-se de uma pesquisa multimetodológica, realizada com 40 idosos, divididos em dois grupos: alto e médio nível de uso da internet e baixo nível de uso da internet. Por se tratar de um estudo comparativo identificou-se as diferenças entre os grupos. Os idosos com alto e médio nível de utilização da internet destacam elementos quanto à sociabilidade, comunicação e lazer. Em contra partida, os idosos que pouco utilizam a internet destacam elementos referentes a pouca privacidade, perda de tempo e a internet como um local de crime. Destaca-se a objetificação da internet por meio dos hardwares de acesso: computador e celular, em ambos os grupos.

### O que essas descobertas significam?

A internet é um importante meio para a pertença do idoso e, portanto, devem ser pensadas oficinas intergeracionais e transgeracionais com a proposta de inclusão digital do idoso, tendo em vista que pertença digital é pertença social, hoje em dia.

## INTRODUÇÃO

Dados evidenciam o contínuo envelhecimento populacional ao longo dos anos devido a influência de diversos fatores<sup>1,2</sup>. Estima-se que em 2060 a proporção da população brasileira atingirá um idoso a cada 3 pessoas, ou seja, 33,7% da população estará acima dos 60 anos<sup>2</sup>.

Quando se menciona envelhecimento, terceira idade ou idosos, grande parte dos estudos ou até mesmo as representações da população remetem à aspectos de declínio da vida associada a alterações fisiológicas<sup>3</sup>. No entanto, a Segunda Assembleia Mundial sobre Envelhecimento propôs o envelhecimento ativo, caracterizado pela manutenção da capacidade funcional e de autonomia do idoso, sendo uma das alternativas propostas a fim de alcançar esses objetivos as Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs)<sup>4</sup>.

Em 5 anos, entre 2008 e 2013 identificou-se um aumento na quantidade de idosos com acesso à internet, caracterizando 12,6%<sup>5</sup>. No entanto, percebe-se um longo caminho a percorrer para alcançar uma maior inclusão digital e facilitação do acesso às TICs<sup>6</sup>. Pois, geralmente os jovens aprendem a usar um computador já na escola, enquanto o mesmo não ocorre com os idosos, sendo ainda mais difícil para aqueles que a ocupação profissional não envolve ou envolveu o uso de computadores<sup>7</sup>.

Na literatura atual, alguns estudos abordam o uso da internet por idosos e têm-se a pluralidade de achados. Ferreira e Alves<sup>8</sup> analisaram a construção das representações sociais da internet para idosos e identificaram que a mesma é compreendida como uma ferramenta de acesso a informações e que seu uso ocasiona sentimentos de ansiedade, confusão, tristeza e alegria. Enquanto Foletto *et al.*<sup>9</sup> identificam que o uso da internet para idosos está mais associada a possibilidade de aproximação com os filhos. Em contrapartida, no estudo de Buse<sup>10</sup> alguns idosos participantes associam a internet à inatividade e a preguiça.

O uso das TICs por idosos podem trazer inúmeros benefícios. Dentre eles, Neves e Pereira<sup>11</sup> identificam a redução da solidão, aumento do acesso a informações e da qualidade de vida, bem como, afeta a forma de vivenciar o tempo livre. Ainda, a internet pode influenciar nas condições de saúde, por meio de informações ou novas possibilidades de lazer que apresenta<sup>12</sup>. Sendo assim, o uso da internet pode influenciar em um envelhecimento ativo e bem-sucedido.

À vista disso, a maneira como o idoso percebe a internet influencia nas suas experiências com a mesma, ou seja, suas representações sobre o objeto, são influenciadas pelas suas experiências, bem como influenciam seu uso atual. Nesse sentido, as representações sociais da internet influenciam em suas práticas sociais<sup>13</sup>. Afinal, as representações possuem a função social de “dar” significado ao mundo que nos cerca e guiar nossas ações<sup>14</sup>.

Um dos processos que estruturam as representações sociais é a ancoragem. Por meio deste processo algo desconhecido pode ser incorporado ao sistema cognitivo dos indivíduos através da associação a algo conhecido. Ocorre, portanto, a comparação do novo a uma categoria já conhecida<sup>15</sup>. Com relação à internet, a aproximação com o desconhecido considera experiências anteriores com equipamentos tecnológicos e a complexidade atribuída à essas experiências na elaboração das representações<sup>16</sup>.

Torna-se relevante investigar se as representações sociais da internet para os idosos estão associadas à experiência dos mesmos com a internet. Pois há a necessidade de compreender como os idosos se relacionam com a internet, no atual contexto de crescente informatização<sup>17</sup>. Para atingir esse fim, compreender as representações sociais da internet e sua relação com as práticas dos idosos se faz necessária.

O presente estudo que busca, portanto, compreender a relação entre representações e práticas sociais para idosos com relação à internet, contribui para o avanço do conhecimento na área. Tanto por conta do acelerado envelhecimento populacional, quanto pelo aumento do processo de informatização no contexto atual. A relação entre as temáticas é pouco estudada sob a perspectiva teórica das Representações Sociais, no Brasil.

Desse modo, o objetivo é descrever as representações sociais da internet para idosos e comparar o processo de ancoragem das representações sociais para idosos.

## MÉTODO

Este é um estudo de natureza qualitativa e quantitativa, que se configura como descritivo, pois tem como objetivo primário delinear ou analisar as características de fatos ou fenômenos<sup>18</sup>. Bem como, possui ainda delineamento comparativo, pois possui como objetivo comparar o processo de ancoragem das

representações sociais da internet entre idosos que acessam ou não a internet, a fim de verificar convergências e divergências<sup>18</sup>.

O estudo foi composto por 40 participantes, devido ao critério de saturação dos dados que pressupõe que a partir da vigésima entrevista as informações se repetem e não surgem novos dados<sup>19</sup>. A idade foi definida conforme o Estatuto do Idoso que estabelece 60 anos como a idade de início da terceira idade<sup>20</sup>. Do total de participantes, 20 possuíam alto (acesso sem auxílio) e médio (acesso com auxílio) nível de uso da internet, caracterizado pelo acesso ao menos uma vez por semana nos últimos 6 meses. Entre os 20 participantes com baixo nível de uso o acesso nos últimos 6 meses foi nulo. O critério de exclusão da pesquisa abrangeu a existência de algum comprometimento cognitivo, situação que poderia prejudicar a compreensão das propostas da entrevista.

A amostra da pesquisa foi não probabilística e intencional. Os participantes da pesquisa foram acessados através da técnica metodológica da bola de neve (snowball), que consiste na identificação de um ou mais participantes que correspondam aos critérios de inclusão, e estes, por sua vez indicam outros participantes que também estejam qualificados para o estudo, e assim continuamente até alcançar o número necessário de participantes<sup>21</sup>.

A coleta dos dados foi realizada mediante observação indireta, bem como a realização da rede associativa, entrevista semiestruturada e questionário de caracterização dos participantes. A rede associativa foi a primeira técnica realizada, por ter como objetivo analisar os aspectos latentes e avaliativos das representações sociais, reduzindo os efeitos da deseabilidade social por meio de sua natureza projetiva<sup>22</sup>.

Posteriormente, ocorreu a aplicação da entrevista semiestruturada constituída pelos temas norteadores: a) o que você pensa sobre a internet; b) o que você pensa sobre idosos que usam a internet; c) o que você pensa sobre idosos que não usam a internet; d) o que você acha que os idosos que usam a internet pensam sobre você que não faz uso, ou e) o que você acha que os idosos que não usam a internet pensam sobre você que faz uso. Com a finalidade de conseguir mais detalhes sobre a forma de pensar dos participantes foram utilizadas técnicas da entrevista episódica e técnicas clássicas de intervenção de pesquisa não-diretiva<sup>19</sup>.

Por fim, foi aplicada uma escala de avaliação do nível de inclusão digital produzida e validada por Bolza *et al.*<sup>23</sup> e o questionário de caracterização dos participantes, relacionado à idade, estado civil, escolaridade, situação profissional, renda familiar e questões fechadas sobre o nível de informação e apropriação digital.

Antes da aplicação com os participantes foram realizados 6 pré-testes, 3 com pessoas com baixo nível de uso e 3 com pessoas com alto e médio nível de uso digital. Os pré-testes possuem as funções de treinamento do pesquisador e testar os instrumentos afim de verificar possíveis falhas<sup>24</sup>.

A análise dos dados obtidos no questionário se deu por meio da análise estatística descritiva, ou seja, descrição de frequências absoluta e relativa, medidas

de dispersão e tendência central por meio do Pacote Estatístico SPSS (Statistical Package Social Sciences) versão 17.0. Os dados da Rede Associativa foram analisados pelo programa EVOC 2000 que avalia a frequência e a ordem de importância das palavras<sup>25</sup>. Ainda, foi calculado a polaridade das palavras avaliadas pelos próprios participantes como positivas, negativas ou neutras, sendo este um importante dado dos aspectos da dimensão atitudinal da representação<sup>22</sup>. De maneira subsequente, as palavras evocadas foram agrupadas em categorias conforme suas ligações para identificar as principais palavras de cada grupo de idosos.

As entrevistas semiestruturadas foram organizadas em um corpus que foi submetido à Classificação Hierárquica Descendente (CHD) simples e Análise de Contrastes por meio do programa IRaMuTeQ. A CHD dispõe o corpus em classes de Segmentos de Textos (ST) que apresentam vocabulários semelhantes entre si e diferente das demais classes, enquanto a análise de contraste classifica as palavras do corpus conforme sua associação com as variáveis descritivas selecionadas pelo pesquisador, neste estudo as variáveis foram a utilização ou não da internet<sup>26</sup>. Esse mesmo corpus foi submetido a análise de conteúdo através do software Atlas.ti versão 6.2 para caracterizar e identificar a ancoragem e objetificação das representações. Conforme as etapas da análise de conteúdo proposta por Bardin<sup>27</sup> inicialmente foi realizada a leitura flutuante para organização de hipóteses, objetivos e indicadores que fundamentam a interpretação, para posteriormente codificar os dados a partir de unidades de registro e, por fim, foi efetuada a categorização conforme diferenças e convergências dos elementos.

O estudo respeitou os preceitos éticos indicados pela Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS 510/16) para pesquisas em Ciências Humanas e Sociais e obteve o parecer positivo do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH) da Universidade Federal de Santa Catarina (1.688.433).

## ■ RESULTADOS

Como já apresentado no método o estudo foi realizado com 40 participantes, sendo a idade média geral de 64 anos (DP = 3,46 anos), a idade mínima foi de 60 e a máxima de 68 anos. Com relação ao sexo, 14 participantes eram homens e 26 mulheres. A respeito ao local de acesso entre os 20 idosos com alto e médio nível de uso encontra-se a casa (n=15), o trabalho (n=8) e o curso (n=3). O acesso se dá por meio de computador (n=14) e celular (n=20). Relacionado ao tempo de uso, 15 desses participantes com alto e médio nível de uso relataram usar diariamente, enquanto 3 relataram utilizar 3 vezes por semana e 2 utilizar em média 5 vezes por semana (DP=2,14). Destes, 12 participantes apontaram que o início do uso se deu pelo ambiente de trabalho, 8 por meio da mediação de familiares e 3 participantes relataram o uso em cursos de informática. As práticas realizadas na internet estão descritas na tabela 1.

**Tabela 1:** Distribuição dos participantes segundo práticas de uso da internet.

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

A escolaridade dos participantes com alto e médio nível de uso da internet corresponde principalmente ao ensino superior (n=13) enquanto os demais possuíam o ensino médio completo (n=7). Ainda, a renda média familiar desse grupo foi de 7,29 salários mínimos. Dentre os participantes com baixo ou nenhum nível de uso digital prevaleceu o ensino fundamental completo (n=12) e o ensino médio completo (n=8). A média da renda familiar deste grupo foi de 2,27 salários mínimos (DP=1,08). Do total de participantes, 25 ainda possuíam vínculo empregatício remunerado, 11 estavam aposentados e 4 eram donas de casa. A predominância da configuração familiar dos participantes é formada por companheiro e filho(s) (n=24).

### Rede Associativa

Os resultados da Rede Associativa com relação ao termo “internet” abrangem 200 evocações, sendo 78 palavras diferentes e a média por participante foi de 5 palavras. Dentre as 78 palavras diferentes, 25 delas foram evocadas pelo grupo com alto e médio nível de uso, 13 pelo grupo com baixo nível de uso e as demais (50) por ambos.

O cálculo da polaridade com variação de -1 a +1 permite observações quanto aos aspectos atitudinais da representação de Rosa<sup>22</sup>, sendo a polaridade das palavras evocadas ao termo “internet” ligeiramente positiva (M=0,23; DP= 0,14), o que indica de modo

geral a presença de atitudes positivas na composição da representação social da internet. Entre os grupos o grau de polaridade foi distinto, sendo que o grupo com alto e médio nível de experiência manifestou maior polaridade positiva (M=0,23; DP= 0,14) quando comparado ao grupo com baixa ou nenhuma experiência com a internet (M=0,02; DP= 0,41). As médias demonstraram diferenças estatísticas significativas [U=22, Z=-3,57, p< 0,001].

A análise prototípica das palavras associadas à “internet” demonstrou que a frequência mínima de ocorrências das palavras para inclusão foi de 6 e a ordem média de evocação (OME) foi de 3, o que significa que as palavras foram evocadas em média na terceira posição. A frequência média de evocação foi de 8,15.

Os elementos com menor OME, ou seja, evocados de imediato e com maior frequência estão indicados no quadrante superior esquerdo da tabela 2 e é caracterizado por elementos com maior probabilidade de pertencer ao núcleo central da representação<sup>28</sup>. Enquanto o quadrante superior direito da tabela 2 aponta elementos com alta frequência, mas que foram evocados menos prontamente, e que, portanto, podem compor a primeira periferia da representação. O quadrante inferior esquerdo é formado por elementos com baixa frequência, mas evocados mais rapidamente. E o quadrante inferior direito contém elementos que foram evocados menos prontamente e com menor frequência, constituindo a segunda periferia da representação.

**Tabela 2:** Evocações referentes à rede associativa com termo indutor “internet” (n=40), segundo critérios de OME.

	OME < 3,0			OME >= 3,0		
	Elemento	F	OME	Elemento	F	OME
f >= 8	Computador	18	1,668	Pesquisa	19	3,428
	Tecnologia	15	2,428	Jovens	15	3,477
	Inovação	13	2,328	Mensagem	10	3,663
	Informações	9	2,250	WhatsApp	9	3,320
	Rapidez	9	2,366	Youtube	8	3,500
	Amizade	8	2,163	Notícias	8	4,243
	Google	8	2,175	Email	8	
	Perigo	7	2,670	Complicado	7	3,257
f < 8	Vídeos	6	2,782	Diffcil	6	4,320
	Compras	6	2,775	Família	6	4,322

Percebe-se que a palavra “pesquisa” obteve maior frequência de evocação, depois, as palavras computador, tecnologia e jovens. Os elementos do quadrante superior esquerdo organizam a representação social da internet, que parece ter sua concretude na imagem do computador, sendo as características desse hardware a rapidez e a inovação. O google e a possibilidade de obter informações aparecem como funcionalidades. A palavra amizade aparece como consequência do uso da internet e se refere aos laços mantidos ou criados por meio da rede. Dessa forma, a internet pode estar representada pela imagem do computador, ancorada na ideia de tecnologia, caracterizada por rapidez e inovação. As funcionalidades são representadas por meio da obtenção de informações e manter ou encontrar novas amizades, sendo o google uma ferramenta.

A primeira periferia denota elementos referentes à usabilidade da internet, as principais ferramentas e funcionalidades associadas ao objeto, sendo esses elementos evocados menos imediatamente pelos participantes, caracterizada pelo youtube, whatsapp e e-mail. Algumas das funções foram o acesso a notícias, pesquisa e troca de mensagens que exemplificam práticas sociais associadas à representação. A palavra jovem também se destacou como associado à representação social da internet. Assim, esses elementos fazem parte das práticas sociais e da relação eu-alter-objeto da

representação, sendo esse alter representado pela figura dos jovens.

Quanto aos elementos do quadrante inferior esquerdo denotam às complicações do uso da internet, representado pela palavra “perigo”, apesar da baixa frequência é imediatamente evocado pelos idosos. Ainda com relação a usabilidade estão associadas às palavras vídeos e compras. Enquanto o quadrante inferior direito possui elementos que associam a internet a algo difícil e complicado, que por sua vez diminui a percepção de usabilidade. Aqui, o elemento família remete tanto ao apoio social para uso, quanto ao contato estabelecido via rede.

As palavras evocadas também foram submetidas à análise prototípica, que considera a ordem média de importância (OMI) das evocações. A OMI correspondeu à 3 e a frequência média de evocação foi de 8,15. Os elementos apontados como mais importantes, com menor OMI e maior frequência se encontram no quadrante superior esquerdo da tabela 3. A primeira periferia se encontra no quadrante superior direito e é caracterizado por elementos com alta frequência, mas considerados menos importantes. O quadrante inferior esquerdo conta com elementos de baixa frequência, mas com alto nível de importância. A segunda periferia é apresentada no quadrante inferior direito e contém elementos com baixo nível de frequência e importância para os idosos.

**Tabela 3:** Evocações referentes à rede associativa com termo indutor “internet” (n=40), segundo critérios de OMI.

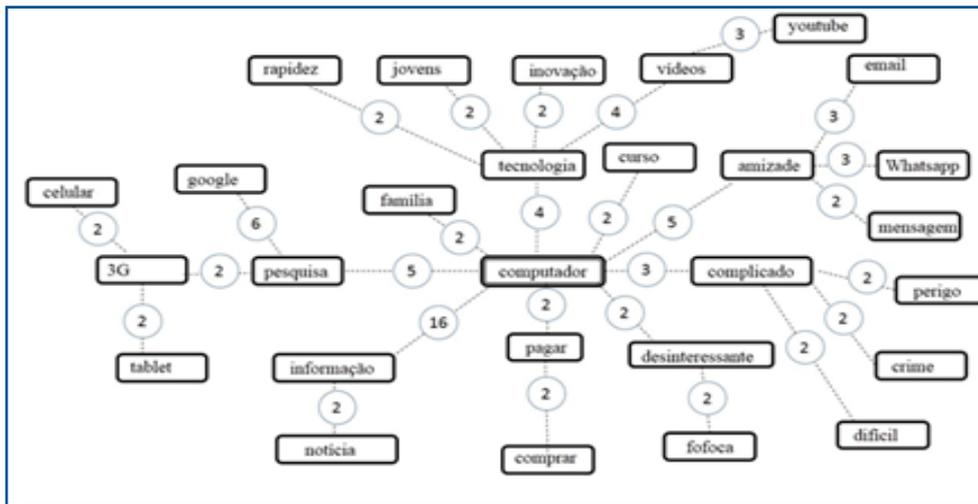
		OMI < 3,0		OMI >= 3,0			
	f >= 8	Elemento	F	OMI	Elemento	F	OMI
		Pesquisa	19	1,632	Tecnologia	15	3,427
		Computador	18	2,612	Jovens	15	3,576
		Informações	9	1,562	Inovação	13	3,668
		Notícias	8	2,252	Mensagem	10	3,663
		Amizade	8	2,538	What's Up	9	3,320
					E-mail	8	4,212
					Google	8	3,778
		Perigo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

É possível distinguir que alguns elementos periféricos, tornaram-se centrais, como pesquisas e notícias, enquanto os elementos tecnologia, inovação, rapidez e google tornaram-se periféricos. Dessa forma, a representação social da internet parece estar centrada em elementos positivos ou neutros, caracterizada pela imagem do computador, com a função de informar representada por intermédio das palavras informação, pesquisa e notícia, e funções sociais associadas a palavra amizade.

Ao analisar a ordem de importância dos elementos evocados identifica-se mudança na organização da

representação, no qual a concepção de internet está mais centralizada na imagem do computador, na amizade como função social e pesquisas e notícias associadas às práticas de uso, composta principalmente por elementos positivos.

Quanto às ligações entre as palavras da rede associativa verificou-se os elementos que possuíam ligações. Após o agrupamento e contagem foi aplicado o filtro de ao menos duas coocorrências. Esses dados constam na Figura 1.



**Figura 1:** Representação gráfica das ligações semânticas das palavras da rede associativa com o termo indutor “internet”.

Assim como na análise de evocação, a análise das ligações demonstrou o computador como elemento central e com maior número de ligações. Estabelece ligações com as palavras pagar, informação, pesquisa, família, tecnologia, curso, amizade, complicado e desinteressante, ou seja, relacionada a possibilidades sociais e financeiras e seu uso aparece associado à família e ao curso, além de ser descrita como complicada e desinteressante por alguns participantes. O elemento complicado, por sua vez, está vinculado às palavras difícil, crime e perigo, enquanto desinteressante está ligada à palavra fofoca. Assim, os aspectos negativos da representação social da internet parecem estar associados à complexidade, possibilidades de crimes e perigos cibernéticos, bem como à fofoca gerada pelo compartilhamento de informações sociais.

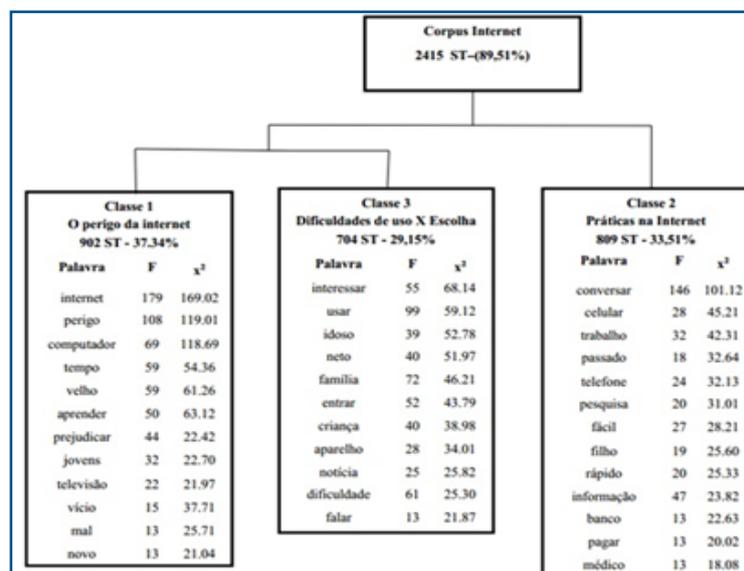
Ainda, a tecnologia enquanto elemento da internet aparece associada à rapidez do fluxo informacional, constantes inovações, uso associado aos jovens a partir dos vídeos, por sua vez ligados ao youtube. Quanto à pesquisa, apresenta estar associada ao google, tablet e 3G, esta última ligada ao celular como ferramenta material para acesso. O acesso a informações se mostra associado à atualização e notícias. A palavra pagar demonstra

associação a comprar e possibilidade de transações online. O suporte social oferecido pela internet é assinalado através da palavra amizade, garantida por meio da troca de mensagens, e-mail e whatsapp.

De modo geral, a internet está representada na rede associativa por meio da imagem do computador e descrita a partir de suas funcionalidades, positivamente mediante as possibilidades de lazer, manutenção de laços sociais, transações financeiras e obtenção de informações, mas de forma negativa diante da ameaça à privacidade, viabilidade de crimes virtuais e por sua complexidade.

### Classificação Hierárquica Descendente

A análise de Classificação Hierárquica Descendente (CHD) da entrevista semiestruturada por meio do programa IRaMuTeQ gerou 2.508 seguimentos de texto, sendo que 2.245 foram considerados na análise (89,51%). Os segmentos de texto (ST) foram integrados por 6.300 palavras que ocorreram 82.705, ou seja, uma média de 13,612 vezes por palavra. O ST contextualiza o vocabulário típico de cada frase, o que foi levado em consideração na análise quantitativa. A figura 2 ilustra as relações entre as classes da CHD.



**Figura 2:** Dendograma do corpus Internet.

Identifica-se que primeiramente o programa separou o corpus em dois subcorpus originando as classes 1 e 3 e separado delas, a classe 2. Depois, separou essa primeira classe, transformando-a na classe 3 e por último, a classe 1. A figura 2 contém o nome de cada classe, a quantidade de ST e suas respectivas palavras que possuem maior associação conforme duplo critério lexicográfico: possuir frequência superior à frequência média e conforme o coeficiente de associação qui-quadrado ( $\chi^2$ )  $\geq 3,84$ .

A primeira classe a se diferenciar do restante do corpus foi a classe 1 denominada “o perigo da internet”, que é composta por 37,34% do total de ST, associada à noção da internet como algo nocivo e hostil. Os trechos são pertencentes principalmente a mulheres e participantes com baixo nível de uso da internet. Apresenta as palavras “internet”, “perigo” e “computador”, sendo o computador como concretização e objeto associado à internet, bem como a ferramenta que possibilita a invasão e o acesso aos dados, nesse contexto, despontam as palavras “mal” e “prejudicar”. A “televisão” nesta classe vêm para apontar a internet como um espaço de atos ilícitos, associado a jogos e violência.

As palavras “velho”, “jovem” e “tempo” indicam os jovens como o público principal da internet, porém, associado ao vício devido ao seu uso exagerado. A palavra “velho” aponta a auto identificação que contrasta com a internet, que é algo novo, por isso é difícil “aprender” a usar. Ainda na classe 1 a falta de apoio familiar é assinalada pela palavra “tempo”, que denota o pouco tempo disponível para auxílio. Contudo, a palavra “tempo” também faz menção ao passado por meio da expressão “meu tempo” e a perda de tempo referente ao uso da internet.

A classe 3, intitulada “Dificuldades de Uso x Escolha” caracteriza 29,15% dos ST e majoritariamente idosos com nenhum ou baixo nível de uso da internet. É composta por elementos que justificam o porquê de não utilizar a internet a partir de causas internas e externas. Assim, os elementos “dificuldade”, “família” e “uso” apontam a dificuldade na aprendizagem de novas tecnologias, uma posição dicotômica em que se deseja estar por dentro das discussões familiares, mas não pretende se expor. Está também associado ao “interesse”, que indica a falta de interesse como motivo para não utilizar a rede. As palavras “criança” e “neto” também aparecem como justificativa para a inexistência do uso, devido à falta de educação e atenção que percebem por parte dos familiares quando estão utilizando a rede. A internet é destacada nessa classe também pela palavra “falar” que é uma facilidade, porém, dificulta o contato direto. Nesta classe, a palavra “idoso” denota também a auto nomeação e o julgamento moral que acredita sofrer por parte dos demais idosos e familiares. Dessa forma, o idoso acredita que os demais o consideram desatualizado e incapaz por não utilizar a rede.

A classe 2 denominada “prática na internet” corresponde a 33,51% dos ST e é composta principalmente por idosos casados, que moram com os filhos e possuem alto e médio nível de uso, sendo os principais elementos “conversar”, “informação” e “trabalho” e contém conteúdos relacionados a utilidade da internet, práticas

associadas e facilidades de acesso. Aqui, a interação proporcionada é algo positivo, pois possibilita manter ou formar novos laços de amizade, por meio das palavras “conversar” e “passado”. A descrição da internet como “rápida” e “fácil” está associada ao acesso a informações e conteúdos. O uso da internet evidencia a “pesquisa”, o acesso à “informação”, acesso ao “banco” e à exames médicos, bem como “pagar” contas. Como instrumentos de acesso à rede citam “celular” e “telefone”, que permitem o uso em locais além do ambiente de “trabalho”. A palavra trabalho também denota que a inclusão digital ocorreu nesse espaço e a palavra “filho” aponta o suporte social para início do uso, mas também está relacionada a falta de apoio familiar para outros idosos.

De modo geral é possível perceber que as representações sociais da internet para os idosos podem ser agrupadas conforme as possibilidades de uso, perigos associados e dificuldades de manejo. Nessa conjuntura, o suporte social é um elemento favorável quanto à utilidade e mediação do uso, enquanto os crimes e perigos virtuais difundidos pela televisão, em conjunto com delitos morais e superexposição são desfavoráveis para o uso. A concretização da internet acontece por meio dos elementos computador, celular e telefone e está associada a manutenção de vínculos sociais.

### Análise de contrastes

Essa análise foi realizada no corpus que continha as respostas sobre o julgamento social frente ao uso da internet pelos idosos. Aos idosos com alto e médio nível de uso digital foi questionado “O que você acha que as pessoas com mais de 60 anos, que não acessam a internet pensam sobre você, que usa a internet?”, enquanto para os idosos com baixo ou nenhum nível de uso tecnológico foi questionado “O que você acha que as pessoas com mais de 60 anos, que usam a internet pensam sobre você, que não usa a internet?”. Esse corpus se dividiu em 1.811 ST e para comparar os dados dos dois grupos verificou-se a análise de contraste por meio do programa IRaMuTeQ, esta análise proporcionou a identificação das palavras associadas a cada grupo, sua frequência e qui-quadrado ( $\chi^2$ ).

Foi possível perceber que para os idosos com baixa ou nenhuma experiência com internet a palavra velho ( $f=41$ ) destaca como acreditam ser percebidos devido ao afastamento da internet, que é considerada algo novo. A palavra fora ( $f=28$ ) aparece para destacar o fato de estarem a margem do universo da internet, excluídos desta pertença. A palavra jovem ( $f=32$ ) indica o grupo que está associado ao uso tecnológico, mas também para destacar uma forma de pensar juvenil, dos quais são considerados distantes. Atualizar ( $f=37$ ) e conseguir ( $f=26$ ) são elementos associados a noção dos idosos com mais experiências referente aos idosos “desatualizados”, partindo novamente de uma perspectiva de exclusão. Ainda, surge a ideia do idoso com menos experiência de uso como incapaz de adentrar esse universo.

Enquanto para os idosos com média e alta experiência o elemento acredito ( $f=42$ ) aponta por um lado, a crença de que são julgados e por outro, a crença de que não há julgamento devido seu uso da internet. De

forma semelhante, o elemento normal ( $f=21$ ) corresponde a ideia da ausência do julgamento, pois todos podem aprender a utilizar, o que denota um caráter inclusivo da internet como uma forma de participação social. As palavras criticar ( $f=33$ ) e vício ( $f=20$ ) correspondem a exemplificação de situações em que familiares e amigos apontaram seu uso como excessivo e prejudicial. Bem como, a palavra tempo ( $f=38$ ) denota a ideia de perda de tempo, por parte dos idosos que não acessam a rede. Já o elemento metido ( $f=21$ ), pressupõe que os idosos com menor experiência visualizam os idosos que possuem maior contato como narcisistas e arrogantes.

Nesse cenário, na representação dos idosos com baixa ou nenhuma experiência digital há o julgamento de estarem à margem, excluídos de uma pertença social e vinculados à figura do velho. Enquanto os idosos com alto e médio nível de inclusão digital não se percebem criticados, ou quando criticados apenas no contexto de uso excessivo, desnecessário e prejudicial, a internet para este grupo está vinculada à uma pertença social de atualização e afastamento do mundo real, a consequência disso seria o vício e a perda de tempo.

### Processo de objetificação e ancoragem das RS da internet

Para identificação dos processos de ancoragem e objetificação das representações sociais da internet foi realizada a análise de conteúdo temático-categorial dos trechos da entrevista que abordavam imagem, atitude e informação, com o auxílio do software Atlas.ti. Foram identificadas 505 ocorrências, divididas em 3 categorias: imagem, atitude e informação, estas por sua vez, foram divididas em elementos temáticos.

A categoria imagem é integrada pelos elementos temáticos computador (52), celular (42), google (31), aplicativo de mensagens (31), rede social (27), novo/jovem (15), janela/porta/fechadura (15). A categoria atitude engloba os elementos temáticos espaço de socialização (34), facilita o acesso a informações (32), aproximação familiar (29), facilita o acesso a produtos e serviços (25), perda de tempo (24), ambiente perigoso (21) e perda de privacidade (20). Enquanto a categoria informação conta com os elementos temáticos fontes de informação (33), tipo de tecnologia (32), forma de comunicação (30) e forma de lazer (12).

Quanto à imagem da representação social, por um lado a objetificação parece estar associada aos hardwares de acesso, sendo o celular o representante concreto desse objeto social abstrato principalmente para os idosos com alto e médio nível de uso ( $f=33$ ). Enquanto a naturalização da internet é apontada por meio das redes sociais e aplicativos, sendo este o núcleo figurativo da representação ( $f=39$ ). Em outro contexto de imagem, o representante desse objeto social é a figura do jovem como oposta a figura do velho, citada principalmente por participantes com baixo ou nenhuma experiência com a rede ( $f=9$ ). Para eles, a materialização também se dá por meio da imagem da fechadura ou janela, que permite quem está dentro olhar para os que estão de fora e vice-versa ( $f=12$ ).

Quanto às atitudes frente à internet os idosos com

alto e médio nível de uso digital demonstraram atitudes positivas associadas à rede como forma de socialização ( $f=26$ ), ampliação ou fortalecimento de vínculos ( $f=23$ ), acesso a informações úteis para ações na realidade e saciar curiosidades ( $f=20$ ), acesso à produtos e serviços ( $f=19$ ) e aproximação familiar ( $f=19$ ). Contudo, os idosos com baixo ou nenhum nível de uso apresentaram atitudes desfavoráveis baseadas no temor quanto a invasão de privacidade ( $f=28$ ), o uso como perda de tempo ( $f=23$ ) e o medo de crimes cibernéticos ( $f=20$ ).

A internet foi caracterizada como uma forma de obter informações culturais ou de saberes práticos ( $f=19$ ), bem como uma forma de comunicação ligada a ideia de telefonia ( $f=21$ ) e como forma de obter lazer por vídeos e áudios ( $f=8$ ) pelos idosos com alto e médio nível de uso da rede. Enquanto o grupo com baixa ou nenhuma experiência define a internet como um tipo de tecnologia ( $f=20$ ) ancorada à noção de avanço tecnológico.

Dessa forma, os idosos com alto e médio nível de uso sustentam as representações sociais da internet com elementos referentes à sociabilidade, acesso a informações e serviços, por meio da imagem de hardwares de acesso como celular e computador, bem como plataformas online para socializar e acessar informações. Portanto, a representação está ancorada na ideia da internet como meio de obter informações, lazer e comunicação.

Enquanto os idosos com pouca experiência de uso possuem a representação social da internet na noção de perda de tempo, pouca privacidade e um local de crime. A objetificação da representação se dá por meio do hardware de acesso primário, sendo ele, o computador. Mas também surge a imagem da fechadura/porta/janela associada à representação como uma metáfora que indica invasão de privacidade e de espaço. A ancoragem da representação parte da ideia de tecnologia e das mudanças do analógico ao sistema digital, baseada em experiências anteriores.

### DISCUSSÃO

Nessa pesquisa, a internet foi representada pelos idosos a partir da imagem do computador, descrita a partir de suas funcionalidades. Aparece estar centrada em elementos positivos ou neutros, relacionados ao hardware como imagem, às funções de informar e às funções sociais da rede. Na periferia encontram-se os elementos negativos e as ferramentas que permitem o acesso às funções da internet. Assim, a forma de acesso e a utilidade percebida surgem como centrais na representação do idoso, o que demonstra a relevância de desenvolver estratégias de inclusão digital que propiciem a confirmação da utilidade percebida, ou seja, que investigue as representações sociais do idoso para viabilizar oficinas que partam do pensamento social para apresentar ferramentas da rede.

A internet tem sua concretização a partir dos elementos computador, celular e telefone e parece associada à manutenção de vínculos. Nesse sentido, o vínculo torna-se relevante para o idoso e deve ser levada em consideração durante o processo de digitalização. Sugere-se desse modo, que as oficinas de digitalização se iniciem auxiliando no manejo das ferramentas de comunicação online e nas redes sociais, ou seja, que leve em consideração a utilidade percebida.

É preciso considerar que este estudo ao compreender as representações sociais de idosos contribui para o avanço do conhecimento na área, uma vez que apesar do contexto de digitalização e relevância social em um país com acelerado processo de envelhecimento populacional, as representações sociais ainda são pouco exploradas. Assim, este estudo torna-se um ponto de partida para novos questionamentos a respeito do pensamento social e da inclusão digital do idoso, trazendo reflexões acerca da intersecção entre pertença social e pertença digital.

Contudo, apesar de alcançar o objetivo, o estudo apresenta algumas limitações. Não foi realizado o pareamento das variáveis sexo, nível de escolaridade e condição socioeconômica, sendo estes dados significantes para compreender a inclusão digital e a favorabilidade quanto a internet<sup>29,31</sup>. O estado de saúde e o nível de dependência foram fatores intervenientes considerados importantes para a compreensão da aceitação da tecnologia, que não foram considerados no presente estudo<sup>32,33</sup>. Ressalta-se ainda que a faixa etária dos participantes é um aspecto a ser considerado no estudo de representações sociais, pois idosos mais velhos possuem a tendência em rejeitar tecnologia<sup>34,35</sup>. As variáveis aqui citadas auxiliam na compreensão de diferenças intra-grupais, sendo possível por meio delas verificar os grupos de pertença dos idosos que possam contribuir com certos aspectos das representações sociais da internet para os idosos. Portanto, sugere-se novos estudos que controlem tais variáveis e com novas estratégias metodológicas, como grupos focais com manipulação de hardwares de acesso à rede, a fim de que as representações sociais sejam compartilhadas em um contexto de práticas sociais. Deve-se considerar que a utilização de variados métodos de pesquisa viabiliza complementar a compreensão da relação do idoso com a internet.

### Condições socioeconômicas e o uso da internet por idosos

No decorrer da caracterização dos participantes foi possível identificar que muitos participantes com alto e médio nível de uso da internet iniciaram a utilização no ambiente de trabalho. Barnard *et al.*<sup>17</sup> em seu estudo destacaram que as representações e atitudes quanto à tecnologia estão associadas a experiências consideradas “boas” ou “ruins” principalmente no ambiente de trabalho.

A mediação familiar também é um importante fator para a favorabilidade do uso da internet, especialmente quando associada a experiências positivas no trabalho, sendo ambas importantes condições para a percepção do idoso sobre si mesmo como capaz<sup>16,17</sup>. De maneira oposta, se o ambiente social do idoso o associa ao estereótipo do velho, incapaz de se incluir tecnologicamente, há influência na rejeição da tecnologia pelos idosos<sup>9,17</sup>. Dessa forma, o idoso assume o papel social que lhe é oferecido quando atinge essa etapa da vida, esse papel é organizado e mantido por representações sociais, que influenciam na favorabilidade quanto à internet<sup>36</sup>.

Percebe-se então o ambiente social como importante influenciador do acesso ou não, no entanto a escolaridade e renda também são condições associadas, sendo que quanto maior a renda mensal familiar e a escolaridade se

torna mais provável que os idosos mantenham ou ampliem o uso tecnológico<sup>7</sup>. Com relação à escolaridade, idosos que frequentaram a faculdade apresentam maior possibilidade de uso, devido a necessidade de elaboração de trabalhos durante esse período, enquanto a renda facilita a aquisição de hardwares de acesso<sup>29</sup>.

A prática social de acesso à internet influencia na dinâmica representacional, ou seja, as práticas de uso positivas influenciam na polaridade positiva da representação social da internet apresentada pelos idosos<sup>17,37</sup>. Além disso, Contarello e Sarrica<sup>38</sup> identificaram em seu estudo que representações positivas tendem a estar relacionadas à visão da internet como meio informacional, comunicacional e de contato.

### Representações Sociais da internet

Quanto aos elementos centrais da representação se destacaram o computador, pesquisas, amizade e notícias, enquanto tecnologia, inovação, rapidez e google surgiram como elementos periféricos. Dados semelhantes foram encontrados na literatura atual, o computador e o celular são frequentemente utilizados pelos idosos para estabelecer comunicação familiar e fortalecer ou ampliar os vínculos de amizade<sup>7,12,39,40</sup>, assim como buscar informações com objetivo de aprendizado, se manter informado, acessar redes sociais e conteúdos relacionados à saúde<sup>7</sup>.

O computador foi amplamente citado, o que pode estar associado à sua popularização e suas diversas possibilidades de uso. Sendo o primeiro hardware de acesso difundido transformou inclusive a dinâmica de se comunicar, exigindo mudança das práticas sociais, ou seja, os indivíduos precisaram a se adaptar às formas de comunicação e desenvolver novas habilidades<sup>41</sup>.

No que se refere aos aspectos negativos da representação social da internet surgem seus possíveis perigos, principalmente associado a crimes cibernéticos. Os medos de se expor, se comprometer profissionalmente, da reação alheia e de crimes estão presentes inclusive entre jovens que utilizam a rede, sendo manifestações de inseguranças da vida real<sup>42</sup>. Assim, as representações possuem como base o contexto social com significantes já conhecidos e adquire novos simbolismos conforme o processo de digitalização<sup>43</sup>.

A complexidade da rede também surgiu como elemento da representação desses idosos e pode estar associada a preocupação com o desconhecido, fazendo com que ancorem esse novo aprendizado em experiências anteriores com outros equipamentos<sup>9,16,38</sup>. Dessa forma, um dos principais fatores da exclusão digital é a dificuldade de uso, pois reconhecer a utilidade de alguma tecnologia e possuir experiências anteriores não é garantia de uso, visto que deve-se levar em consideração a complexidade de manuseio<sup>17,44-46</sup>.

Os idosos com menor experiência de uso trazem a noção da internet como algo dos jovens, o que dificulta o reconhecimento de si como possível usuário da rede, bem como, esse estereótipo do idoso com dificuldade de aprender sobre tecnologias contribui para que ajam conforme as expectativas sociais que reafirmam a desvalorização da velhice<sup>47-49</sup>. Dessa forma, esses elementos internos e externos contribuem para a constituição de si, do objeto

e da representação de si, do grupo social a que pertence e também da representação do objeto<sup>50</sup>.

Os participantes apresentaram o núcleo figurativo da representação social da internet por meio de ferramentas de acesso, sendo eles computador/notebook/periféricos, celular e tablete. O núcleo figurativo facilita para o indivíduo falar sobre o objeto. É utilizado para compreender os grupos associados ao objeto, o objeto em si e a relação dele com seu próprio grupo<sup>51</sup>, ou seja, ao materializar a internet por meio de suas ferramentas os idosos a associam ao grupo de jovens, sendo o uso da internet algo complexo e para o seu grupo de pertença utilizar é necessário experiências anteriores com outros equipamentos tecnológicos<sup>16</sup>.

Ainda, o núcleo central de uma representação é influenciado pelo objeto em si e pela relação do indivíduo com o mesmo<sup>13</sup>. Nesse estudo o computador surge como elemento do núcleo central, o que pode estar associado ao seu histórico, afinal, sua criação é anterior a internet e está relacionada à troca de informações, que por sua vez surge para os idosos como funcionalidade de uso atual<sup>52</sup>. Os demais conteúdos refletem os elementos periféricos da representação, ou seja, secundários. Na primeira periferia surgem aspectos inovadores e de funcionalidade como Google, Whatsapp, e-mail e mensagens, portanto, elementos das práticas sociais e da relação com o objeto. Essas experiências ocorrem a partir da interiorização da perspectiva do outro sobre si, que o coloca como objeto social de si mesmo e é nesse contexto que se formam as representações de um objeto que é comum a mim, mas também ao outro<sup>53</sup>.

A segunda zona periférica da representação traz consigo elementos mais particularizados<sup>54</sup> e apresenta elementos relacionados à dificuldade e complexidade de uso. Sendo estes elementos negativos que influenciam na desfavorabilidade dos idosos com a internet, que tende a estar relacionada ao medo de errar e a ideia de não pertença à era digital<sup>19</sup>.

Do mesmo modo, os dados da Classificação Hierárquica Descendente confirmaram os aspectos encontrados na rede associativa com relação às práticas de uso e os possíveis crimes cibernéticos. Mas acrescenta-se a facilidade de acesso a informações e dados médicos e de saúde como os principais motivos de uso da rede, que influenciam no nível de autonomia, mas também na automedicação, aqui, a internet surge como fonte confiável de informações<sup>55</sup>.

Os termos família e tempo apresentam diferentes nuances nas diversas formas de análise do estudo, um dos pontos de vista é a falta de apoio familiar para o uso da internet, devido à falta de tempo para ensino. Pires<sup>12</sup> em seu estudo identificou que os idosos se preocupam em não ocupar os mais jovens para os ensinarem, mas também associada a noção da internet como perda de tempo. A questão do tempo também surge para denotar algo que não pertence ao seu tempo (passado).

Nesse contexto, identifica-se representações sociais da internet devido a carga simbólica e a evidência social do objeto que no momento é amplamente compartilhada entre os grupos<sup>38</sup>. A análise de contraste e de conteúdo permitiram também ampliar o entendimento

desta representação, apesar de muitos conteúdos serem reafirmados nessas análises, surgem também elementos novos, como o a internet associada à inclusão ou exclusão. Dessa forma, a internet é uma nova forma de comunidade atrelada a informações e comunicação com o pertencimento marcado pela navegação na rede, portanto, não saber ou não propagar informações configura-se não pertencer<sup>56</sup>.

Nesse sentido, o julgamento social que os idosos com baixo ou nenhum uso da internet acreditam sofrer está associado a um indivíduo que não pertence a esse contexto por não se comunicar e não se informar conforme a velocidade proporcionada pela internet. Contudo, essa é a representação de si mesmo atribuída ao outro pode retratar aspectos de sua própria representação<sup>57</sup>. Ou seja, ocorre uma operação metafórica em que se atribui ao outro algo que dá sentido para o indivíduo, mas que não percebe vindo de si<sup>53</sup>.

Por sua vez, alguns dos idosos com alto e médio nível de experiência com a internet relacionam o julgamento social à imagem de si como bobos, metidos à jovens e com excesso de tempo livre, enquanto outros acreditam não haver julgamento, pois a internet sendo um meio aberto é acessível a todos que desejam aprender, logo a inclusão digital é uma escolha, o que justifica a exclusão digital de alguns indivíduos<sup>58</sup>. Nessa perspectiva, a internet é concebida como manutenção da juventude e acessível a todos, o que corrobora com o tensionamento entre os grupos. Essas são representações que se manifestam na relação entre sujeitos e que organizam a relação das pessoas com seus respectivos mundos sociais<sup>36</sup>.

### **Ancoragem e objetificação das representações**

Por fim, os processos de ancoragem e objetificação permitem compreender a gênese da representação, que ocorre por meio da simplificação do objeto conforme seus aspectos mais relevantes para seu grupo de pertença (objetificação). Posteriormente, ocorre a assimilação desse conteúdo objetificado em uma rede de significados pré-existentes para esse grupo (ancoragem)<sup>37</sup>.

Assim, quando a representação passa para uma imagem garante que ocorra aplicabilidade desse conhecimento, por meio da inclusão de aspectos práticos<sup>53</sup>. Nesse caso, para os idosos com médio e alto nível de uso o celular, as redes sociais e os aplicativos surgem como os aspectos concretos representantes da internet, enquanto para os idosos com baixo ou nenhum nível de uso a imagem se associa ao jovem em contraposição à figura do velho, mas também a imagem da fechadura/janela. Para o primeiro grupo, esses hardwares de acesso permitem que o indivíduo transforme ideias em uma realidade, que pode ser experimentada e confirmada pelos sentidos<sup>15,59</sup>. Enquanto a contraposição do novo versus velho parecem associadas a dicotomização entre atividade e inatividade<sup>60</sup> e a imagem da fechadura/janela/porta se trata de uma metáfora quanto à privacidade e a necessidade de manutenção da relação com o outro, sendo necessária a distância que proporcione um limite a esse outro<sup>61,62</sup>.

As metáforas são relevantes para a compreensão de uma representação e em geral são formadas por três dimensões: domínio da origem, domínio do destino e

relação entre o domínio de destino e o de origem. Ou seja, o conteúdo concreto e sua relação por meio da experiência com o objeto social, sendo essa experiência própria ou de um terceiro que foi compartilhada. Assim a metáfora transforma uma experiência para um nível explicativo, possível de ser conceituado<sup>63</sup>.

Percebe-se dessa forma, o contraste quanto à objetificação entre os grupos sociais e não entre grupo e indivíduo<sup>64</sup>. As divergências entre grupos também surgem com relação às atitudes, que são as predisposições para responder de maneira favorável ou desfavorável a um objeto, pessoa, acontecimento ou instituição<sup>65</sup>. Os idosos com maior nível de uso apresentaram atitudes positivas frente à internet, principalmente devido os aspectos interativos, informacionais e de consumo, dados semelhantes aos encontrados no estudo de Contarello e Sarrica<sup>38</sup>, no estudo que realizaram com 101 universitários italianos sobre representações sociais e atitudes frente à internet, e Targino<sup>66</sup>, em seu estudo sobre as representações sociais do idoso no mundo virtual. Enquanto o grupo de idosos com menor nível de experiência apresentaram atitude desfavorável quanto à internet, principalmente devido à noção de perda de tempo e crimes virtuais, elementos confirmados também pelas pesquisas de Contarello e Sarrica<sup>38</sup>, Santos e Almêda<sup>67</sup>, realizada com idosos do Rio Grande do Norte sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação.

De modo geral, a gênese das representações sociais entre idosos com alto e médio nível de experiência com a rede apresenta atitudes favoráveis devido o reconhecimento de seus aspectos interativos, informacionais e serviços, objetificada por meio dos hardwares de acesso, aplicativos e sites de busca e ancorada na ideia da internet como forma de obter informações, proporcionar lazer e meio de comunicação. No entanto, entre os idosos com baixa ou nenhuma experiência a representação social é sustentada por meio de atitudes desfavoráveis diante da percepção da internet como perda de tempo, de privacidade e como um lugar de crime, objetificada pelo computador como hardware de acesso primário, ancorada em uma perspectiva sociológica de base na relação entre grupos sociais, sendo que apresentaram representações semelhantes.

## ■ REFERÊNCIAS

1. Global AgeWatch Index 2015. Global AgeWatch Index 2014: Insight report, summary and methodology [internet] 2015. [Cited 2016 Apr 05] Available from: <https://www.helpage.org/global-agewatch/reports/global-agewatch-index-2014-insight-report-summary-and-methodology/>
2. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Síntese de indicadores sociais: Uma análise das condições de vida [internet] 2015. [Cited 2015 Apr 05]. Available from: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv95011.pdf>.
3. Anjos TP, Gontijo A. Descomplicando o uso do telefone celular pelo idoso: desenvolvimento de interface de celular com base nos princípios de usabilidade e acessibilidade. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis: 2012.
4. Fernández AF. II Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento. Rev Esp Geriatr Gerontol. 2002;37(S2):1-2.
5. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Síntese de indicadores sociais: Uma análise das condições de vida [internet] 2013. [Cited 2015 Jun 12]. Available from: [ftp://ftp.ibge.gov.br/Indicadores\\_Sociais/Sintese\\_de\\_Indicadores\\_Sociais\\_2012/SIS\\_2013.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Indicadores_Sociais/Sintese_de_Indicadores_Sociais_2012/SIS_2013.pdf)

## ■ CONSIDERAÇÕES FINAIS

A forma como o idoso compreende a internet tem como influência e concomitantemente pode influenciar as experiências destes na utilização do sistema<sup>68</sup>. Isto é particularmente importante no contexto de elaboração de potenciais novos serviços, não só para encontrar melhores maneiras de introduzir tecnologias para os idosos, mas também para melhorar o design de produtos digitais de modo que eles sejam mais fáceis de usar e mais fáceis de aprender, o que pode implicar na adoção das TICs para um maior número de usuários<sup>17</sup>.

A internet foi representada a partir da imagem do computador, descrita a partir de suas funcionalidades. Parece centrada em elementos positivos ou neutros, relacionados ao hardware como imagem (computador); às funções de informar, caracterizadas pelas palavras informação, pesquisa e notícia; e às funções sociais da rede, ilustradas pela palavra amizade. Na periferia encontram-se os elementos negativos: crime, perigo e complicado, bem como as ferramentas que permitem o acesso às funções da internet.

A objetificação dos idosos com alta experiência se dá por meio dos hardwares de acesso e de ferramentas de acesso à informação e comunicação. Para os idosos com baixa experiência a invasão de privacidade sustenta o contexto imagético. A ancoragem dos idosos com alta experiência ocorre por meio dos conhecimentos oriundos da utilidade percebida e confirmada, enquanto os idosos com baixa experiência tem a ancoragem advinda das experiências durante a transição do período analógico para o digital. Assim, para melhor compreensão do processo de inclusão/exclusão digital é preciso considerar as utilidades confirmadas, ameaças percebidas e experiências iniciais com a tecnologia.

Desse modo, a forma de acesso e a utilidade percebida surgem como centrais na representação do idoso, o que denota a relevância de se desenvolver estratégias de inclusão digital que propiciem a confirmação da utilidade percebida. Ou seja, que se investigue as representações sociais do idoso para viabilizar oficinas que partam do pensamento social para apresentar as ferramentas e funcionalidades da rede.

6. Petrella S, Pinto M, Pereira S. O idoso e a educação para os media: novos desafios entre envelhecimento e exclusão social. 8º SOPCOM Comunicação Global, Cultura e Tecnologia 2016 [internet]. 2013. [Cited 2015 Jun 12]. Available from: [https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/29756/1/SP\\_MP\\_SP\\_Idoso\\_Educacao\\_media.pdf](https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/29756/1/SP_MP_SP_Idoso_Educacao_media.pdf).
7. Krug RR, Xavier AJ, d'Orsi E. Factores associated with maintenance of the use of internet: EpiFloripa Idoso longitudinal study. *Rev Saúde Pública*. 2018; 52:37. DOI: <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2018052000216>
8. Ferreira MAS, Alves VP. Representação social do idoso do Distrito Federal e sua inserção social no mundo contemporâneo a partir da Internet. *Rev Bras Geriatr Gerontol*. 2011;14(4):699-712. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1809-98232011000400009>
9. Foletto R, Fiepke RB, Wilhelm E. Usos da internet como meio de comunicação e fonte de informação por idosos. *Contemporânea Rev Comunic Cult*. 2018;16(2):504-18. DOI: <http://dx.doi.org/10.9771/1809-9386contemporanea.v16i2.21504>
10. Buse CE. E-scaping the ageing body? Computer technologies and embodiment in later life. *Age Soc*. 2010;30(06):987-1009. DOI: <https://doi.org/10.1017/S0144686X10000164>
11. Pereira C, Neves R. Os idosos e as TIC—competências de comunicação e qualidade de vida. *Rev Kairós Gerontol*. 2011;14(1):5-26.
12. Pires LLA. Envelhecimento, tecnologias e juventude: caminhos percorridos por alunos de cursos de informática e seus avós. *Estudos Interdiscipl Envelhecimento*. 2013;8(2):293-309.
13. Abric W. O estudo experimental das representações sociais. In: Jodelet D. *As representações sociais*. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2001; p. 123-56.
14. Jodelet D. Representações sociais: um domínio em expansão. In: Jodelet D. *As representações sociais*. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2001; p. 17-41.
15. Moscovici S. *A psicanálise, sua imagem e seu público*. Petrópolis: Vozes, 2012.
16. Frias MAE, Peres HHC, Pereira VAG, Negreiros MC, Paranhos WY, Leite MMJ. Idosos em situação de rua ou vulnerabilidade social: facilidades e dificuldades no uso de ferramentas computacionais. *Rev Bras Enferm*. 2014;67(5):788-72. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2014670514>
17. Barnard Y, Bradley MD, Hodgson F, Lloyd AD. Learning to use new Technologies by older adults: perceived difficulties, experimentation behaviour and usability. *Comp Human Behavior*. 2013;29(4):1715-24. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.02.006>
18. Marconi MA, Lakatos EM. *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas, 2003.
19. Ghiglione R, Maralon B. *O inquérito: teoria e prática*. Oeiras: Celta, 1997.
20. Brasil. Ministério da Saúde. *O Estatuto do idoso*. 2nd ed. Brasília: Ministério da Saúde [internet] 2006. [Cited 2016 Mar 07]. Available from: [http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/estatuto\\_idoso.pdf](http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/estatuto_idoso.pdf).
21. Becker HS. *Métodos de pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: Hucitec, 1993.
22. Rosa A. A rede associativa: uma técnica para captar a estrutura, os conteúdos e os índices de polaridade, neutralidade e estereotipia dos campos semânticos relacionados com as representações sociais. In: Moreira ASP, Camargo BV, Jesuíno JC, Nóbrega SM. *Perspectivas teórico-metodológicas em representações sociais*. João Pessoa: Universitária UFPB, 2005.
23. Bolza LM, Vieira KM, Coronel DA, Löbler ML. Validação de um instrumento capaz de identificar o nível de inclusão digital individual. *Inf Soc Est*. 2013;23(2):75-88.
24. Barbetta PA. *Estatística aplicada às ciências sociais*. Florianópolis: UFSC, 2004.
25. Scano S, Junique C, Vergès P. *Ensemble de programmes permettant l'analyse des évocations, EVOC2000: Manuel d'utilisateur*, 2002.
26. Camargo BV, Justo AM. IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas Psicol*. 2013;21(2):513-18. DOI: <http://dx.doi.org/10.9788/TP2013.2-16>
27. Bardin L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70; 2009.
28. Sá CP. *Núcleo Central das representações sociais*. Petrópolis: Vozes, 1996.
29. Choi NG, DiNitto DM. The digital divide among low-income homebound older adults: internet use patterns, eHealth literacy, and attitudes toward computer/Internet use. *J Med Internet Res*. 2013;15(5):e93. DOI: <http://dx.doi.org/10.2196/jmir.2645>
30. Ma Q, Chan AHS, Chen K. Personal and other factors affecting acceptance of smartphone technology by older chinese adults. *Ergonomia Appl Ergon*. 2016;54:62-71. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2015.11.015>

31. Vošner HB, Bobek S, Kokol P, Krečič MJ. Attitudes of active older Internet users towards online social networking. *Comp Hum Behavior*. 2016;55:230-241. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.09.014>
32. Medeiros FL, Xavier AJ, Schneider IJC, Ramos LR, Sigulem D, d'Orsil E. Inclusão digital e capacidade funcional de idosos residentes em Florianópolis, Santa Catarina, Brasil (EpiFloripa 2009-2010). *Rev Bras Epidemiol*. 2012;15(1):106-22. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1415-790X2012000100010>
33. Scoralick-Lempke NN, Barbosa AJG, Mota MMPE. Effects of digital literacy process in elderly cognition. *Psicol Reflex Crít*. 2012;25(4):774-82. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0102-7972201200040001>
34. van Deursen AJAM, Helsper EJ. A nuanced understanding of Internet use and non-use among the elderly. *Eur J Communication*. 2015;30(2):171-87. DOI: <https://doi.org/10.1177/0267323115578059>
35. Aldé A. O internauta casual: notas sobre a circulação da opinião política na internet. *Rev USP*. 2011;(90):24-41. DOI: <https://doi.org/10.11606/issn.2316-9036.v0i90p24-41>
36. Valsiner J. Hierarquia de signos: representação social no seu contexto dinâmico. In: Jesuíno JC, Mendes FRP, Lopes MJ. *As representações sociais nas sociedades em mudança*. Petrópolis: Vozes, 2015; p. 19-58.
37. Chamon EMQO. A educação do campo: contribuições da teoria das representações sociais. In: Chamon EMQO, Guareschi PA, Campos PHF. *Textos e debates em representação social*. Porto Alegre: ABRAPSO, 2014; p. 107-33.
38. Contarello A, Sarrica M. Tecnologias de conhecimento e informação, pensamentos social e bem-estar subjetivo. A internet e a sua representação na vida cotidiana. In: Nascimento-Schulze MC, Jesuíno JC. *Representações sociais ciência e tecnologia*. Lisboa: Instituto Piaget, 2008; p. 105-23.
39. Carleto DGS, Santana CS. Relações intergeracionais de idosos mediadas pelas tecnologias de informação e comunicação. Dissertação (Mestrado) - Universidade de São Paulo. São Carlos; 2013.
40. Nási M, Räsänen P, Sarpila O. ICT activity in later life: Internet use and leisure activities amongst senior citizens in Finland. *Eur J Ageing*. 2012;9(2):169-76. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10433-011-0210-8>
41. Rosa AS. Um, nenhum, cem mil... jogos com nomes de batismo: um estudo sobre nicknames em duas saladas de bate-papos italianas. In: Nascimento-Schulze CM, Jesuíno JC. *Representações Sociais ciência e tecnologia*. Lisboa: Instituto Piaget, 2008; p. 125-50.
42. Rosa GAM, Santos BR. Facebook: negociação de identidades e o medo da violência. *Arq Bras Psicol*. 2014;66(1):18-32.
43. Jodelet D. *Loucuras e representações sociais*. Petrópolis: Vozes, 2005.
44. Barroso CMRSR, Teixeira MR. Perfil, comportamentos, usos, atitudes e escolhas de consumo e bem-estar na população sénior portuguesa. Dissertação (Mestrado) - Instituto Universitário de Lisboa. Lisboa: 2014.
45. Silva PM, Dias GA, Júnior MRS. A importância da cultura na adoção tecnológica: o caso do Technology Acceptance Model (TAM). *Rev Eletrôn Bibliotecon Ciênc infor*. 2008;13(26):94-100. DOI: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2008v13n26p94>
46. Chou WH, Lai YT, Liu KH. User requirements of social media for the elderly: a case study in Taiwan. *J Behav Informat Technol*. 2013;32(9):920-37. DOI: <https://doi.org/10.1080/0144929X.2012.681068>
47. Cutler SJ. Technological Change and Aging. In: Binstock R, George K. *Handbook of aging and the social sciences*. Amsterdam: Elsevier Academic Press, 2006; p. 257-76.
48. Santos LBD, Alegre AM, Freire E. Da inclusão digital à social: um estudo a partir da experiência com idosos e adultos na FATEC Jundiaí. *Faschi-Tech*. 2009;1(1):114-25.
49. Roberto MS, Fidalgo A, Buckingham D. De que falamos quando falamos de infoexclusão e literacia digital? *Perspectivas dos nativos digitais*. OBS. 2015;9(1):43-54.
50. Alaya DB. Fundamentos de uma representação social em construção: a revolução tunisiana. In: Jesuíno FRP, Lopes MJ. *As representações sociais na sociedade em mudança*. Petrópolis: Vozes, 2015; p. 131-152.
51. Moscovici S. On social representations. In: Forgas JP. *Social Cognition: Perspectives on Everyday understanding*. London: Academic Press, 1981.
52. Russell AL, Schafer V. In the shadow of ARPANET and Internet: Louis Pouzin and the Cyclades Network in the 1970s. *Technol Culture*. 2014;55(4):880-907.
53. Jodelet D. *Representações sociais e mundos de vida*. São Paulo: Fundação Carlos Chagas, 2017.
54. Wachelke J, Wolter R. Critérios de construção e relato da análise prototípica para representações sociais. *Psicol Teor Pesq*. 2011;27(4):521-26. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0102-37722011000400017>

55. Rodrigues ACM, Lima GC, Coelho LO, Silva LO, Oliveira AS, Torres TG, et al. A internet como fonte de informação em saúde de pacientes. *Revi Educ Saúde*. 2017;5(suppl1):4.
56. Sbardelotto M. Interações em rituais online católicos: uma análise da prática religiosa em tempos de internet. In: Ribeiro JC, Falcão T, Silva T. *Mídias Sociais, Saberes e Representações*. Salvador: EDUFBA, 2012; p. 131-48.
57. Gillespie A. Social representations, alternative representations and semantic barriers. *J Theory Social Behav*. 2008;38(4):375-91. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1468-5914.2008.00376.x>
58. Palmonari A, Zani B. As representações sociais no campo dos psicólogos. In: Jodelet D. *Representações sociais*. Rio de Janeiro: EDUERJ, 2001.
59. Doise W. Debating social representations. In: Breckwell GM, Canter GV. *Empirical Approaches to Social Representations*. Oxford: Clarendon Press, 1993.
60. Magnabosco-Martins CR, Vizeu-Camargo B, Biasus F. Representações Sociais do idoso e da velhice de diferentes faixas etárias. *Univer Psychol*. 2009;8(3):831-47.
61. Altman I. *Environment and social behavior: personal space, privacy, crowding and territory*. Monterey: Brooks Cole, 1975.
62. Antunes D, Bernardo F, Palma-Oliveira JM. Psicologia do Ambiente. In: Lopes MP, Palma PJ, Bártolo-Ribeiro R, Cunha MP. *Psicologia Aplicada*. Lisboa: Editora RH, 2011; p. 189-210.
63. Wagner W, Elejabarrieta F, Lahnsteiner I. How the sperm dominates the ovum: objectification by metaphor in the social representation of conception. *Eur J Social Psychol*. 1995;25(6):671-88. DOI: <https://doi.org/10.1002/ejsp.2420250606>
64. Moscovici S. Notes towards a description of social representations. *Eur J Social Psychol*. 1988;18(3):211-50. DOI: <https://doi.org/10.1002/ejsp.2420180303>
65. Ajzen I. *Attitudes, personality and behavior*. Dorsey Press, 1988.
66. Targino RB, Targino RRB. Representações sociais virtual do idoso: A velhice é o ocaso da vida é uma... *Rev Acad Feminina Letras Artes Paraíba*. 2012;1:9.
67. Santos RF, Almêda KA. O envelhecimento humano e a inclusão digital: análise do uso de ferramentas tecnológicas pelos idosos. *Ciênc Inform Rev*. 2017;4(2):59-68.
68. Renaud K, van Biljon J. Predicting technology acceptance and adoption by the elderly: a qualitative study. SAICSIT '08: Proceedings of the 2008 annual research conference of the South African Institute of Computer Scientists and Information Technologists on IT research in developing countries: riding the wave of technology. 2008; p. 210-19.

## Abstract

**Introduction:** Increase in Internet access by elderly people is a consequence of population ageing, even though a long way still lies ahead for their digital inclusion.

**Objective:** To describe the social representations of Internet among the elderly and to compare objectification and anchoring processes of elderly people with different levels in Internet usage.

**Methods:** Qualitative and quantitative study, with descriptive and comparative design, involving forty participants. Data collection occurred through different tools as follows: 1) associative network, analyzed by EVOC2000 and calculation of polarity 2) semi-structured interview, analyzed by Descending Hierarchical Classification with IRaMuTeQ and content analysis by Atlas TI and 3) characterization questionnaire and evaluation scale for digital inclusion level, with descriptive statistical analysis by SPSS software.

**Results:** Associative network analyzed 78 words and their polarity was slightly positive. Descending Hierarchical Classification analyzed 89.51% of the corpus, divided into three segments: Internet danger, difficulties in usage v. Internet options and practices; content analysis divided 505 occurrences into three categories: image, attitude and information.

**Conclusion:** Representations of elderly people with the highest use of Internet were undertaken by accessing hardware, apps and sites, anchored on an idea of the Internet as a means of retrieving information, leisure and interaction. Representations of the elderly with the lowest level of experience were undertaken by computer, based on a sociological perspective and marked by unfavorable attitudes.

**Keywords:** ageing, digital inclusion, social representations.

©The authors (2020), this article is distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons license, and indicate if changes were made. The Creative Commons Public Domain Dedication waiver (<http://creativecommons.org/publicdomain/zero/1.0/>) applies to the data made available in this article, unless otherwise stated.