



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
CENTRO DE HUMANIDADES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

BÁRBARA LUISA FERREIRA CARNEIRO

**ANÁLISE DAS COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO DOS IDOSOS NO USO
DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS**

FORTALEZA
2018

BÁRBARA LUISA FERREIRA CARNEIRO

ANÁLISE DAS COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO DOS IDOSOS NO USO DAS
TECNOLOGIAS DIGITAIS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito para a obtenção do título de mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Mediação e Gestão da Informação e do Conhecimento

Orientadora: Profa. Dra. Maria Giovanna Guedes Farias.

FORTALEZA
2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará

-
- C289a Carneiro, Bárbara Luisa Ferreira
Análise das competências em informação dos idosos no uso das tecnologias digitais / Bárbara Luisa Ferreira Carneiro. – 2018.
119f. : il.color., enc. ; 30 cm.
- Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Departamento de Ciências da Informação, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Fortaleza, 2018.
Orientação: Profa. Dra. Maria Giovanna Guedes Farias.
1. Competência em Informação. 2. Tecnologias digitais. 3. Idosos. I. Farias, Maria Giovanna Guedes. II. Universidade Federal do Ceará – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. IV. Título.

CDD 028.7

BÁRBARA LUISA FERREIRA CARNEIRO

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará, como requisito para a obtenção do título de mestre em Ciência da Informação.

Aprovada em : ___/ ___/ ___.

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Dra. Maria Giovanna Guedes Farias (Orientadora)
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Profa. Dra. Gabriela Belmont de Farias
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior
Universidade Estadual Paulista (UNESP)

Prof. Dr. Luiz Tadeu Feitosa
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof. Dr. Jonathas Luiz Carvalho Silva
Universidade Federal do Cariri (UFCA)

À minha família, meu porto seguro, com muito amor.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por me permitir chegar até aqui, por toda a força conferida durante esta jornada.

Agradeço à FUNCAP, pela bolsa concedida.

Dentre todas as pessoas que fizeram parte desta caminhada, agradeço em primeiro lugar aquelas que fazem do PPGCI/UFC um local de muito trabalho, mas, acima de tudo, de muita humanidade. Às Professoras Lidia Eugenia, coordenadora do PPGCI/UFC e à professora Virgínia Bentes, vice-coordenadora, pelo empenho com que sempre encararam nosso mestrado. Fica aqui meu enorme respeito e minha admiração. Agradeço também à Veruska, secretária do PPGCI/UFC, pessoa incrivelmente doce e disposta a ajudar a todos, que tornou essa caminhada, por vezes exaustiva, mais leve e tranquila.

À minha orientadora, Profa. Giovanna Guedes, por toda a paciência, empenho e carinho com que sempre me orientou durante o mestrado. Muito obrigada pela sua compreensão e por todas as conversas que tivemos, das mais sérias às mais descontraídas. Sou eternamente grata pela sua amizade.

Aos professores do PPGCI/UFC, pelos ensinamentos valiosos durante esta caminhada. De modo especial, agradeço à Profa. Gabriela Farias e ao a Prof. Oswaldo de Almeida Júnior, pelas valiosas contribuições durante a qualificação deste trabalho e por aceitarem, agora, fazer parte da banca de defesa. Agradeço, também, aos professores Tadeu Feitosa e Jonathas Silva, por terem aceitado, de prontidão, serem suplentes.

Agradeço, também, aos funcionários do Departamento de Ciências da Informação da UFC, em especial, às minhas amigas Lu e Nara, pelas conversas descontraídas nos intervalos da escrita desta dissertação. Vocês são demais, meninas!

Aos meus pais, Júnior e Dida, por tudo o que sou, por cada oração, pessoas das quais me orgulho muito e tenho como exemplo de vida em família e de amor. Por se doarem inteiros e renunciarem aos seus sonhos, para que, muitas vezes, eu pudesse realizar os meus. Amo vocês!

A minha irmã Amanda, por seu amor puro e sincero; pelo apoio, incentivo, compreensão e companheirismo, sempre estando ao meu lado quando preciso. Mandinha, obrigada por todo o seu carinho e apoio e por compartilhar sempre comigo lágrimas e sorrisos.

Ao meu eterno namorado, Jefferson, meu equilíbrio. Sempre me incentivando para que eu avançasse cada vez mais, principalmente nos momentos de esgotamento. Enfim, por

estar sempre ao meu lado, sendo muito mais do que se pode esperar. Pai, filho e marido sem igual. Obrigada por todos os momentos que passamos juntos. Pelo colo nos momentos difíceis; pelo calor de seu afeto. Amo você!

Ao presente que ganhei em 2017, durante o mestrado, meu filho Vinicius. Não consigo mais imaginar minha vida sem você, filho. Por toda felicidade, carinho e amor que sua existência me proporcionou. Isto, sem dúvida, fez de mim uma pessoa melhor.

Aos meus avós, Salete e Odélio, por serem meu exemplo de vida, pessoas distintas e amáveis. Pelo incentivo e amor que sempre me dedicaram; por terem sempre se preocupado com minha educação, proporcionando-me a chance de realizar os meus sonhos. Não há palavras que possam expressar o quanto sou grata a vocês.

A minha avó Luiza, por sua simplicidade e espontaneidade. Pessoa daquelas difíceis de se encontrar por aí.

Aos meus tios, por todas as suas orações e pelo carinho e gentileza de sempre, ao me receberem em suas casas. Em especial, agradeço a tia Branca, por toda a ajuda durante essa jornada, cuidando da minha casa, do meu filho, com tanta dedicação e carinho. Muito obrigada, tia, por todo seu amor e cuidado!

À toda a minha família, por ser tão especial. Que nossa harmonia nunca acabe e que nossa fraternidade seja eterna!

Aos meus sogros, D. Vera e S. Edilson, por terem sido, para mim, durante esse período tão intenso, um alicerce. Por cuidarem do meu filho com tanto amor e satisfação, como se fosse deles. Agradeço a Deus, sempre que posso, por fazer parte da vida de vocês.

Este trabalho certamente não seria o mesmo sem a contribuição dos meus amigos de turma, por todas as discussões, os encontros, as conquistas alcançadas juntos. A cada um de vocês, meu muito obrigada!

Agradeço às minhas amigas da vida, presentes que a UFC me deu, Aryadna, Damaris e Tati, simplesmente por me aceitarem como eu sou, por compreenderem minhas ausências, por todo companheirismo, carinho e amizade.

Por fim, agradeço aos entrevistados, que aceitaram participar desta pesquisa, por terem doado seu tempo, dispondo-se a colaborar com a efetivação deste trabalho.

*“Não sei se a vida é curta ou
longa demais para nós,
mas sei que nada do que vivemos tem
sentido, se não tocamos o coração
das pessoas”.*

Cora Coralina

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo analisar as competências em informação dos idosos no uso de tecnologias digitais. Para tal, adota como objetivos específicos: a) identificar as necessidades informacionais dos idosos; b) verificar como os idosos utilizam variados recursos e fontes informacionais no âmbito digital; e, c) examinar os aspectos cognitivos, situacionais e afetivos relacionados, respectivamente, ao saber, ao saber-fazer e ao saber-agir da competência em informação. Tem como pressuposto o fato de que a competência em informação supera abordagens preocupadas apenas com as habilidades voltadas à solução de problemas em atividades formais, constituindo-se em fator crítico para a realização de outras atividades, as quais ressaltam diferentes naturezas da informação. Quanto aos procedimentos metodológicos, a pesquisa se ampara na abordagem qualitativa e no método exploratório e descritivo. Para a coleta de dados, privilegia a interação face a face através da realização de entrevistas com idosos que utilizam tecnologias digitais. A técnica utilizada para a interpretação dos dados foi a análise de conteúdo. Por meio do mapeamento das competências informacionais, destaca que os idosos entrevistados, em sua maioria, demonstram interesse em continuar a aprender sobre as tecnologias digitais e suas ferramentas. Os resultados da pesquisa apontam que, apesar das dificuldades encontradas, os respondentes têm curiosidade em conhecer os avanços tecnológicos e alimentam o desejo de aprender cada vez mais sobre as ferramentas disponíveis. Ainda que, por vezes, os idosos apresentem certo receio e resistência ao novo, vale destacar que, em muitos outros momentos, há um sentimento de motivação e interesse pelo aprendizado, sempre com vistas à conquista de independência em tarefas associadas à tecnologia. Desse modo, conclui que a utilização das tecnologias digitais pode proporcionar uma maior autonomia dos idosos, contribuindo positivamente com sua qualidade de vida, além de cooperar com outras pesquisas sobre o desenvolvimento da competência em informação em contextos digitais.

Palavras-chave: Competência em Informação. Necessidade Informacional. Tecnologias digitais. Velhice. Terceira Idade.

ABSTRACT

This research aims to analyze the information literacy of the elderly in use of digital technologies. Therefore, it adopts as specific objectives: a) identify the informational needs of the elderly; b) verify how the elderly use diverse technological resources and informational sources in the digital space; and, c) examine the cognitive, situational and affective aspects related, respectively, to knowledge, to know-how and to know-agency of information literacy. Part of the assumption that the information literacy surpasses approaches preoccupied only with the problem-solving skills in formal activities, constituting a critical factor for the accomplishment of other activities, which emphasize different natures of information. As for the methodological procedures, the research is based on the qualitative approach and on the exploratory and descriptive method. For data collection, it favors face-to-face interaction by conducting interviews with elderly using digital technologies. The technique used for data interpretation was content analysis. Through the mapping of information literacy, it is highlighted that the elderly interviewed, for the most part, show interest in continuing to learn about digital technologies and their tools. The results of the research indicate that, despite the difficulties encountered, respondents are curious about technological advances and encourage the desire to learn more about the available tools. Although the elderly sometimes present some fear and resistance to the new, it is worth noting that in many other moments there is a sense of motivation and interest in learning, always with a view to achieving independence in tasks associated with technology. In this way, it concludes that the use of digital technologies can provide greater autonomy for the elderly, contributing positively to their quality of life, and cooperate with other researches on the development of information literacy in digital contexts.

Keywords: Information literacy. Information needs. Digital technologies. Old age. Third Age.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	11
2	DA VELHICE À TERCEIRA IDADE.....	17
2.1	A construção social da Velhice.....	18
2.2	Terceira Idade e tecnologias digitais.....	27
3	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E NECESSIDADE INFORMACIONAL: conceitos entrelaçados.....	32
3.1	Origem, conceitos e perspectivas da competência em informação.....	32
3.2	Necessidades informacionais.....	40
3.3	O desenvolvimento de competências sob o prisma das necessidades informacionais e da mediação.....	47
4	PERCURSO METODOLÓGICO.....	56
4.1	Caracterização da Pesquisa.....	56
4.2	A escolha dos participantes e os instrumentos para coleta de dados.....	57
5	ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	63
5.1	Necessidades de informação e fontes utilizadas pelos idosos na busca por informação.....	63
5.1.1	O reconhecimento da importância da informação.....	64
5.1.2	Percepção das necessidades informacionais.....	68
5.1.3	Fontes de informação para a busca da informação na solução das necessidades informacionais.....	73
5.2	Competências em informação que os idosos possuem no uso das tecnologias digitais.....	76
5.2.1	Perspectiva cognitiva/ saber.....	77
5.2.2	Perspectiva situacional/ saber fazer.....	85
5.2.3	Perspectiva afetiva/ saber agir.....	93
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	102
	REFERÊNCIAS.....	107

APÊNDICE A.....	117
APÊNDICE B.....	118

1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea caracteriza-se pela constituição de novas práticas, assim como por transformações no que concerne a organização do tempo e do espaço. Isso se deve, principalmente, ao advento das tecnologias de informação e comunicação, responsáveis por modificar a dinâmica da vida dos indivíduos, os quais passaram a atuar tanto como sujeitos, que recebem informação, quanto como agentes, que têm a oportunidade de gerar e mediar conteúdos, diferentemente da relação estabelecida com os meios de comunicação anteriores a internet. Nesse contexto, de apropriação e geração de conhecimentos pelos indivíduos, a informação desempenha um relevante papel, uma vez que possuir habilidades e competências para saber buscá-la e recuperá-la é condição *sine qua non* para participação efetiva dos sujeitos na dinâmica da sociedade, sobretudo em ambientes virtuais.

Nessa perspectiva, na qual se busca estabelecer uma sintonia entre o usuário e o conteúdo adequado ao seu interesse, o conceito de competência em informação (CoInfo) se faz presente. O desenvolvimento de competências torna os indivíduos autônomos no acesso e uso das informações de que necessitam. Desse modo, esse conceito tem uma relação próxima com o paradigma social da Ciência da Informação, que concebe a informação como fenômeno social, estando presente não somente nos suportes físicos, mas também no cerne dos processos cotidianos e das práticas histórico-sociais (CAPURRO, 2003).

Nessa direção, Frohmann (1992) defende que, no que se refere a questões relacionadas à produção, consumo e disseminação de informações, deve-se levar em conta o contexto social no qual o indivíduo está inserido. Assim, pode-se admitir a existência de uma abordagem social cada vez mais forte no âmbito da Ciência da Informação. Tal abordagem baseia-se em uma vertente subjetiva, buscando compreender o que é a informação e como esta se constrói a partir dos sentidos que são atribuídos a ela pelos indivíduos; sentidos estes que variam conforme suas experiências. Frente a isso, é possível considerar que é o próprio usuário quem tem o poder de definir o que é ou não informação para si (SILVA; NUNES, 2014).

É comum, quando se fala em tecnologias, associar aos jovens o papel de protagonistas no manuseio desses meios. Porém, na sociedade contemporânea, além da utilização intensa que os jovens fazem das tecnologias disponíveis, as pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos também estão a par das novas formas de se comunicar, sendo capazes de utilizar *smartphones* e demais *gadgets* para buscar informações e interagir com outras pessoas.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2013), 21,6%

daqueles que possuem mais de 50 anos se conectam a *web*. Entre os que possuem acima de 60 anos, o percentual de conectados chega a 12,6%. Embora essa estatística possa parecer baixa, vale destacar que o índice de idosos com acesso à internet mais que dobrou desde 2008, quando apenas 5,7% deles estavam *online*¹.

Além disso, a visão sobre velhice e a maneira de vivê-la mudou drasticamente nos últimos 30 anos. A figura do idoso enquanto personagem marcante no cenário social aparece de forma bastante distinta quando comparada a períodos anteriores da história, onde esta era caracterizada pelo “abandono, isolamento e negligência social” (BEAUVOIR, 1990).

Tais fatos foram determinantes para a escolha do tema desta pesquisa, que tem como foco analisar as CoInfo desenvolvidas no uso das tecnologias digitais pelos idosos, a partir de suas necessidades informacionais, contribuindo, desse modo, com o estudo de conceitos presentes na CI para o desenvolvimento de habilidades relacionadas à avaliação, uso, busca e difusão de informações no espaço digital.

É possível encontrar relevante quantidade de pesquisas baseadas na descrição e conceituação das competências que os usuários empregam em ambientes digitais. Porém, embora autores de diferentes correntes concordem que as mídias digitais sugerem novas habilidades, letramentos ou competências, não há um consenso quanto à terminologia adequada (BORGES, 2011). Assim, neste trabalho, a competência em informação é tida como elemento central de uma série de competências emergentes, tais como competência digital, cultural, visual, dentre outras (VITORINO; PIANTOLA, 2009).

A significativa quantidade de informações disponíveis, sobretudo na internet, propiciada pela introdução das tecnologias de informação e comunicação, induziu a novos conhecimentos e competências, sobretudo no que diz respeito à participação do indivíduo na sociedade. Amplia-se, portanto, o conceito de competência em informação ao incluir novas habilidades inerentes ao ambiente digital (COSTA; ALTURAS, 2007).

Desse modo, a partir da temática apresentada, algumas indagações surgiram, tais como: quais são as necessidades de informação dos idosos em ambientes digitais e como estes indivíduos podem desenvolver competências em informação nesses espaços?

Nesse sentido, parte-se do pressuposto de que o acesso e uso da informação, seja em ambientes físicos ou digitais, leva à produção de novos significados, sentidos e práticas sociais no tocante à informação. Com o advento das tecnologias de informação e comunicação, o intercâmbio de informação face a face vem perdendo espaço para as

¹ <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2015/04/celular-e-tablet-sao-unico-meio-de-acesso-de-116-de-lares-diz-ibge.html>.

interações mediadas, ampliando a compreensão dos indivíduos, cuja fonte de informação não é mais restrita as pessoas com as quais convivem, mas que agora estabelecem relações com o conteúdo desses meios (THOMPSON, 2009).

A competência em informação é tratada aqui como um conjunto de conhecimentos, capacidades e aptidões que habilitam os indivíduos para a pesquisa, bem como para a formação de opinião e tomada de decisão nas mais diferentes esferas da vida, e não apenas no ambiente profissional. Busca-se, desse modo, mudar o foco de abordagens voltadas a ambientes tradicionais de ensino, como a escola e a biblioteca, para problematizar o contato com a informação, que é realizado pelos indivíduos no ambiente digital, mais especificamente pelos idosos, a partir da utilização que fazem das tecnologias de informação e comunicação e da internet.

Para a efetivação desta pesquisa, tem-se como objetivo geral analisar as competências em informação dos idosos no uso de tecnologias digitais. Para tal, tem-se como objetivos específicos: a) identificar as necessidades informacionais dos idosos; b) verificar como os idosos utilizam variados recursos e fontes informacionais no âmbito digital; e, c) examinar os aspectos cognitivos, situacionais e afetivos relacionados, respectivamente, ao saber, ao saber-fazer e ao saber-agir da competência em informação.

A escolha pela temática se deu como forma de aprofundar uma pesquisa realizada anteriormente, de caráter monográfico, no ano de 2014, onde se estudou os idosos e suas práticas informacionais na internet, em especial no *site* de rede social Facebook. Ao ter acesso à noção de práticas informacionais, rapidamente foi despertado o interesse pelos idosos, primeiramente pelo fato de ser um grupo crescente em termos demográficos no contexto brasileiro, bem como por haver, à época da pesquisa, certa carência de estudos relacionados aos idosos desenvolvidos na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Por meio da pesquisa mencionada acima, pôde-se verificar que o Facebook proporcionou aos idosos o sentimento de estarem mais atualizados acerca do que acontece no mundo, bem como mais integrados à sociedade. As práticas informacionais possibilitadas no espaço das redes sociais digitais alteram positivamente suas rotinas, constituindo-se como lugar de aprendizagens, de consolidação de laços afetivos e de satisfação de necessidades de informação e trocas de conhecimento.

No ano de 2016, a autora passou a integrar o grupo de pesquisa Mediação e Competência em Informação em Ambientes de Informação da Universidade Federal do Ceará, o que a fez ficar mais próxima das discussões sobre estes conceitos. Por desejar continuar a

trabalhar com o público idoso e a utilização que este faz das tecnologias e da internet, optou-se, neste momento, em trabalhar com a competência em informação no âmbito digital.

Os estudos no âmbito da competência em informação apontam para a vasta abordagem da Ciência da Informação (CI) voltada às perspectivas acadêmicas e profissionais, com utilização de padrões para o desenvolvimento de competências em informação. Contudo, há uma tendência atual de ampliar os aspectos relacionados à pesquisa informacional, voltada ao papel crucial da informação no desenvolvimento das mais variadas atividades humanas, nas quais a experiência das pessoas com a informação é tomada por diversos aspectos socioculturais, em complementação aos assuntos já explorados.

Assim, a presente investigação gira em torno do fato de que as competências em informação superam as abordagens centradas apenas nas habilidades voltadas à solução de problemas em atividades formais, constituindo-se em fator crítico para a realização de outras atividades humanas, as quais ressaltam diferentes naturezas de informação, tais como a emocional, a afetiva e a sociocultural (SERAFIM, 2016).

Com este trabalho espera-se contribuir para as atividades de promoção do aprendizado ao longo da vida nos idosos. Ressalta-se que o desenvolvimento da competência em informação pode auxiliar a preparar esses indivíduos para a autonomia e cidadania, visando o aumento da sua qualidade de vida, além de cooperar com pesquisas sobre o desenvolvimento da CoInfo em contextos digitais.

Em termos de contribuição científica, a dinâmica da competência em informação faz alusão direta à responsabilidade social da CI na medida em que os indivíduos que a desenvolvem são capazes de reconhecer quando uma informação é necessária e têm a capacidade para localizar, avaliar e utilizar de modo eficaz esta informação. Rafael Capurro (2003) considera que, no paradigma social, a informação não é percebida apenas como objeto físico, mas também como algo impalpável. Entendida dessa forma, a informação não deve ser considerada como algo estático, ao contrário, a partir do advento das tecnologias de informação, sua natureza tem se tornado cada vez mais híbrida e fluida.

De acordo com Jesse Shera (1973 apud CAPURRO, 2003), não é possível conhecer os processos intelectuais de uma sociedade somente a partir do estudo do indivíduo, quer dizer, considerando-o de forma isolada. É preciso levar em conta o contexto social no qual este indivíduo está inserido, atentando também para o modo como seus comportamentos e práticas são gerados. Dessa maneira, mesmo que a necessidade de informação se situe em um plano individual, não se pode dissociar o indivíduo de sua cultura.

Como uma de suas implicações pragmáticas, vale assinalar que, de acordo com

Hjørland (2003), o foco da CI é estudar as relações entre discursos e documentos em relação às possíveis expectativas e pontos de acesso de diferentes comunidades de usuários. Percebe-se que, nessa perspectiva, o indivíduo é elemento central na contemporaneidade, o que ajuda a destacar a relevância deste paradigma à Ciência da Informação. Esta perspectiva torna complexo o entendimento da área sobre a informação, estendendo os limites do campo e contribuindo para a constituição de uma Ciência da Informação transdisciplinar.

Após delineadas as considerações iniciais, apresenta-se as demais seções desta dissertação. Na Seção 2, intitulada “da Velhice à Terceira Idade”, aborda-se no tópico “A construção social da Velhice” sobre o ato de envelhecer e algumas de suas representações e construções sociais, enfatizando as características de cada identidade etária, estando associadas a momentos históricos, saberes médicos e sociais, movimentos políticos e interesses também distintos. Em seguida, no tópico “Terceira Idade e tecnologias digitais”, é apresentada a relação das novas tecnologias com as pessoas idosas e algumas experiências deste público ao utilizar a internet e suas ferramentas.

Na terceira seção, intitulada “Competência em Informação e Necessidade Informacional: conceitos entrelaçados” está dividido em três partes, são elas: Origem conceitos e perspectivas da competência em informação; Necessidades e usos da informação; e, O desenvolvimento de competências sob o prisma das necessidades informacionais e da mediação. Na primeira parte, são apresentados aspectos teórico-conceituais da expressão competência em informação e suas variadas abordagens, conceituações e nomenclaturas. Em seguida, trata-se da necessidade informacional, a partir de um panorama desde o seu surgimento, até as aplicabilidades desta, contextualizando-a, sobretudo, com a perspectiva desta investigação.

Na quarta seção, discute-se sobre a relação da necessidade informacional com a competência em informação e com a mediação, uma vez que o reconhecimento de necessidades informacionais pode corresponder, na prática, ao desenvolvimento de competências em informação que possam atendê-las. Dessa forma, a mediação poderia proporcionar este desenvolvimento, no sentido de tornar os usuários da informação capazes de atender a suas próprias necessidades informacionais.

Na quinta seção, apresenta-se o caminho metodológico escolhido para concretização dos objetivos propostos nesta pesquisa, apresentando as características da pesquisa e a escolha dos participantes e dos instrumentos para coleta dos dados.

Por fim, na sexta parte, apresenta-se a análise dos dados da presente pesquisa, onde buscou-se, por meio das categorias criadas, desvelar as experiências vividas pelos

entrevistados, buscando sempre encontrar o sentido de cada categoria na ligação existente entre o fenômeno descrito e seu contexto, e, para isto, é preciso atentar ao sentido do todo descrito pelos sujeitos.

2 DA VELHICE À TERCEIRA IDADE

A revolução tecnológica que tem caracterizado a chamada Era Informacional tem levado as pessoas à maior participação na sociedade, mantendo-as ativas por muito mais tempo. Quando se fala em tecnologias de informação, pensa-se logo na internet e, conseqüentemente, associa-se seu usuário potencial a um jovem que domina e transita com desenvoltura pela *web*, manuseando com alguma *expertise* as ferramentas ali disponibilizadas.

No entanto, na denominada sociedade da informação, os idosos cada vez mais têm conquistado o seu espaço, sendo capazes de utilizar a internet para buscar informações e interagir com outras pessoas. A *web* possibilita aos indivíduos diversas vantagens, sem nem ao menos precisarem se deslocar fisicamente. Realizar compras, fazer pesquisas de assuntos do seu interesse, verificar o saldo bancário, são alguns exemplos dessa facilidade adquirida a partir da utilização da internet, e as pessoas mais velhas já estão inseridas nesse contexto.

Apesar de o envelhecimento ser um processo natural e, assim, gerar algumas limitações nos indivíduos, como perda ou comprometimento de capacidades mnemônicas e auditivas, hipertensão arterial, doenças cerebrovasculares etc., isso não impede que eles possam participar da dinâmica da sociedade contemporânea, como internautas no mundo digital. A utilização da internet pode, inclusive, contribuir para a melhoria da qualidade de vida de quem convive com tais doenças. Na ativação da memória, por exemplo, utilizando a internet, o idoso estará exercitando-a de forma intensa, aumentando, inclusive, sua capacidade de assimilação de diversas informações (MACIEL, 1995).

A mudança na forma com que os idosos passaram a encarar as tecnologias não se deve somente ao aumento da expectativa de vida da população, de modo geral, mas, sobretudo, à melhoria da qualidade de vida na velhice, o que permitiu a muitos adquirir computadores, *tablets*, *smartphones* e demais apetrechos, consumindo, de forma mais ativa, as ferramentas tecnológicas disponíveis no mercado.

De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad) realizada em 2015, entre os anos de 2008 e 2013, o percentual de idosos que acessam a internet passou de 5,7% para 12,6%. O contingente de internautas da faixa etária ainda é o menor, de 3,3 milhões de pessoas, mas o salto proporcional foi o maior entre as 12 faixas investigadas².

Nesse sentido, percebe-se um efetivo crescimento da utilização da internet e das

² <http://www.ebc.com.br/tecnologia/2015/05/numero-de-idosos-que-usam-internet-dobrou-em-5-anos-diz-pesquisa>

tecnologias de informação pelas pessoas mais velhas, fator que tem contribuído para que essas pessoas se sintam incluídas na sociedade, ou seja, fazendo parte, viva e dinamicamente, do panorama contemporâneo que tem se apresentado a elas.

A inclusão digital aponta uma mediação entre o público idoso e a realidade digital, estreitando as lacunas existentes entre as gerações, permitindo muito além da socialização, fator este muito importante para a qualidade de vida na terceira idade. Conforme assinala Kachar (2009, p. 146), “além da questão da inclusão digital, que promove a inclusão social, podemos atuar na perspectiva da prevenção, na medida em que podem ser estimuladas funções cognitivas em situações específicas de ensino e aprendizagem [...]”, proporcionando o desenvolvimento das habilidades para uso das tecnologias. Sobre inclusão digital, Cruz (2004, p. 13) afirma que não é suficiente ter acesso a dispositivos que promovam o acesso à internet. É preciso, sobretudo, estar preparado para usar estes dispositivos, não somente com capacitação em informática, mas com uma preparação educacional que permita usufruir de seus recursos de maneira plena.

De acordo com Vygotsky (1991), o desenvolvimento de cada indivíduo acontece de forma distinta, dependendo do contexto social e histórico no qual ele desenvolve-se. Assim, compreende-se que o idoso apresenta necessidades educacionais especiais no que diz respeito à aprendizagem sobre as tecnologias. A inclusão digital desse grupo pode configurar-se como uma forma de inclusão social, contribuindo, também, para o desenvolvimento cognitivo e afetivo dessas pessoas, que passam a participar com maior efetividade da dinâmica da sociedade contemporânea (PASSERINO; PASQUALOTTI, 2006).

Dessa maneira, inicia-se esta seção discorrendo sobre o envelhecimento e algumas de suas representações e construções sociais. Em seguida, será apresentada a relação das tecnologias com a terceira idade e algumas experiências deste público ao utilizar a internet e suas ferramentas.

2.1 A construção social da Velhice

Construir uma ideia sobre a velhice é um processo complexo, visto que como todas as outras categorias etárias, deve-se levar em consideração aspectos sociais e culturais. Desse modo, longe das pré-noções que o termo pode evocar, compreende-se aqui a velhice como uma categoria histórica e socialmente produzida, a qual adquire significados e compreensões distintas, de acordo com cada período histórico.

As faixas etárias conhecidas como infância, juventude, idade adulta e velhice, por

exemplo, sofreram inúmeras transformações ao longo dos anos. Do mesmo modo, as categorias sociais que delas se originaram também tiveram que aceitar as várias mudanças em suas nomeações, como a criação dos termos pré-adolescência, adolescência, jovem-adulto, idoso e terceira idade, dentre outros. Cada um desses termos faz alusão a um tipo de transformação que o sujeito sofre em determinada fase do ciclo da vida.

No que se refere ao perfil demográfico de idosos no Brasil, está-se a caminho de um maior envelhecimento populacional. Segundo o Estatuto do Idoso (Lei nº. 10.741 de 1º de Outubro de 2003), todas as pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos são consideradas idosas. Segundo a Lei nº 8842, de 4 de janeiro de 1994, o estatuto tem como propósito deliberar sobre políticas públicas, além de controlar ações de atendimento e zelar pelo cumprimento dos direitos do idosos.

De acordo com a Organização das Nações Unidas (ONU, 1982), os idosos estão divididos em três categorias, a saber: os pré-idosos, entre 55 e 64 anos; os idosos jovens, entre 65 e 79 anos – ou, entre 60 e 69 para quem vive na Ásia e na região do Pacífico; e os idosos de idade avançada, para aqueles com mais de 75 anos. A Organização Mundial de Saúde, por sua vez, considera 60 anos o marco da velhice em países em desenvolvimento e 65 anos em países já desenvolvidos (OMS, 1984). Tal classificação foi escolhida levando-se em consideração que, nos países em desenvolvimento, é possível perceber a existência do envelhecimento precoce de sua população devido à baixa condição socioeconômica vivenciada pelas pessoas nesses lugares, se comparada à realidade de países mais ricos.

Para Pintos (1992), o envelhecimento é tido, basicamente, como uma etapa da vida. Desse modo, chegar à velhice, ou à chamada terceira idade, é completar o ciclo de vida designado para o ser humano. Em decorrência disso, o envelhecer é visto pelo autor como um período onde se acumula um amplo e rico conhecimento adquirido pelos anos vividos e onde várias responsabilidades são deixadas de lado. Deve ser o momento para se experimentar uma melhor qualidade de vida.

Já para Minayo e Coimbra Júnior (2002), o envelhecimento não pode ser considerado como um processo homogêneo, pois cada indivíduo vivencia essa fase de forma particular, a partir das diferentes histórias de vida e aspectos estruturais a elas relacionados, tais como saúde, educação e condições econômicas. O envelhecimento é abordado como uma fase da vida das pessoas em que o desgaste físico e mental acarreta consequências diferentes, refletindo no contexto social em que cada indivíduo está inserido.

Com uma visão mais romântica e lúdica da questão, para Mannoni (1995), a velhice se relaciona a um estado de espírito e nada tem a ver com a idade cronológica, pois “existem

velhos de 20 anos, jovens de 90. É uma questão de generosidade de coração, mas também uma maneira de guardar em si uma certa dose de cumplicidade com a criança que se foi” (MANNONI, 1995, p. 16-17). A velhice, para o autor, existe apenas na esfera espiritual, uma vez que um jovem pode agir como um velho e vice-versa, independentemente da idade que possui, logo, não teria uma relação direta com o corpo, mas, sim, com a mente. Neri e Wagner (1985) também apontam a velhice como um “estado de espírito”, condicionada a fatores diversos, como personalidade, por exemplo.

Ainda sobre a velhice, Simone de Beauvoir (1990) afirma que não se pode ter nenhuma plena experiência anterior, sendo, então, impossível compactar a pluralidade de vivências em um único conceito. Segundo ela, o olhar do outro é que caracteriza o nosso envelhecimento; isto porque raramente nos reconhecemos como velhos. “A aparência de nosso corpo e de nosso rosto nos informa com mais certeza: que contraste com nossos 20 anos! Só que essa mudança se opera continuamente, e nós mal a percebemos” (BEAUVOIR, 1990, p. 349).

Simone de Beauvoir, em sua obra intitulada “A Velhice” (1990), trata do trajeto da velhice desde as sociedades primitivas, reconhecendo a dificuldade de se estudar esta fase da vida nos diferentes períodos históricos, por conta da dificuldade de se encontrar documentos que a caracterizassem. Além disso, Beauvoir foi uma das primeiras estudiosas a perceber e tentar compreender dificuldades em se definir as representações sobre a velhice.

Tanto a velhice, quanto os termos classificatórios destinados a este segmento são categorias histórica e socialmente produzidas, sendo, portanto, mutáveis de acordo com cada período histórico e social, adquirindo diversos significados e interpretações no curso da história. O que se repete nas velhices são as transformações próprias do envelhecimento, principalmente as biológicas e psicológicas, e as mudanças nos papéis sociais daqueles que passam da fase adulta para a velhice. As formas de compreensão, porém, sobre este processo variam de sociedade para sociedade e de um período para outro. É importante ressaltar que a velhice, apesar de socialmente constituída, é individualmente vivenciada, ou seja, cada um vivencia seu processo de envelhecimento com base em suas experiências de vida, logo, cada um vivencia a velhice de maneira diferente (BEAUVOIR, 1990).

Há uma preocupação em se considerar aspectos múltiplos na busca de um conceito sobre a velhice. Com relação a isto, Salgado (1996, p. 5) assinala:

Ao lado da indagação sobre o que é velhice, podemos lançar outras questões como, por exemplo: o que vem a ser infância, a juventude e, mesmo, a idade adulta? As ciências que por longo tempo já vêm desenvolvendo amplos estudos sobre essas

etapas da vida ainda não conseguiram compor definições que satisfaçam integralmente a natureza especulativa dos homens, pois, para qualquer proposta apresentada, sempre serão descobertos aspectos não considerados, mais ou menos importantes segundo as diferentes óticas de análise, convertendo as definições em simples aproximações, de caráter absolutamente temporal.

Na antiguidade, os gregos e romanos tentavam encontrar explicações plausíveis para as transformações que aconteciam na vida humana. Platão e Aristóteles são exemplos de pessoas que consideravam essas modificações como um ponto inicial para o estabelecimento do critério de idade (GODOY, 1996).

Contudo, por conta de fatores demográficos, sociais e culturais, até o início do século XIX não existia, ainda, a separação de funções para cada idade. O surgimento de categorias etárias só veio a desenvolver-se a partir do ordenamento social que aconteceu nas sociedades ocidentais, durante a época moderna, quando, aos poucos, surgiram diferenciações entre as idades e a especialização de funções relacionadas a cada grupo etário. Nesse sentido, segundo escreve Silva, “[...] a ausência da regulamentação de um tempo específico para o trabalho e a coabitação de famílias extensas são apenas alguns dos fatores que, em conjunto, não favoreciam a fragmentação do curso da vida em etapas determinadas” (SILVA, 2008, p. 156).

Em decorrência das condições de vida e do trabalho na sociedade primitiva estarem relacionadas, sobretudo, à criação de gado e à caça, poucos conseguiam alcançar a marca dos 60 anos de idade. Nesse sentido, as pessoas só eram valorizadas durante seu período produtivo, pois, no momento em que suas capacidades físicas eram reduzidas, passavam a ser negligenciadas e até mesmo abandonadas. É importante ressaltar que nesse período, os mais velhos ainda não possuíam papel importante no que diz respeito à transferência de valores e tradições aos mais jovens (BEAUVOIR, 1990).

Outra questão que merece destaque nos estudos sobre a velhice concerne à condição financeira das pessoas pertencentes a esta categoria etária. Aqueles mais ricos gozavam de mais privilégios e prestígio social, quando comparados àqueles com menor condição aquisitiva. Conforme assinala Bosi (2001, p. 77):

Perdendo a força do trabalho ele já não é produtor nem reprodutor. Se a posse e a propriedade constituem, segundo Sartre, uma defesa contra o outro, o velho de uma classe favorecida defende-se pela acumulação de bens. Suas propriedades o defendem da desvalorização de sua pessoa.

A autora já apontava para as relações de produção como um dos fatores que orientavam as posturas sociais com relação às pessoas mais velhas. Contudo, a situação financeira não era determinante, já que dependendo do vínculo familiar dessas pessoas, elas

poderiam ser abandonadas ou valorizadas, independentemente do dinheiro que possuíam, consequência da falta de legislações que proporcionassem maior proteção aos idosos.

Com o passar do tempo e as transformações sociais, sobretudo no grau de religiosidade e na organização das sociedades, os mais velhos passaram a deter alguns privilégios, principalmente no âmbito familiar e político, contribuindo com suas experiências ao transmiti-las às gerações anteriores. No período da Antiguidade Clássica, os mais velhos eram bastante respeitados, decidindo, inclusive, sobre a vida de seus descendentes. Em cidades como Roma, Atenas e Esparta havia uma forte estratificação social, uma vez que o prestígio dos mais velhos estava relacionado à condição econômica que possuíam (MASCARO, 1997).

A influência dos idosos na sociedade foi diminuindo com a chegada da Idade Média. O sistema feudal exigia que os mais velhos se dedicassem ao trabalho pesado, principalmente os menos favorecidos, o que gerava a exclusão destes na dinâmica da vida pública (BEAUVOIR, 1990). Conforme assinala Mascaro (1997), essa condição foi reforçada com o período histórico conhecido como Renascimento, onde o culto ao corpo e a juventude passaram a ser extremamente valorizados e o homem passou a ser o centro da vida e não mais as divindades. Assim, com o passar dos anos e as transformações políticas, econômicas e sociais, a velhice passou a ser desvalorizada.

Com a chegada da Revolução Industrial, marcada pelas mudanças que aconteceram na Europa nos séculos XVIII e XIX, a partir da substituição do trabalho artesanal pelo uso das máquinas, houve maior desenvolvimento das cidades, assim como progressos no campo da Medicina, impactando, diretamente, na qualidade de vida dos idosos. De acordo com Silva (2008), dois fatores se destacaram como fundamentais nesse processo, são eles: a formação de novos saberes médicos e a institucionalização das aposentadorias.

O primeiro fator relaciona-se ao surgimento da Geriatria e da Gerontologia onde, respectivamente, o corpo velho e os aspectos sociais da velhice foram foco de pesquisas, contribuindo para o estabelecimento desta como categoria social; já o segundo fator leva em consideração o processo de industrialização a partir da criação de pensões como resposta às modificações e aos problemas surgidos ao longo dos séculos XIX e XX.

A Geriatria surgiu por volta de 1910, com o médico norte-americano Ignatz Nascher, responsável por formular as características biológicas da velhice, introduzindo o termo Geriatria a área médica, ou seja, o corpo velho passou a ser objeto de estudo (HAREVEN, 1995 apud SILVA, 2008). Já a Gerontologia, teria sido criada em 1913, por Elie Metchnikoff, limitando-se, a princípio, às intervenções médicas que prolongavam a vida. Por volta do

século XX, os saberes populares, a demografia, as ciências sociais e a psicologia, passaram a direcionar o foco dessa área aos aspectos psicossociais da velhice – os hábitos, as práticas, as necessidades sociais e psicológicas dos mais velhos – estabelecendo a Gerontologia como disciplina científica e área de saber multidisciplinar (KATZ, 1995 apud SILVA, 2008).

A partir da consolidação das áreas médicas citadas acima, a velhice passou a ser objeto de discurso da sociedade, o que contribuiu para o surgimento de instituições específicas, como as instituições de aposentadoria para a velhice, e à especialização de alguns locais, como, por exemplo, asilos, para vivência de pessoas com idade avançada. Conforme aponta Silva (2008, p. 160):

As consequências da institucionalização dos sistemas de aposentadoria foram a criação de agentes especializados na gestão da velhice; a transferência da responsabilidade das famílias para esses novos agentes; e a consolidação da velhice como categoria etária. Mas outra consequência foi fundamental para a definição da emergente identidade etária da velhice: a associação inequívoca entre velhice e invalidez. De fato, em um momento no qual a capacidade e a posição do indivíduo no trabalho delimitam muito sua identidade, ser aposentado é ser efetivamente inválido, incapaz e ocioso. Tem início então uma associação entre velhice e incapacidade que só recentemente vem sendo desfeita.

De acordo com a autora, as definições depreciativas da velhice, juntamente com o discurso advindo da Gerontologia, implicaram na ampliação do debate sobre os direitos dos aposentados com a inclusão de aspectos não somente econômicos, mas, também, sociais, psicológicos e culturais. A invalidez, de certo modo, contribuiu para a caracterização da velhice como categoria política, passando o aposentado a deter de alguns privilégios sociais.

Em meados da década de 1960, por conta do aumento demográfico da população idosa no mundo, o que permitiu uma maior visibilidade social das pessoas pertencentes a esta categoria etária, a velhice passou a ser um problema coletivo. Os idosos, que antes representavam uma parcela pequena da população, transformaram-se em questão pública, precisando das ações do Estado e da Sociedade Civil. Atrelado a isso, a junção dos discursos sobre invalidez e velhice misturaram-se, surgindo, assim, a noção de terceira idade. Assim, os aspectos voltados à velhice passaram por uma grande transformação, a partir da inversão de alguns valores antes atribuídos a categoria. Características como isolamento e inaptidão passaram a dar lugar à realização pessoal e à criação de novos hábitos (SILVA, 2008).

Nesse contexto, surgiu a expressão terceira idade – sinônimo de envelhecimento ativo, de protagonismo social, de independência e realizações (PEIXOTO, 2007). A referida expressão proporcionou mais espaço a essas pessoas, com o advento de políticas públicas voltadas à velhice, principalmente as previdenciárias, como a aposentadoria. Assim, eles

passaram a ter tempo livre para se dedicarem a atividades de lazer ou projetos que gostariam de ter realizado no decorrer de suas vidas, mas, por conta das ocupações que possuíam a época, não havia sido possível concretizá-los (DEBERT, 2004).

Cabe ressaltar o fato de que a visão que se tinha da velhice até a década de 1960 era predominantemente negativa, por conta das perdas biológicas e sociais sofridas. Desse modo, o intuito dos profissionais que lidavam com o envelhecimento era o de adequar os idosos à sociedade. Durante a década de 1960, a visibilidade social desses indivíduos aumentou consideravelmente, provocando mudanças nas formas de tratamento da velhice, tanto no campo profissional, como das pessoas de uma maneira geral. Com isso, criaram-se novos padrões e expectativas sobre a velhice (NERI, 2007).

Juntamente à criação do conceito de Terceira Idade, surgiu, na França, outra denominação para as pessoas com mais de 60 anos. Aquele que possuía essa idade, mas não detinha status social, era chamado de “velho” ou “velhote”; já aquele que possuía posição social privilegiada, era chamado de “idoso”. A partir do final da década de 1960 o termo “velho” passou a ser substituído em documentos oficiais pelo termo “idoso” e as pessoas passaram a utilizá-lo, de forma mais frequente, por possuir um caráter mais respeitoso.

Já na década de 1970, com o crescente aumento populacional dos idosos, a velhice passou a estar em evidência dentro das preocupações acadêmicas, do Estado e da sociedade civil, tornando-se cada vez mais notória nas três últimas décadas, quando surgiram políticas públicas e sociais, e profissionais específicos para lidar com as demandas do envelhecimento.

No Brasil, conforme assinala Debert (2004), proliferaram, na última década, os programas voltados para os idosos, como as escolas abertas, as universidades abertas para a terceira idade e os grupos de convivência de idosos. Esses programas abriram espaço para que uma experiência inovadora pudesse ser vivida coletivamente, tornando os indivíduos, de modo geral, mais sensíveis aos problemas do envelhecimento. O autor destaca ainda as décadas de 1960 e 1970 como um dos períodos mais marcantes para a história da velhice, quando esta passa a ser um problema coletivo e adquire visibilidade social. O autor chama esse processo de “socialização do envelhecimento” e enfatiza a contribuição de outros fatores para a construção da velhice enquanto problema social. A universalização dos sistemas de aposentadoria impactou a estrutura das famílias e, sobretudo, do Estado, que passou a se responsabilizar por um contingente muito maior de sujeitos.

Conforme aponta Lenoir (1979 apud SILVA, 2008), a terceira idade é uma nova categoria etária entre a maturidade e a velhice, onde tudo aquilo que antes possuía um sentido depreciativo passa a se apresentar como qualidade. Quando as camadas da classe média

começaram a adentrar no universo da aposentadoria, novas aspirações e necessidades de consumo mais sofisticadas foram criadas por locais especializados. Nesse sentido, as caixas de aposentadoria passaram a oferecer, além de vantagens financeiras, serviços diferenciados, como férias programadas, alojamentos especiais, atividades de lazer e grupos de convivência.

Assim, nota-se que, juntamente com a mudança de nomenclatura, houve também uma mudança de olhar acerca da Terceira Idade na sociedade contemporânea. A conotação depreciativa antes existente com a utilização do termo “velho”, para caracterizar o grupo de pessoas com idade avançada, passou a ser qualificativa, com a adesão do termo “idoso” ao vocabulário das pessoas. Ou seja, a velhice passa a ser encarada não como uma etapa de deterioração ou de declínio, mas sim de plenitude e vitalidade. Nessa perspectiva, Silva (2008, p. 164) afirma ainda que:

Dois temas foram considerados fundamentais no processo de construção do envelhecimento positivo, constituindo-se como objetivos da literatura especializada: o ataque crítico à crença de que a velhice é essencialmente uma doença e a criação de uma nova identidade para a velhice. O primeiro deles significava, de fato, a desconstrução da metáfora médica formulada pelo saber geriátrico. Para a gerontologia social, o envelhecimento normal compreenderia uma série de processos biológicos que não resultam necessariamente em sérios prejuízos físicos ou mentais para os sujeitos. A partir dessa lógica, os problemas que aparecem na velhice podem ser atribuídos a patologias clínicas específicas, para as quais há ou haverá tratamento médico, como a doença de Alzheimer, e aos efeitos do próprio estigma da velhice, que poderiam ser superados por meio de políticas e programas de reinserção social, de educação e de sensibilização popular.

Featherstone e Hepworth (1995 apud SILVA, 2008) apontam para a semelhança considerável entre as imagens positivas da velhice veiculadas pela cultura do consumo e as imagens difundidas pela Gerontologia. A tarefa de construção do “envelhecimento positivo” disseminou-se além do discurso profissional e acadêmico, tornando-se um tema de grande relevância nos meios de comunicação. Para os autores a exploração da cultura de consumo dos idosos é uma força importante por trás da emergência da noção de terceira idade.

Às pessoas acima dos cinquenta anos não se atribuía o desejo de engajamento a um estilo de vida baseado em práticas de consumo, isto era atribuído apenas aos mais jovens. O cenário começa a se alterar com o surgimento dos primeiros aposentados pertencentes à classe média, cujo potencial de consumo foi rapidamente percebido pelas estratégias de marketing. Eles passaram a ser reconhecidos como o único grupo com recursos financeiros disponíveis e ainda inexplorados, ou seja, não vinculados a hábitos específicos de consumo. A organização do sistema de aposentadorias, juntamente aos discursos dos estudiosos da Gerontologia e aos interesses da cultura de consumo contribuíram para o surgimento da noção de terceira idade.

Ainda por volta da década de 1970, outro fator coopera à mudança de olhar acerca da terceira idade, a saber: o protagonismo de vários grupos da sociedade civil. Considerados historicamente excluídos, idosos, negros e mulheres, dentre outros, passaram a reivindicar seus direitos e a se organizarem para defendê-los (SOUSA, 2009). Esses movimentos resultaram no empoderamento dessas pessoas, a partir do momento em que elas passaram a lutar por objetivos comuns, protagonizando a cena social e política. No Brasil, esses movimentos foram viabilizados pela abertura política, proporcionada pelo fim do regime militar (GOHN, 2005).

O protagonismo do idoso representa o empoderamento da terceira idade e envolve, segundo Sousa (2009, p. 23):

[...] a organização e a participação cada vez mais intensa desse grupo etário na luta por seus direitos e interesses; o fortalecimento dessa parcela da população tanto nas tomadas de decisão, quanto nas razões para essas tomadas. Os anciões não são apenas números. Sua existência e suas ações caminham na trilha de mudar profundamente o perfil das nossas sociedades.

Isto possibilita aos idosos uma melhor compreensão da realidade social que os cerca, bem como uma participação cada vez mais ativa nos processos decisórios da sociedade (CALTABIANO, 2006). Nesse contexto, Rozendo (2013) cita o Estatuto do Idoso por reconhecer a presença e a importância dos idosos no cenário da sociedade brasileira, conferindo direitos e assegurando o firme exercício da cidadania por meio da elaboração e fiscalização de políticas públicas destinadas a esse segmento.

Assim como as iniciativas citadas por Rozendo (2013), que contribuíram para o protagonismo social do idoso e seu reconhecimento como força política, a internet também tem se configurado como espaço onde a experiência social deste público se processa de forma relevante. Características como acessibilidade, interatividade, hipertextualidade e capacidade de circulação de informações fazem da *web* um espaço privilegiado de trocas de experiências, de acesso à informação e de mobilização social (SOUSA, 2009). A partir dos novos valores ligados ao termo terceira idade, é possível perceber algumas das conquistas que essa categoria etária tem alcançado.

Portanto, ao tratar da diferenciação entre as noções de velhice e terceira idade e suas características, pode-se perceber que ambas consolidaram-se enquanto conceitos independentes na sociedade. A construção destes conceitos, conforme Silva (2008), é marcada por momentos históricos, bem como por saberes médicos e sociais, movimentos políticos e interesses também distintos. No entanto, como ressalta a autora, apesar de já serem utilizados

pelos sujeitos para fazer referência a vivências diferentes, eles ainda misturam-se e confundem-se nos discursos cotidianos.

2.2 Terceira Idade e tecnologias digitais

Com as transformações que inauguraram um contexto repleto de conexões, os avanços tecnológicos passaram a ser compreendidos enquanto facilitadores deste cenário. Com a crescente popularização da *web* e das tecnologias digitais, houve uma diversificação dos usuários, necessitando que estes as incorporassem às suas práticas diárias, utilizando de forma intensa suas funcionalidades (NIELSEN, 2002).

Utilizar bate-papos, enviar *e-mails*, fazer *downloads* de músicas e filmes pela internet, entre outras coisas, têm influenciado diretamente a forma de pensar e agir das gerações que vivenciam o cenário atual, alterando suas vidas. Sobre essas transformações, Turkle (1997) aborda as possíveis modificações que as tecnologias causam nos indivíduos, ressaltando que estas estão presentes tanto na forma de agir das pessoas, como também na forma de pensar, o que tem alterado a percepção que as pessoas têm de si mesmas, dos outros, e da sua relação com o mundo.

Assim, as tecnologias digitais são instrumentos situados na cultura da sociedade. De acordo com Castells (1999), a integração das tecnologias com a comunicação eletrônica fez surgir uma cultura da virtualidade real, transformando as experiências humanas, a partir da mediação que estes instrumentos passaram a fazer de aspectos simbólicos.

Com as novas tecnologias se tornando cada vez mais acessíveis à população de um modo geral, vale destacar, conforme Coll e Monereo (2010), a presença dos *smartphones* nesse contexto. Mesmo que nem todos os indivíduos tenham seu aparelho celular conectado à internet, pode-se afirmar que estes estão presentes de forma intensa na sociedade e isso tem causado mudanças em vários aspectos das relações humanas, como, por exemplo, no que tange ao acesso à informação, às formas de interação e comunicação. Nesse sentido, as mudanças de comportamento estão mais relacionadas ao acesso e ao uso das tecnologias digitais do que propriamente à questões relativas a faixa etária. Jovens e idosos têm participado dessa dinâmica em que as tecnologias assumem, cada vez mais, um caráter ubíquo na sociedade.

Outra característica das tecnologias móveis está relacionada ao seu caráter ubíquo, apoiando-se não somente na questão da conectividade, mas, sobretudo, em algumas características de interface e *hardware* que contribuíram para enorme inserção destes

dispositivos na sociedade. Pode-se destacar, ainda, às modificações em sua aparência externa, que tornaram as tecnologias móveis mais adaptadas ao corpo dos indivíduos. Ou seja, foram criadas para acompanhar as pessoas e facilitar suas vidas, pois não requerem maiores esforços no que concerne à sua utilização (MANTOVANI; MOURA, 2012).

Nesse contexto, de presença marcante das novas tecnologias na sociedade, é possível identificar a familiaridade dos jovens com estes instrumentos. Conforme aponta Kachar (2003), as gerações mais novas tem maior intimidade com os artefatos tecnológicos, manuseando-os facilmente. Contudo, esquece-se que o idoso também possui habilidades para navegar na *web*, com o intuito de obter informações das quais necessita, ou mesmo conversar com indivíduos de qualquer lugar do mundo.

De acordo com o Estatuto do Idoso, deve haver interação dos idosos com os aparatos tecnológicos, para que estas pessoas tenham mais autonomia ao executar tarefas cotidianas. O Art. 21, § 1º, garante que os cursos especiais para os idosos devam incluir conteúdo referente às técnicas de comunicação, computação e demais avanços tecnológicos, para sua integração à vida moderna (BRASIL, 2003). Este fator configura-se como um grande desafio para o idoso, uma vez que este precisa adaptar-se às exigências do mundo moderno, ligadas ao uso das tecnologias de informação e da internet.

Ressalta-se que a internet possui diversas vantagens e facilidades para os idosos, pois permite com que estes possam comunicar-se e obter informações relacionadas a qualquer assunto de seu interesse, não necessitando que se desloquem espacialmente, ou mesmo que precisem ir até outras pessoas para resolver seus problemas imediatos no tocante à informação. Nesse sentido, a internet configura-se como um lugar de aprendizagem, de lazer e de inserção social, uma vez que se vive em uma sociedade onde o fenômeno da revolução informacional trouxe a tona um processo, sobretudo, de transformação cultural. Segundo Mattelart (2002, p. 85-86), na sociedade contemporânea, [...] A informação é necessária para organizar e fazer funcionar tudo [...]”. (BELL, 1979, p. 1691 apud Mattelart, 2002, p. 86). Daí a importância do idoso participar desse contexto tecnológico, usufruindo de seus benefícios. Os idosos tem cada vez mais se conectado à internet, conquistando, dessa forma, maior intimidade com os recursos tecnológicos e obtendo maior confiança em relação à utilização do ciberespaço (ZAJICEK, 1998).

De acordo com Kachar (2009), o consumidor da terceira idade é representado por indivíduos que possuem certo poder de consumo e, conseqüentemente, buscam qualidade de vida, sendo considerados consumidores experientes e exigentes. Segundo o autor, a internet faz com que o indivíduo da terceira idade adquira formas diferentes de aprendizagem e de

comunicação, que conseqüentemente torna possível sua interação com o mundo, gerando novas oportunidades, ou seja, tornando estes indivíduos mais participantes na sociedade, renovando suas expectativas e projetos de vida.

Vale salientar que as pessoas pertencentes à terceira idade, geralmente, necessitam de um tempo maior e seguem um ritmo mais lento para aprender a manipular e assimilar os mecanismos de funcionamento desses artefatos – já que fazem parte de uma geração que não tinha este panorama tecnológico marcante presente –, seja para o uso pessoal e cotidiano ou na execução de atividades profissionais. Entretanto, com os avanços da ciência e da medicina, a terceira idade passou a ser caracterizada por uma maior qualidade de vida. Hoje, a pessoa idosa não vive mais, necessariamente, recolhida e recordando lembranças do passado, mas pode ser ativa, produtiva e participativa (KACHAR, 2001; 2003).

Embora características cognitivas associadas ao envelhecimento tenham implicações no processo de aprendizagem das tecnologias, como diminuição da velocidade cognitiva, declínio sensorial e a redução da atenção e da memória de trabalho, pesquisas tem apontado benefícios e possibilidades sobre a relação da terceira idade com a informática, dentro de perspectivas de ensino e aprendizagem adequados para o público idoso, mostrando possibilidades de desenvolvimento de habilidades para uso do computador, por exemplo. (KACHAR, 2003).

Segundo Morris (1994), idosos que utilizam o computador sentem-se menos excluídos na sociedade, melhorando sua conexão com o mundo externo. Conforme assinalam Pasqualotti e Both (2008), é necessário aos idosos estabelecer novos laços sociais, muitas vezes escassos nessa fase da vida. Este contexto de utilização das tecnologias surge como forma de contribuição na redução do isolamento, na estimulação mental, contribuindo para a promoção do bem-estar dos idosos, facilitando ainda o estreitamento dos laços afetivos através da aproximação com parentes e amigos por meio da internet (Kachar, 2001).

Desse modo, o maior contato com as tecnologias, marcado, sobretudo, pela mediação entre o público idoso e a realidade digital, possibilita com que haja uma maior aproximação entre as gerações, o que tende a gerar socialização – fator imprescindível para a qualidade de vida na terceira idade – assim como também proporciona a geração de estímulos às funções cognitivas dos idosos, em contextos de aprendizagem (MACIEL; PESSIN; TENÓRIO, 2012).

Sobre inclusão digital, Gaio e Alencastro (2012, p. 357) afirmam:

[...] a Inclusão Digital vista como a democratização do acesso às tecnologias da informação é importantíssima. Trata-se de permitir a inserção de todos à sociedade e também simplificar suas rotinas diárias para poderem usufruir de melhores

condições de vida. Cabe lembrar que envelhecer é um processo natural, gradativo e contínuo, apesar de não haver um momento específico para que isso aconteça, porém é possível retardá-lo. Algumas adaptações devem ser feitas, pois a velhice é peculiar para cada pessoa. Desse modo, se faz necessário estimular a utilização do computador, permitindo o acesso à cultura e o entretenimento por meio das bibliotecas virtuais, salas de bate papos, fóruns e chats e uso intensivo da internet.

Pereira e Neves (2011) apontam que se faz necessário promover um ambiente específico para o público idoso, ambiente este facilitador de ensino-aprendizagem, levando em conta as particularidades de cada indivíduo. A construção de um espaço de integração, saúde e inclusão para a terceira idade, por meio das tecnologias, pode propiciar a criação de novos significados para vivência da velhice. De modo semelhante, Nielsen (2002) assinala que os meios para utilização das tecnologias digitais devem ser flexíveis, acessíveis e usáveis, respeitando a variedade de usuários.

A busca por atualizações na área das tecnologias digitais configura-se como atividade quase que indispensável, devido ao avanço da sociedade. Nesse contexto, os idosos também devem estar inseridos, uma vez que o uso destas tecnologias para comunicação e acesso a informações em geral tem feito parte do cotidiano das pessoas. Parte das interações sociais se estabelece virtualmente, por isso a importância de uma educação permanente que propicie aos idosos a inclusão no meio digital, possibilitando a estas pessoas participarem da dinâmica atual.

As capacidades sensoriais podem ser aperfeiçoadas a partir dos ambientes digitais que são estimuladores para desenvolver o conhecimento. Segundo Piaget (1980), a construção do conhecimento se dá não apenas pelo acesso a informação, mas pelo processo ativo de interação, proporcionando a aprendizagem aos idosos, o que lhes confere maior inserção social. Conforme Behar (2013), a interação com as tecnologias digitais propicia o desenvolvimento de diversas capacidades, dentre elas as ligadas à memorização, a imaginação e, também, sobre estratégias de comunicação, possibilitando o desenvolvimento de competências.

Mesmo sendo uma temática pouco abordada, alguns estudos definem competência digital como a capacidade de pesquisar, analisar e avaliar a informação por meio da internet. Conforme afirma Santos (2008), os estudos voltados às competências digitais ainda são poucos e isto abre espaço para reflexão sobre quais seriam as competências digitais que poderiam ser desenvolvidas com o público pertencente à terceira idade. A possibilidade do acesso aos avanços tecnológicos prolonga a vida útil das pessoas, mantendo-as ativas, mesmo quando possuem idades mais avançadas. Vale salientar que:

[...] nos dias atuais, com os avanços da medicina, da farmacologia e, até mesmo, da cirurgia plástica, a velhice parece encontrar novos limites, uma vez que os efeitos do envelhecimento podem ser escamoteados. [...] Tais limites poderão ser cada vez mais altos se o idoso reconhecer-se, aceitar-se e integrar-se à sua família e comunidade, porque essas ações terminam por torná-lo reconhecido, aceito e integrado por todos (SANTOS, 2003, p. 86).

A utilização das tecnologias digitais pelo público pertencente à terceira idade vai ao encontro da busca pela reinterpretação da velhice, reconhecendo sua complexidade e diversidade, configurando-se como fator determinante para a qualidade de vida dos idosos. O estabelecimento e a consolidação do conceito de terceira idade ressalta o desenvolvimento na maneira de pensar a respeito dos idosos, uma vez que oferece novos mecanismos de representação social para estas pessoas, agora vistas como dinâmicas e atuantes, com novos papéis estabelecidos.

Contudo, a utilização das tecnologias envolve não apenas o acesso a estes meios, mas, sobretudo, a decisão quanto aos tipos de fontes podem ser mais viáveis para atender a necessidades de informação específicas. Ou seja, é necessário que se tenha a percepção de que uma determinada questão só poderá ser solucionada com a obtenção da informação adequada (SOMERVILLE et al., 2008).

Nesse sentido, na próxima seção, serão abordados os conceitos de competência em informação e necessidade informacional, a partir de suas relações teóricas e, também, práticas, uma vez que é necessário proporcionar ao usuário não só a capacidade de entender suas próprias necessidades informacionais, mas também satisfazê-las.

3 COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E NECESSIDADE INFORMACIONAL: CONCEITOS ENTRELACADOS

Os conceitos de competência em informação e necessidade informacional fazem parte dos estudos da Ciência da Informação voltados à compreensão da complexa relação entre indivíduos e informação. Conforme a American Library Association (ALA, 1989), a CoInfo diz respeito a um conjunto de habilidades indispensáveis aos indivíduos no que concerne ao reconhecimento da necessidade de determinada informação, permitindo sua localização e avaliação.

Nesse sentido, a busca por informações inicia-se a partir do surgimento de uma necessidade específica, a qual pode proporcionar aos indivíduos aprendizado contínuo. A necessidade de informação consiste na percepção de um vazio cognitivo, que poderá, ou não, levar o indivíduo a desenvolver meios para solucionar seus problemas no tocante à informação.

Assim, buscou-se, nesta seção, apresentar ao leitor alguns aspectos teórico-conceituais da competência em informação e suas variadas abordagens, além de tratar da necessidade informacional, contextualizando-a, sobretudo, com a perspectiva desta investigação. Discutiuse, também, a respeito da relação da necessidade informacional com a CoInfo e com a Mediação, onde esta pode proporcionar o desenvolvimento de competências, no sentido de tornar os usuários da informação capazes de atender a suas próprias necessidades.

3.1 Origem, conceitos e perspectivas da competência em informação

Com a revolução informacional, mudanças passaram a permear a sociedade, o que tornou necessária a construção de um conceito que abarcasse a dinâmica da aprendizagem, a partir do estabelecimento de competências e habilidades para lidar com a informação, auxiliando, assim, no processo de geração de conhecimento nos indivíduos.

A expressão competência em informação surgiu em 1974, nos Estados Unidos, em um relatório intitulado *The information service environment relationships and priorities*, que descrevia produtos e serviços produzidos por instituições privadas e suas relações com as bibliotecas. Esse relatório, de autoria do bibliotecário americano Paul Zurkowski, previa um cenário de mudanças, apontando para o início de um movimento em direção à *information literacy* (DUDZIAK, 2003).

A expressão *information literacy* vem sendo traduzido ao longo dos anos de diversos

modos, como, por exemplo, alfabetização informacional, competência informacional, letramento informacional, competência em informação, entre outros. Ou seja, há ainda muitas definições existentes para esse termo na literatura científica. No Brasil, a partir dos anos 2000, as expressões citadas acima passaram a fazer referência à mesma ideia (GASQUE, 2010; 2013).

Contudo, há certa predominância da tradução do termo *information literacy* para competência em informação no Brasil, por abranger os principais aspectos relacionados ao seu conceito, representando a habilidade e a capacidade de usar a informação e, também, pelo fato de não apresentar adjetivações do ponto de vista semântico (DUDZIAK, 2003; FARIAS; BELLUZZO, 2015). Nessa mesma perspectiva, Horton Júnior (2013), em publicação da UNESCO, definiu essa terminologia como a mais indicada para representar a tradução do termo para o a Língua Portuguesa. Sobre isso, Belluzzo (2012 apud RASTELI; CAVALCANTE, 2013) assinala:

O termo Competência Informacional, por exemplo, é um neologismo, além de ser também uma adjetivação e remete, originalmente, à tecnologia de informação (TI). O bibliotecário tem como objeto a informação, embora possa trabalhar com apoio da tecnologia, por isto deve-se considerar o uso de Competência em Informação como o mais recomendado. Os termos Alfabetização Informacional e Letramento Informacional, além de serem também neologismos e adjetivações, ainda têm provocado ruídos em relação aos professores e educadores que não aceitam que o bibliotecário possa ser um alfabetizador, por considerar que essa é uma prerrogativa da área de educação.

O conceito de CoInfo, inicialmente, foi associado ao uso eficaz da informação em ambientes de trabalho, sobretudo empresariais, atuando na resolução de problemas em contextos laborais. Os fundamentos da competência em informação estiveram ligados por muito tempo ao fazer do bibliotecário, principalmente em situações específicas de uso da biblioteca e de seus recursos informacionais. Todavia, a CoInfo assume a partir da década de 1980 contornos diferentes, uma vez que passa a priorizar o aprendizado ao longo da vida. Os processos investigativos e a construção de conhecimento passam a fazer parte de todas as ações do bibliotecário, sejam estas ações junto aos sistemas formais ou informais (BELLUZZO, 2014; DUDZIAK, 2001).

De acordo com Varela (2006), para as pessoas manterem-se atualizadas e conseguirem atender suas necessidades informacionais, é fundamental que dominem o uso de ferramentas tecnológicas e diversos recursos informacionais para a busca, recuperação, avaliação e disseminação da informação. Estas ações, por sua vez, são chamadas de competência em informação, e compreendem um conjunto de competências e habilidades que uma pessoa

necessita incorporar para lidar, de forma crítica e reflexiva, com os diversos recursos informacionais existentes. Para Farias (M. G. G., 2014, p. 61), o indivíduo competente em informação deve saber delimitar a natureza e a extensão da informação necessária, bem como acessá-la de forma eficaz e eficiente, incorporando “as informações selecionadas em sua base de conhecimento e sistema de valores”.

A partir do desenvolvimento dos estudos sobre competência em informação, diferentes concepções passaram a fundamentar a temática. Ao tratarem do processo de internalização de conceitos e de habilidades necessárias à compreensão do universo informacional e sua dinâmica de aprendizado ao longo da vida, Belluzzo (2005) e Dudziak (2003) apontaram como principais:

- a) a concepção da informação digital, com ênfase na aprendizagem do uso das tecnologias de informação e comunicação para a busca e recuperação da informação desejada; prioriza os sistemas, a partir dos mecanismos de busca e uso de informações em ambientes eletrônicos, limitando-se a absorção de conhecimentos instrumentais, ou seja, com ênfase no acesso à informação;
- b) a concepção da informação propriamente dita, que tem destaque nos processos cognitivos para a construção de mapas conceituais e de estratégias de localização da informação. Nessa perspectiva, busca-se a construção de modelos mentais. Os processos de compreensão da informação e seu uso pelo indivíduo estão em destaque;
- c) a concepção da informação social, que possibilita a inclusão social do indivíduo, voltada ao exercício da cidadania, na qual todos os participantes do processo adquirem aprendizado contínuo. Esta última tem como destaque a relação da competência em informação com o aprendizado, considerando que a competência em informação deveria incorporar além de habilidades e conhecimentos, valores ligados às dimensões sociais.

A partir das concepções apresentadas acima, pode-se inferir que estas apontam para diferentes níveis de complexidade. Ao tratar da evolução e consolidação da CoInfo, Dudziak destaca que em 1970, além do surgimento da expressão *information literacy* e a sua relação com conhecimentos e habilidades voltados à resolução de problemas e tomada de decisão, o conceito de cidadania passou a ser ligado ao termo, não se limitando ao mero desenvolvimento de habilidades, mas, sobretudo, ao processo de aquisição do conhecimento.

Na década de 1980, com o desenvolvimento das tecnologias, o que modificou a forma como a informação passou a ser tratada, organizada e acessada, passou-se a centralizar a atenção nos usuários dessas tecnologias, estabelecendo programas educacionais voltados para o desenvolvimento de habilidades para o uso instrumental das tecnologias de informação e comunicação disponíveis naquele momento, necessitando de maior capacitação dos profissionais com relação ao uso desses instrumentos (BELLUZZO, 2014; FARIAS G. B., 2014). Conforme Dudziak (2001), apesar da necessidade dessa capacitação, não existiam programas estruturados para que isto fosse possível. Desse modo, o conceito foi ampliado, correspondendo a atividades vinculadas à pesquisa, como a relevância, eficácia e eficiência em contextos diversos e não somente nas bibliotecas.

No contexto educacional, a CoInfo passou a corresponder a um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos e atitudes, sendo que o seu conceito se expandiu da simples descrição de habilidades de localização, para a definição de habilidades intelectuais. Em decorrência disso, essa competência passou a ser reconhecida como fator de importância no contexto da Sociedade da Informação e para a área da Educação (BELLUZZO, 2015). Conforme Farias (G. B., 2014, p. 71), na década de 1980, tratava-se da CoInfo a partir “[...] do papel educacional das bibliotecas e da necessidade de efetivar programas educacionais em competência em informação, além de priorizar o acesso e a busca da informação em meios tecnológicos”. Ou seja, os profissionais passaram a desenvolver estratégias educacionais e informacionais a fim de se tornarem independentes no que tange aos métodos de ensino e aprendizagem (FERES; OTTONICAR; VALENTIM, 2016).

Em 1989, a American Library Association (ALA) definiu a *information literacy* como um conjunto de habilidades indispensáveis aos indivíduos no que concerne ao reconhecimento da necessidade de determinada informação, permitindo sua localização e avaliação (ALA, 1989). O conceito cunhado pela ALA passou a ser aceito por toda a comunidade e outras perspectivas sobre a temática foram surgindo. Foi a partir da década de 1990 que a competência em informação passou a ser compreendida como um processo educativo voltado à informação, além do desenvolvimento de diretrizes e parâmetros necessários à sua implementação (BELLUZZO, 2014; FARIAS G. B., 2014).

Por volta dos anos 2000, outra definição surge para competência em informação, estabelecida pela The Association of College and Research Libraries (ACRL), caracterizando-a como um conjunto de habilidades requeridas das pessoas para reconhecer quando a informação é necessária e possuir habilidade para localizar, avaliar, e usar com efetividade a informação recuperada (ACRL, 2000). Tanto a definição da ALA, como a definição cunhada

pela ACRL, fortaleceram o desenvolvimento da CoInfo (FARIAS G. B., 2014).

Ainda nesta época, o programa “*The Information for All Programme*”, criado pela Unesco, permitiu novas oportunidades de acesso à informação a nível mundial. Dessa forma, nos últimos anos, diversos encontros vêm sendo realizados para a divulgação e exposição de pesquisas que estão sendo desenvolvidas sobre a competência em informação.

Belluzzo (2014, p. 57) destaca algumas declarações e manifestos, resultados desses eventos:

[...] Praga (2003), Alexandria (2005), Ljubjana (2006), Toledo (2006), Lima (2009), Paramillo (2010), Murcia (2010), Maceió (2011), Havana (2012), Fez (2011), Florianópolis (2013) e, recentemente, a Carta de Marília (2014) esta última como resultado do “III Seminário de Competência em Informação: cenários e tendências” que evidencia a emergência e a importância da CoInfo para o Brasil nos últimos anos, o que indica fortemente a necessidade de compartilhamento de experimentações e vivências aplicáveis à realidade brasileira para o enfrentamento de desafios que exigem e implicam na redução das iniquidades sociais e desigualdades regionais no que diz respeito às políticas de acesso e uso da informação para o exercício da cidadania e o aprendizado ao longo da vida.

Ou seja, desde os anos 2000 o movimento pela consolidação da competência em informação vem se tornando cada vez mais forte, por conta das diversas manifestações públicas realizadas. No Brasil este movimento vem sendo realizado mediante o desenvolvimento de atividades com o intuito de formar profissionais conscientes da aplicabilidade da CoInfo em suas atividades de pesquisa (FARIAS; FARIAS, 2016).

Estes elementos propiciam ao indivíduo a construção de novos conhecimentos e podem ser aplicáveis, também, ao cotidiano das pessoas, não se restringindo assim a um contexto determinado, o que denota que essa competência pode ser abordada em vários ambientes. Quando relacionada, por exemplo, a cidadania, a competência em informação vai muito além da busca, organização e uso das informações, pois significa saber o porquê do uso de determinada informação, considerando implicações políticas e ambientais (DUDZIAK, 2008).

Há outros aspectos relacionados com o desenvolvimento de Programas de competência em informação, que são os modelos, padrões e indicadores que servem como parâmetros para muitos estudos realizados sobre a temática. Ao tratar dos modelos da CoInfo, Vitorino e Piantola (2011) assinalam que estes são geralmente elaborados por profissionais da informação e educadores, com o intuito de auxiliar no desenvolvimento da competência em informação, ou seja, eles surgiram com o objetivo de dar um direcionamento sobre estas questões principalmente a instituições específicas de ensino, como escolas e universidades. Com relação aos modelos, pode-se dizer, segundo os autores, que estes se apresentam como

aspectos fundamentais de um processo, tomando como base certas variáveis observadas experimentalmente. Assim como os modelos, os padrões também podem ser considerados como princípio estabelecido para comparar o desempenho de uma prática ou procedimento.

Os indicadores, por sua vez, correspondem às variáveis mensuráveis usadas como representação de um padrão estabelecido, ou, ainda, como fator de qualidade. Conforme assinala Lau (2004), destacam-se como padrões básicos aqueles criados pela International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). São eles:

- 1) acesso à informação: voltado ao reconhecimento das necessidades de informação dos indivíduos, dando início ao processo de busca e localização de informações, permitindo o acesso às fontes selecionadas e filtrando as informações obtidas.
- 2) avaliação da informação: diz respeito à avaliação crítica da informação e das suas fontes e a organização da informação, utilizando esquemas diversos.
- 3) uso da informação: aborda a utilização efetiva da informação, para alcançar um objetivo, e o uso ético e legal da informação, que trata das questões legais no uso da informação e utilização de formas apropriadas.

Além das concepções apresentadas acima, é possível encontrar literatura internacional acerca de um conceito diretamente ligado ao de competência em informação, qual seja, o de Literacia Mediática (LAGE; DIAS, 2010). A Literacia Mediática aborda, sobretudo, a capacidade de ascender aos *media*, o que significa compreender e avaliar de modo crítico os diferentes aspectos dos meios de comunicação, atentando para questões como o conteúdo que é veiculado na mídia, os vieses e interesses dos produtores; questões de legalidade; questões de inclusão social, que se configuram como pré-requisito à cidadania ativa e plena; e, a importância da literacia para o desenvolvimento de competências em informação (KAMERER, 2013). É importante ressaltar que as pessoas devem ser educadas em todas as formas de expressão mediadas contemporâneas, dada à dinâmica de uma cultura da convergência, onde as pessoas geram, consomem, disseminam e veiculam informações a todo instante.

Nessa medida, a literacia mediática pode ser entendida como o acesso às novas tecnologias de informação e à utilização competente e crítica dos seus conteúdos e, mais especificamente, como a capacidade de utilizar autonomamente os diversos *media*, de compreender e avaliar de modo crítico os diferentes aspectos da informação e dos seus conteúdos, bem como criar e difundir conteúdos midiáticos. Observa-se, além disso, que,

perante a multiplicidade de fontes disponíveis, o mais importante é a capacidade de filtrar com exatidão informações dos diversos dados e imagens veiculadas pelos novos *media*. (LAGE; DIAS, 2010).

Dudziak (2010) defende ainda a convergência entre a competência informacional e a competência midiática. Segundo a autora, esta convergência reúne e fortalece o sujeito aprendiz e é pré-requisito para o êxito da aprendizagem, contribuindo para a conscientização na utilização de informações, a partir da elaboração de estratégias adequadas às diferentes mídias e ferramentas informacionais, bem como contribui para o desenvolvimento do pensamento crítico em relação à informação e aos meios de comunicação, possibilitando o pleno exercício da liberdade de expressão e a efetiva cidadania pela apropriação eficaz das ferramentas e recursos de comunicação e informação.

Há ainda a abordagem da CoInfo a partir de um viés crítico, uma vez que o exercício da criticidade no trato com a informação é uma das características primordiais que sustentam este conceito. Documentos da International Federation of Library Associations and Institutions – IFLA, como a *Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida*, de 2005, as *Recomendações da IFLA sobre a Literacia Informacional e Mediática*, de 2011, e a *Moscow Declaration on Media and Information Literacy*, de 2012, ao abordarem as características da competência em informação, ressaltam o caráter ativo da busca e a eficiência do acesso, o componente crítico da avaliação e a postura ética na utilização da informação (BEZERRA; SCHNEIDER; BRISOLA, 2017).

A informação e o conhecimento podem estar diante de um possível esvaziamento na ausência de uma crítica estruturada. A multiplicação dos canais para troca de informação, a criação de espaços de construção colaborativa do conhecimento, o aumento da intensidade dos fluxos informacionais, entre outros fatores não garantem a consolidação do sujeito contemporâneo enquanto ser crítico, atuante de forma construtiva em seu tempo e espaço.³ Devido ao uso imediatista desses dispositivos, as práticas informacionais se tornam mais negligentes quanto a critérios de qualidade e credibilidade.

Eamon Tewell (2015) trata da literatura em Língua Inglesa sobre a chamada “*critical information literacy*”, enfatizando questões sobre premissas contidas na antiga definição da ACRL. No Brasil, Vitorino e Piantola (2009) utilizam a expressão “competência crítica informacional”, chamando atenção para a importância do pensamento crítico sobre a natureza da informação em si, além de sua estrutura técnica, e o seu contexto e impacto social e cultural. Feres, Ottonicar e Valentim (2016, p.126) salientam que “[...] o indivíduo precisa ir além da possibilidade de acesso, porquanto também precisa ter competências para saber

analisar e usar as informações de maneira crítica e analítica”, apropriando-se efetivamente das informações.

Outra perspectiva da CoInfo foca nos ambientes digitais. Nesse sentido, a competência em informação digital seria a capacidade de usar as tecnologias de informação e comunicação para encontrar, compreender, avaliar, criar e comunicar informação digital. Para Gilster (1997 apud BAWDEN, 2002), dentre as habilidades que compreendem este tipo de competência, estão: 1) A capacidade de fazer julgamentos sobre o que é encontrado em rede; 2) As habilidades na produção de conhecimento a partir de diversas fontes; e, 3) A utilização dos motores de busca da internet.

Para Livingstone (2004), os estudos referentes à apropriação das tecnologias pelos indivíduos tem revelado que o acesso a estas é um processo dinâmico, não um ato isolado de manuseio desses instrumentos. A abordagem voltada à questão da exclusão digital evoluiu de uma visão unidimensional, limitada ao acesso, para uma perspectiva multidimensional, permitindo ampliar o escopo desta temática. Assim, as pessoas desenvolvem competências em ambientes digitais quando têm motivação para isso, ao perceberem que as tecnologias estão em certa medida mediando as diferentes atividades realizadas ao longo da vida, sejam elas de cunho profissional ou relacionadas ao lazer.

Conforme pesquisa do Comitê Gestor da Internet (CGI), realizada no Brasil, sobre o uso das tecnologias de informação no ano de 2009, 45% dos brasileiros já haviam acessado a internet alguma vez na vida. Contudo, dentre o total de pessoas que nunca acessaram a internet, mas já utilizaram o computador, a falta de habilidade com o equipamento é a principal razão da insegurança em navegar na *web*, contabilizando 53% das respostas. A mesma pesquisa observou, ainda, certa melhora em habilidades com relação ao uso da internet. Dentre elas estão usar um mecanismo de busca de informações; enviar e-mails com arquivos anexados e mensagens em salas de bate-papo; usar programas específicos para *download* de filmes e músicas e criar páginas na *web*; usar a internet para realizar ligações telefônicas. A pesquisa apontou ainda que as instituições formais correspondem a 5% dos meios pelos quais as pessoas desenvolvem habilidades relacionadas ao uso da internet e 31% dos pesquisados afirmou aprender por conta própria.

Atrelado a isso, os indivíduos estão passando de uma posição de espectadores para participantes, na perspectiva do acesso e uso da informação disponível na *web*. Conforme assinala Jenkins (2008), ao tratar da participação dos indivíduos na internet, tem-se a ênfase deslocada para os processos e práticas culturais. Na perspectiva somente do acesso, aborda-se as tecnologias enquanto meros instrumentos. Ao pensarmos a questão da informação

difundida nos dispositivos móveis, estes dispositivos favorecem a integração dos indivíduos em uma cultura participativa, na qual estes podem não apenas consumir, mas também produzir conteúdo. Nesse contexto, vale mencionar os aplicativos móveis, que mesclam uma navegação intuitiva com conteúdos especialmente desenvolvidos ou adaptados para determinados ambientes de navegação (MANTOVANNI; DANTAS, 2011).

De acordo com Pizzorno e Corrêa (2016, *online*):

[...] a competência em informação digital se tornou mais do que a capacidade de lidar com computadores, inclui a produção de mídia digital, processamento e recuperação da informação, uso de aplicativos digitais, participação em redes sociais, ferramentas colaborativas à criação e compartilhamento de conhecimento.

Assim, a internet constitui-se como espaço onde as informações são acessadas de maneira constante e intensa, necessitando que as pessoas tenham a capacidade de usar eficientemente mecanismos de busca, assim como o discernimento para identificar informações relevantes, falsas ou incompletas. Vale ressaltar que, na perspectiva do letramento digital, dentre as habilidades que se precisa desenvolver para ampliar o grau de letramento, o uso das ferramentas digitais é algo imprescindível às pessoas. Soares (2003) considera que os indivíduos devem desenvolver um conjunto de técnicas necessárias para a prática da leitura e da escrita, independentemente do suporte. É importante compreender que a relação com os dispositivos para a comunicação foi recentemente reconfigurada e as exigências de competências que atendam este cenário também (SOARES, 2003; RIBEIRO, 2009).

Nesse sentido, existem diferenças nos tipos de práticas dos usuários em ambientes digitais, dependendo de suas características socioeconômicas, dificuldades de aprendizagem e etc. Ao mesmo tempo deve-se reconhecer o significativo avanço das tecnologias digitais, o que permitiu aos indivíduos variados níveis de participação no ciberespaço. Além disso, questões voltadas à acessibilidade ou, ainda, a limitações financeiras, impactam na utilização que as pessoas fazem das tecnologias digitais. Independentemente disso, são exigidas dos usuários competências para lidar com o ambiente digital.

3.2 Necessidades informacionais

Pesquisas voltadas à compreensão da complexa relação entre indivíduos e informação constituem parte do escopo da CI desde o seu surgimento. Tais pesquisas são, inclusive,

assinaladas como traços do caráter social da área, encontrando-se relacionadas aos temas necessidade, busca, comportamento e uso da informação. Algumas narrativas sobre o mito fundacional da Ciência da Informação evocam os anos 1940 como sendo o seu marco inicial, sob forte influência das ideias de Vannevar Bush, enquanto outras apontam os anos 1960, a partir de um evento ocorrido nos EUA, mais precisamente no *Georgia Institute of Technology*. De qualquer forma, cabe assinalar que, seja nos anos 1940 ou 1960 a data para o surgimento do campo, os temas necessidade, busca, comportamento e uso da informação sempre estiveram presentes, integrando as preocupações da Ciência da Informação desde suas bases.

Nesse sentido, vale citar a *Royal Society Scientific Information Conference*, realizada em 1948, na Inglaterra, momento em que “dois trabalhos foram apresentados e despertaram a atenção para o desenvolvimento de estudos que identificassem as necessidades dos usuários de informação científica” (ROLIM; CEDÓM, 2013, *online*). Neste evento, houve um profícuo debate acerca dos serviços e sistemas de informação com a finalidade de problematizar os métodos empregados, à época, no que se referia ao uso da informação científica. Num deles, o uso da informação científica e tecnológica por pesquisadores britânicos foi problematizado; enquanto no outro a preocupação residiu em investigar o uso da biblioteca do Museu de Ciência de Londres (CHOO, 2003).

Segundo Teruél (2005), a *Royal Society Scientific Information Conference* significou um importante ponto de partida para o enrijecimento de pesquisas interessadas em compreender como as pessoas utilizavam a informação. Todavia, dando continuidade ao debate sobre usos e necessidades informacionais, foi realizada, em 1958, a *International Conference on Scientific Information*, nos EUA. Nesta conferência, “trabalhos abordando o espaço das bibliotecas como lugar de origem das pesquisas e de aplicação dos resultados foram apresentados dando impulso à disciplina de estudos de usuários” (ROLIM; CEDÓM, 2013, *online*).

Nas décadas seguintes, testemunhou-se um crescimento vertiginoso em pesquisas sobre usos e usuários da informação. A expressão *information needs and uses* se consolidou a partir dos artigos de revisão de literatura publicados no *Annual Review of Information Science and Technology* (Arist) desde 1966 (ARAÚJO, 2013). Algumas das pesquisas publicadas no Arist concentravam-se nas instituições e seus processos informacionais, enquanto outras atentavam para os usuários e suas ações de informação. Assim, em um levantamento realizado por Rabelo (2013), referente aos textos publicados no Arist entre os anos 1960 e 2000, identificados pelo autor como revisões de literatura sobre usuário e uso de informação, é apontado que:

Os textos de 1966 e 1967, intitulados “Necessidades e usos de informação em ciência e tecnologia” (Information needs and uses in science and technology), datam de quando se debatiam questões relativas ao uso da informação em comunidades científicas específicas ou em “escolas invisíveis” (invisible colleges).

Já os textos subsequentes, respectivamente de 1968, 1970, 1971, 1974, 1978, 1986 e 1990, foram denominados “Necessidades e usos de informação” (Information needs and uses) ou, nos anos de 1969 e 1972, intitulados de “Estudos de necessidades e usos de informação” (Information need and use studies). Ambos os títulos marcaram um momento em que se enfatizou não apenas as comunidades científicas, mas, também, os sistemas de informação e/ou os seus usuários.

Diferenciando-se deste relativo padrão identificado até 1990, nas revisões dos anos seguintes, os títulos tiveram considerável modificação, embora todos eles tivessem orbitado um mesmo tema, no caso, comportamento informacional. P. ex., o texto de 2001 foi intitulado “Estrutura conceitual em comportamento informacional” (Conceptual frameworks in information behavior); os textos de 2006 e 2009 foram denominados somente “Comportamento informacional” (Information Behavior), embora no ínterim de ambos os textos a revisão de 2007 tivesse sido denominada “O contexto na pesquisa em comportamento informacional” (Context in Information Behavior Research). Observa-se, neste último título, o enfoque dado à noção de contexto aos estudos de comportamento informacional, assunto esse que foi debatido nos demais textos daquela década (RABELLO, 2013, p. 154).

Além da falta de consenso no tocante à expressão para aludir ao estudo dos usuários da informação, vale assinalar também que, no período compreendido entre as décadas de 40 e 60, os estudos aportavam-se fundamentalmente numa abordagem quantitativa e funcionalista, concentrando-se no contexto da comunicação científica. Esta abordagem, chamada de tradicional, enfatiza o “conteúdo” ou a “tecnologia”, em detrimento do usuário. De acordo com Ferreira (1997), geralmente, os estudos relacionados à abordagem tradicional analisam o comportamento do usuário real ou potencial no que diz respeito às seguintes condutas: utiliza um ou mais sistemas de informação, um ou mais tipos de serviços de informação e materiais; é afetado por uma ou mais barreiras durante a utilização do sistema de informação; ou demonstra satisfação com os vários atributos do sistema.

Contudo, é a partir da segunda metade dos anos 1960, estendendo-se por toda a década de 80, que começam a aparecer, num volume maior, pesquisas que defendem a adoção de abordagens centradas nas ações humanas (ARAÚJO, 2013). Wilson (1981) foi um dos autores responsáveis por essa reorientação nas abordagens, onde se passou a privilegiar, para além do mero acesso a fontes, uma análise comportamental, na qual o conhecimento tácito dos usuários passa a ser levado em conta.

Dervin e Nila (1986) destacam três abordagens como pertencentes ao novo paradigma dos estudos de necessidades e usos da informação, denominado pesquisa alternativa, pois elas consideram que a necessidade de informação apresenta o aspecto de construção de sentido, além de estar ligada à percepção de estados “anômalos” de conhecimento, no momento em

que há confronto com problemas.

As características dessas abordagens encontram-se explanadas na figura 1, apresentando autores que as adotaram. Dervin e Nilan (1986) concluíram que era necessário mudar o paradigma tradicional e desenvolver uma forma alternativa para os estudos de necessidades e usos da informação. Desse modo, foram apresentados novos direcionamentos apontando para as seguintes tendências, conforme Ferreira (1997): 1) observar o ser humano como sendo construtivo e ativo; 2) considerar o indivíduo como sendo orientado situacionalmente; 3) focalizar os aspectos cognitivos envolvidos; 4) analisar sistematicamente a individualidade das pessoas; 5) empregar maior orientação qualitativa.

Figura 1 – Abordagens alternativas em pesquisas sobre necessidades e usos da informação

Principais abordagens alternativas em pesquisas sobre necessidades e usos da informação

ABORDAGEM	AUTORES QUE UTILIZARAM	CARACTERÍSTICAS DA ABORDAGEM
Valor Adicionado	Taylor, MacMullin, Hall, Ford, Garvey, Mohr, Paisley, Farradane	Foco na percepção da utilidade e valor que o usuário traz para o sistema. Pretende fazer do problema do usuário o foco central, identificando diferentes classes de problemas e ligando-os aos diferentes traços que os usuários estão dispostos a valorizar quando enfrentam problemas. É um trabalho de orientação cognitiva em processamento da informação. (problema → valores cognitivos → soluções)
Construção de Sentido	Dervin, Fraser, Edelstein, Grunig, Stamm, Atwood, Palmour, Carter, Dewdney, Warner, Chen, Burger, Herson.	Conjunto de premissas conceituais e teóricas para analisar como pessoas constroem sentido nos seus mundos e como elas usam a informação e outros recursos nesse processo. Procura lacunas cognitivas e de sentido expressas em forma de questões que podem ser codificadas e generalizadas a partir de dados diretamente úteis para a prática da comunicação e informação. (situação → lacuna cognitiva e de sentido → uso)
Anomalia cognitiva	Belkin, Oddy, Ofori-Dwumfuo.	Foco nas pessoas em situações problemáticas, em visões da situação como incompletas ou limitadas de alguma forma. Usuários são vistos como tendo um estado de conhecimento anômalo, no qual é difícil falar ou mesmo reconhecer o que está errado, e enfrentam lacunas, faltas, incertezas, e incoerências, sendo incapazes de especificar o que é necessário para resolver a anomalia. (situação anômala → lacunas cognitiva → estratégias de busca)

Fonte: Dervin e Nilan (1986, p. 19-24).

Assim, as necessidades dos usuários passaram a ser foco central da operação de sistemas, devendo os serviços de informação estar ajustados às necessidades específicas de cada indivíduo.

O estudo sobre necessidades de informação é caracterizado por Choo (2003) como sendo de natureza transdisciplinar. Isto possibilita com que teorias, conceitos e metodologias de diferentes disciplinas possam ser evocados, dentre as quais, vale citar, conforme o autor, a Psicologia Cognitiva, a Antropologia Social, a Sociologia e a Teoria Organizacional. Ainda segundo Choo, o termo “necessidades de informação” diz respeito, algumas vezes, “[...] a

necessidades cognitivas de uma pessoa: falhas ou deficiências de conhecimento ou compreensão que possam ser expressas em perguntas ou tópicos colocados perante um sistema ou fonte de informação” (CHOO, 2003, p. 91).

Assim, as necessidades de informação surgem a partir de impulsos de ordem cognitiva, quando em um determinado momento existe um problema a ser resolvido, constatando-se um estado de conhecimento insuficiente. Conforme assinala Le Coadic (1996), as necessidades de informação são necessidades derivadas, direcionadas por uma necessidade fundamental, além de serem evolutivas e extensivas, mudando sob o efeito da exposição a outras informações e gerando novas necessidades.

Nesse sentido, Miranda (2006, p. 102), ao abordar a temática da necessidade de informação, afirma que esta se trata de uma necessidade que “não pode estar separada do contexto, da situação, do ambiente, que são essenciais para estabelecer o seu diagnóstico”. O processo de busca e uso da informação indica uma atividade construtiva de sentido para as situações de mudança pelas quais a pessoa passa para solucionar problemas.

A necessidade surge justamente da falta de sentido percebida nas situações enfrentadas, causando uma lacuna de sentido que se busca preencher com o uso de informações. Além disso, observa-se que as necessidades de informação são frutos de fenômenos sociais de interação com outros seres que estimulam a consciência para construção de informação. A importância da informação está ligada a aplicação de um determinado conhecimento através de uma ação de comunicação realizada em determinado contexto individual, coletivo ou institucional (WERSIG, 1993; SILVA, 2008).

Kuhlthau (1993), nessa mesma perspectiva, afirma que uma necessidade de informação surge a partir do momento em que o sujeito se dá conta de que existem lacunas cognitivas a serem preenchidas, o que gera maior dificuldade na realização de tarefas. Assim, o indivíduo sente a necessidade de suprir estas falhas cognitivas, o que caracteriza a busca pela informação.

De acordo com Wilson (1981), as necessidades de informação são consideradas secundárias por conta de surgirem para viabilizar a satisfação das necessidades chamadas de primárias ou fundamentais, como aquelas ligadas à moradia ou ao sustento. De modo semelhante, Le Coadic (1996) considera que as necessidades de informação advêm de todos os tipos de necessidades, estando ligadas de modo particular à sua satisfação. Assim, o autor indica duas categorias de necessidades de informação, as quais estão ligadas respectivamente ao saber e à ação, condições primordiais para vivência do indivíduo na sociedade. Logo, em sua compreensão:

[...] a necessidade de informação quando existe, é uma necessidade derivada, exigida para a realização de uma necessidade mais fundamental [...] Convém considerar duas grandes classes de necessidades de informação, ambas derivadas de necessidades fundamentais: a necessidade de informação em função do conhecimento e a necessidade de informação em função da ação (LE COADIC, 1996, p. 39).

Conforme o autor, a primeira categoria é intrínseca à vontade do homem de conhecer, ou seja, de atribuir sentido ao mundo. Já a segunda categoria está relacionada ao cumprimento de uma ação, a partir das informações obtidas, definindo-as como condição para o cumprimento de atividades determinadas com objetivos específicos vinculados à esfera pessoal ou profissional, por exemplo.

O conceito de necessidade informacional foi definido por Wilson (1981) como uma experiência subjetiva que ocorre apenas na mente de cada indivíduo, não estando explícita ao outro. Dessa forma, a necessidade só pode ser descoberta através da observação do comportamento dos sujeitos. O autor agrupa as necessidades em cognitivas, afetivas e fisiológicas, destacando que existem motivos que favorecem determinados comportamentos em relação à informação. As fisiológicas estão ligadas às privações básicas, tais como de alimentação e vestuário; as afetivas, por sua vez, estão relacionadas à esfera emocional do indivíduo; e as cognitivas ligadas à questão da aprendizagem e geração de conhecimentos. No entanto, destaca-se a compreensão integrada dessas necessidades, onde uma interfere na outra e todas sofrem influência das funções sociais desempenhadas pelos sujeitos nos contextos em que estão inseridos.

De modo diferente ao pensamento ligado ao caráter cognitivo e não observável das necessidades informacionais, Derr (1983) analisou o conceito sob outra perspectiva. Para o autor, a necessidade informacional é a relação que existe entre a informação e a finalidade desta para o indivíduo e não um estado cognitivo. Conforme Derr (1983), a necessidade informacional situa-se na condição de que determinada informação auxiliou no atendimento do propósito que a gerou. O desejo de ter uma informação, para o autor, também não é razão suficiente para dizer que há necessidade de informação, bem como o fato de possuir a informação não elimina a necessidade da mesma. Para que se possa afirmar que há necessidade de informação, Derr (1983) destaca duas condições que devem estar presentes. São elas: 1) a presença de uma finalidade para a informação e 2) que esta informação contribua para alcançar o propósito em questão.

Corroborando com o pensamento de Dervin e Nilan (1986), Ferreira (1996) aponta que as necessidades informacionais devem ser compreendidas a partir da perspectiva do usuário, onde este deve ser o centro do processo, a partir de sua atuação, enfatizando,

sobretudo, a natureza intersubjetiva que caracteriza esse tipo de necessidade.

Para Choo (2003), a informação pode ser utilizada a partir de três pontos basilares: na criação de significados para a compreensão do seu ambiente de atuação; na construção de conhecimentos para suprir lacunas e desenvolver novas competências; e, por fim, na tomada de decisões, propiciando a escolha de formas de ação. Os indivíduos modificam informações e significados por meio de seus pensamentos, sentimentos e ações, em um processo contínuo. Nesse sentido, administrar os processos informacionais gera mais informação, que, por sua vez, gera conhecimento. Este conhecimento permite a formação de estratégias, fornecendo base para a ação; e a ação fornece o retorno necessário para recomençar o processo.

Figueiredo (1983) revisou os conceitos de necessidade, demanda e uso da informação. Para a autora, eles estão diretamente ligados à expectativa de satisfação, da disponibilidade e acessibilidade dos usuários; Foram três os conceitos apresentados pela autora: a) necessidade é o que o indivíduo deve ter para o seu trabalho, pesquisa, edificação, recreação etc., sendo uma demanda em potencial; b) demanda é o que o indivíduo solicita o item de informação requisitado, sendo um uso em potencial; c) o uso é aquilo que o indivíduo realmente utiliza, podendo estar atrelado a indicadores parciais de uma demanda e representar uma necessidade.

Ainda na busca de conceituação, destaca-se Line (1974) ao apresentar as diferenças nas concepções de necessidade, demanda e uso de informação. Para Line (1974), necessidade é definida como aquilo que um indivíduo deveria possuir para execução de suas atividades laborais ou para sua realização pessoal. A demanda, por sua vez, refere-se ao que um indivíduo solicita; ou seja, refere-se à expectativa de se obter determinadas informações. Nessa perspectiva, os indivíduos podem demandar informações das quais eles não necessitam, assim como podem possuir necessidades e desejos por informações que eles não demandam (LINE, 1974; FIGUEIREDO, 1994). No que diz respeito ao uso da informação, entende-se, primeiramente, como aquilo que realmente o usuário utiliza, podendo ser compreendido, também, como uma demanda satisfeita.

A expressão “necessidades de informação”, portanto, é responsável pelo direcionamento que será dado à busca e ao uso da informação, estando atrelada aos papéis pessoais e profissionais que os indivíduos desempenham no cotidiano. Cabe assinalar que, de acordo com Amaral, Cunha e Dantas (2015), os estudos realizados a partir da década de 1990 e anos 2000 podem ser caracterizados pelo advento de preocupações referentes, principalmente, às mudanças ocasionadas, na sociedade, pelas tecnologias de informação. De acordo com os autores, isto também foi responsável pela realização de um número crescente de pesquisas no campo informacional apoiadas em métodos qualitativos e voltadas às

peculiaridades dos ambientes digitais.

Nesse sentido, com o intuito de estudar as necessidades informacionais do público idoso em ambientes digitais, apoia-se em Pires e Barreira (2015), ao assinalarem que as demandas de informação dos idosos estão ligadas, geralmente, à obtenção de novos saberes, bem como a necessidade de usar a informação para realização de atividades cotidianas, que podem estar ligadas ao conhecimento, ao lazer, a saúde, ou voltadas à interação social dessas pessoas. Para os autores vale salientar ainda que os idosos estão diante de várias demandas informacionais que nem sempre são supridas. Assim, o sujeito competente em informação precisa, primeiramente, reconhecer o papel que a informação pode desempenhar em sua trajetória de vida, a partir do reconhecimento de suas necessidades de informação (LUCCA, 2015).

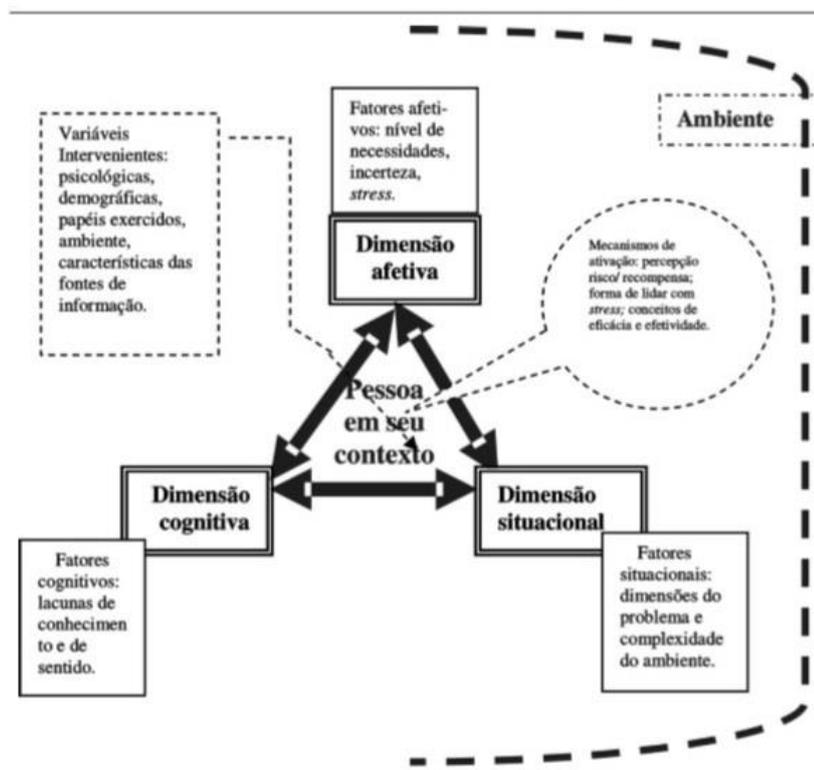
3.3 O desenvolvimento de Competências em Informação sob o prisma das Necessidades informacionais e da Mediação

Ao identificar lacunas no conhecimento, os indivíduos passam a buscar supri-las por meio do acesso a informações que permitam preencher este lapso cognitivo. Nesse sentido, a competência em informação está relacionada ao domínio que os indivíduos têm sobre as informações encontradas, e a mediação da informação pode auxiliar no desenvolvimento de tais competências.

Nesta seção buscou-se apresentar as relações entre competências em informação, necessidades informacionais e mediação, tomando os apontamentos dos autores Miranda (2006) e Choo (2000), ao tratar de necessidades informacionais e competências em informação, a partir de classificações cunhadas pelos autores que abrangem as interseções destes conceitos, bem como dimensões intrinsecamente ligadas aos conhecimentos, habilidades e atitudes dos sujeitos; e autores como Almeida Júnior (2007; 2008; 2009), Davallon (2007), Masetto (2000), D'avila (2001), Gomes (2010) e Feitosa (2016), ao tratar de mediação da informação, ressaltando o caráter do aprendizado ao longo da vida, da interação social, do diálogo e da aproximação com a cultura que embasam essa perspectiva.

Miranda (2006), a partir do modelo de Choo (2000) – onde o autor analisa a busca de informação como um processo pelo qual se procura por mensagens, documentos, dados, a partir da identificação, seleção e interação com fontes – classificou as necessidades de informação em três dimensões: a cognitiva, a situacional e a afetiva (Figura 2).

Figura 2 - Dimensões e elementos das necessidades de informação



Fonte: Miranda (2006)

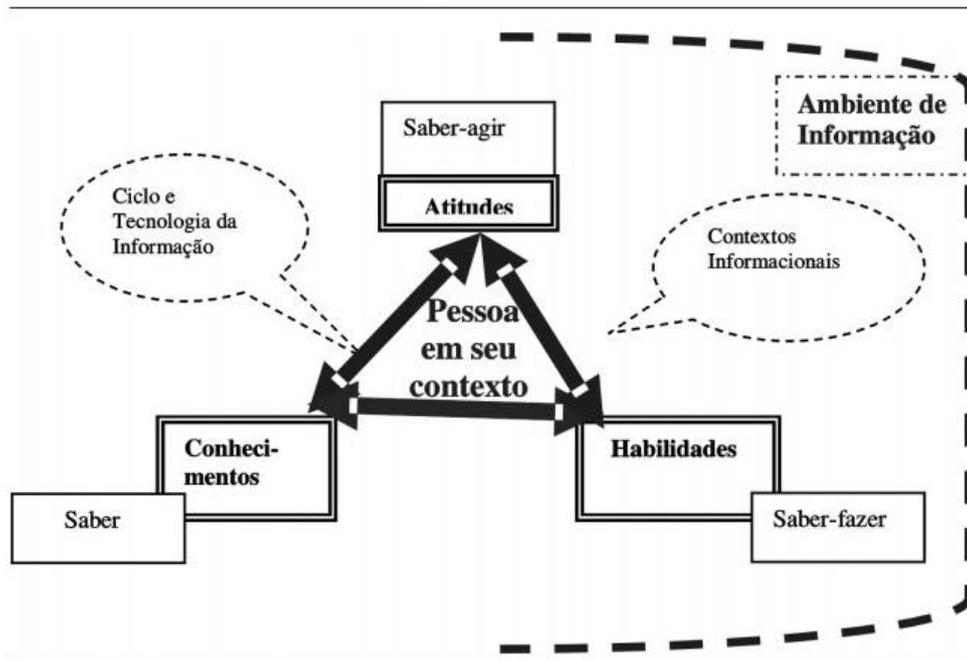
A dimensão cognitiva está ligada às lacunas de sentido, correspondendo à necessidade em função do conhecimento. No âmbito cognitivo as pessoas são afetadas por estados de conhecimento sobre si mesmas, sobre aqueles com os quais interagem e sobre situações problemáticas que enfrentam. É a ação de conhecer e dar sentido para o mundo que determina as necessidades informacionais na perspectiva cognitiva. Conforme assinala Choo (2000), a dimensão cognitiva é analisada do ponto de vista da quantidade, confiabilidade, oportunidade, qualidade do formato e relevância.

Já a dimensão situacional acontece quando a necessidade de informação é gerada a partir de situações que acontecem no ambiente em que o sujeito está inserido, por exemplo, no trabalho, correspondendo às necessidades de informação em função da ação. O ambiente de uso da informação constitui-se como um conjunto de elementos que afeta o fluxo e uso das mensagens, determinando o critério pelo qual o valor da informação será julgado num dado contexto. Para Choo (2000), o nível situacional corresponde à soma de tempo e esforço requeridos para localizar a fonte, bem como interagir com ela de modo a extrair a informação necessária, sendo a acessibilidade da fonte fator preponderante para sua escolha.

A dimensão afetiva, por sua vez, é gerada por sentimentos de incerteza diante de uma situação problemática. Ela diz respeito às crenças e pressuposições que fazem parte da cultura dos indivíduos, incluindo sentimentos experienciados em momentos de incerteza, ansiedade, confusão, que levam às estratégias e decisões na busca e uso da informação. Choo (2000) assinala que o grau de motivação e interesse pessoal pelo problema é o que determina o esforço envolvido na busca pelas informações. Kulthau (1998), nessa perspectiva, afirma que o resultado na busca de informações é influenciado pelo humor e pelas atitudes do indivíduo com relação à tarefa de busca, constituindo-se em uma série de escolhas pessoais, sobre quais tipos de fontes de informação e estratégias serão mais adequadas à solução dos problemas apresentados.

Para analisar as necessidades de informação, Miranda (2006) aponta ser necessário formular, com mais clareza, as questões que solucionem os problemas existentes, com o auxílio de competências particulares. Assim, a autora estabelece, também, três dimensões para a CoInfo, são elas: **saber** (conhecimentos), que compreende o conhecimento sob um ponto de vista integrativo com relação às fontes. O uso das fontes de informação ocorre a partir do momento em que o indivíduo consegue interpretar a informação, gerando conhecimento e modificando as estruturas do pensamento (SILVA; AQUINO, 2014). O conhecimento possui propriedades inerentes ao sujeito que o constrói, podendo-se entendê-lo como sendo único e dependente de estruturas teóricas e práticas que possibilitam sua construção; **saber-fazer** (habilidades), onde as habilidades podem ser relacionadas à capacidade de aplicar e fazer uso produtivo do conhecimento adquirido, ou à capacidade de buscar em experiências anteriores informações apropriadas para solucionar determinado problema; e **saber-agir** (atitudes), remetendo a atitudes relacionadas a aspectos sociais e afetivos, assim como ao esforço e ao controle exigidos para adotar um comportamento desejado (Figura 3).

Figura 3 – Dimensões e elementos da competência em informação



Fonte: Miranda (2006)

As dimensões da competência em informação podem ser exemplificadas, de acordo com Miranda (2006, p. 110), como:

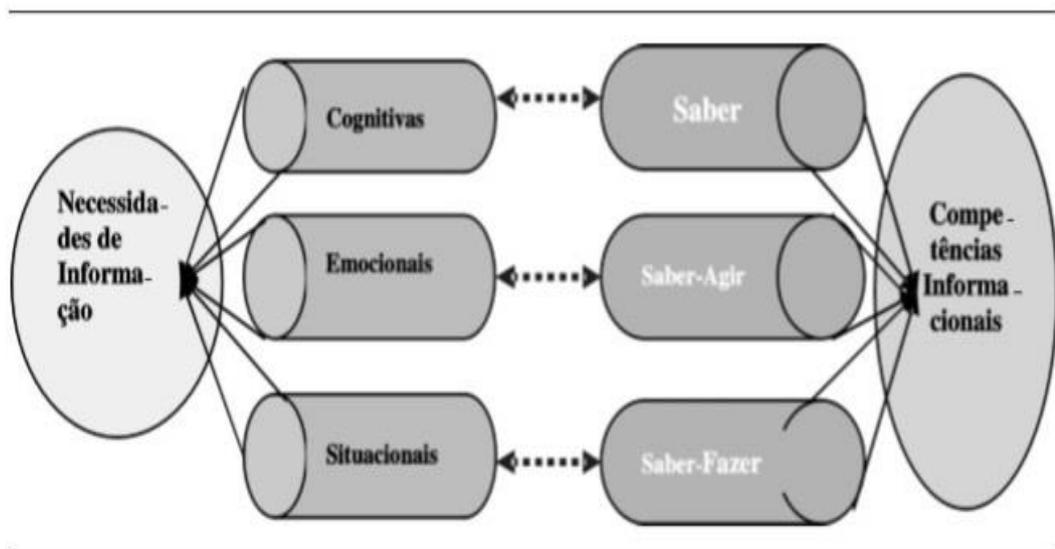
- 1) conhecimentos sobre a arquitetura e o ciclo da informação; como obter produtos e serviços de informação; como selecionar fontes, canais, contextos e tecnologias adequados de informação para solucionar problemas específicos de usuários de informação específicos; 2) habilidades de detectar necessidades; avaliar o custo/benefício da busca e uso da informação para solucionar problemas; lidar com a TI; 3) atitudes de integridade, controle e compartilhamento, transparência, proatividade – uma “cultura informacional” rica e positiva capaz de avaliar o valor da informação para cada usuário no intuito de atender suas necessidades.

O fato de os indivíduos reconhecerem suas necessidades de informação e atendê-las objetivando resolver seus problemas informacionais aponta para o estabelecimento de conhecimentos, habilidades e atitudes que são desenvolvidos a partir da competência em informação.

Assim, a autora estabelece as competências específicas que os indivíduos devem desenvolver para a busca e uso da informação, de acordo com a natureza de suas necessidades de informação. As necessidades cognitivas demandam o desenvolvimento da competência que contempla o saber (conhecimento); as necessidades situacionais demandam o saber-fazer

(habilidades); enquanto as necessidades afetivas exigem dos indivíduos competências relacionadas ao saber agir (atitudes) (Figura 4).

Figura 4 – Relação entre as dimensões das Necessidades de Informação e das Competências em Informação



Fonte: Miranda (2006)

Nesse sentido, a relação entre NI e CoInfo ocorre pelo fato de a necessidade de informação constituir uma das etapas do processo de desenvolvimento de competências. (MIRANDA, 2006). Desse modo, a educação de usuários toma novas proporções a partir das necessidades informacionais e da CoInfo, dando espaço para uma mediação em que o interagente é livre para construir novos conhecimentos e fazer suas escolhas baseadas nele. Beluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014) acreditam que esta mediação, para o movimento da competência em informação, constitui-se como algo imprescindível para a educação de usuários, uma vez que prioriza o aprendizado ao longo da vida, que envolve autonomia e liberdade na utilização da informação assimilada.

A partir de uma perspectiva geral, percebe-se que o conceito atual de mediação envolve a dinâmica do aprendizado independente ao longo da vida. Ao tratar dos ambientes informacionais laborais, Masetto (2000) assinala que os profissionais da informação tem a responsabilidade de auxiliar o usuário a coletar informações, organizá-las, manipulá-las, discuti-las e debatê-las, produzindo, assim, um conhecimento que seja significativo para ele, incorporando-o às suas experiências.

Além de envolver a dinâmica do aprendizado ao longo da vida, a mediação abrange a interação social e o diálogo. Santos e Rezende (2002) ressaltam que a mediação pedagógica se realiza através do diálogo, da troca de experiências e debate de questões de forma instigadora, a partir do auxílio à seleção, organização e avaliação de informações e da cooperação entre os participantes. Nesse contexto, além do profissional da informação, a interação entre outros profissionais é saudável para a promoção da *Information Literacy*, pois possibilita o desenvolvimento de competências na sociedade como um todo (ALA, 1989). Desse modo, a mediação sugere o estímulo para a criação de novos conhecimentos. Considerando que o reconhecimento de necessidades de informação pode corresponder, na prática, ao desenvolvimento de competências informacionais, a mediação poderia proporcionar este desenvolvimento.

Nessa perspectiva, é possível inferir que o conceito de mediação ressalta a importância de intermediários nas mais diversas realidades sociais. A mediação destaca o caráter social da informação, onde ela não existe fora da sociedade e da cultura, dando destaque aos diferentes sujeitos, procedimentos e dispositivos envolvidos. Dessa maneira, mediar é transformar o sentido da intervenção de diversas formas (D'ÁVILA, 2001). Essa perspectiva que trata a mediação enquanto prática ou ação, com a presença de um terceiro elemento, está presente na Ciência da Informação, assim como em outras áreas, quando estas apresentam a mediação nas organizações e em atividades profissionais (GUARALDO, 2013).

Ao tratar sobre mediação da informação, Almeida Júnior (2009, p. 92) destaca que esta se caracteriza como um processo que envolve qualquer ação de interferência “realizada pelo profissional da informação, direta ou indireta; consciente ou inconsciente, singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação da informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional”.

Por volta dos anos 1990, os estudos sobre mediação da informação passaram a deslocar a ênfase que recaía sobre o atendimento ao usuário para abarcar todo o fazer do profissional da informação. Para Almeida Júnior (2008, p. 4-5), temos dois tipos de mediação: a mediação explícita da informação, que envolve as atividades que acontecem “[...] nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos à distância [...]”, como acontece nos serviços de referência; e a mediação implícita da informação, ocorrendo “[...] nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários”. Nesses espaços estão a seleção, o armazenamento e o processamento da informação. Esta afirmativa corrobora com o

pensamento de Ortega y Gasset (2006), de que o bibliotecário atua como um filtro entre a produção científica e o leitor.

Conforme Almeida Júnior (2008) há uma tendência na área em identificar a mediação da informação como uma “ponte” que permite o relacionamento entre dois pontos. Porém, tal imagem é inadequada, uma vez que oferece a ideia de algo estático. O autor critica a possibilidade de neutralidade por parte do profissional da informação. Afinal, a informação vai além do aparente, carregando consigo interesses econômicos, políticos e culturais. Contudo, a interferência não deve ser confundida com manipulação, pois, se o profissional tem consciência de que está interferindo, pode ao menos diminuir os riscos e consequências de seu ato (ALMEIDA JÚNIOR, 2009). A informação é mediada para que seja apropriada pelo indivíduo, já que a apropriação “[...] pressupõe uma alteração, uma transformação, uma modificação do conhecimento” (ALMEIDA JUNIOR, 2007, p.36).

Nesse sentido, o autor preocupa-se em associar a mediação não somente à gestão e a organização da informação, mas, sobretudo, a forma como as pessoas usam e se apropriam dessa informação. Conforme Almeida Júnior (2009, p. 93): “[...] a mediação da informação é um processo histórico-social. O momento em que se concretiza não é um recorte de tempo estático e dissociado de seu entorno. Ao contrário; resulta da relação dos sujeitos com o mundo”. Nessa perspectiva, o autor questiona se o objeto da área da Ciência da Informação não deveria ser a mediação da informação, uma vez que a informação se realiza na mediação, a partir de sua apropriação pelas pessoas (ALMEIDA JUNIOR, 2008).

Para Feitosa (2016, p. 103), a expressão “mediação da informação” acaba por transitar de forma intensa pelas ações pragmáticas do fazer bibliotecário. A partir desta perspectiva unilateral “a ação recíproca do ofertar e do receber negligencia as complexidades que uma informação propicia quando e depois de ser apropriada e, para além dessa apropriação, dos fenômenos díspares e incertos que fluxos informacionais causam na vida das pessoas”.

Ao tratar de mediação, Gomes (2010) ressalta que é preciso situá-la como ação vinculada à vida e ao processo de construção de sentidos, tomando como base o pensamento de Vygotsky, o qual defende que o ser humano se desenvolve pela interação social. Nesse sentido, a autora assinala que a mediação constitui-se como processo de intersubjetividades, permitindo aos indivíduos gerar novas significações. É através de uma ação partilhada que o conhecimento pode ser construído, onde se deve levar em conta tanto a relação dos indivíduos entre si, como com o meio no qual estão inseridos (VYGOTSKY, 1991). Para isso, a mediação da informação é fundamental por se tratar da intervenção humana para apoio a

busca de informação, podendo promover a aprendizagem individual e coletiva (KULHTHAU, 1993).

Outra vertente da mediação foca nos estudos sobre os meios de comunicação, dando ênfase a interação entre a produção de conteúdos e a recepção destes. Esta perspectiva é denominada por Martin Barbero (2008) de mediações, por abarcar as diversas negociações culturais que geram a construção de significados, onde é vista, especialmente, a perspectiva do receptor, pois é nele que ocorrem as apropriações a partir do uso das mídias.

Assim, percebe-se que a noção de mediação possui diferentes conceituações, dependendo da área em que está compreendida. Segundo Davallon (2007, p. 9), a mediação apresenta quatro características principais, elencadas abaixo:

(i) Esta ação produz sempre, em maior ou menor grau, um "efeito" sobre o destinatário da comunicação: ele vai aceder, aprender, passar, etc. Esta acção é, além disso, modalizada: o destinatário é um beneficiário respeitado, valorizado como sujeito, e não instrumentalizado. (ii) O objecto, o actor ou a situação de partida sofrem uma modificação devido à integração num outro contexto. Por exemplo, o objecto técnico posto em contexto de uso funciona de forma diferente da mediação, mesmo se não é transformado enquanto tal. O fenómeno é semelhante para a obra de arte, o saber ou o actor sob a acção de uma mediação. (iii) O operador da acção (o terceiro elemento enquanto mediador) é, certamente, quer acção humana, quer operador objectivado sob forma de dispositivo, quer por vezes ambos; mas, seja como for, há quase sempre polémica sobre a sua forma e a sua natureza. (iv) A acção do elemento terceiro tem sempre um impacto sobre o ambiente (mais frequentemente o ambiente social) no qual ela se situa.

A partir de Davallon (2007) percebe-se que a noção de mediação se apresenta como uma ação que implica na transformação de determinadas situações e não apenas consiste na simples interação entre elementos. De modo semelhante, Marteleto e Andalécio (2006) tratam o conceito de mediação ligando-o à reflexão sobre as práticas e os dispositivos que compõem os arranjos de sentidos e formas comunicacionais e informacionais nas sociedades contemporâneas, estando atrelado, sobretudo, à cultura.

Conforme Feitosa (2016, p. 102):

[...] cultura é o processo através do qual o homem cria o algo onde antes imperava o nada. Esse algo é toda complexidade de criações simbólicas, de sentidos e significados que damos às coisas e ao mundo. Um "algo" que não se sustenta se não se entender os processos culturais como mecanismos de mediação entre nós e os fenômenos. Assim, mais do que apenas um elemento da comunicação, a mediação é, por excelência, cultural. As diversas modalidades de mediação são apenas sotaques diferenciados dessa mediação cultural. Assim é a mediação informacional.

Ao compreender a mediação como uma interação em movimento, pode-se destacar, a partir de Feitosa (2016), o exercício de um pensar integrado ao humano e às necessidades

ditas e reivindicadas pelos indivíduos e suas demandas. Para Miranda (2006, p. 112), “entre o reconhecimento de uma necessidade e a ação no sentido de atendê-la, coloca-se a formação de competências que habilitem o pensamento a tornar-se ação”. Assim, pode-se assinalar que a identificação de competências específicas capazes de atender as necessidades informacionais dos indivíduos está intrinsecamente ligada à figura do mediador, pois este pode auxiliar na efetiva transformação da informação em conhecimento.

Portanto, entende-se que a mediação e, sobretudo, aquela voltada ao universo informacional, pode auxiliar nos estudos sobre as necessidades informacionais dos idosos, bem como das competências em informação deste público no que concerne à utilização das tecnologias digitais. Os conceitos estudados aqui aparecem com frequência atrelados um ao outro, em especial no que diz respeito ao processo de aprendizagem ao longo da vida, responsável por exercer influência no intercâmbio de informações e utilização destas pelos indivíduos. Desse modo, busca-se ampliar as discussões no âmbito da Ciência da Informação sobre as transformações que ocorrem na sociedade contemporânea, principalmente no que tange aos aspectos sociais do fenômeno informacional.

4 PERCURSO METODOLÓGICO

Neste capítulo são apresentadas as escolhas metodológicas que sustentaram o percurso da pesquisa, desde a escolha dos sujeitos, até a forma como foi conduzida a pesquisa de campo, expondo os procedimentos de coleta e análise dos dados utilizados para alcançar os objetivos da investigação. Assim, almejou-se adotar dimensões metodológicas que viessem a destacar as experiências dos indivíduos, bem como suas percepções sobre o fenômeno pesquisado.

4.1 Caracterização da pesquisa

A Ciência da Informação está cada vez mais em sintonia com questões sociais, lançando-se a entender as necessidades dos sujeitos e qual a relevância da informação em seu cotidiano. Nessa direção, optou-se por empreender uma pesquisa de natureza qualitativa, que, conforme Minayo (1994, p. 21-22), volta-se a “um nível de realidade que não pode ser quantificado [...] e que trabalha com o universo de significados, motivações, aspirações, crenças, valores e atitudes”. Dessa maneira, a abordagem qualitativa coloca-se como contraponto ao modelo positivista aplicado ao estudo da vida social, pois defende que o pesquisador não deve fazer julgamentos, nem tampouco permitir que suas pré-noções e crenças interfiram na pesquisa (GOLDENBERG, 1997).

Acerca da abordagem qualitativa, Godoy (1995) afirma que esta se constitui a partir da obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares ou processos interativos, por meio do contato direto do pesquisador com a situação estudada, visando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos. Com base nisso, buscou-se utilizar um método qualitativo que conseguisse dar conta da essência do fenômeno estudado, compreendendo os significados que os sujeitos são capazes de atribuir aos seus próprios atos.

A partir do objetivo da pesquisa, de analisar as competências em informação dos idosos no uso de tecnologias digitais, teve-se como propósito empreender uma pesquisa exploratória e descritiva. Considerando que este estudo aborda uma temática ainda em curso na Ciência da Informação, especialmente no que tange à relação entre os idosos e as tecnologias digitais no âmbito da competência em informação, entende-se que ela se caracteriza como uma pesquisa exploratória, uma vez que se mostra como um estudo capaz de auxiliar no desenvolvimento de outras investigações acerca desta temática.

Por sua vez, a pesquisa descritiva, conforme Gil (1999), tem como foco a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, ainda, o estabelecimento de

relações entre as variáveis. Assim, estudos descritivos dão ênfase ao desejo de conhecer a comunidade investigada, seus traços característicos, seus problemas e seus valores (TRIVIÑOS, 2009).

Quanto aos procedimentos escolhidos para a concretização deste trabalho, primeiramente foi realizada uma pesquisa bibliográfica em diferentes bases de dados com vistas a abordar os conceitos sobre as temáticas da velhice, terceira idade, competência em informação, necessidades informacionais e mediação, que envolvem a pesquisa. Cavalcante e Bentes Pinto (2015) caracterizam a pesquisa bibliográfica como um conjunto metodológico de técnicas para se buscar informações e conhecimentos registrados, sejam eles analógicos ou digitais, atendendo a uma necessidade específica. Em seguida, realizou-se uma pesquisa de campo, envolvendo a interrogação direta aos sujeitos pesquisados através de entrevistas. A pesquisa de campo é marcada por investigações em que, além da pesquisa bibliográfica, há a realização de coleta de dados junto a pessoas, com o recurso de diferentes tipos de técnicas (FONSECA, 2002).

4.2 A escolha dos participantes e os instrumentos para coleta dos dados

O *corpus* da pesquisa foi composto por pessoas idosas, residentes na cidade de Fortaleza-CE, com idade igual ou superior a 60 anos, incluídas digitalmente – o conceito de inclusão digital é entendido nesta pesquisa de maneira ampla e diz respeito ao processo de democratização do acesso às tecnologias de informação, podendo se dar por meio de ações formais em âmbito público ou privado, ou ainda de forma autônoma, onde cabe mencionar também aqueles que buscam auxílio de familiares e amigos. Assim, privilegiou-se aqueles indivíduos que possuíam disponibilidade para conceder entrevista, sem restrição em relação a sexo, escolaridade, renda ou condições sociodemográficas.

Como esta pesquisa não está vinculada a nenhuma iniciativa formal de inclusão digital, os sujeitos participantes do estudo foram escolhidos de acordo com a técnica “bola de neve” (*snowball*). Sobre ela, Goodman (1961) aponta que consiste na procura, por parte do pesquisador, de pessoas que tenham as características pretendidas para a amostra, ou seja, que façam parte do universo de pesquisa, de modo que “o participante inicial do estudo indicará um segundo, que, por sua vez, indicará um terceiro e, assim, sucessivamente, formando uma espécie de rede, até que sejam atingidos os objetivos da investigação” (NUNES; ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 56). Nesse sentido, as entrevistas tiveram início a partir da avó da pesquisadora, usuária assídua de redes sociais na internet por meio de seu *smartphone*.

A definição da quantidade de sujeitos que integraram a amostra foi baseada no conceito de fechamento amostral por saturação. Conforme Glaser e Strauss (1967 apud FONTANELLA et al., 2008), fechamento amostral diz respeito à constatação do momento em que o pesquisador opta por interromper a captação de informações pertinentes à discussão de determinadas questões no contexto da pesquisa qualitativa, levando em conta critérios como os limites empíricos dos dados e a integração desses dados com a teoria escolhida para auxiliar na interpretação da realidade estudada (NUNES; ALMEIDA JÚNIOR, 2015).

A partir do momento em que começaram a existir repetições nas falas dos entrevistados houve a suspensão da inclusão de novos participantes, permitindo, dessa forma, que as entrevistas fossem interrompidas, evitando redundância no momento da análise dos dados. Bauer e Gaskell (2007) apontam que, embora as experiências possam parecer únicas ao indivíduo, as representações de tais experiências são, em alguma medida, resultado de processos sociais, sendo em parte compartilhadas. Assim, “por se tratar de uma pesquisa qualitativa, a quantidade é, na maioria das vezes, um elemento secundário [...]” (NUNES; ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 65).

Dessa forma, para a efetivação do tipo de pesquisa pretendido, a coleta de dados foi feita por meio da interação face a face, através da realização de entrevistas com idosos que utilizam tecnologias digitais, para que os próprios sujeitos pudessem relatar o significado de suas experiências. Durante a entrevista, de caráter semiestruturado, foi utilizado o roteiro para uma orientação básica, com possibilidade para novas perguntas na medida em que fosse necessário. Os discursos dos idosos foram analisados qualitativamente, proporcionando um relacionamento flexível entre o pesquisador e os entrevistados, além de permitir ao pesquisador lidar com informações mais subjetivas e com maior riqueza de detalhes (DIAS, 2000). As entrevistas foram gravadas em áudio, e, posteriormente, transcritas.

As entrevistas foram realizadas entre os meses de fevereiro e abril de 2018. A pesquisadora entrou em contato com os potenciais participantes via telefone, explicando o objetivo e os procedimentos de pesquisa. O encontro, realizado nos domicílios dos colaboradores, iniciou-se com a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A), atestando o compromisso de manter sigilo dos dados que pudessem identificá-los, estando em conformidade com os padrões éticos científicos.

Nesse sentido, foram atribuídos nomes fictícios aos respondentes de modo a preservar suas identidades. Em seguida, foram realizadas entrevistas individuais orientadas seguindo um roteiro semiestruturado. Foi informado aos idosos que os dados coletados seriam utilizados somente para fins científicos, garantindo-lhes também total acesso aos resultados da

pesquisa depois de concluída. As entrevistas foram gravadas em áudio através de um *smartphone* e, em seguida, transcritas e separados em categorias.

No início das entrevistas foi perguntado o nome, a idade, a profissão e o grau de escolaridade dos idosos participantes, como apresentado no quadro abaixo, com o intuito de caracterizá-los, para compreensão mais clara de aspectos que poderiam interferir, de algum modo, em suas respostas.

Entrevistados	Idade	Profissão	Escolaridade
Rosa	62 anos	Aposentada	Nível médio
Jorge	75 anos	Aposentado	Nível superior
Cristina	75 anos	Aposentada	Nível médio
José	62 anos	Aposentado	Nível médio incompleto
Cláudio	68 anos	Aposentado	Nível médio
Luiza	64 anos	Aposentada	Nível superior
Tereza	70 anos	Aposentada	Nível superior
Dora	71 anos	Aposentada	Nível médio
Fernando	80 anos	Aposentado	Nível médio
Márcia	74 anos	Aposentada	Nível médio

Fonte: autor da pesquisa, 2018

Para realizar a análise, adotou-se as seguintes fases: transcrição e leitura das informações e ordenamento das falas, classificando-as em categorias pré-estabelecidas a partir do referencial teórico.

Para questionar sobre a competência em informação de maneira que os idosos pudessem compreender o objetivo da pesquisa, optou-se por utilizar na maioria das vezes termos populares que fossem melhor apreendidos pelos participantes, tais como “informação” e “conhecimento”, para, depois de conquistada a compreensão linguística, poder relacioná-los às suas ações cotidianas em ambientes de informação.

A técnica utilizada para a interpretação dos dados coletados foi a análise de conteúdo, que, de acordo com Bardin (2009), tem como foco qualificar as vivências do sujeito, bem como suas percepções sobre determinado objeto e seus fenômenos, a partir da sistematização progressiva do conhecimento. Conforme a autora, a análise de conteúdo é organizada em três fases: 1) a pré-análise, composta pela elaboração dos indicadores e a preparação do material; 2) a exploração do material, a qual consiste em operações de codificação ou enumeração, em

função de regras previamente formuladas; e, por fim, 3) o tratamento dos resultados, inferência e interpretação, que consiste em propor inferências e adiantar interpretações para que se possam atingir os objetivos previstos.

Por sua vez, Oliveira (2008, p. 570) trata da análise de conteúdo como:

O acesso a diversos conteúdos, explícitos ou não, presentes em um texto, sejam eles expressos na axiologia subjacente ao texto analisado; implicação do contexto político nos discursos; exploração da moralidade de dada época; análise das representações sociais sobre determinado objeto; inconsciente coletivo em determinado tema; repertório semântico ou sintático de determinado grupo social ou profissional; análise da comunicação cotidiana seja ela verbal ou escrita, entre outros.

Compreende-se, a partir de Oliveira (2008), que a análise de conteúdo é utilizada com o intuito de destrinchar, ao máximo, as falas dos entrevistados, chamando atenção para os significados que estão por trás daquilo que é dito. Para Bardin (2009), a análise de conteúdo é formada por várias técnicas responsáveis por descrever o conteúdo emitido no momento em que se estabelece a comunicação. Assim, a análise de conteúdo é composta por processos sistemáticos, conduzidos a partir da seleção de indicadores, que podem ser de cunho qualitativo ou quantitativo, permitindo a inferência de conhecimentos.

Uma das formas de análise de conteúdo mais utilizada é a análise por categorias, que ocorre por meio do “desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos [...]” (BARDIN, 2009, p. 199).

A análise por categorias auxiliou na interpretação dos dados coletados durante a pesquisa. Dessa maneira, criou-se uma primeira tabela a partir de Miranda (2006) e Machado et al (2016) com o estabelecimento de três categorias interligadas, quais sejam: a) **Necessidades informacionais** (cognitivas, situacionais e afetivas); b) **Competências em informação** (Saber, Saber-fazer, Saber-agir); e, c) **Competências em Informação no uso das tecnologias digitais** (desenvolvidas a partir da identificação dos pontos anteriores), conforme está apresentada a seguir:

Necessidades informacionais	Competências em Informação	Competências em Informação no uso das tecnologias digitais
Cognitiva	Saber	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ter noções conceituais sobre internet, <i>browsers</i> de navegação e sites; ○ Identificar riscos e potencialidades da internet, procurando compreender aspectos voltados à segurança e à confiabilidade em ambientes digitais;

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Identificar e compreender suas limitações físicas e/ou cognitivas.
Situacional	Saber fazer	<ul style="list-style-type: none"> ○ Navegar na internet, identificar a barra de endereço do navegador, digitar o endereço e acessar os sites; ○ Encontrar os campos voltados à digitação das palavras, bem como destinados à realização de pesquisas; ○ Analisar e criticar as informações acessadas;
Afetiva	Saber agir	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ter autonomia, autoconfiança e motivação para utilizar as ferramentas da internet; ○ Utilizar as limitações físicas e cognitivas ao seu favor; ○ Reavaliar a sua atitude para continuar a aprender e utilizar as ferramentas disponibilizadas nos ambientes digitais.

Fonte: autor da pesquisa, 2018.

A partir desta tabela inicial, voltada aos aspectos teórico-conceituais discutidos nesta pesquisa, percebeu-se a necessidade de síntese, uma vez que se faz necessária a identificação primeiramente das necessidades de informação e fontes utilizadas pelos idosos na busca por informação, para, posteriormente, chegar a discussão sobre as competências no uso das tecnologias digitais. Assim, estabeleceu-se duas categorias principais, desdobradas em algumas subcategorias, apresentadas no quadro abaixo:

CATEGORIA	SUBCATEGORIAS
Necessidades de Informação e fontes utilizadas pelos idosos na busca por informação	<ol style="list-style-type: none"> 1) O reconhecimento da importância da informação; 2) Percepção de necessidades de informação; 3) Fontes para a busca da informação na solução das necessidades informacionais.
	<p><u>Perspectiva cognitiva/ saber</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sobre os conceitos de tecnologia digital para os idosos 2) Sobre os aplicativos utilizados pelos idosos 3) Sobre a identificação por parte dos idosos das limitações físicas e/ou cognitivas ao utilizar tecnologias digitais
Competências	<u>Perspectiva situacional/ saber fazer</u>

<p>em Informação que os idosos possuem no uso das tecnologias digitais</p>	<p>1) Sobre como os idosos lidam com o <i>layout</i> dos <i>browsers</i> de navegação e dos aplicativos em seus dispositivos</p> <p>2) Sobre como os idosos avaliam e criticam as informações acessadas</p> <p><u>Perspectiva afetiva/ saber agir</u></p> <p>1) Autonomia, autoconfiança e motivação para utilizar as ferramentas da internet por meio das tecnologias digitais</p> <p>2) Utilização das limitações físicas e cognitivas ao seu favor</p> <p>3) Aprendizado contínuo na utilização das ferramentas disponibilizadas pelas tecnologias digitais</p>
---	---

Fonte: autor da pesquisa, 2018

Os critérios de escolha e de delimitação das categorias foram determinados pelos temas relacionados aos objetivos desta pesquisa com o intuito de identificá-los nos discursos dos idosos entrevistados. Portanto, após identificar como os pesquisados utilizam as tecnologias e quais as suas necessidades de informação, partiu-se, então, para a análise das competências em informação decorrente dessa utilização em ambientes digitais.

5 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A análise dos dados teve início a partir das transcrições feitas das dez entrevistas realizadas durante o período de fevereiro a abril de 2018. As entrevistas duraram entre 40 e 60 minutos. Após a realização de todas as entrevistas foi efetuada a transcrição e a leitura dos depoimentos, bem como foi procedida também uma nova escuta dos áudios para a apreensão do sentido de cada discurso como um todo. Após esta etapa, fez-se novamente a leitura das transcrições, contudo, com marcações de trechos que se destacavam, agrupando-os de acordo com suas convergências.

Assim, a análise e interpretação dos dados se deu a partir da tentativa de apreender os sentidos das falas dos entrevistados, buscando encontrar as ligações existentes entre o contexto relatado por eles e as categorias formuladas na pesquisa. Nesse sentido, quando pertinente, as falas são cotejadas com as discussões estabelecidas no referencial teórico desta dissertação, principalmente, no que se refere às temáticas da terceira idade, da competência em informação e da necessidade informacional.

5.1 Necessidades de informação e fontes utilizadas pelos idosos na busca por informação

Na primeira categoria apresentada aqui, que diz respeito às necessidades e fontes utilizadas pelos idosos na busca por informação, almejou-se não só a identificação destas necessidades informacionais pelos próprios entrevistados, como também a compreensão do caminho que estes costumam trilhar para encontrar a informação desejada. Nesse sentido, optou-se por segmentar esta categoria em algumas subcategorias, a saber: o reconhecimento da importância da informação; a percepção das necessidades de informação; e, por fim, as fontes de informação para solução das necessidades informacionais.

Ao pensar nessa subdivisão, buscou-se uma linearidade para se chegar à discussão posterior sobre as etapas que compõem a competência em informação no uso das tecnologias digitais, levando em conta o que afirma Lucca (2015), ao assinalar que o sujeito competente em informação precisa estar, primeiramente, sensibilizado do papel que a informação pode desempenhar em sua trajetória de vida. Em decorrência disso, o autor ressalta a importância de, numa pesquisa, se identificar as necessidades informacionais dos indivíduos.

5.1.1 O reconhecimento da importância da informação

Quando se busca dar destaque à dimensão sociocultural da informação, pensa-se nas possibilidades da dimensão cultural da informação e nos efeitos dos seus usos nos contextos cotidianos (FEITOSA, 2016). A partir dessa dimensão, um dos entrevistados discorreu sobre sua importância da seguinte forma:

[...] Me considero uma pessoa super informada! Hoje em dia as pessoas ficam sabendo das coisas de forma muito mais rápida, por conta da internet. Então, se você não está atualizado, é como se você não fizesse parte desse planeta. Me considero uma pessoa muito curiosa também, sempre busco informações novas para ter o que compartilhar com outras pessoas e para resolver “coisas” que surgem no dia a dia (JORGE, 75 ANOS).

É possível perceber, a partir da fala acima, que, no que concerne ao auxílio da informação no processo de tomada de decisão, o indivíduo competente em informação tende a tomar decisões baseadas nas informações que acessa, podendo fazer escolhas mais conscientes (VITORINO; PIANTOLA, 2009). Assim, o entrevistado mostrou ter consciência de que a informação é um recurso que o auxilia a lidar com as situações que se apresentam em sua experiência cotidiana.

Outro ponto analisado na fala acima diz respeito ao fato do respondente acreditar que quanto mais a informação é compartilhada, mais ela é reconhecida. Isto vem ao encontro do que assinala Belluzzo (2005), ao defender a existência de duas questões que devem ser ressaltadas no que concerne ao reconhecimento da importância da informação na vida de um indivíduo: a primeira, que diz respeito à forma como o conhecimento é gerado; e, a segunda, que está relacionada à difusão da informação. Segundo a autora, a qualidade, o acesso, o entendimento e o compartilhamento da informação são questões que definem as novas competências de uso da informação. Nesse sentido, o desenvolvimento da competência em informação é marcado por uma colaboração coletiva, durante a realização de atividades diversas e, também, durante as interações sociais.

Nas falas da maioria dos idosos entrevistados percebeu-se uma forte ligação entre informação e tecnologias digitais. Quando perguntado sobre a importância da informação no cotidiano, a maioria dos respondentes evocou a presença cada vez mais marcante das tecnologias digitais. Nas falas de Rosa e Cristina é possível perceber essa relação:

A informação me possibilita resolver meus afazeres do dia a dia. Eu trabalhava em um consultório médico, daí precisei estar por dentro das informações de

agendamento de consultas, de recebimento de exames, de datas de retorno de pacientes e tudo isso fazia no computador, ou, às vezes, até no celular mesmo (ROSA, 60 ANOS).

Certa vez eu perdi a receita do médico e não sabia qual dosagem e de quanto em quanto tempo precisava tomar o remédio que ele passou. Aí fui pedir ao meu filho ajuda e ele logo encontrou essas informações acessando a bula do remédio pela internet (CRISTINA, 75 ANOS).

O fato das entrevistadas citarem exemplos cotidianos de utilização das tecnologias e da internet encontra eco na literatura sobre ser a tecnologia um recurso essencial na construção da competência em informação (BAWDEN, 2002), uma vez que existem categorias criadas baseadas em tecnologias de informação onde a competência é, de certa forma, tida como dependente do uso delas para o processo de recuperação de informações. Assim, foi possível observar que, mesmo não tratando ainda, especificamente, sobre tecnologias digitais com os entrevistados, a ligação entre informação e tecnologia se apresentou em praticamente todas as respostas.

Além disso, na fala de Cristina, é possível perceber a importância de se ter uma informação desejada em uma situação específica. Isto reforça o pensamento de Wersig (1993), para quem a informação é o conhecimento em ação, ou seja, todo comportamento humano necessita de algum tipo de conhecimento.

As necessidades de informação abrangem elementos cognitivos, afetivos e situacionais. Por sua vez, a busca por informação abrange não só o desenvolvimento de estratégias de pesquisa, como também pode ser marcada por fatores presentes no ambiente cultural em que o indivíduo está inserido. A escolha das fontes depende da motivação que gerou a busca do indivíduo. Assim, o uso da informação, baseado na seleção e processamento de informações, pode vir a gerar novos conhecimentos ou ação. Nesse sentido, a informação é constantemente utilizada para auxiliar na construção de significados para determinadas situações, responder a questões, resolver problemas, tomar decisões, (CHOO, 2000), e isto pode ser percebido nas falas citadas acima.

Houve, contudo, um entrevistado que divergiu da maioria, ao colocar que acredita na importância da informação, porém, não gosta de, segundo ele, “abraçar o mundo com as pernas”, em alusão a expressão coloquial que alude ao desejo de se fazer várias coisas ao mesmo tempo. De acordo com o entrevistado, ele não sente necessidade de ficar em busca de informações a todo momento. Conforme José, essa forma de agir pode refletir negativamente, por exemplo, no rendimento das pessoas em suas ocupações laborais: “[...] não gosto de abraçar o mundo com as pernas. Ou faço uma coisa ou faço outra. As pessoas não querem

mais saber de trabalhar, só de ficar arrastando o dedo na tela do celular para cima e para baixo, querendo saber da vida dos outros” (JOSÉ, 62 anos).

Sobre a necessidade apontada por José, que diz respeito ao imperativo das pessoas estarem informadas a todo momento, recorrente a dispositivos tecnológicos, como os celulares, por exemplo, pode-se evocar Coll e Monereo (2010, p. 46) quando estes abordam a tecnologia como sendo “a progressiva interação dos meios informáticos nos diferentes contextos de desenvolvimento dos seres humanos, de maneira que não são percebidos como objetos diferenciados”, ou seja, cada vez mais, as tecnologias passam a fazer parte da vida das pessoas sem que elas percebam que suas relações, comportamentos e ações estejam sendo permeados a todo instante pela técnica através dos dispositivos contemporâneos de busca, acesso e uso da informação, por exemplo.

Outro fator citado por um entrevistado no tocante à importância da informação foi a migração da busca por informações de um suporte físico (no caso citado, referindo-se à Enciclopédia em formato impresso) para a internet, por meio do seu dispositivo móvel, que, segundo ele, tornou essa busca muito mais rápida e simplificada.

Antigamente, quando eu precisava de alguma informação, ia direto procurar nas enciclopédias que tinham aqui em casa. Demorava horas e horas e as vezes ainda não conseguia a resposta mastigada, como acontece hoje quando busco na internet. Você busca no Google por alguma coisa e ele já te dá até opções de pesquisas parecidas feitas por outras pessoas. Ficou muito mais fácil! (JORGE, 75 ANOS).

As sociedades passaram por diversas transformações, e as tecnologias tanto acompanharam algumas dessas mudanças, como também as desencadearam. Passou-se da fase da oralidade para a escrita, depois surgiram mídias como a televisão e, mais recentemente, a internet, espaço que propiciou com que as tecnologias passassem a fazer parte de modo contínuo e intenso da vida de muitas pessoas. Nesse sentido, Jorge acredita que a busca por informações ganhou simplificação com o surgimento da internet e dos meios móveis de acessá-la, tornando esse processo mais rápido e prático.

Outra questão que chamou a atenção durante as entrevistas foi a ligação feita por Cláudio entre interação e informação. Para o pesquisado, a interação entre as pessoas é propiciada, e até potencializada, pela informação.

Conforme o entrevistado,

Precisamos da informação para interagir com as pessoas. Aprendo muito com os outros, sempre que me posiciono sobre algo na internet ou no meu dia a dia, procuro lembrar de conversas que tive sobre o assunto. Quanto mais você busca

informações, mais coisas novas vão aparecendo (CLÁUDIO, 68 ANOS).

As tecnologias têm provocado alterações significativas nas formas de interação social. Mantovani e Moura (2012, p. 56) alertam que “a questão não é nem avaliar essas mudanças em relação a aspectos positivos ou negativos, mas sim perceber que o uso desses dispositivos acaba por configurar novas formas de se 'estar junto'”. Essa perspectiva remonta a Almeida Júnior (2009), ao destacar a necessidade de se abordar a informação para além do aparente, mas enquanto fenômeno que consigo interesses econômicos, políticos e culturais. O autor se preocupa em como as pessoas usam e se apropriam da informação, a partir do conceito de mediação.

O conceito de mediação está ligado à reflexão sobre as práticas e os dispositivos que constituem os arranjos de sentidos e formas informacionais e comunicativas nas sociedades contemporâneas, estando atrelado, também, à cultura. Pode-se perceber essa ligação a partir da fala de Dora:

[...] Sei que é importante saber sobre informações da política, da economia, que são vistas nos jornais, mas gosto mesmo de informações de coisas menos sérias, gosto de conversar com outras pessoas sobre as coisas simples que acontecem no dia a dia. Isso acho muito bacana, é prazeroso! (DORA, 71 ANOS).

Assim, como dito anteriormente, a informação se constitui como um dos elementos de interação entre os indivíduos. Quando Dora enfatiza que gosta mesmo é de compartilhar informações com outras pessoas sobre coisas “menos sérias”, que acontecem no seu dia a dia, percebe-se que a informação adquire, por meio de sua imbricação com as redes telemáticas, bem como a partir das ações cotidianas, uma dimensão sociocultural e relacional, para além de aspectos puramente técnicos (SILVA; NUNES, 2014).

Para se compreender a informação é necessário compreender a sociedade e a cultura. É preciso levar em conta o contexto social no qual os indivíduos estão inseridos, atentando também para o modo como seus comportamentos e práticas são gerados (ARAÚJO, 2013; SILVA; NUNES, 2014). Essa perspectiva torna complexo o entendimento sobre a natureza da informação, dilatando os seus limites.

Assim, outro aspecto interessante mencionado por uma das entrevistadas, ao ser indagada sobre a importância da informação em seu cotidiano, foi o fato dela já ter escutado a respeito do termo “Sociedade da Informação”, em um programa televisivo, expressão adotada com alguma frequência no meio acadêmico.

Outro dia vi alguém falando na TV em Sociedade da Informação. E é isso mesmo, estamos todos ligados pela informação. A informação é fundamental nas nossas vidas. E hoje todas as coisas que fazemos são afetadas pelas tecnologias, elas permitem com que a gente se informe mais e mais (LUIZA, 64 ANOS).

A expressão “Sociedade da Informação” passou a ser utilizada, nos últimos anos do século XX, em substituição ao conceito de “sociedade pós-industrial”, ressaltando aspectos técnicos e econômicos presentes na contemporaneidade. As transformações técnicas e os avanços na microeletrônica e nas telecomunicações têm a informação como principal insumo. Para Mattelart (2002, p. 85-86), Bell cunhou o termo Sociedade da Informação no final dos anos 1970 ressaltando que tudo gira em torno da informação, sejam as sociedades, as organizações, ou os indivíduos.

A presença marcante das tecnologias na vida dos indivíduos, conforme foi citada por Luiza, enfatiza a ocorrência de mudanças significativas no tecido social. Sua fala vem ao encontro do que afirmam Mantovani e Dantas (2011), ao salientarem que há uma crescente demanda por funcionalidades e recursos que buscam responder a ritmos de vida cada vez mais acelerados e envolvidos em fluxos de informação, gerados por processos sociais e culturais. Segundo Márcia, “Informação é tudo. Tudo mesmo! Se alguém me fala sobre algum fato, estou me informando; se eu olhar para uma obra de arte, aquilo vai estar transmitindo algo novo pra mim, algo que vai me trazer conhecimento” (MÁRCIA, 74 ANOS).

Assim, pode-se constatar que os idosos entrevistados, em sua maioria, compreendem a informação como sendo algo de extrema importância para a dinâmica da sociedade contemporânea. Ao relatarem em seus discursos sobre aspectos cotidianos atrelados à informação, eles reiteram o fato das culturas contemporâneas serem constantemente afetadas e reformuladas pelos fluxos informacionais, onde determinadas práticas, experiências e dinâmicas culturais são geradas e potencializadas, em especial, pelas mídias contemporâneas.

5.1.2 Percepção das necessidades informacionais

Ao tratar sobre as necessidades de informação dos idosos, observou-se, de modo geral, que eles compreendem a importância de identificá-las, mas confessaram ainda faltar conhecimentos específicos para suprir melhor tais necessidades. Recorrendo a Kuhlthau (1993), vale assinalar que o reconhecimento das necessidades de informação é o primeiro passo para que os indivíduos possam buscar conhecimento e, dessa forma, encontrar uma solução para o problema em questão.

Assim como Kuhlthau, também vale recordar de Feres, Ottonicar e Valentim (2016, p. 126) quando reforçam o fato de que as pessoas necessitam ir além da possibilidade de acesso à informação, assinalando que “o indivíduo primeiramente deve ser capaz de diagnosticar suas próprias necessidades de informação, saber o que, como e onde buscar as informações que podem atender as necessidades anteriormente percebidas”. Nesse sentido, a necessidade surge quando se percebe, em algumas situações, falta de sentido, o que gera um lapso que se busca preencher com o uso de informações (MIRANDA, 2006).

As necessidades de informação podem ser caracterizadas por meio da identificação de lacunas no conhecimento que podem ser geradas a partir de fatores situacionais ou emocionais, refletindo diretamente na capacidade de solucionar os problemas enfrentados. Nessa perspectiva, as necessidades costumam estar relacionadas a situações cotidianas e são dependentes dos papéis exercidos pelos indivíduos na sociedade (CHOO, 2000, 2003; MIRANDA, 2006).

Nesse sentido, foram identificadas algumas necessidades informacionais associadas ao cotidiano, as quais estão presentes nas falas abaixo:

Faço um trabalho voluntário e lido muito com pessoas muito humildes, então, tento ficar mais próxima delas buscando informações que me permitam isso. Fico sempre tentando tratar com elas a partir da realidade delas. É uma maneira de me aproximar delas (TEREZA, 70 ANOS).

Como sou aposentada, tenho mais necessidades relacionadas à minha rotina, entro no Facebook para me divertir e me comunicar, acompanho as postagens dos meus amigos, converso com amigos por lá, marco amigos em mensagens divertidas ou de reflexão, essas coisas assim. Tem coisas que confesso ainda não saber mexer, admito. Mas tenho muita vontade de aprender, acho legal quem sabe mexer em tudo (LUIZA, 64 ANOS).

Quando sinto alguma coisa, corro para internet, pra ver se descubro o que pode ser. Sei que isso não é muito certo, o ideal é procurar um médico, mas sou muito ansiosa, acabo me antecipando e indo procurar pelos sintomas. Se a gente não tiver a cabeça boa, acha logo que vai morrer. Mas ainda bem que não sou assim, é só uma forma de acabar com a ansiedade (DORA, 71 ANOS).

As respondentes buscam estar familiarizadas com as tecnologias para resolver seus problemas informacionais. Luiza declarou ainda estar pouco habituada com os recursos dessa natureza, mas que sente vontade de aprender: “Tem coisas que confesso ainda não saber mexer, admito. Mas tenho muita vontade de aprender [...]”. O desejo de descobrir o universo tecnológico denota uma postura de pró-atividade, ou seja, o idoso busca novas formas de aprendizado para atender aos seus problemas informacionais.

Esse contexto de utilização das tecnologias para suprir necessidades informacionais se apresenta como forma de contribuir para a redução do isolamento, na estimulação mental, favorecendo a promoção do bem-estar dos idosos. Há, ainda, o estreitamento dos laços afetivos através da aproximação com parentes e amigos por meio da internet, conforme aponta Kachar (2001). Observou-se esta aproximação nas seguintes respostas:

Você acredita que adoro procurar velhos conhecidos no Facebook? É tão bom resgatar antigas amizades! Um dia desses uma amiga me descobriu por lá. Acho isso o máximo! [...] (LUIZA, 64 ANOS).

[...] Tenho vários grupos no Whatsapp, um deles só tem amigos dos tempos da faculdade. Nós já até marcamos alguns encontros para reunir o pessoal através desse grupo. Foi muito bom poder conversar com o pessoal de novo, e saber que a maioria guarda boas recordações desse tempo (JORGE, 75 ANOS).

Eu gosto de colocar alguns pensamentos na internet e quem gostou também comenta, é uma forma de ter contato com os outros e de se renovar. Assim eu me sinto livre para poder me expressar (DORA, 71 ANOS).

Os entrevistados consideram que as tecnologias digitais possibilitam com que eles reencontrem velhos amigos, resgatando laços de amizade que haviam se perdido pela distância e pelo tempo. Além disso, segundo Luiza, as pessoas mais velhas devem se manter atualizadas, pois as ideias e os pensamentos devem ser renovados com o passar dos anos e as tecnologias permitem com que isso aconteça. A partir desse posicionamento da entrevistada, vale evocar também o texto de Mannoni (1995) ao abordar a velhice como algo que nada tem a ver com a idade cronológica, mas, sim, com o estado de espírito de cada pessoa.

Dora enfatizou várias vezes a palavra “renovação”, colocando as redes sociais, por exemplo, como espaços indispensáveis para que os mais velhos possam atualizar seus pensamentos, acompanhando a dinâmica dos mais jovens. Segundo ela, a utilização dos espaços digitais para troca de comunicação afeta positivamente o cotidiano dos mais velhos, permitindo a essas pessoas uma melhor qualidade de vida, corroborando com o pensamento de Pereira e Neves (2011), ao reiterarem que a internet e as tecnologias digitais trazem muitos benefícios à vida das pessoas, tais como diminuição do isolamento social, aprendizagem de novos assuntos, além de outros serviços que podem ser oferecidos, propiciando a criação de novos significados para vivência da velhice.

A constituição de uma vida na esfera *online* permite aos idosos intensificar novas sociabilidades, trocar informações, além de vivências e experiências. A internet possibilita aos idosos a aprendizagem contínua, a ampliação da autonomia e da comunicação para manter

contatos e estabelecer novos laços.

A opção por utilizar a internet para suprir necessidades informacionais, conforme foi ressaltada pela maioria dos entrevistados, reafirma que os aparatos tecnológicos digitais estão cada vez mais presentes na vida dos idosos de forma a promover uma rápida disponibilidade da informação. Nesse caminho, ao questioná-los sobre quais fatores os motivavam a buscar informações na internet, foram citados o desconhecimento sobre algo, a dúvida e a curiosidade. Pode-se perceber a presença desses três fatores nas falas dos entrevistados abaixo:

“Quando estou em dúvida com relação a algo ou com curiosidade de saber o que está acontecendo, vou atrás de informações na internet (FERNANDO, 80 ANOS)”.

“No momento que percebo que não tenho conhecimento o suficiente sobre determinado assunto, aí vou consultar no Google (JOSÉ, 62 ANOS)”.

“Fico danada quando preciso de algo e não sei, então vou pesquisar no computador para ficar informada (MÁRCIA, 74 ANOS)”.

Os idosos têm buscado informações de que necessitam na *web* diante da vontade de aprender mais, em especial sobre coisas novas. Assim, a novidade se mostra como um fator que motiva a busca por informações, como relatou Fernando. Conforme aponta José, a autopercepção de seu conhecimento sobre as coisas é fundamental para que ele tenha motivação para ir em busca de mais informações. Márcia, por sua vez, admitiu ficar irritada quando percebe que não sabe como resolver alguma situação, enfatizando que vai atrás de pesquisar informações em seu computador que a ajudem nisto. Portanto, elementos como a insipiência, a dúvida e a curiosidade acerca de algo se mostraram fundamentais para que os sujeitos possam buscar informações na construção do conhecimento. As necessidades de informação estão atreladas a fatores situacionais encontrados em contextos e experiências específicas (CHOO, 2003).

Assim, de acordo com Miranda (2006, p. 62):

As necessidades informacionais traduzem o estado em que um usuário se encontra quando se confronta com a exigência de uma informação que lhe falta. Ela nasce tanto de um impulso de ordem cognitiva, dentro de um dado contexto (problema a resolver, objetivo a atingir), quanto da constatação da insuficiência ou inadequação de conhecimentos que solucionem problemas ou cumpram objetivos, levando o usuário a buscar informações com o objetivo de modificar seu estado.

Conforme a autora, nota-se que o uso da informação depende do modo como o sujeito compreende os aspectos cognitivos e emocionais da informação da qual têm acesso,

condicionando-a a características objetivas, capazes de determinar a sua relevância em relação a uma situação específica. De acordo com as falas a seguir:

Tenho necessidade de olhar meu email de instante em instante... Acho que já virou uma mania minha, mas é que sempre recebo coisas bacanas, mensagens de amigos, retornos sobre produtos do meu interesse, coisas do trabalho, enfim, tenho necessidade de olhar as informações que chegam pra mim via e-mail (JORGE, 75 ANOS).

Estou aprendendo inglês agora. Já fiz cursos *online* e agora estou assistindo muita coisa em inglês, porque preciso praticar, é uma necessidade minha nesse momento: assistir filmes em inglês. Fico procurando na internet, mas nem sempre consigo assistir, aí peço para minha filha me socorrer (TEREZA, 70 ANOS).

Quando não estou conseguindo fazer algo no computador, aí vem meu neto e num instante resolve o problema, fico irritada! Porque eu mesma não dei conta? Aí fico tentando até aprender, não desisto (DORA, 71 ANOS).

A construção do conhecimento se efetiva a partir da capacidade do sujeito em localizar, avaliar e usar efetivamente uma informação, bem como comunicá-la, gerando novos conhecimentos para auxiliar a si mesmo e a outros (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989).

Durante as entrevistas, percebeu-se que os idosos entrevistados tiveram um entendimento parecido no que concerne ao que seriam essas necessidades de informação, todavia, o conceito foi aproximado da noção de gosto, como será apresentado a seguir. Nesse sentido, Le Coadic (1996) classifica a necessidade de informação em dois tipos: a necessidade de informação em função do conhecimento, tendo origem no desejo do saber, e a necessidade de informação em função da ação, derivada de necessidades materiais, imprescindíveis à execução de determinadas atividades profissionais e pessoais. No primeiro tipo de necessidade de informação, nota-se um interesse despertado pelo gosto; no segundo, a necessidade da informação surge a partir de situações cotidianas e práticas que geram a necessidade da busca por informação.

Ao auxiliar no desenvolvimento da competência em informação, o gosto está associado à busca pela informação de modo estimulante e inspirador (BEZERRA; SCHNEIDER; BRISOLA, 2017). Essa forma de buscar informação é percebida na fala a seguir: “acho que tenho necessidades de informação a todo momento. Gosto de artesanato, gosto de culinária, gosto de esporte e aí vai... fico ligada na internet e na TV, sobre coisas que gosto, pois considero que são necessidades de informação para mim” (ROSA, 60 ANOS).

A identificação das necessidades informacionais é, portanto, um passo inicial no processo de desenvolvimento da competência em informação. Ao ser entendida como o

reconhecimento, por parte do sujeito, perante sua não compreensão de algum fato ou conhecimento, surge, a partir desse momento, a necessidade de se informar sobre determinado fato e a busca em suportes informacionais que possam contribuir para uma melhor aprendizagem. A necessidade de informação é uma necessidade derivada, logo, surge comandada pela realização de uma necessidade fundamental e que não deve estar separada do contexto, da situação, do ambiente, que são essenciais à sua compreensão (LE COADIC, 1996; MIRANDA, 2006).

5.1.3 Fontes de informação e dispositivos utilizados na solução de necessidades informacionais

As fontes de informação sempre estiveram presentes na história da humanidade. Elas foram transformando-se e renovando-se, tomando novas formas e participando de novos espaços. Por fonte de informação entende-se qualquer recurso que responda a uma demanda de informação por parte dos indivíduos, influenciando na geração do conhecimento, e parte essencial do processo de aprendizado. Essas fontes incluem produtos e serviços de informação, pessoas, programas de computador *etc.* (SILVA; AQUINO, 2014).

Foi unanimidade durante as entrevistas que a tecnologia auxilia na busca por fontes de informação para suprir demandas informacionais, por disponibilizar a informação de forma rápida e prática. Ainda assim, alguns entrevistados confessaram primeiro ir em busca de familiares ou amigos para dirimir alguma dúvida, para depois, caso não obtenham resposta, ir até a internet por meio de seus dispositivos tecnológicos. De acordo com Cristina:

Devo confessar que sou um tanto preguiçosa e prefiro perguntar para as pessoas antes de pegar no celular. Acho também importante você compartilhar suas dúvidas com as pessoas. Com os *smartphones* eu noto todo mundo muito isolado, já que através dele você pode tirar uma dúvida sem precisar de ninguém de carne e osso por perto (CRISTINA, 75 ANOS).

Cristina assinalou a preferência pelos encontros presenciais. Foi possível evidenciar que o desejo de suprir as necessidades de informação é marcado, sobretudo, pela colaboração social, onde os idosos procuram em outras pessoas meios à absorção de informação, ao mesmo tempo em que sentem a necessidade de compartilhar o que sabem com pessoas próximas. Talvez por este motivo, alguns dos idosos entrevistados afirmaram escolher pessoas como principal fonte de informação, a exemplo de Fernando, que afirmou: “eu vou buscar conhecimento conversando com pessoas mais esclarecidas do que eu” (FERNANDO, 80

ANOS).

Nesse sentido, a busca pelo outro é a forma mais simples que os questionados manifestaram de se informarem sobre diversos assuntos, uma vez que eles valorizam o contato presencial entre as pessoas, não deixando, contudo, de usar as tecnologias para este fim. O maior contato com as tecnologias, sobretudo através da mediação entre o público idoso e a realidade digital, possibilita com que haja uma maior aproximação entre as gerações, tanto no tocante ao relacionamento no espaço virtual, como na aproximação em contextos de aprendizagem (MACIEL; PESSIN; TENÓRIO, 2012). Percebe-se essa aproximação a partir da seguinte fala:

Depois que comecei a usar o celular, fiquei mais próxima dos meus netos, eles vivem esse mundo digital, então, como eu faço parte dele agora, ficamos mais ligados do que nunca (LUIZA, 64 ANOS)

Em relação aos dispositivos utilizados pelos idosos para acesso às fontes de informação, o *smartphone* foi bastante mencionado por eles, assim como o computador e o *tablet*. Apenas um deles relatou não utilizar o celular para acessar à internet. Segundo o entrevistado:

Sei que as pessoas usam muito os celulares, mas não tenho celular potente, utilizo bem mais o computador. Acho muito complicado manusear um aparelho tão pequeno. Tenho apenas um aparelho daqueles mais antigos, que até dá pra entrar na internet, mas só uso para fazer e receber ligações (FERNANDO, 80 ANOS).

Algumas dificuldades no uso de dispositivos móveis pelos idosos foram apresentadas, fator que será abordado mais adiante nesta pesquisa, como, por exemplo, o tamanho da tela ser de difícil visualização, como citado por Fernando, teclas de difícil utilização, ou seja, a dificuldade de seu uso relaciona-se, às vezes, ao fato das interfaces não estarem plenamente adaptadas às características físicas e cognitivas dos idosos que dispõem de limitações associadas ao envelhecimento.

Outros entrevistados, como Márcia e Tereza, afirmaram utilizar somente o *smartphone*, dentre outras opções de dispositivo tecnológico, pelo fato deste ser, em seus juízos, mais prático e por ser um aparelho portátil, podendo ser levado para quase todos os locais.

Sou usuária ativa das redes sociais e nos comunicamos com nossos filhos por meio delas [...] Utilizo celular a todo instante, até no banheiro (risos) (MÁRCIA, 74 ANOS).

Não teria condições de viver sem meu celular, principalmente no trabalho que eu tinha. Ficava a todo momento atendendo ligações e agendando consultas ou desmarcando com pacientes pelo whatsapp (ROSA, 60 ANOS).

A tecnologia é vista pelos idosos como uma ferramenta útil à comunicação. Dessa forma, quando usada pelos mais velhos, é perceptível o seu poder de favorecer o estabelecimento de novos laços sociais e reduzir o isolamento, vivenciado por muitos idosos durante essa fase da vida. Além disso, é uma fonte inesgotável de informações e serviços que podem facilitar a rotina dessas pessoas. Nesse sentido, os idosos estão cada vez mais familiarizados com os recursos tecnológicos, obtendo cada vez mais confiança em relação à utilização do ciberespaço (PASQUALOTTI; BOTH, 2008; ZAJICEK,1998).

As fontes mais citadas pelos idosos para busca de informações na internet foram aquelas relacionadas à obtenção de informações diversas, dentre as quais, destaca-se o Facebook, o Instagram e o YouTube. Além desses, a mídia televisiva também foi bastante mencionada, especialmente os telejornais, revelando que a TV ainda é um meio de comunicação bastante valorizado pelo público da Terceira Idade.

Procuo por informações na internet. Uso redes sociais como o Facebook e Whatsapp e assisto bastante TV. Gosto dos jornais, das novelas e dos filmes. (CRISTINA, 75 ANOS).

Telejornais, rádio e principalmente na internet, *sites* como o uol, que costumam noticiar de tudo um pouco (CLÁUDIO, 68 ANOS).

Observou-se, ainda, algumas manifestações de cunho nostálgico, relacionadas a uma época em que as pessoas possuíam o hábito de assistir à televisão rodeadas de parentes e amigos, fato difícil de se observar hoje, devido à utilização mais intensa das tecnologias digitais.

Ainda tenho o hábito de me reunir com familiares e amigos para assistir televisão, a gente se senta na calçada, conversa um pouco, mas quando chega a hora da novela, todo mundo vem aqui para casa e assiste junto. Sempre tive esse hábito e percebo que hoje poucas pessoas fazem isso. Todo mundo fica nos seus celulares, sem falar com ninguém em volta (LUIZA, 64 ANOS).

O hábito de assistir à TV é explicado por Luiza pelo fato deste meio de comunicação possibilitar com que as pessoas possam conversar sobre aquilo que se passa nos programas televisivos. Assim, conforme a fala da entrevistada, percebe-se que a TV é uma importante fonte de informação, entretenimento e aprendizado. Aqueles que optaram pelo rádio

explicaram que a preferência se deve à sua praticidade, podendo ser utilizado em vários momentos e, também, pelas notícias locais e programas diversos presentes nas programações das emissoras.

Sempre escutei rádio, na hora que acordo já ligo o meu. Acho muito prático, a gente fica informado, escuta músicas, jogos de futebol, e pode ir fazendo outras coisas, que não atrapalha em nada (JOSÉ, 62 ANOS).

Outras fontes de informação citadas foram os livros e os jornais impressos. Alguns respondentes manifestaram que têm por costume ler em tais suportes com frequência. Fernando afirmou que as tecnologias digitais não vão substituir os livros. De acordo com o entrevistado, “não tem fonte melhor para gente ir atrás de informação [do que o livro]. Na internet tem muita besteira, você acaba se distraíndo, e no livro não tem isso, você só encontra a respeito daquele assunto que está querendo” (FERNANDO, 80 ANOS). Desse modo, percebe-se que, entre os idosos, ainda há a frequente utilização de fontes de informação ditas como tradicionais, tais como a TV, o rádio, os livros e os jornais impressos.

Contudo, as transformações nas tecnologias propiciaram o surgimento rápido de diversas fontes de informação, além das ditas tradicionais. Os modelos adotados pelas fontes de informação disponíveis vêm sendo modificados, ampliados e diversificados. A disseminação da informação por meio do uso da internet pode contribuir para uma sociedade com maior acesso à informação. Porém, além do acesso à informação por meio das tecnologias digitais, a população necessita de acesso à educação para fins de utilização de maneira competente.

5.2 Competências em informação que os idosos possuem no uso das tecnologias digitais

Esta subseção objetivou verificar a relação dos participantes com as tecnologias digitais. Avaliou-se, aqui, o nível de conhecimento, as habilidades e familiaridades em seu uso. De acordo com Gasque (2013, p.1-2), competência em informação refere-se “à capacidade do aprendiz de mobilizar o próprio conhecimento que o ajuda a agir em determinada situação”. Nesse sentido, os indivíduos desenvolvem competências para identificar as necessidades de informação, avaliá-las, buscá-las e usá-las de forma eficaz.

Assim, a competência em informação abrange todos os processos de busca da informação para a construção do conhecimento, inclusive por meio das tecnologias de informação. Desse modo, a competência em informação na perspectiva digital é a capacidade

de usar as tecnologias de informação e comunicação para encontrar, compreender, avaliar e criar, comunicar informação digital. Para Gilster (1997 apud BAWDEN, 2002), dentre as habilidades que compreendem este tipo de competência, estão: 1) A capacidade de fazer julgamentos sobre o que é encontrado em rede; 2) As habilidades na produção de conhecimento a partir de diversas fontes; e, 3) A utilização dos motores de busca da internet.

Os estudos referentes à apropriação das tecnologias pelos indivíduos têm revelado que o acesso a estas é um processo dinâmico, não um ato isolado de manuseio desses instrumentos (LIVINGSTONE, 2004). Assim, as pessoas desenvolvem competências em ambientes digitais quando têm motivação para isso, ao perceberem que as tecnologias estão em certa medida mediando as diferentes atividades realizadas ao longo da vida, sejam elas de cunho profissional ou relacionadas ao lazer.

A competência em informação no âmbito digital requer dos indivíduos a capacidade de compreender e usar informações a partir dos recursos tecnológicos que existem atualmente. O avanço das tecnologias digitais influencia diretamente a maneira como a informação tem sido disponibilizada, surgindo novas competências voltadas à compreensão e inclusão das pessoas nesses ambientes (GILSTER, 1997 apud BAWDEN, 2002; BELLUZZO, 2005).

Nesse sentido, serão apresentadas as categorias referentes aos conhecimentos, habilidades e atitudes dos idosos em relação à utilização das tecnologias digitais a partir das perspectivas cognitivas, situacionais e afetivas.

5.2.1 Perspectiva cognitiva/ saber

Quando se aborda a perspectiva cognitiva da competência em informação, deve-se levar em conta a percepção de lacunas no entendimento sobre determinados assuntos. Nesse caso, ao solucionar determinado problema ou preencher uma lacuna cognitiva, o indivíduo escolhe as fontes de informação de acordo com o seu conhecimento prévio sobre elas, a partir de suas experiências, assim como também pelo resultado obtido com seu uso anterior em situações semelhantes (MIRANDA, 2006).

Nesse sentido, a competência em informação a partir de sua perspectiva cognitiva está relacionada ao “simples aprendizado de habilidades e conhecimentos instrumentais, praticamente mecânicos” (DUDZIAK, 2001, p. 147). Conforme a autora, considerar a competência em informação nessa direção é compreender sua utilização baseada no uso de ferramentas e tecnologias. Desse modo, essa abordagem tem como foco os sistemas, onde os

mecanismos de busca e uso de informações em ambientes eletrônicos são evidenciados, o que demanda um maior cuidado em relação ao pensamento crítico.

1) Sobre os conceitos de tecnologia digital para os idosos

Para a maioria dos entrevistados, as tecnologias digitais apresentam-se como instrumentos que não só permitem o acesso à *web*, em sentido ordinário, mas que facilitam a vida dos indivíduos em suas atividades cotidianas. Pode-se perceber esse sentido a partir das seguintes falas:

Bem, acho que não sei responder de forma técnica, mas acredito que são os meios pelos quais conseguimos acessar à internet [...] e hoje as tecnologias estão cada vez mais avançadas, nem adianta ficar trocando o celular por um de última geração, que daqui a pouco já lançam outro melhor no mercado (JORGE, 75 ANOS).

Tecnologias digitais são instrumentos criados para facilitar a execução de diversas atividades por parte dos seres humanos (ROSA, 60 ANOS).

Não sei explicar o que é, mas considero algo criado para facilitar nossas vidas (CRISTINA, 75 ANOS).

Outra vez meu neto estava fazendo um trabalho no colégio sobre tecnologias e ele me explicou que elas são máquinas que processam informações (JOSÉ, 62 ANOS).

A partir das falas acima, observa-se que os indivíduos estão cada vez mais dependentes das tecnologias no seu dia a dia. A comunicação através da internet, bem como os instrumentos para acessá-la fazem parte da rotina das pessoas (KACHAR, 2003). Este universo contemporâneo, que se transforma em grande velocidade através de novas tecnologias, é vivido intensamente por todas as gerações, não só daqueles que já nasceram com celulares, mas, também, daqueles que já possuem uma ampla experiência de vida e que estão se adaptando a essa cultura digital.

Para o idoso, a sua inserção no mundo digital se dá a partir da apropriação que ele faz das novas tecnologias. Conhecer e dominar os recursos eletrônicos torna-se fundamental para o ingresso na modernidade. Utilizando a internet, o idoso pode, inclusive, exercitar a memória de forma intensa, aumentando sua capacidade de assimilar informações. Assim, o envelhecimento passa a ser compreendido como algo que deve ser encarado com tranquilidade, a partir de uma vida ativa e, conseqüentemente, com mais qualidade de vida. (MACIEL, 1995; NERI, 2007).

De acordo com uma pesquisa realizada por Kachar (2003), a população idosa, quando questionada sobre o que achava do computador, apresentou duas categorias de respostas, a primeira relacionada à atualização, inclusão e modernidade; e, a segunda, relacionada ao

desafio, incógnita e lugar de surpresas. Percebe-se que aprender a usar o computador pode significar para este público a conquista da atualização, maior inclusão na sociedade, a partir da superação dos desafios do universo virtual.

Foi possível perceber as duas categorias de Kachar (2003) nas falas dos entrevistados abaixo:

As tecnologias fazem parte da modernidade. Precisamos saber utilizá-las para ficarmos atualizados e incluídos na sociedade. Sou viúvo e moro sozinho, vivo longe de filhos e netos. Com o computador, encontrei uma forma de comunicação, no começo assustadora, mas depois foi ficando fascinante (CLÁUDIO, 68 ANOS).

Considero as tecnologias instrumentos complicados de utilizar. Mesmo utilizando meu celular, percebo que tem muitas funções que eu não sei mexer, muitas mesmo. Faço o básico do básico (MARCIA, 74 anos).

As expectativas dos idosos ao aprenderem a usar o computador vão além da comunicação ou do acesso às informações cotidianas; elas estão relacionadas, principalmente, à inserção no mundo atual, dominado pelos conteúdos digitais. Nesta perspectiva, as tecnologias apresentam-se como instrumentos mediadores de relações e como instrumentos configuradores de aprendizagem (COLL; MONEREO, 2010).

Contudo, nesse cenário contemporâneo, algumas características discutidas por Coll e Monereo (2010) podem ser destacadas no que tange ao universo tecnológico, como a complexidade, a interdependência, a imprevisibilidade, o excesso de informação e de ruído, a rapidez dos processos e das suas consequências e a transformação das coordenadas espaciais e temporais da comunicação. Como destacou Márcia, as tecnologias digitais se apresentam como aparatos de difícil utilização no seu ponto de vista, embora ela utilize em seu dia a dia um *smartphone*, afirmou saber só o “básico do básico”, no que concerne às funções do dispositivo.

Para Kachar (2003), a geração da terceira idade convive, de certo modo, de maneira conflituosa com as novas tecnologias, devido às rápidas mudanças que as transformam rapidamente, diferente da geração mais nova, nascida nesse universo. Nesse contexto, os idosos têm mostrado suas dificuldades em lidar com os avanços da tecnologia e sua linguagem, até mesmo em relação ao uso de equipamentos como eletrodomésticos, caixas eletrônicos etc. Para os idosos há a necessidade de se pensar nos avanços da tecnologia para além das propostas voltadas ao seu uso e acesso, geralmente formuladas de modo geral, sem considerar as necessidades específicas deste público (PASSERINO; PASQUALOTTI, 2006).

Mesmo com as dificuldades enfrentadas por parte dos idosos com relação ao manuseio

das tecnologias digitais, as transformações surgidas com o uso da internet e dispositivos móveis alterou o modo de viver dessas pessoas, que passaram a ir em busca de maior autonomia e independência. Percebe-se este posicionamento a partir da fala de Tereza e Jorge:

Eu voltei a estudar depois que tive acesso às tecnologias. Nunca imaginei que com 70 anos me sentiria tão jovem, que me sentiria estudante novamente (TEREZA, 70 ANOS).

As tecnologias me ajudaram demais nas atividades do meu trabalho. As vezes consigo consertar algumas coisas olhando vídeos na internet, isso facilitou muito minha vida! (JORGE, 75 ANOS)

Compreende-se, nesse contexto, que as tecnologias passam a figurar como ferramentas que proporcionam a interação, a troca e o aprendizado entre os indivíduos, e a internet passa a constituir-se como espaço para o estabelecimento de ações voltadas à educação. Tereza relata ter voltado a estudar depois que passou a ter acesso a estes dispositivos, o que proporcionou à entrevistada mais vitalidade; e Jorge enfatiza o auxílio que a internet lhe proporciona em suas atividades laborais, o que vai ao encontro da abordagem de Castells (1999, p.43), quando o autor afirma que “a tecnologia é a sociedade, e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas.”

2) Sobre os aplicativos utilizados pelos idosos

Para os respondentes, os benefícios de se utilizar aplicativos em atividades cotidianas são inúmeros. A maioria dos entrevistados destacou que ainda está na etapa de aprender a utilizá-los da forma mais adequada. Conforme Jorge, “tenho poucos aplicativos no meu celular, e ainda estou aprendendo a utilizá-los”. Rapidez na busca pela informação desejada foi um benefício apontado pelo entrevistado ao falar sobre os aplicativos que possui no seu *smartphone*.

Outros três entrevistados relataram quais aplicativos possuem em seus dispositivos tecnológicos:

Utilizo bastante o Google Maps para me localizar dentro da cidade. Aplicativos voltados à comunicação também, afinal, meus filhos, netos e amigos estão todos por lá. Tenho instalado no meu celular o Skype, Gmail, Facebook, Instagram, e aí vai [...] (LUIZA, 64 ANOS)

Gosto de aplicativos de redes sociais, classificados, notícias, revistas, mercado livre, olx, utilizo bastante os aplicativos de compra e venda pela internet. Eles funcionam como atalhos, facilitando o acesso aos anúncios, às informações que eu desejo

(JORGE, 75 ANOS).

Acho um máximo os aplicativos de fotos, a gente pode modificar o que quiser, imagina se isso era possível há um tempo atrás?! Tenho também um aplicativo que me mostra as imagens da câmera do condomínio onde moro e, claro, os das redes sociais que possuo, como Facebook e Whatsapp (ROSA, 62 ANOS).

Destaca-se que os aplicativos de redes sociais são bastante utilizados pelos respondentes. Um dos motivos pelo qual os idosos passaram a aderir a estes aplicativos foi o fato de seus amigos e familiares já estarem participando da dinâmica das redes sociais. Assim, a curiosidade por participar desse universo de forma mais intensa motivou os idosos entrevistados a possuírem, além de contas em *sites* de redes sociais, os programas de acesso aos *sites* instalado em seus *smartphones*. Foi possível observar ainda que, a partir da utilização dos aplicativos de redes sociais, os idosos passaram a se sentir cada vez mais atualizados acerca do que acontecia no mundo, bem como a se sentirem mais integrados à sociedade. No caso das redes sociais, salienta-se que os dispositivos móveis parecem ser os instrumentos preferidos desta interação, por permitirem atualização e interação constantes, por meio de suas funcionalidades.

Outros aplicativos bastante citados foram os de bancos, aplicativos de jornais adaptados para dispositivos móveis, e, em menor número, aqueles voltados aos cuidados com a saúde. As falas abaixo destacam isto:

Utilizo aplicativos para lembrar do horário de tomar medicamentos e beber água, de redes sociais, utilizo também um aplicativo que aumenta a letra no celular e deixa bem mais fácil de usar, chama *big launcher* (JORGE, 75 ANOS).

Baixei vários no meu celular, por exemplo, o do banco que tenho conta. Agora tudo que preciso fazer, eu resolvo pelo próprio celular, é muito mais prático, e dá para fazer isso quase que em qualquer lugar ou horário (CRISTINA, 75 ANOS).

Uso aplicativos de jornais, já não compro mais jornal de papel, é muito mais cômodo e a gente se informa de tudo pelo celular (LUIZA, 64 ANOS).

Os idosos utilizam-se das facilidades e comodidades dos dispositivos móveis, a partir de seus aplicativos, os quais permitem que atividades cotidianas sejam facilitadas e mudanças sejam feitas em suas interfaces. Aplicativos como o Skype também foram mencionados, principalmente entre aqueles que possuem parentes em outras cidades e países. É possível observar na fala abaixo o quanto o aplicativo mencionado facilitou o contato entre Márcia e sua família:

Minha filha mora fora do país há três anos e eu sentia muita falta de conversar com ela, de conseguir vê-la. Mas aí aprendi a mexer no skype, criei uma conta e agora pelo menos umas três vezes na semana conversamos bastante, eu aqui e ela lá. São coisas que a gente não imaginava na nossa juventude que fossem possíveis de acontecer [...] (MÁRCIA, 74 ANOS).

É pelo Skype que Márcia ameniza, de alguma forma, as saudades dos netos e do filho. Eles moram em Curitiba e ela contou que no aniversário de seu filho participou à distância, mostrando inclusive o presente que ela estava enviando por meio de sua outra filha, que estava com viagem marcada para visitá-los. No dia em que o filho de Márcia recebeu o presente, fez questão de abri-lo apenas quando ele e a mãe estivessem conectados pelo Skype.

Outro detalhe que chamou a atenção durante as entrevistas, concerne ao fato de que os idosos ainda possuem certo receio em fazer *downloads* de aplicativos que não conhecem, por medo de danificarem seus dispositivos com algum tipo de vírus cibernético. Conforme a entrevistada, ao ser indagada sobre o porque de ela não ir em busca de novos aplicativos:

Meu celular já ficou lento depois de baixar um aplicativo, acho que foi vírus, sei lá. Pedi a um vizinho que entende dessas coisas pra ajeitar pra mim. Depois disso não baixo mais nada que não conheço (CRISTINA, 75 ANOS).

Alguns dos entrevistados relataram não possuir o hábito de ler as avaliações presentes nos aplicativos, por ignorar a existência delas. “Nem sabia que isso existia, agora vou procurar” (LUIZA, 64 ANOS). O fato dos aplicativos, em sua maioria, permitirem avaliações dos usuários que os utilizam, facilita bastante a vida daqueles que estão em dúvida sobre sua real utilidade e funcionamento.

A apropriação da utilização das ferramentas tecnológicas, possibilitada pelo uso dos aplicativos, assim como a compreensão de seus conteúdos, são benefícios gerados pela acessibilidade digital. Neste contexto, a competência em informação digital se torna mais do que a capacidade de lidar com computadores e deve passar a incluir a produção de conteúdo digital, uso de aplicativos digitais e participação em redes sociais, voltadas ao compartilhamento de conhecimento (MANTOVANI; DANTAS, 2011) .

O aspecto cognitivo ou o saber necessário às tarefas relaciona-se ao conhecimento dos aspectos informacionais, sugerindo o desenvolvimento, por exemplo, de competências relacionadas ao uso de aplicativos para dispositivos móveis. Nesse sentido, o “eixo” cognitivo, conforme Miranda (2006), poderia ser considerado o eixo de orientação informacional, que contempla esforços da tecnologia de informação, dirigidos à construção do saber.

3) Sobre a identificação por parte dos idosos das limitações físicas e/ou cognitivas ao utilizar as tecnologias digitais

Em relação à identificação de limitações físicas ou cognitivas no uso das tecnologias digitais, a maioria dos entrevistados afirmou conviver com alguma dessas limitações. Maciel, Pessin e Tenório (2012) ressaltam que as características cognitivas dos idosos, como, por exemplo, a diminuição da velocidade cognitiva e a redução de atenção e de memória, acarretam implicações nos processos de aprendizagem dos mesmos acerca das novas tecnologias, podendo haver dificuldades por parte desse público no que concerne ao uso de tecnologias diversas.

Vale salientar que as pessoas pertencentes à terceira idade, geralmente, necessitam de um tempo maior e seguem um ritmo mais lento para aprender a manipular e assimilar os mecanismos de funcionamento desses artefatos, seja para o uso pessoal e cotidiano ou na execução de atividades profissionais. Entretanto, com os avanços da ciência e da medicina, a terceira idade passou a ser caracterizada por uma maior qualidade de vida. Atualmente, a pessoa idosa tem estado cada vez mais participativa na sociedade (KACHAR, 2001; 2003). Um dos entrevistados enfatizou que muitas vezes se atrapalha ao manusear seu celular, mas isso não chega a deixá-lo chateado, “não me incomodo em ter que fazer tudo de novo, faz parte” (JORGE, 75 ANOS).

Outros quatro entrevistados, ao serem questionados sobre limitações ao utilizar as tecnologias, responderam:

Fico agoniada com aquele monte de informações que aparecem na tela do celular. Acho muito trabalhoso ficar digitando as coisas nele, pois é muito pequeno. Na verdade, eu utilizo ele mais para ficar curtindo e compartilhando as coisas quando estou cansada de ficar no computador. Ahh! Também não fico mexendo em muita coisa não. Tenho medo de fazer alguma besteira. Uma vez, estava olhando o perfil de uma pessoa e sem querer, apertei na tecla para adicioná-la. Foi um Deus nos acuda, porque eu não queria que isso tivesse acontecido (MÁRCIA, 74 ANOS).

Físicas nem tanto, só o cansaço na vista que as vezes bate. Tenho também dificuldade em digitar as palavras no celular, sou muito lenta. As vezes acerto alguma tarefa e depois já não sei aonde devo ir. Acho que a idade e a falta de experiência em manusear o celular sejam responsáveis por essas dificuldades (CRISTINA, 75 ANOS).

Sinto mais minhas limitações físicas. O cansaço mesmo, na vista, na verdade fico incomodado com a luz do monitor e acabo ficando com a vista cansada. Nos dedos das mãos e ao digitar, essas coisas que sentimos quando estamos velhos (FERNANDO, 80 ANOS).

Questão da memória eu não me intimido e pergunto novamente para alguém como

ter acessado a informação que preciso, quantas vezes forem necessárias. Mas a dor nas costas me incomoda bastante e acabo desistindo de usar se me sentir incomodada (ROSA, 60 ANOS).

Dificuldades de ordem física foram as mais citadas pelos entrevistados, como dores nas costas ou nos dedos das mãos por conta dos movimentos repetitivos, além de incômodo na vista. Algumas limitações de ordem cognitiva, como a pouca velocidade para digitar as palavras e a perda da memória, também foram mencionadas nas falas dos idosos.

Conforme aponta Kachar (2001), várias dificuldades são encontradas pela terceira idade no uso de tecnologia, como problemas com a leitura em tela, peso dos dedos sobre o teclado de computadores, de *smartphones* e de celulares, memória, coordenação motora e visão. Contudo, é preciso levar em consideração que o contexto social e histórico que os idosos presenciaram ao longo da vida distingue-se da realidade atual, em que a tecnologia é predominante.

Jorge, ao falar de seu neto, tem a consciência de que para ele manusear um dispositivo tecnológico é algo muito mais fácil, é mais próximo de sua realidade. Porém, ele afirma também conseguir realizar tarefas por meio das tecnologias, só que de forma mais lenta.

Quando vejo meu neto utilizando o celular tenho certeza que não consigo fazer nem um terço do que ele faz e na velocidade com que ele faz. Essa geração mais nova tem total domínio sobre as tecnologias. Nós, mais velhos, devido a idade mesmo e as várias limitações, até conseguimos mexer, mas de forma muito mais demorada (JORGE, 75 ANOS).

Durante a pesquisa foi possível verificar também que as tecnologias digitais são utilizadas de forma mais intensa por parte dos entrevistados, enquanto outra parcela, considera que possui mais dificuldades para lidar com estes recursos.

Embora características cognitivas associadas ao envelhecimento tenham implicações no processo de aprendizagem das tecnologias, investigações têm apontado benefícios e possibilidades sobre a relação da terceira idade com a informática, dentro de perspectivas de ensino e aprendizagem adequados para o público idoso, mostrando possibilidades de desenvolvimento de habilidades para uso do computador, por exemplo (KACHAR, 2003). A interação com as tecnologias digitais propicia o desenvolvimento de diversas capacidades, dentre elas as ligadas à memorização, a imaginação e, também, sobre estratégias de comunicação, possibilitando o desenvolvimento de competências (BEHAR, 2013).

Dois dos entrevistados apontaram apenas benefícios na utilização das tecnologias e nenhuma limitação foi citada por eles. Luiza relatou que as tecnologias têm feito com que ela

fique cada vez mais ágil e disposta. “vou aprendendo e melhorando cada vez mais! Não acho que tenha nenhuma limitação para utilizar as tecnologias”. Dora também afirmou não se incomodar com nenhuma característica física ou cognitiva ao manusear seus dispositivos tecnológicos “Acho muito tranquilo e bem prático, não me sinto incomodada com nada”.

Todavia, as limitações de ordem física ou cognitiva podem desembocar também em barreiras motivacionais. Em alguns casos, os idosos não sentem necessidade ou simplesmente perdem o interesse pelas tecnologias digitais justamente porque se depararam com situações adversas, que vieram a comprometer as suas experiências de uso. A partir dos trechos abaixo é possível perceber esta barreira:

Perdi o interesse em usar o celular para acessar a internet quando vi que era difícil demais. Aparelho muito pequeno, sempre errava as letras na hora de digitar, acabei perdendo o interesse por conta dessas coisas (FERNANDO, 80 ANOS).

Pedi muito para o meu neto me ensinar a usar o tablet e o celular, mas ele não tem paciência, ensinava querendo se livrar, pra poder mexer no celular dele. Esse povo novo é assim! Aí acabei desistindo (JOSÉ, 62 ANOS).

Nesse sentido, vale recorrer a Kachar (2003), especialmente quando discute os desafios desta interação e afirma que elas podem ser: 1) De ordem motora, como a dificuldade em manusear o mouse, falta de destreza para clicá-lo e arrastá-lo ao mesmo tempo; 2) De ordem conceitual, como abrir um aplicativo, salvar um arquivo ou mesmo produzir um texto; 3) De postura e atitude, como ser um aprendiz nesse novo contexto educacional, em que as soluções não são impostas, mas devem ser construídas pelos aprendizes. Uma entrevistada, Tereza, de 70 anos, dá um exemplo muito objetivo de como a questão da migração tecnológica, da mudança de alguns conceitos que podem parecer simples, dificultam a aprendizagem e apropriação dos dispositivos tecnológicos pelos idosos. Tereza relatou que “tenho a impressão que as inovações que fazem nas tecnologias só complicam mais seu uso. Deviam simplificar isso, principalmente por conta de pessoas como nós, idosas, que possuem mais dificuldades em se adaptar com tanta novidade”.

Embora algumas limitações de ordem motora e cognitiva possam afetar a utilização das tecnologias por parte dos idosos, eles não deixam de utilizá-las por conta disso. Alguns dos pesquisados, inclusive, relataram não sentir problema algum ao utilizá-las, enfatizando que as tecnologias só trazem benefícios às suas vidas.

5.2.2 Perspectiva situacional/ saber fazer

Há outros fatores que podem influir nas necessidades de informação, os quais estão atrelados aos papéis exercidos pelo indivíduo no ambiente em que está inserido, como o desempenhado pelos indivíduos em suas atividades laborais. Esses fatores compõem aspectos situacionais que determinam certos comportamentos e ações das pessoas em um ambiente qualquer, compondo uma dimensão que pode ser denominada situacional no que concerne às necessidades de informação dos indivíduos em um determinado contexto (MIRANDA, 2006). O saber fazer, nesse caso, refere-se às habilidades motoras e ao conhecimento necessário para realização de algo. A partir disso, duas subcategorias foram criadas, quais sejam: 1) como os idosos lidam com o *layout* dos *browsers* de navegação e dos aplicativos em seus dispositivos; e, 2) Como os idosos avaliam e criticam as informações acessadas.

1) Como os idosos lidam com o *layout* dos *browsers* de navegação e dos aplicativos em seus dispositivos.

À medida em que o tempo vai passando, as tecnologias vão evoluindo e suas interfaces vão sendo modificadas. Nesse sentido, há a questão da usabilidade: um atributo de qualidade relacionado à facilidade de uso de algo, levando em consideração o nível de aprendizado, a eficiência e a facilidade de uso, satisfação, entre outros fatores³.

Conforme Cláudio, um dos entrevistados, o manuseio das tecnologias digitais no que tange à sua usabilidade ainda deixa muito a desejar. Ele afirmou que sofre com problemas ocasionados pela variedade de modelos de aparelhos e, conseqüentemente, diferenças de um *gadget* para o outro. Ao relatar sobre a mudança de um *smartphone* para outro, o entrevistado afirmou:

Meu celular antigo tinha a tela pequena, agora tenho um com a tela maior, só que muda tudo. Mudam os cabos que a gente liga nele, a velocidade da navegação na internet, as imagens dos ícones da tela, enfim, mudam muito de um modelo para o outro. Até conseguir me adaptar, leva tempo (CLÁUDIO, 68 ANOS).

Pode-se compreender, a partir da fala acima, que o entrevistado se sente incomodado pelo fato de as tecnologias estarem sempre sendo modificadas, seja no que concerne ao tamanho de seus *displays*, ou nas configurações de *hardware* e *software*, como ele mencionou, ao falar sobre a velocidade de navegação na *web* e ao *layout* dos sistemas operacionais, com a mudança da distribuição dos ícones na tela. Esse incômodo se dá, de modo geral, devido ao

³ Conceito de usabilidade conforme Nielson (2007).

próprio processo de envelhecimento, que tende a afetar aspectos físicos e cognitivos como, por exemplo, a redução da visão, da precisão de movimentos e da memória (KACHAR, 2000).

Entre os problemas apontados pelos entrevistados, no que tange à navegação na internet e à identificação de barras de endereço e campos voltados à digitação das palavras, estão: tamanhos pequenos de botões; aspectos relacionados aos campos para entrada de dados, muitas vezes de difícil visualização; e a grande diversidade de menus, que dificultam a memorização, exigindo, muitas vezes, compensações corporais na busca de adaptação; isto pode acarretar mal-estares físicos, conforme relataram os entrevistados nas falas abaixo:

Em alguns *sites* sinto dificuldade em achar o que preciso. Às vezes, a barra que a gente digita fica escondida, ou não faz a pesquisa de forma fácil. As vezes abrem várias abas com propagandas e confundem a gente (LUIZA, 64 ANOS).

Quando eu tô mexendo tem momentos que eu não enxergo bem as informações que estão na tela. Não as informações em si, sabe, mas os atalhos pra acessar elas. Às vezes, clico num ícone e aparece muita coisa, aí eu me perco. Era bom criar um programa que facilitasse isso, principalmente pros mais velhos, porque a gente força a vista, às vezes fico com dor no pescoço, porque preciso me aproximar mais da tela (JOSÉ, 62 ANOS).

Eu gosto muito de usar, só que tem vezes que eu sinto dificuldade. Não é que eu não saiba usar; eu sei, mas eu sinto dificuldade com a configuração do programa que acessa à internet, porque ficam escondidas, tem vezes que tá em cima de você, mas você não consegue ver direito. Tem uma ferramenta que é a lupa, mas ela aumenta muito, isso tinha que ser mais simples (JORGE, 75 ANOS).

Luiza, José e Jorge assinalaram dificuldades no que se refere ao tamanho dos textos, pois a maioria dos idosos necessitam de texto grande, devido à diminuição da capacidade visual; aos ícones, que, segundo eles, devem ser compreensíveis, para que consigam perceber facilmente do que se tratam; as interfaces, que devem ser o mais informativas possível; aos atalhos, para que possam executar a função desejada com mais rapidez e mais confiança; aos nomes das funções, que devem ter nomes fáceis de identificar; e a rolagem da tela, pois alguns deles mencionaram dificuldades para utilizar esta rolagem, devido à falta de precisão que possuem ao utilizar *mouse* e teclado.

Essas questões estão relacionadas aos principais problemas de interação dos idosos com as tecnologias, de acordo com pesquisa feita por Nielsen (2002). São eles: 1) fontes com tamanhos reduzidos; 2) menus *pull-down*, que surgem quando o *mouse* se desloca sobre determinado ícone; 3) dificuldade em utilizar mecanismos de busca; 4) não distinção de cores para *links* visitados e 5) mensagens de erro de difícil leitura. Neste sentido, boas práticas para o desenvolvimento de interfaces para dispositivos móveis fazem-se necessárias, de modo a

facilitar o estabelecimento de orientações básicas.

Durante as entrevistas ficou evidente que aspectos como *layouts*, fonte e ícones, fazem toda a diferença para a usabilidade das tecnologias por parte do público idoso. Além dos entrevistados mencionados acima, Márcia também relatou que possui dificuldades quando se depara com ícones e fontes pequenas em seu *smartphone*.

Eu tinha um Iphone mais antigo, que meu neto me deu, depois mudei pra um celular com o [sistema] android, achei bem diferente a distribuição dos ícones e as formas de mexer neles [...]. A tela maior ficou bem melhor pra mim, mas ainda encontro dificuldade quando tem ícones pequenos e fontes pequenas nos *sites* que abro na internet (MÁRCIA, 74 ANOS).

Em relação aos aplicativos, boa parte dos idosos relatou que estes se apresentam de modo mais simples e não possuem dificuldade com relação à identificação das funções presentes neles. Um dos entrevistados mencionou que “os *apps* [aplicativos] estão cada vez mais fáceis de usar, estão bem intuitivos, identifico logo como mexer nele” (LUIZA, 62 ANOS). Apenas dois entrevistados criticaram as interfaces de aplicativos, principalmente no que concerne à efetiva realização do que a ferramenta propõe. Nesse sentido, Cláudio relatou o seguinte: “É incrível... já baixei vários aplicativos achando que tinham uma função e tive que desinstalar logo depois, principalmente os de fotos. Tem uns que enchem o celular da gente de propaganda, fica lento, é uma coisa horrível!” (CLÁUDIO, 68 ANOS).

Desse modo, pode-se relacionar questões referentes ao *layout* dos *browsers* de navegação e dos aplicativos nos dispositivos tecnológicos como sendo a primeira dimensão apontada por Vitorino e Piantola da competência em informação, qual seja, a dimensão técnica, a qual se baseia na aquisição das habilidades e dos instrumentos para encontrar, avaliar e utilizar de modo apropriado a informação de que se necessita: é o “fazer” da Competência em Informação (VITORINO; PIANTOLA, 2011). Este fazer relaciona-se ao desenvolvimento das “habilidades informacionais” conforme exposto por Gasque (2010), para quem estas são baseadas no conhecimento acerca dos suportes e ferramentas, como, por exemplo, o domínio das funções básicas de um computador.

2) Como os idosos avaliam e criticam as informações acessadas

No tocante ao filtro que os idosos fazem das informações acessadas por meio de seus dispositivos digitais, as respostas ficaram divididas entre os que possuem alguma cautela com

relação às informações de que tem acesso e aqueles que navegam sem tanta precaução. Nas falas de Jorge, Márcia e Tereza, observou-se maior cuidado no uso das informações:

Não acredito em tudo que vejo e bloqueio pessoas que ficam me mandando a toda hora coisas de política. Isso é coisa séria, sei lá se são notícias verdadeiras [...]. Há muita coisa que é verdade, mas também tem coisas que são só boatos sem fundamento (JORGE, 75 ANOS).

Normalmente, eu pesquiso se a informação é verdadeira ou não para repassá-la. Coloco a informação no Google, olho *sites* que considero confiáveis, como de jornais conhecidos (MÁRCIA, 74 ANOS).

É importante estar atenta às notícias que a gente vê na internet, porque depois podemos até sofrer um processo, sei lá, por difamar alguém sem necessidade. Soube de um caso desses numa matéria que li... Deus me livre de isso acontecer comigo! (TEREZA, 70 ANOS).

Jorge relatou não acreditar em tudo o que é veiculado na internet e enfatizou não ter interesse em receber informações relacionadas à política em suas redes sociais, por não saber se são notícias, de fato, verídicas. O entrevistado demonstrou incômodo quanto à quantidade de mensagens que recebia diariamente sobre o assunto, uma vez que, segundo o entrevistado, é muito complicado tratar sobre essas questões.

Márcia, por sua vez, relacionou essa filtragem de informações a sua interação em redes sociais, sobretudo ao compartilhamento de informações, afirmando que preocupa-se em saber se, de fato, as informações acessadas possuem veracidade. A entrevistada disse filtrar essas informações por meio do Google, procurando encontrar alguma fonte que possa confirmar as notícias.

Já Tereza relatou sobre a importância de ser feita a filtragem de informações por conta dos perigos de se difamar alguém injustamente na internet, podendo acarretar, inclusive, em penas jurídicas. Foi perceptível o fato de os entrevistados relacionarem a filtragem de conteúdos às suas experiências e práticas de busca e uso das informações.

Segundo Vitorino e Piantola (2011), a competência em informação possui quatro dimensões, dentre as quais vale destacar o aspecto objetivo que está diretamente relacionado às competências voltadas ao uso das tecnologias de informação e comunicação; o aspecto subjetivo que diz respeito à experiência pessoal de cada indivíduo, relacionando-se com a conduta ética que o sujeito possui ao fazer o uso das informações disponíveis; e, o enfoque coletivo, relacionado à capacidade de exercer a cidadania.

Outros entrevistados, como foi o caso de Cláudio e Dora, relataram que não costumam checar se as informações que recebem ou encontram ao acessar à internet por meio de seus dispositivos são verídicas:

Na verdade, não sei bem qual conteúdo na internet é totalmente confiável, porque você acha de tudo lá. Recebo muitas informações via Whatsapp de amigos e familiares e costumo repassar elas se eu acho interessante. Também não sei direito como fazer essa “checagem” (CLÁUDIO, 68 ANOS).

Eu adoro compartilhar correntes que me mandam em grupos de whatsapp e no Facebook [...] Eu acredito nelas sim, se é pra ajudar, já estou compartilhando (DORA, 71 ANOS).

Meu filho sabe como bloquear certos *sites* por tipo de conteúdo e permitir o acesso apenas a alguns. Isso evita que meu neto acesse coisas que não deve. Mas eu não sei fazer isso aqui no meu computador, quando ele vem tenho que ficar de olho. Tenho até que depois pedir pra ele me ensinar como fazer isso (LUIZA, 64 ANOS).

Cláudio e Dora confessaram não checar primeiramente os conteúdos acessados para, então, compartilhá-los. Cláudio admitiu não saber fazer essa checagem, assim como Luiza, ao relatar que precisa pedir ao filho que a ensine a bloquear conteúdos indesejados.

A partir das entrevistas, percebeu-se que metade dos respondentes tem a consciência de que há a necessidade de filtragem desse conteúdo *online*, contudo, outra metade parece não se importar ou se incomodar com a veiculação de notícias falsas.

Um dos padrões da competência em informação diz respeito à avaliação da informação, ou seja, a avaliação crítica das fontes e a organização da informação acessadas (LAU, 2004). Alguns dos idosos entrevistados demonstraram não compreender o quão pode ser perigoso veicular informações falsas. Nesse sentido, a dimensão ética abrange o comportamento ético em relação ao uso da informação. Porém, os caminhos para isto ainda são desconhecidos pela maioria dos idosos, mesmo aqueles que sabem da importância dessa filtragem, tomando algumas medidas de segurança orientados por seus filhos e netos.

Feres, Ottonicar e Valentim (2016) assinalam que as pessoas competentes em informação são aptas e qualificadas a exercerem integralmente sua cidadania, pois têm a possibilidade de enxergar a fidedignidade da informação em todo e qualquer contexto. O indivíduo “[...] competente em informação é capaz de tomar posição, assumir uma postura crítica diante de determinadas informações, o que requer, na maioria das vezes, um julgamento de valor” (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 105). Isto significa que é necessário adquirir habilidades não só para localizar, mas para avaliar fontes confiáveis. Assim, para se poder avaliar a informação coletada em diversas fontes, faz-se preciso identificar conceituações errôneas, ideias principais e de apoio, informações conflitantes, bem como pontos de vista ou tendências (BELLUZO, 2014).

Além disso, as redes sociais digitais e a própria internet estão não apenas redefinindo

novas dinâmicas às relações sociais, como, também, pondo em cheque a credibilidade de fatos. Questões como participação, privacidade, ética, verdade, interatividade, bem como autoria e propriedade intelectual, espelham a crescente complexidade das relações entre sociedade, informação e mídia (DUDZIACK, 2010).

De modo geral, a falta de organização na disponibilização das informações e a insipiência de mecanismos de recuperação que atendam a um perfil de interesse, têm afetado, em alguma qualidade, a recuperação da informação na internet. A evolução das tecnologias proporcionou maior acesso à informação, contudo, há de se atentar para a grande quantidade de informação consideradas como irrelevantes para determinados contextos e usuários. Apesar disso, a localização de uma fonte de informação específica e eficiente na internet pode ser uma difícil tarefa para aqueles que não levam em consideração critérios de qualidade (MANTOVANI, DANTAS, 2011).

Juntamente com a competência em informação, há, ainda, a competência midiática (DUDZIAK, 2010), que promove a conscientização na utilização de informações, a partir da elaboração de estratégias adequadas às diferentes mídias e ferramentas informacionais, bem como contribui para o desenvolvimento do pensamento crítico em relação à informação e aos meios de comunicação, possibilitando o pleno exercício da liberdade de expressão e a efetiva cidadania pela apropriação eficaz das ferramentas e recursos de comunicação e informação.

Diante disso, vale frisar a importância do caráter ativo da busca e a eficiência do acesso, assim como o componente crítico da avaliação e a postura ética na utilização da informação, conforme defendem Bezerra, Schneider e Brisola (2017). O grande volume e a alta velocidade das informações que circulam pelos mais diversos canais fazem com que seja cada vez mais urgente a aquisição de ferramentas necessárias à absorção, avaliação e utilização dessas informações pelos indivíduos. O conhecimento teórico e o domínio operacional de ferramentas informacionais externas serão insuficientes “caso o sujeito não possua o devido senso crítico, que lhe permita conhecer suas próprias necessidades, vislumbrar qual informação poderia supri-las e ser capaz de localizá-la, processá-la, utilizá-la” (BEZERRA, SCHNEIDER E BRISOLA, 2017).

De acordo com José, ele sempre desconfia de informações veiculadas por pessoas que não têm uma relação de proximidade com ele; além disso, o entrevistado relatou ir à internet verificar se as informações que recebe possuem procedência confiável ou não. Todavia, a maioria dos entrevistados não age dessa forma. Luiza relatou que tudo que recebe ou acessa por meio de seu celular ela compartilha, sem fazer essa checagem. O principal critério que Luiza utiliza é se aquela informação a agrada. “Se alguém que conheço me manda alguma

notícia, ou se encontro alguma novidade, eu vou logo repassando, acho importante para as pessoas também ficarem cientes do que está se passando na sociedade”. De modo semelhante, Dora declarou também não realizar essa checagem. Segundo a entrevistada, “eu penso assim: as pessoas que vão atrás de procurar a procedência, se quiserem! Eu uso sem essa preocupação”.

A informação e o conhecimento podem estar diante de um possível esvaziamento de sentido em meio a ausência de uma crítica estruturada. A multiplicação dos canais para troca de informação, a criação de espaços de construção colaborativa do conhecimento, o aumento da intensidade dos fluxos informacionais, entre outros fatores, não garantem a consolidação do sujeito contemporâneo enquanto ser crítico, atuante de forma construtiva em seu tempo e espaço. Devido ao uso imediatista desses dispositivos, algumas práticas se tornam mais negligentes quanto a critérios de qualidade e credibilidade. Características essas que validavam, tradicionalmente, a informação adquirida e o conhecimento resultante dela (MANTOVANI, DANTAS, 2011).

Em contraponto, ao serem indagados sobre como avaliam e criticam as informações acessadas, Fernando e Jorge responderam:

Eu costumo duvidar de tudo o que me passam. Não acredito em nada se antes não conferir. Vou atrás de saber com meu filho, ele é entendido das coisas, então confio muito na opinião dele. Uma vez compartilhei uma notícia falsa e ele me avisou. A partir daí, sempre checo primeiro pra depois compartilhar. Acho que isso não teve tanto problema porque eu compartilhei com poucas pessoas, só a família mesmo (FERNANDO, 80 ANOS).

Esse negócio de informação falsa é muito perigoso, é muito importante saber o que é verdade e o que não é. Desconfio de informações de pessoas que não tenho proximidade. Mas admito que não sei bem como fazer isso, mas sei que não devemos acreditar em tudo que lemos na internet (JORGE, 75 ANOS).

Fernando relatou ter uma postura crítica frente a qualquer informação da qual tem acesso. O entrevistado também comentou o fato de seu filho já tê-lo alertado sobre uma informação falsa compartilhada em um grupo da família, fato este que fez com que Fernando passasse a ter maior cuidado com aquilo veiculado na internet. Jorge, por sua vez, afirmou saber da importância de se checar a veracidade das informações, porém o idoso admitiu não ter conhecimentos suficientes sobre como essa apuração deve ser feita.

Essa preocupação vai ao encontro do que Vitorino e Piantola (2011) entendem por terceira dimensão da competência em informação, chamada de dimensão ética, que, segundo os autores, corresponde à dimensão fundante que permeia a trajetória de vida em sociedade do

indivíduo. A dimensão ética está presente nos bons costumes que preservam o bem viver dentro do contexto social. Assim, a ética pressupõe um juízo crítico sobre o “fazer” e relaciona-se, diretamente à noção de autonomia, na medida em que o indivíduo ético decide por si mesmo suas ações após ponderar sobre suas possíveis consequências não apenas no âmbito pessoal, mas principalmente coletivo (VITORINO, PIANTOLA, 2011, p. 105).

A dimensão ética envolve, portanto, a utilização da informação de modo responsável, indo ao encontro da definição de competência em informação apresentada pelo Council of Australian University Librarians (2001), que atualizou o conceito da American Library Association, afirmando que a competência em informação representa a habilidade de definir, localizar, acessar, avaliar e usar a informação de forma ética e socialmente responsável. Percebe-se, assim, que a dimensão ética é fundamental no desenvolvimento da competência em informação, uma vez que os indivíduos devem agir com base em determinados valores, princípios e regras.

5.2.3 Perspectiva afetiva/ saber agir

Os fatores relacionados ao ambiente podem afetar a percepção do indivíduo e sua forma de agir para buscar a informação que necessita. Essa é uma dimensão que pode ser denominada afetiva ou emocional, conforme Miranda (2006), na medida em que é composta de fatores afetivos, como os sentimentos de segurança ou insegurança diante da incerteza e complexidade da situação que guiam o indivíduo na busca e uso da informação para solucionar problemas ou atingir determinados objetivos.

A essência da competência – na esteira de Le Boterf (1995) – é o saber agir, que se distingue do saber-fazer. Para o autor, a ação é diferente do comportamento pelo fato de ter uma significação para o sujeito. O saber-agir pode significar, algumas vezes, não agir. Essa percepção é constitui a base da competência em informação. A seguir, serão analisadas as subcategorias que fazem parte da dimensão afetiva da competência em informação.

1) Autonomia, autoconfiança e motivação para utilizar as ferramentas da internet por meio das tecnologias digitais

Ao utilizarem tecnologias digitais e adentrarem no universo virtual, os sujeitos podem aspirar a realizar a aprendizagem que lhes permitirá melhorar a sua vida, a partir das interações sociais (TURKLE, 1997). Desse modo, na medida em que se estabelece uma

cultura *online*, os indivíduos, aos poucos, vão aprendendo a confiar em si, no manuseio das tecnologias.

Ao ser indagada sobre sua autonomia, autoconfiança e motivação para utilizar as ferramentas da internet, por meio das tecnologias digitais, uma das respondentes enfatizou que se considera motivada e confiante ao utilizá-las, embora tenha começado a fazer parte desse contexto digital há pouco tempo:

Apesar de ter entrado nesse mundo virtual há pouco tempo, acho que mesmo nós idosos temos que ter tudo isso, autonomia, motivação e confiança ao utilizar as tecnologias, até porque só se aprende a mexer, mexendo (LUIZA, 64 ANOS).

Nessa perspectiva, Belluzzo salienta que o treinamento auxilia no aprendizado e na realização de determinadas tarefas, como no caso acima, onde Luiza relata que só se aprende a manusear as tecnologias fazendo uso delas. Na perspectiva da educação, conforme aponta Belluzzo, o indivíduo adquire compreensão do mundo, bem como capacidade para lidar com seus problemas (BELLUZZO, 2002).

Por sua vez, Jorge relatou tanto sobre a importância do conhecimento na sua vida, e de buscá-lo, como, ainda, acerca da relevância da autonomia para explorar esse saber, afirmando: “[...] penso sempre em ir em busca de mais informações sobre as tecnologias, ir atrás de conhecer cursos para me aperfeiçoar, mesmo que eu não faça eles completo, pra conseguir fazer as coisas de que preciso com mais independência [...]”.

Outro entrevistado, Cláudio, reiterou a necessidade de possuir autonomia, autoconfiança e motivação para utilizar as tecnologias digitais, ao assinalar: “percebi que posso fazer parte desse mundo das tecnologias e explorar elas do meu modo, mesmo com minhas limitações, porque tenho conhecimentos de tantas experiências já vividas”. As habilidades podem ser relacionadas à capacidade de aplicar e fazer uso produtivo do conhecimento adquirido, ou à capacidade de buscar em experiências anteriores informações apropriadas para solucionar determinado problema (MIRANDA, 2006).

Outro exemplo citado por uma das entrevistadas, Tereza, foi o fato dela buscar na internet um programa que possibilitasse a inserção de várias fotos de família em uma só imagem, como uma espécie de mosaico, e, além disso, que pudesse ser baixado gratuitamente para o seu computador. Ela realizou a atividade em que estava engajada, apesar das dificuldades, superando-as, fazendo a montagem das fotos selecionadas, através de dicas que ela encontrava em vídeos na internet. A experiência proporcionou a Tereza, segundo foi relatado pela entrevistada, um sentimento de maior confiança em si no manuseio das

tecnologias e suas ferramentas. Em sua fala, percebe-se, ainda, a superação e insistência na utilização das tecnologias digitais:

No início foi ruim, porque não sabia fazer muita coisa [...] mas muita gente foi me ajudando e então eu aprendi. Aprendi e continuo aprendendo. Fui tentando mexer sozinha, e consegui. Fiquei muito feliz [...] e mais ainda de ver que todo mundo viu meu esforço (TEREZA, 70 ANOS).

Pode-se visualizar o desenvolvimento da autonomia nas ações de Tereza através da fala acima. A entrevistada demonstrou buscar, por meio das interações com familiares e amigos, a aquisição de conhecimentos que lhe permitissem realizar algumas das atividades desejadas por ela. A internet tem se configurado como espaço onde a experiência social dos idosos se processa de forma relevante. Dessa maneira, características como acessibilidade, interatividade, hipertextualidade e capacidade de circulação de informações fazem da *web* um espaço privilegiado de trocas de experiências, de acesso à informação e de mobilização social (SOUSA, 2009). Os idosos vêm alcançando, a partir de novos valores ligados a este público, muitas conquistas, principalmente no que tange à utilização das tecnologias e de suas ferramentas.

Já para Márcia, outra entrevistada, essa autoconfiança ainda está em processo de construção, pois ela admitiu possuir receio em executar certas tarefas em seu computador ou *smartphone* para evitar desconfigurá-los:

Às vezes, tenho medo de mexer onde não sei e acabar desconfigurando tudo no meu celular ou no computador. Acabo me policiando e acho que por isso não consigo avançar muito no uso das tecnologias (MÁRCIA, 74 ANOS).

No caso de Márcia, percebe-se certo receio em desconfigurar os dispositivos dos quais ela faz uso e por isso evita ir em busca de novidades. Outro entrevistado relatou desconhecimento quanto à sequência das ações requeridas para seu uso e aos imprevistos que os idosos precisam lidar quando as manuseiam: “[...] tem também o computador que, às vezes, não te obedece; às vezes, você clica e ele não funciona ou se você clica em alguma coisa diferente acaba perdendo o que estava fazendo” (FERNANDO, 80 ANOS). Segundo os respondentes, estas dificuldades resultam, de certo modo, em perda de interesse no uso intenso das tecnologias digitais e podem acarretar sentimentos como medo ou nervosismo.

A partir dessa perspectiva, entende-se que a implementação de propostas de incentivo à inclusão digital de idosos devam ser planejadas e elaboradas a partir de estratégias

metodológicas de ensino e aprendizagem que favoreçam a compensação de possíveis dificuldades no manuseio das tecnologias (KACHAR, 2003).

Portanto, dentre as habilidades a serem demonstradas em uma prática competente, estão as habilidades para distinguir o que é correto e o que é incorreto e para avaliar a sua própria *performance* e experiência de uso. Ou seja, conhecer suficientemente um assunto, por exemplo, possibilita distinguir o certo do errado nesse assunto; isso significa que a identificação de uma competência está baseada, também, na autopercepção do indivíduo em relação às suas ações.

2) Utilização das limitações físicas e cognitivas ao seu favor

Por mais desconfortáveis que os idosos afirmem se sentir diante das tecnologias digitais e mesmo com as dificuldades que alguns relataram possuir, isso não foi suficiente para que eles optassem por não utilizá-las, considerando, então, que o benefício que eles obtêm ao se apropriar dos dispositivos é superior à limitação e ao desconforto ou dificuldade que sentem.

Nesse sentido, foi perguntado se eles conseguiam utilizar as limitações físicas e cognitivas ao seu favor ao utilizarem as tecnologias digitais e de que forma faziam isso. Percebeu-se que, apesar do processo de aprendizado ser mais demorado, no caso dos idosos, eles adaptam essa utilização às suas rotinas e vão fazendo com que dificuldades físicas, como, por exemplo, o cansaço ao manusear o *smartphone* por muito tempo, sejam superadas. A exemplo disso, Cláudio disse:

Se não sei mexer em algo, peço ajuda e vou tentando acertar. Quando bate o cansaço em ficar horas no celular, assisto um pouco de TV, mas confesso que logo bate uma vontade de voltar para a internet. Sempre tem novidades por lá e é uma forma de passar o tempo e me divertir (CLÁUDIO, 68 ANOS).

Apesar de não utilizar com tanta frequência seu *smartphone*, por sentir certo desconforto com relação ao seu manuseio, Cláudio não deixa de acessar à internet no dispositivo, ou seja, embora o celular não lhe proporcione muito conforto na sua utilização, ele não deixa de acessar à *web*, prevalecendo, por vezes, sua curiosidade em saber o que está se passando no mundo *online*.

Os idosos aprimoram a saúde mental e desenvolvem competências ao manusear novas ferramentas. A interação com as tecnologias digitais propicia o desenvolvimento de diversas capacidades, dentre elas, vale mencionar aquelas ligadas à memorização e à imaginação, as

quais, muitas vezes, também estão relacionadas à comunicação, por meio do uso de *chats* para bate-papos, ferramentas de e-mails *etc* (BEHAR, 2013). Esse tipo de experiência proporciona um sentimento de valorização e de reconhecimento sobre suas opiniões.

Em pesquisa realizada por Pereira e Neves (2011), a utilização do computador e da internet contribuiu para melhorar alguns aspectos na vida dos participantes, como a diminuição da solidão, o aumento do acesso à informação e da qualidade de vida, resultando numa ressignificação da ocupação do tempo livre. De modo similar, durante as entrevistas realizadas para a presente pesquisa, pode-se perceber algumas das contribuições citadas por Pereira e Neves (2011) a partir das falas abaixo:

Claro que, por ser idoso, sei que tenho limitações, canso mais rápido, não tenho a mesma memória que tinha quando mais jovem, mas isso não me impede de usar as tecnologias; na verdade, é uma motivação para superar essas dificuldades (JORGE, 75 ANOS).

Eu acho que as tecnologias auxiliam a gente, que é mais velho, a recuperar nossa agilidade, quando procuramos responder nossos contatos pelo Whatsapp, por exemplo, no começo demorava demais a encontrar as letras no teclado do celular e agora já melhorei bastante nessa questão (DORA, 71 ANOS).

Ocupo meu tempo livre navegando na internet pelo celular. Eu fico cansada é de não fazer nada. Na internet, a gente tá sempre se informando, tá sempre conversando, isso melhora a qualidade de vida. Eu acho que as limitações da idade não me atingem de maneira alguma. Mesmo sentindo um incômodo nas costas ou na vista, me sinto muito mais chateada quando estou só (LUIZA, 64 ANOS).

A questão da memória eu não me intimido... sou esquecida demais, então pergunto novamente para alguém como ter acesso a informação que preciso, quantas vezes forem necessárias (MÁRCIA, 74 ANOS).

Percebe-se que os idosos possuem motivação e interesse em aprender a utilizar os recursos da internet. Ainda que existam limitações no que concerne ao conhecimento sobre os recursos e, por vezes, alguma falta de habilidade em manusear tais tecnologias, isto foi tratado pelos respondentes como um elemento motivador a perseverar no aprendizado e não, simplesmente, a desistir de utilizá-las. Este contexto de utilização das tecnologias surge como forma de contribuição na redução do isolamento, na estimulação mental, contribuindo para a promoção do bem-estar dos idosos, facilitando ainda o estreitamento dos laços afetivos através da aproximação com parentes e amigos por meio da internet (KACHAR, 2001).

Desse modo, o contato com as tecnologias, marcado, sobretudo, pela mediação entre o público idoso e a realidade digital, possibilita com que haja uma maior aproximação entre as gerações, o que tende a favorecer não somente a construção e manutenção de laços, como

também proporciona a geração de estímulos às funções cognitivas dos idosos em diferentes contextos de aprendizagem (MACIEL; PESSIN; TENÓRIO, 2012).

Apesar da dor nas costas me incomodar bastante quando uso o computador, é lá que mantenho contato com meus netos, meus filhos, meus amigos de infância. Me sinto preenchida (ROSA, 60 ANOS).

Como não utilizo tão intensamente o computador, consigo driblar meu problema da vista cansada (FERNANDO, 80 ANOS).

Assim, apesar das dificuldades relativas à aprendizagem, devido às restrições causadas pela própria idade, os ganhos obtidos as suplantam. Ou seja, para os respondentes, a idade não foi justificativa para a exclusão do mundo digital, pelo contrário, foi considerada uma motivação extra para se desenvolver novas competências.

A partir das respostas dos participantes, lembrou-se de Miranda (2006), ao afirmar que atitudes dinâmicas, voltadas a uma “cultura informacional” positiva, desenvolvem nos indivíduos a competência em informação, a partir da eficiência e efetividade em reconhecer suas necessidades de informação e atendê-las visando a resolução de problemas surgidos no cotidiano.

As atitudes dos indivíduos dizem respeito a aspectos sociais e afetivos, assim como às preferências e interesses ao ser adotado determinado comportamento. Desse modo, as interações sociais dos indivíduos acabam por orientar o saber-agir. Em termos gerais, o saber-agir diz respeito a qualidades pessoais, representações sociais e de senso comum, que vêm à tona nos casos em que o problema a ser resolvido não está claramente “dado” (MIRANDA, 2006).

3) Continuar a aprender a utilizar as ferramentas disponibilizadas por meio das tecnologias digitais

Abordou-se, durante as entrevistas, sobre a utilização das ferramentas disponíveis nas tecnologias digitais no que tange ao contínuo aprendizado. Assim, foi perguntado aos idosos de que forma eles costumavam reavaliar determinadas atitudes suas para continuar a aprender. Mesmo experiências negativas, como deletar sem intenção determinado arquivo ou conteúdo, como relataram alguns dos entrevistados, isto não provoca neles sentimentos negativos.

A relação dos idosos com as tecnologias, em geral, é confortável o suficiente para que tais experiências não prejudiquem o processo de utilização desses aparatos, como poderiam,

caso isto os desmotivasse. Dessa forma, ao longo dessa utilização, embora os sentimentos possam variar, os entrevistados se mostraram otimistas e confiantes na interação com as tecnologias digitais.

Nessa direção, Dudziak (2001; 2003) assinala que a competência em informação é o processo de interiorização de conhecimentos, habilidades e valores ligados à informação e ao aprendizado. Para a autora, a aprendizagem representa um “*continuum* extensível desde a infância até o fim da vida do cidadão”, e, por isso, a competência em informação pode ser entendida como “um processo integrado à vida dos cidadãos” (DUDZIAK, 2001, p. 56). Pode-se observar isto nas falas abaixo:

Já tive muito medo de não conseguir nunca aprender a utilizar a tecnologia, sempre achei tudo muito difícil. Mas isso foi só até eu ganhar um *tablet* do meu filho e começar a utilizar com mais frequência. Fui vencendo esse medo à medida que aprendia coisas novas. Hoje, mexo em computador, em celular, em *tablet*, tudo com a maior facilidade (ROSA, 60 ANOS).

Eu me adaptei muito facilmente. Quando eu era bem mais nova, fiz o famoso curso de datilografia. Sempre digitei muito, foi tranquilo lidar com o teclado do computador e depois eu me adaptei ao do celular. Claro que, às vezes, eu me enrolo em uma coisa ou outra, é normal, mas isso não me desmotiva de modo algum, muito pelo contrário, aí é que busco mesmo acertar (MÁRCIA, 74 ANOS).

O aprender a aprender, percebido em algumas falas, tem adquirido uma importância ímpar nos últimos anos. Exemplo disso é que, em 1989, a American Library Association (ALA) publicou o Presidential Committee on Information Literacy: Final Report (ALA, 1989), responsável por remarcar o que se chamava *information literacy*. Dada a sua importância, a ideia do aprender a aprender tornou-se parte de um dos conceitos mais citados na literatura sobre competência em informação, o qual afirma que “[...] as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la [...]” (ALA, 1989, p.1).

O interesse pelo aprendizado contínuo pode ser notado nas falas dos entrevistados abaixo:

Embora tenha a consciência de que tenho muito que aprender ainda, já me sinto satisfeito por ter chegado onde cheguei, e foi sozinho, viu? Meus netos não têm muita paciência pra me ensinar, só querem falar uma vez e pronto. No início, eu até anotava. Por isso que eu sozinho comecei a fazer tudo, errando e aprendendo (JOSÉ, 62 ANOS).

Já desconfigurei meu celular todo, não só o meu, fiz isso também no computador do meu filho. Mas isso não me fez desistir de continuar. Faz parte errar, sou humano, e ainda por cima “velho” (risos) (CLÁUDIO, 68 ANOS).

A competência em informação evoca a capacidade do indivíduo apropriar-se da informação para gerar um novo conhecimento, bem como para desenvolver a capacidade de apreender a aprender. Esta etapa requer que o indivíduo tenha a capacidade de disseminar informação relevante, de usar a informação para construir conhecimento e tomar decisões, bem como de ressignificar e retroalimentar todo esse processo.

Todavia, uma das entrevistadas relatou não gostar de fazer mais do que aquilo que ela já está habituada, mostrando certa resistência com relação ao novo.

Conforme a entrevistada:

Quando eu vou em algo que não conheço é certo ter problema. Fico muito aborrecida com os problemas que aparecem quando mexo onde não devo. Por isso prefiro fazer só o que já estou habituada. Para mim, é mais do que suficiente. (CRISTINA, 75 ANOS)

A partir do que relatou a entrevistada, nota-se que as tecnologias digitais surgiram na vida dos idosos quando estes já eram adultos, ou até mesmo quando já pertenciam à terceira idade, e isto influencia no modo como se dá o enfrentamento das dificuldades com estes dispositivos no cotidiano. A entrevistada relatou também possuir o medo de vírus cibernético, de estragar e/ou quebrar o dispositivo, de não saber utilizar, assim como das possíveis consequências do suposto ou provável erro. Alguns relataram, ainda, ter receio devido a más experiências com o uso de tecnologias.

Uma lacuna “prática” na literatura sobre Necessidades de Informação, de acordo com Miranda (2006), refere-se à busca da construção de um cenário que habilite o usuário de informação a satisfazer suas necessidades com seus próprios recursos. Assim, o desenvolvimento da competência em informação se mostra como uma opção viável para preencher essa lacuna. Ou seja, o desenvolvimento de competências específicas com relação à informação buscada poderia ser proposto como forma de se preencher a lacuna existente entre o reconhecimento de uma necessidade de informação e o seu atendimento. Assim, a formação de competências auxiliam o pensamento a tornar-se ação, traduzindo-se na transformação da informação em conhecimento.

Nesse sentido, acompanhar a evolução das tecnologias está direcionada aos “jovens de consciência” e não apenas aos “jovens de idade”, pois a idade cronológica não importa tanto

quando se discute aprendizagem (KACHAR, 2003). Como dito anteriormente, este tipo de experiência proporciona o sentimento de valorização, de reconhecimento sobre suas opiniões, melhorando, assim, sua qualidade de vida. Em diversas falas como “Consegui usar o computador e agora o celular sem precisar dos meus netos”, “Já sei mexer sozinha, não fico mais para trás”, foram algumas citadas pelos entrevistados. Ou, ainda, como relatou Luiza:

Eu sou grata às tecnologias, me sinto uma nova pessoa, mais integrada a tudo que acontece e além de tudo deixei de lado a ociosidade. Sempre reavalio minhas atitudes de forma boa, pois cada vez mais me aprimoro (LUIZA, 64 ANOS).

A inclusão do idoso no meio digital reflete na melhoria da qualidade de sua vida, pois o idoso interligado ao mundo, seja comunicando-se pela internet com amigos e familiares, obtendo a informação em tempo real e descobrindo que ainda é capaz de aprender, faz com que ele se insira mais facilmente na dinâmica sociedade contemporânea, e perceba que o envelhecer não é uma fase da vida depreciativa, e, sim, um estágio onde o indivíduo mantém sua capacidade de aprender e adaptar-se a novas situações (KACHAR, 2003).

Os participantes, em sua maioria, demonstraram interesse em continuar a aprender sobre as tecnologias digitais e suas ferramentas. Os resultados obtidos nesta pesquisa revelaram que, apesar das dificuldades encontradas, a maioria dos idosos tem curiosidade em conhecer os avanços que acometem as tecnologias, demonstrando interesse em aprender cada vez mais. Ainda que, por vezes, eles apresentem certo receio e resistência ao novo, em muitos outros momentos nota-se um sentimento de motivação e interesse pelo aprendizado, sempre com a preocupação de se tornarem independentes em tarefas associadas à tecnologia.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este estudo foi possível compreender a competência em informação para além do acesso às informações por meio das tecnologias digitais, uma vez que se faz necessária uma reflexão crítica sobre a natureza da informação em si e o seu contexto social e cultural, possibilitando uma percepção mais abrangente do modo como a informação tem transformado o cotidiano dos indivíduos. Assim, faz-se necessário estudar questões relativas ao uso das tecnologias digitais pelos idosos no intuito de compreender as mudanças provocadas na vida desse público. Os idosos estão cada vez mais interessados em participar ativamente desse contexto tecnológico. É possível perceber que as tecnologias são instrumentos que auxiliam o processo de envelhecimento com maior qualidade de vida, pois possibilitam a busca por informações e conhecimento de forma constante.

Nesse sentido, esta pesquisa teve como objetivo analisar as Competências em Informação dos idosos no uso de tecnologias digitais, a partir da elaboração de categorias pré-estabelecidas para este propósito, onde se buscou abordar as necessidades de informação e fontes utilizadas pelo idoso na busca pela informação; e, as competências em informação que os idosos possuem no uso das tecnologias digitais, focando nas perspectivas cognitivas, situacionais e afetivas.

Na medida em que se explorou a literatura científica sobre os temas envolvidos, relacionando-a às falas dos idosos sobre suas necessidades de informação e fontes utilizadas por meio das tecnologias digitais, os objetivos específicos a) e b) foram atendidos. Examinou-se, também, os aspectos cognitivos, situacionais e afetivos ligados, respectivamente, ao saber, ao saber-fazer e ao saber-agir da competência em informação, relacionando-os, especificamente, ao uso das tecnologias digitais, satisfazendo, desse modo, o objetivo específico c).

A experiência de entrevistar os idosos foi determinante para a apreensão dos sentidos de suas respostas, o que possibilitou assinalar as intersecções com as categorias estabelecidas nesta pesquisa. Assim, foram considerados os seguintes elementos que representam as Competências em Informação no uso das tecnologias digitais: 1) Reconhecer a importância da informação em suas trajetórias de vida; 2) Reconhecer necessidades de informação a partir de situações práticas do dia a dia; 3) Procurar a interação social por meio das tecnologias digitais para solucionar as necessidades informacionais; 4) Ter noções conceituais sobre as tecnologias digitais; 5) Identificar e compreender suas limitações físicas e/ou cognitivas; 6) Saber lidar com o *layout* dos *sites* e aplicativos; 7) Avaliar e criticar as informações acessadas;

8) Ter autonomia, autoconfiança e motivação para utilizar as ferramentas da internet; 9) Utilizar as limitações físicas e cognitivas ao seu favor; e, 10) Reavaliar a sua atitude para continuar a aprender e utilizar as ferramentas disponibilizadas nos ambientes digitais.

Com base nisso, percebeu-se que os idosos reconhecem suas necessidades de informação a partir de situações práticas do dia a dia. Apesar de limitações de ordem física e cognitiva que possam acometê-los nessa fase da vida, eles conseguem identificar essas necessidades associando-as aos gostos que possuem no tocante à busca por informações. Desse modo, os idosos buscam supri-las seja por meio das interações sociais com seus familiares ou amigos, ou através da própria experiência adquirida na utilização das tecnologias digitais.

No que concerne ao entendimento que os entrevistados possuem sobre o conceito de tecnologia digital, eles demonstraram, a partir de suas próprias experiências de vida, reconhecer a importância destes instrumentos para os seres humanos, uma vez que as tecnologias podem auxiliar os indivíduos nas execuções de suas atividades cotidianas, sejam elas relacionadas ao trabalho ou ao lazer.

Os idosos também compreendem que possuem limitações físicas e cognitivas que dificultam a utilização desses aparatos, porém, não deixam de utilizá-los por conta dessas adversidades, ao contrário, as limitações os motivam a superá-las; alguns relataram, inclusive, já estar sobrelevando problemas como a perda de memória e a lentidão nos movimentos por conta da utilização intensa das tecnologias digitais.

Em relação a como os idosos lidam com o *layout* dos *browsers* de navegação e dos aplicativos em seus dispositivos, os respondentes demonstraram dificuldades no que tange à navegação na internet, à identificação das barras de endereço e campos voltados à digitação das palavras, aos tamanhos pequenos de botões, aspectos relacionados aos campos para entrada de dados e a grande diversidade de menus, exigindo, muitas vezes, compensações corporais na busca da adaptação. No que tange aos aplicativos utilizados, boa parte relatou não possuir muitas dificuldades na identificação das funções presentes neles. Uma pequena parte dos entrevistados criticou as interfaces dos aplicativos, principalmente no que concerne à efetiva realização do que eles propõem.

Ao tratar sobre as formas como os idosos agem para filtrar e analisar as informações acessadas, percebeu-se que alguns dos entrevistados têm a consciência de que há a necessidade de filtragem desse conteúdo *online*, contudo, houve aqueles que demonstraram não se importar ou se incomodar com uma provável veiculação de notícias falsas. Os caminhos para a realização desse filtro ainda são desconhecidos por vários idosos, mesmo

aqueles que admitem a importância dessa filtragem. *Grosso modo*, os idosos entrevistados apresentaram divergências quanto a esses aspectos, alguns demonstraram não se importarem com a credibilidade das mensagens acessadas e disseminadas, enquanto outros mostraram-se preocupados e com receio de fazerem algo errado no tocante a questões éticas no uso da informação.

Sobre ter autonomia, autoconfiança e motivação para utilizar as ferramentas da internet, observou-se que esta tem se configurado como espaço onde a experiência social dos idosos se processa de forma relevante. Características como acessibilidade, interatividade, hipertextualidade e capacidade de circulação de informações fazem da *web* um espaço propício à participação coletiva e às trocas de experiências, permitindo, ainda, um maior dinamismo no acesso à informação. Nesse sentido, os idosos vêm alcançando muitas conquistas, principalmente no que tange à utilização das tecnologias e suas ferramentas. Entre as habilidades a serem demonstradas em uma prática competente, estão as habilidades para distinguir o que é correto e o que é incorreto e para avaliar a sua própria *performance*. Ou seja, conhecer suficientemente um assunto, por exemplo, possibilita distinguir o certo do errado nesse assunto; isso significa que a identificação de uma competência está baseada, também, na autopercepção do indivíduo acerca das suas próprias ações.

No que tange à utilização das limitações físicas e cognitivas ao seu favor, por mais desconfortáveis que os idosos afirmem se sentir diante das constantes mudanças das tecnologias digitais e mesmo com as dificuldades que dizem possuir, isso não foi suficiente para que eles optassem por não utilizá-las, considerando, então, que o benefício que eles obtêm ao se apropriar de tais tecnologias é superior ao desconforto ou dificuldade que possam vir a sentir durante o uso. Percebe-se que os idosos possuem motivação e interesse no aprendizado contínuo conquistado a partir da utilização dos recursos dessas ferramentas.

Existem limitações no que concerne ao conhecimento sobre os recursos e a falta de habilidade em manusear algumas ferramentas, mas estas foram relatadas pelos respondentes como questões que os motivam a perseverar e não a desistir de utilizá-las. Apesar das dificuldades relativas à aprendizagem, devido às restrições causadas pela própria idade, os ganhos obtidos compensam tudo isso, em suas avaliações. Ou seja, a idade não foi justificativa para não mergulhar no mundo digital.

Assim, ao tratar com os entrevistados sobre a utilização das tecnologias digitais no que diz respeito ao contínuo aprendizado envolvido nessa relação, identificou-se que mesmo experiências negativas – como a ação de deletar, sem intenção expressa, um dado arquivo ou conteúdo, como relataram alguns – não provocam sentimentos de recusa na maioria deles. A

relação dos idosos com as tecnologias, em geral, é confortável o suficiente para que tais experiências não prejudique o processo de utilização desses aparatos.

Ainda que os sentimentos possam variar ao longo dessa utilização, os entrevistados se mostram otimistas, confiantes e confortáveis na interação com as tecnologias digitais. Apenas uma entrevistada relatou não gostar de fazer mais do que aquilo que ela já está habituada, mostrando certa resistência com relação ao novo. Outros fatores como não memorizar as funções dos dispositivos e o medo devido a más experiências com relação ao uso das tecnologias digitais também foram mencionados durante as entrevistas.

A maioria dos pesquisados demonstrou interesse em continuar a aprender. Nesse sentido, vale destacar que a escolaridade dos idosos não se mostrou como fator determinante, seja em intensidade ou desenvoltura, no que concerne ao modo como estes utilizam as tecnologias digitais. O desejo dos idosos de aprender e tornar esse aprendizado contínuo nesse processo, apresentou-se como aspecto muito mais relevante. Assim, os resultados da pesquisa apontaram que, apesar das dificuldades encontradas, a maioria dos idosos tem curiosidade também em conhecer os avanços tecnológicos e fazer um uso crescente deles. Apesar de apresentarem, em certos momentos, algum receio e resistência ao novo, os entrevistados mostraram-se motivados e interessados a se tornarem independentes em tarefas associadas à tecnologia.

Na esteira de Miranda (2006), acredita-se que o desenvolvimento da competência em informação é uma opção que pode auxiliar na construção de um cenário propício ao atendimento das necessidades informacionais com recursos dos próprios indivíduos. Isto significa que a busca pelo desenvolvimento de competências específicas com relação à informação poderia ser um caminho adotado como forma de se preencher a lacuna existente entre o reconhecimento de uma necessidade de informação e o seu atendimento.

Por meio do mapeamento das competências em informação realizado nesta pesquisa, observou-se que os idosos possuem motivação e interesse em aprender a utilizar os recursos presentes nas tecnologias digitais, apesar das dificuldades decorrentes da idade avançada. Existe, contudo, certa limitação no conhecimento sobre alguns destes recursos, fator que poderia ser melhor trabalhado a partir de iniciativas no campo político ou educacional baseadas no aprendizado efetivo do uso das tecnologias digitais para o público pertencente à terceira idade.

Portanto, ratifica-se que a utilização das tecnologias digitais pode proporcionar uma maior autonomia dos idosos, contribuindo positivamente com sua qualidade de vida. Nessa perspectiva, numa pesquisa futura, pensa-se em propor a elaboração de um modelo de

competência em informação tomando como ponto de partida as experiências de utilização das tecnologias digitais pelos idosos de modo a suprir suas necessidades cotidianas, contornando, desse modo, as adversidades decorrentes da idade ou mesmo as lacunas deixadas pelas ferramentas oferecidas ao não valorizar o uso crescente que este público faz delas. Além disso, faz-se importante a realização de estudos que foquem em questões éticas com relação ao uso que se faz da informação pelos idosos em ambientes digitais, pois com a conclusão da presente pesquisa, ficou evidente que boa parte deles não leva em consideração ou mesmo não se importa com a veiculação de notícias falsas.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Leitura, mediação e apropriação da informação. In: SANTOS, J.P. (Org.). **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007. p. 33-45.
- _____. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim. (Org.). **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. p. 41-54.
- _____. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, 2009.
- AMARAL, Sueli Angelica do Amaral; CUNHA, Murilo Bastos da; DANTAS, Edmundo Brandão. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015. 448 p.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**. Chicago, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>. Acesso em: 20 mar. 2017.
- ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O sujeito informacional no cruzamento da ciência da informação com as ciências humanas e sociais. in: encontro nacional de pesquisa em ciência da informação, 14., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2013.
- CRUZ, Renato. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital**. São Paulo: Instituto Ethos, 2004.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução: Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Edição e revista atualizada. Lisboa: Edições 70, LDA, 2009.
- BAUER, Martin W.; GASKELL, George. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**. Petrópolis: Vozes, 2007.
- BAWDEN, D. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. **Anales de Documentación**, Murcia, n.5, p.361-408, 2002.
- BEAUVOIR, Simone de. **A velhice**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1990.
- BEHAR, Patricia Alejandra (Org.). **Competências em educação a distância**. Porto Alegre: Penso, 2013.
- BELLUZZO, R. C. B. **Liderança & formação e desenvolvimento de equipes**. São Paulo : USP, SIBi, 2002.
- _____. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. **ETD – Educação Temática Digital**, Campinas, v. 6, p. 27- 42, 2005.

_____. Como desenvolver a competência em informação (CI): uma mediação integrada entre a biblioteca e a escola. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 11-14, 2008.

_____. O conhecimento, as redes e a competência em informação (coinfo) na sociedade contemporânea: uma proposta de articulação conceitual. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, Número Especial, p. 48-63, out. 2014.

BELLUZZO, R. C. B.; SANTOS, C. A. dos.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. La alfabetización y sua evaluación desde la perspectiva de la mediación de la información: reflexiones y aproximaciones teóricas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, maio./ago. 2014.

BENTES PINTO, Virgínia; CAVALCANTE, Lídia Eugênia. **Pesquisa bibliográfica e documental: o fazer científico em construção**. In: BENTES PINTO, Virgínia; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório; CAVALCANTE, Lídia Eugênia (Orgs.). Aplicabilidades metodológicas em Ciência da Informação. Fortaleza: Edições UFC, 2014. p. 11-26.

BEZERRA, A. C.; SCHNEIDER, M. A. F.; BRISOLA, Anna Cristina. Pensamento reflexivo e gosto informacional: disposições para competência crítica em informação. **Informacao & Sociedade**, João Pessoa, v. 27, p. 7-16, 2017.

BORGES, Jussara. **Participação política, internet e Competências Infocomunicacionais: estudo com organizações da sociedade civil de Salvador**. 2011. 352f. Tese (Comunicação e cultura contemporâneas)– Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Comunicação, Salvador, 2011.

BOSI, E. Memória e sociedade: **lembranças de velhos**. São Paulo: Companhia das Letras, 2001.

BRASIL. **Estatuto do idoso**: lei federal nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Brasília, DF: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2003.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia y ciencia de la informacion. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHOO, Chun Wei. **Web work**: Information seeking and knowledge work on the world wide web. Dordrecht: Kluwer, 2000.

_____. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.

COLL, C.; MONEREO, C.. Educação e aprendizagem no século XXI: novas ferramentas, novos cenários, novas finalidades. Em C. Coll & C. Monereo (Orgs.), **Psicologia da**

Educação Virtual: aprender e ensinar com as tecnologias da informação e da comunicação. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CRUZ, R. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital.** São Paulo: Instituto Ethos, 2004.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com: Revista de Ciência da Informação e Comunicação do CETAC, Portugal**, n.4, 2007.

D'ÁVILA, C. **Decifra-me ou te devoro: o que pode o professor frente ao manual escolar?** Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, Bahia, 2001.

DEBERT, G. G. **A reinvenção da velhice: socialização e processos de reprivatização do envelhecimento.** São Paulo: Edusp, 2004.

DERR, R. L. A conceptual analysis of information need. **Information Processing and Management**, v. 19, n. 5, p. 273-278, 1983.

DERVIN, B.; NILAN, M. Information needs and uses. In: WILLIAMS, M. (Ed.). In: **Annual Review of information Science and Tecnology**. v. 21. p. 3-33. 1986.

DIAS, Carla Augusto. Grupo Focal: técnica de Coleta de Dados em Pesquisas Qualitativas. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 10, n. 2, 2000.

DUDZIAK, E. A. **A information literacy e o papel educacional das bibliotecas.** 2001. 187 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação)– Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

_____. Competência informacional e midiática no ensino superior: desafios e propostas para o Brasil. **Prisma: Revista de Ciências e Tecnologias de Informação e Comunicação**, Porto, n. 13, 1-19, 2010.

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

_____. Os faróis da Sociedade de Informação: uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 8, n. 2, p. 41-52, maio/ago. 2008.

FARIAS, Gabriela Belmont de. **Competência em Informação no ensino de biblioteconomia: por uma aprendizagem significativa e criativa.** 2014. 183 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2014.

FARIAS, Gabriela Belmont de; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Reflexões conceituais sobre conhecimento e competência: ensaio para o desenvolvimento de ações de ensino-

aprendizagem. In: CAVALCANTE, Lidia Eugenia; PINTO, Virgínia Bentes; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. (Orgs.). **Ciência da Informação e contemporaneidade**: tessituras e olhares. Fortaleza: UFC, 2012. p. 89-115.

FARIAS, Gabriela Belmont; FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Estudo bibliométrico das publicações do gt6 – enancib: análise do termo competência. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17. , Salvador. 2016. **Anais...** Salvador: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2016.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes. **Análise da produção, implementação e avaliação de um modelo de mediação da informação no contexto de uma comunidade urbana**. 2014. 283f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)– Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, 2014.

_____. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 106-125, set. 2015/fev. 2016.

FEITOSA, Luiz Tadeu. Complexas mediações: transdisciplinaridade e incertezas nas recepções informacionais. **Informação em Paula**, Fortaleza, v. 1, n. 1, jan/jun. 2016.

FERES, G. G.; OTTONICAR, S. L. C.; VALENTIM, M. L. P.; Competência em informação e os contextos educacional, tecnológico, político e organizacional. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v.9, n.1, p.124-142, 2016.

FERREIRA, Sueli Mara S. **Novos paradigmas e novos usuários da informação**. Ciência da Informação, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1996.

_____. **Estudo de necessidades de informação**: dos paradigmas tradicionais à abordagem sense-making. Porto Alegre : ABEED, 1997. versão eletrônica. (Documentos ABEED).

FIGUEIREDO, Nice M. Aspectos especiais de estudos de usuários. **Ciência da Informação**, v. 12, n. 2, p. 43-57, jul./dez. 1983.

_____. **Estudos de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT, 1994.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FONTANELLA, B. J. B. et al. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p.17-27, jan. 2008.

FROHMANN, Bernd. The power of images: a discourse analysis of the cognitive viewpoint. **Journal of Documentation**, v. 48, n. 4, p. 365-286, 1992.

GAIO, Cleide; ALENCASTRO, Mario Sergio Cunha. A contribuição da educação à distância para a qualidade de vida na terceira idade. **Revista Intersaberes**, v. 7, n.14, p. 335 -367, ago./dez. 2012.

GASQUE, K. C. G. D. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.39, n.3, p. 83-92, set./dez., 2010.

_____. Competência em Informação: conceitos, características e desafios. **Atoz**: novas práticas em informação e conhecimento, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 5-9, jan./jun. 2013.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.

GILSTER, P. **Digital literacy**. New York: John Wiley & Sons, 1997.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, mai/jun, 1995.

GODOY, M. F.G. **Criatividade e Integração vital com idosos**. 1996. 121f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Escolar)– Faculdade de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas. 1996.

GOHN, Maria da Glória. **O protagonismo da sociedade civil**: movimentos sociais, ONGs e redes solidárias. São Paulo: Cortez, 2005.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**. Rio de Janeiro: Record, 1997.

GOMES, Henriette. F. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.3, n.1, p.85-99, jan./dez. 2010.

GOODMAN, L. A. Snowball Sampling. **The Annals of Mathematical Statistics**, v. 2, n. 1, p. 148-170, 1961.

GUARALDO, Tamara de Souza Brandão. **Práticas de informação e leitura**: mediação e apropriação da informação nas cartas de leitores de um jornal popular do interior de São Paulo. 2013. 240f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Marília, 2013.

HJØRLAND, Birger. Epistemology and the Socio-Cognitive Perspective in Information Science. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 53, n. 4, p. 257-270, 2003.

HORTON JÚNIOR, F. W. **Overview of Information Literacy Resources**. UNESCO, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. 2013. Disponível em: http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/news/overview_info_lit_resources.pdf. Acesso em: 15 jul. 2017.

JENKINS, Henry. **Cultura da Convergência**. São Paulo: Aleph, 2008.

KACHAR, Vitória. **A Terceira Idade e o Computador: Interação e Produção no Ambiente Educacional Interdisciplinar**. 2001. 206 f. Tese (Doutorado em Educação)– Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2001.

_____. Inclusão Digital e Terceira Idade. In: Á.E.S. (Coord.). **Novas necessidades de Aprendizagem**. Barroso, São Paulo: Secretaria Estadual de Assistência e Desenvolvimento Social/ Fundação Padre Anchieta, 2009.

_____. **Terceira Idade e Informática: aprender revelando potencialidades**. São Paulo: Cortez, 2003.

KAMERER, David. Media Literacy. *Communication Research Trends*, v. 32, n. 1, 2013. p. 4-25.

KUHLTHAU, C. C. *Seeking meaning: a process approach to library and information services*. Norwood: Ablex, 1993.

LAGE, Maria Otília Pereira; DIAS, Ana Margarida. Literacia informacional e mediática no mundo digital e em contexto de ensino profissional: novo mito ou plano necessário de acção? **Actas do congresso nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas**, Lisboa, n. 10. 2010.

LAU, J. **International guidelines on information literacy: a draft proposal, feedback is appreciated**. IFLA, 2004.

LE COADIC, Yves F. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LINE, M. B. Draft definitions: information and library needs, wants, demands uses. **ASUB Proceedings**, v. 26, n. 2, p. 87, 1974.

LIVINGSTONE, S. Media literacy and the challenge of new information and communication technologies. **The Communication Review**, v. 7, n. 1, p. 3-14, 2004.

LUCCA, Djuli Machado de. **A dimensão política da competência informacional: um estudo a partir das necessidades informacionais de idosos**. 2015. 287 f. 206 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)– Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

MACHADO et al. Mapeamento de Competências digitais: a inclusão social dos idosos. **Educação temática digital**, Campinas, v. 18, n. 4, out./dez. p. 903-921. 2016.

MACIEL, Domácio R. Descobrimo a memória. **Folha de Londrina**, Londrina, p. 12-13, jun. 1995.

MACIEL, P. C. S.; PESSIN, G.; TENÓRIO, L. C. Terceira Idade e novas tecnologias: uma relação de possibilidade e desafios. In: Congresso Internacional Interdisciplinar em sócias e humanidades, 2012, Niterói - RJ.

MANNONI, Maud. **O nomeável e o inominável: a última palavra da vida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1995.

MANTOVANI, Camila; DANTAS, G. G. C. . Os fluxos informacionais nos dispositivos móveis. In: Maria Aparecida Moura. (Org.). **Cultura informacional e liderança comunitária**. 1ed. Belo Horizonte: PROEX/UFMG, 2011, v. , p. 121-125.

MANTOVANI, Camila; MOURA, M. A.. Informação e tecnologias móveis: discursos e práticas em movimento. In: XIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2012, Rio de Janeiro. XIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XIII ENANCIB 2012, 2012.

MARTELETO, R. M.; ANDALÉCIO, A. M. L. Jovens e violência: construção de informações nos processos de mediação e apropriação do conhecimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7., 2006, Marília. **Anais ...** São Paulo: UNESP, 2005. Disponível em:< <http://www.portalppgci.marilia.unesp.br/enancib/viewabstract.php?id=301>>. Acesso em: 20 mar. 2018.

MARTÍN-BARBERO. J. **Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2008.

MASCARO, Sônia Amorim. **O que é velhice**. São Paulo: Brasiliense, 1997.

MASETTO, Marcos T. Mediação Pedagógica e o Uso da Tecnologia. In MORAN, José Manuel. MASETTO, Marcos T e BEHRENS Marilda A. **Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica**. Campinas: Papirus, 2000, p.133-173.

MATTELART, A. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Loyola, 2002.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa social: teoria método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; COIMBRA JR., Carlos Everaldo Álvares (Orgs.). **Antropologia, saúde e envelhecimento**. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2002.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, v.35, n.3, p.99-114, 2006.

NERI. Anita Liberalesso. Atitudes e preconceitos em relação à velhice. In: NERI, Anita Liberalesso. (org.) **Idosos no Brasil: vivências, desafios e expectativas na terceira idade**. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, Edições SESC, 2007.

NERI. A. L.; WAGNER, E. C. de A. M. M. Opinião de pessoas de diferentes faixas etárias sobre a velhice: um estudo exploratório. **Estudos de Psicologia**, v. 2, p. 81-104, 1985.

NIELSEN, J. (2002). **Usability for senior citizens**. Alertbox. Disponível em: <html

//www.useit.com/alertbox/seniors.html>.

NUNES, Jefferson Veras; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A Etnografia como ferramenta metodológica para a pesquisa de redes sociais na internet. In: BENTES PINTO, Virgínia; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório; CAVALCANTE, Lídia Eugênia (Orgs.). **Aplicabilidades metodológicas em Ciência da Informação**. Fortaleza: Edições UFC, 2014. p. 49-71.

OLIVEIRA, D.C. Análise de Conteúdo Temático-Categorial: Uma proposta de sistematização. **Rev. Enferm.** UERJ, Rio de Janeiro, 2008 out/ dez.

OMS. Organização Mundial de Saúde. **The uses of epidemiology in the study of the elderly**. Geneva: WHO, 1984.

ONU. Organização das Nações Unidas. **Primeira Assembleia Mundial sobre o Envelhecimento**. Viena, 1982.

PASQUALOTTI, Adriano; BOTH, Agostinho. Pessoa idosa, tecnologias de comunicação e interação e educação permanente: um encontro esperado, um fato possível. In: FERREIRA, Anderson Jackle [et al.] (Orgs.). **Inclusão Digital de idosos: a descoberta de um novo mundo**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008.

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.

PEIXOTO, Clarisse Ehlers. Entre o estigma e a compaixão e os termos classificatórios: velho, velhote, idoso, terceira idade. In: BARROS, M. M. L. **Velhice ou Terceira Idade?** Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2007.

PEREIRA, Cláudia; NEVES, Rui. **Revista Kairós Gerontologia**, São Paulo, março 2011, p. 05-26.

PINTOS, Cláudio C. G. **O entardecer da existência: ajuda para o idoso viver feliz**. São Paulo: Santuário, 1992.

PIRES, Neusa Maria dos Santos; BARREIRA, Maria Isabel de Jesus Sousa. **Necessidades informacionais da pessoa idosa: estudo no contexto da Universidade Aberta à Terceira Idade da UNEB**. Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação. Salvador: UFBA, 2015.

PIZZORNO, Ana Claudia Philippi; CORRÊA, Elisa Delfini Corrêa. Competência em Informação digital: o ponto de vista dos bibliotecários gestores das bibliotecas universitárias da associação catarinense das fundações educacionais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., Salvador. 2016. **Anais...** Salvador: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2016.

RABELLO, Rodrigo. Leituras sobre usuário e uso de informação na Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.18, n.4, p.152-184 out./dez. 2013.

RASTELI, Alessandro; CAVALCANTE, Lidia Eugenia. A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em biblioteca pública. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 18, n. 36, p. 157-180, jan./abr., 2013.

RIBEIRO, Ana Elisa. Letramento digital: um tema em gêneros efêmeros. **Revista da ABRALIN**, v.8, n.1, p. 15-38, jan./jun. 2009.

ROZENDO, A. **Protagonismo político e social na velhice**. 2013. 198f. Tese (Doutorado em Psicologia)– Faculdade de Ciências e Letras, Universidade Estadual Paulista, Assis, 2013.

SALGADO, M.A. Conceituação de velhice. **Terceira Idade**, São Paulo, ano VI, n. 11, mar. 1996. SESC.

SANTOS, S. S. **Gerontologia e os pressupostos de Edgar Morin**. In: Textos envelhecimento. UnATI.UERJ. Rio de Janeiro: UERJ, UnATI, 2003.

SANTOS, Hemanuela Fernandes Mello dos. **Competência digital: uma vertente da competência informacional**. 2008. 50 f. Monografia (Graduação em Biblioteconomia) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, RN, 2008.

SANTOS, H.; REZENDE, F. Formação, mediação e prática pedagógica do tutor orientador em ambientes virtuais construtivistas de aprendizagem. **Tecnologia Educacional**, v. 31, n. 157/158, p. 19-29, abr./set. 2002.

SERAFIM, Lucas Almeida. **Competências em informação e The Serious Leisure Perspective: um novo espaço de interlocução**. 2016. 214 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)– Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2016.

SILVA, Antonio Wagner Chacon; NUNES, Jefferson Veras. Práticas informacionais como paradigma: por uma teoria social da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 15. , Belo Horizonte. 2014. **Anais...** Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2014.

SILVA, Leyde Klebia Rodrigues; AQUINO, Mirian de Albuquerque. Fontes de informação na web: apropriação, uso e disseminação da informação étnico-racial no movimento negro da Paraíba. **Transinformação**, Campinas, v.26, n.2, p.203-212. 2014.

SILVA, Luna Rodrigues Freitas. Da velhice à terceira idade: o percurso histórico das identidades atreladas ao processo de envelhecimento. **Revista História, Ciências, Saúde**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 1, p. 155-168, jan./ mar. 2008.

SOARES, Magda. Letramento e escolarização. In: RIBEIRO, Vera Masagão (Org.). **Letramento no Brasil: reflexões a partir do INAF 2001**. São Paulo: Global, 2003.

SOMERVILLE, M. M.; SMITH, G. W.; MACKLIN, A. S. The ETS iSkills (TM) assessment: a digital age tool. [Research paper]. **The Electronic Library**, 26(2), p. 158-171. 2008.

SOUSA, Janara Kalline Leal Lopes de. **Caiu na rede é jovem?** O exercício do protagonismo idoso na internet no Brasil e na Espanha. Tese (Doutorado em Sociologia)– Instituto de Ciências Sociais, Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

TEWELL, E. A decade of critical information literacy. **Communications in information literacy**, v. 9, issue 1, pp. 24-43, 2015.

THOMPSON, John B. **A Mídia e a Modernidade: uma teoria social da mídia**. Petrópolis: Vozes, 2009.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: A pesquisa qualitativa em Educação**. São Paulo: Atlas, 2009.

TURKLE, Sherry. **A vida no ecrã: a identidade na era da internet**. Lisboa: Relógio D'água, 1997.

VARELA, Aida Varela. A explosão informacional e a mediação na construção do conhecimento. In: MIRANDA, A.; SIMEÃO, E. (Org.). **Alfabetização digital e acesso ao conhecimento**. Brasília: Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2006. p.15-32.

VITORINO, E.V.; PIANTOLA, D. Competência informacional: bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.38, n.3, p.130-141, set./dez., 2009.

_____. Dimensões da competência informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 40, n. 1, abril de 2011.

VYGOTSKY, Lev S. **A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores**. São Paulo: Martins Fontes, 1991.

WERSIG, G. Information Science: The study of postmodern knowledge usage. **Information Processing and Management**, v. 29, n. 2, p.229-239, 1993

WILSON, T. D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 31, n. 1, p. 3-15, 1981.

ZAJICEK, M. **Special interface requirements for older adults**. Workshop on Universal Accessibility of Ubiquitous Computing: Providing for Elderly, 1998.

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado(a) Senhor(a), Esta pesquisa intitula-se “” e está sendo desenvolvida por mim, Bárbara Luisa Ferreira Carneiro, mestranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Ceará (UFC) sob orientação da Profa. Dra. Maria Giovanna Guedes Farias. O objetivo geral da pesquisa é identificar as necessidades informacionais dos idosos a fim de analisar as competências em informação desenvolvidas pelos pesquisados ao utilizarem tecnologias digitais.

Assim, solicito sua permissão para utilizar os dados da entrevista a mim concedida e apresentá-los nessa dissertação de mestrado ou em forma de comunicação a ser apresentada em congresso e/ou publicação em revistas científicas, com o compromisso de manter o sigilo dos dados que possam identificá-los. Coloco-me à sua disposição para prestar qualquer esclarecimento sobre a pesquisa, em qualquer etapa da mesma pelo telefone: (85) 99779-0621 e endereço: Rua Pereira Valente, 455 – apto. 1402 – Meireles – Fortaleza-CE.

Declaro que fui devidamente esclarecido(a) sobre a pesquisa e dou o meu consentimento. Estou ciente que receberei uma cópia deste documento.

Fortaleza, _____ de _____ de 2017.

Atenciosamente,

Assinatura do Pesquisador

Assinatura do Participante (entrevistado/a)

APÊNDICE B – ROTEIRO DAS ENTREVISTAS

PARTE 1 – identificar necessidades informacionais dos idosos no uso das tecnologias digitais

Qual a importância da informação no seu dia-a-dia?

Me conte um pouco sobre suas necessidades do dia-a-dia.

Você se utiliza das tecnologias digitais para buscar suprir suas necessidades informacionais cotidianas? Quais?

Você reconhece que sente falta de conhecimento no tocante a utilização de tecnologias digitais para resolver algumas situações (problemas, demandas)?

Quando você percebe que precisa de informação, o que você faz para encontrar, e onde procura?

PARTE 2 – Identificar quais competências em informação os idosos possuem no uso das tecnologias digitais

CATEGORIA 1 – perspectiva cognitiva/ saber

Você sabe o que é uma tecnologia digital? Explique.

Você sabe o que é um aplicativo? Quais você utiliza e para quê?

Você sabe como ter mais segurança ao utilizar a internet e como selecionar o conteúdo mais confiável?

Você consegue identificar suas limitações físicas e/ou cognitivas ao utilizar tecnologias digitais? Quais são elas?

CATEGORIA 2 – perspectiva situacional/ saber fazer

Você consegue navegar na internet, identificar a barra de endereço do navegador, digitar o endereço e acessar os sites?

Você consegue encontrar os campos voltados à digitação das palavras, bem como destinados à realização de pesquisas?

Você costuma analisar e criticar as informações acessadas? Fale a respeito.

CATEGORIA 3 – perspectiva afetiva/ saber agir

Você considera ter autonomia, autoconfiança e motivação para utilizar as ferramentas da

internet por meio das tecnologias digitais? Fale a respeito.

Você consegue utilizar as limitações físicas e cognitivas ao seu favor? Fale a respeito.

De um modo geral, você costuma reavaliar determinadas atitudes suas para continuar a aprender e utilizar as ferramentas disponibilizadas nas tecnologias digitais?