





## Teoria das Representações Sociais e Modelo STAM: Aceitação da Internet entre Idosos

Amanda Castro , Marieli Mezari Vitali , Andréa Barbará da Silva Bousfield ,  
& Brigido Vizeu Camargo 

*Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil*

**RESUMO** – A presente pesquisa teve por objetivo compreender as representações sociais e aceitação da internet pelo modelo STAM para idosos. Participaram 18 idosos divididos em 3 grupos, por nível de inclusão (baixo, médio/alto e baixo/médio). Antes e após o grupo foi aplicado um questionário de atitudes frente à internet. Os itens do questionário foram submetidos a análises descritivas e relacionais, e os dados do grupo focal à análise de conteúdo. Percebeu-se que no primeiro grupo houve a possibilidade de rejeição da tecnologia associada à perda de tempo e não percepção de utilidade. Para o segundo e terceiro grupo a internet surge como algo que aproxima a família e exige paciência, o que favorece a alta intenção de uso e experimentação. Foi possível identificar que o pensamento do idoso sobre a internet, suas atitudes e representações sociais, não apenas sobre a rede, mas também sobre envelhecimento, influenciam na intenção de uso da internet e utilidade percebida.

**PALAVRAS-CHAVE:** representações sociais, internet, idosos

## Social Representations Theory and the STAM: Acceptance of the Internet Among Older Adults

**ABSTRACT** – The current research aimed to understand the social representations and acceptance of the internet by the STAM model for the elderly. Participants were 18 elder people divided into 3 groups, by level of inclusion (low, medium / high and low / medium). Before and after the group, an attitude questionnaire was applied through the Internet. The items of the questionnaire were submitted to descriptive and relational analysis, and the data from the focus group to content analysis. It was noticed that in the first group there was the possibility of rejection of the technology associated to the loss of time and not perception of utility. For the second and third groups the internet emerges as something that brings the family together and requires patience, which favors high intention of use and experimentation. It was possible to identify that the thought of the elderly about the internet, their attitudes and social representations, not only about the network, but also about aging, influence the intention of using the internet and perceived utility.

**KEYWORDS:** social representations, Internet, seniors

O envelhecimento demográfico é uma realidade mundial, principalmente devido ao avanço tecnológico na saúde e a efetivação de políticas públicas. Atualmente, 12,3% da população mundial possui mais de 60 anos, o que constitui 901 milhões de pessoas (HelpAge, 2015). Enquanto país em desenvolvimento o Brasil também não está imune a expansão do topo da pirâmide etária, sendo a tendência expandir ainda mais a proporção da população idosa, de acordo com o IBGE (2015) em 2030 a proporção de idosos equivalerá à 18,6% da população do país.

O envelhecimento pode provocar alterações fisiológicas, como redução da capacidade de memória de curto prazo, visão, audição, mobilidade, velocidade do processamento de informações e respostas (Anjos & Gontijo, 2012). Além das questões orgânicas, ocorrem perdas psicossociais com privação socioafetiva decorrente da perda de vínculos familiares, sociais e territoriais (Araújo, Coutinho, & Santos, 2006). O ciclo da vida pode ser compreendido como uma contínua progressão do desenvolvimento, nesse contexto, para que se tenha um envelhecimento bem-sucedido é necessário

equilíbrio entre perdas e ganhos por meio da manutenção da capacidade funcional do idoso (Nery, 2013). As tecnologias de informação podem ser disparadoras de ganhos para os idosos, o uso da internet pode fortalecer ou ampliar vínculos de amizade e familiares, facilidades cotidianas com compras e pagamento de contas, e acessar informações sobre saúde e notícias, contribuindo para uma vida mais saudável e integrada socialmente (Castro et al., 2022).

Mediante o avanço tecnológico surgiram serviços e ferramentas acessíveis aos idosos, que facilitam nos quesitos economia e locomoção, pois permitem realizar transações bancárias, efetuar compras online e acessar portais do governo, além de diminuir limitações sociais como o isolamento, potencializando uma rede de apoio (Barnard, Bradley, Hodgson, & Lloyd, 2013). Desse modo, em 2017 cerca de 28% dos idosos relataram acessar a internet (CETIC, 2017), contudo, ainda se verifica a exclusão digital dos idosos devido dificuldades fisiológicas e sociais de adaptação ao contexto digital (Krug, Xavier, & d'Orsi, 2018).

Destaca-se que o desenvolvimento de habilidades digitais amplia a sensação de independência e gera um processo de empoderamento, no sentido de transpor a impotência e passividade para uma atuação ativa. Amplia a autoconfiança, diminui o sentimento de solidão e os níveis de depressão (Foletto, Fiepke, & Wilhelm, 2018). Desse modo, a participação social do idoso na internet pode influenciar em um envelhecimento bem-sucedido.

No entanto, a forma como o idoso compreende a internet influencia a maneira como experimenta suas ferramentas. Considerando esta relação, o modelo STAM (*Senior Technology Acceptance and Adoption model*) foi desenvolvido a partir da aceitação e adoção da tecnologia apoiado em 3 fases: objetivação (consiste em identificar se a utilidade percebida e o contexto social influenciam na

intenção de uso), experimentação (em que ocorre o processo de exploração das tecnologias através do uso real, assim se identifica a facilidade ou não do uso e confirma suas utilidades), essas duas etapas quando positivas levam à última fase: a adoção (Renaud & Van Biljon, 2008).

Com base nesse modelo as representações sociais do idoso sobre tecnologia, internet e suas facilidades de uso influenciam nas práticas sociais, ou seja, suas experiências. As representações sociais são uma forma de conhecimento socialmente produzido e compartilhado, afinal, o saber do indivíduo é formado por meio de crenças e conhecimentos que geram representações sobre o objeto e comandam a relação do sujeito com o outro e com o mundo (Jodelet, 2001). Uma das funções das representações é tornar familiar algo até então desconhecido (Moscovici, 1981), no caso da internet essa aproximação leva em consideração antigas experiências e seu grau de complexidade (Eira Frias et al., 2014).

As representações sociais (RS) também possuem papel essencial na dinâmica das relações e práticas sociais (Abric, 2001). Ao mesmo tempo em que as representações são condições práticas, ou seja, influenciam as experiências, as práticas promovem mudanças nas representações (Rouquette, 1998), portanto, as representações da internet afetam a aceitação e uso da mesma. A articulação entre idosos e envelhecimento é algo já abordado em estudos de representações sociais e apontam a relação entre representações e práticas sociais (Brito et al., 2021; Castro et al., 2021; Silveira, Camargo, & Giacomozzi, 2021; Castro, Giacomozzi, & Camargo, 2018; Brito et al., 2018). À vista disso, este estudo teve por objetivo responder à questão norteadora: Como ocorre o processo de adoção e aceitação da internet por idosos em diferentes níveis de inclusão digital e qual a relação desse processo com as práticas sociais?

## MÉTODO

Trata-se de um estudo de corte exploratório e descritivo, realizado por meio de grupos focais e aplicação de questionários. A amostra constituiu-se como não probabilística e intencional, composta por 3 grupos de idosos, com 6 integrantes cada. Do total de 3 grupos, 1 foi composto por idosos que apresentavam baixo nível de inclusão digital (conforme o critério de nenhum acesso à internet nos últimos 6 meses), 1 foi formado por idosos que apresentavam médio e alto nível de inclusão digital (considerando o uso da internet pelo menos 1 vez por semana, nos últimos seis meses), e 1 foi um grupo misto constituído por 3 idosos que apresentavam baixo nível de inclusão digital e por 3 idosos que apresentavam nível médio. Os critérios para categorização de baixo, médio e alto nível de experiência com internet foram definidos a partir dos dados do CETIC (2017).

Foi desenvolvido com base no modelo STAM um conjunto de questões norteadoras utilizados nos grupos focais e os encontros apresentaram cenários por meio de 5 histórias relacionadas à aspectos da vida que influenciam

o uso da internet pelos idosos, permitindo a redução da deseabilidade social (Chen, Rong, Ma, Qu, & Xiong, 2017). Esses questionamentos tiveram por objetivo indicar o modo de pensar dos participantes em relação à internet, levando em consideração os seguintes fatores: utilidade percebida, apoio social, intenção de adotar a tecnologia, experiências com a internet, utilidade, grau de facilidade e aceitação.

Para mensurar atitudes frente à internet foi desenvolvido um questionário em forma de escala. Para chegar à versão final dos instrumentos foi realizada uma análise de juízes especialistas em psicologia social. Após as sugestões dos juízes os instrumentos foram adaptados visando a adequação semântica. Por fim o questionário foi composto com 10 itens em forma de escala tipo Likert, que variou do menor ao maior nível de concordância, ou seja, de 1 a 7. Antes e após a participação no grupo cada participante respondeu individualmente o questionário para verificar possíveis alterações relativas às atitudes.

O questionário contou com as seguintes questões: 1) Eu tenho a intenção de utilizar internet para me comunicar com meus familiares; 2) Eu tenho medo de usar a internet por causa dos criminosos que podem acessar minhas informações; 3) Desagrada-me a ideia de usar a internet, pois o envelhecimento dificulta a aprendizagem; 4) Eu não gosto da internet, pois é coisa de jovens; 5) Eu não gosto da ideia de usar internet, pois considero perda de tempo; 6) Eu me sinto mal quando penso que as pessoas podem saber da minha vida na internet; 7) Eu gosto da ideia de usar a internet para fazer novos amigos; 8) Me agrada pensar que nas redes sociais posso encontrar velhos amigos; 9) Eu me sinto bem quando penso em realizar compras pela internet, e 10) Eu acho muito importante usar a internet para me manter atualizado(a).

Na análise descritiva das variáveis qualitativas foram utilizadas as frequências absolutas e relativas, enquanto na descrição das variáveis quantitativas foram aplicadas as medidas de tendência central, posição e dispersão. Já na

descrição das questões foram utilizadas a média e o desvio padrão, além do método Bootstrap (Efron & Tibshirani, 1993) que foi utilizado para calcular os intervalos de confiança das médias.

Os dados obtidos no grupo focal foram submetidos à análise de conteúdo do tipo categorial (Bardin, 2009) com o auxílio do software Atlas.ti versão 6.2, que permite a organização de trechos relevantes à pesquisa com a finalidade de identificar padrões ou repetições e, especialmente, agrupar ideias para formação de famílias de códigos (elementos temáticos) e contagem de ocorrências. Inicialmente foi realizada a organização por meio de leitura flutuante, hipóteses, objetivos e indicadores para interpretação. Após, foi realizada a categorização dos dados conforme os pressupostos da análise de conteúdo do tipo categorial (Bardin, 2009).

A pesquisa foi submetida ao conselho de Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH) da Universidade Federal de Santa Catarina, sob o número 1.688.433.

## RESULTADOS

Como acima mencionado, os 18 idosos participantes foram divididos em 3 grupos, com 6 participantes cada. Os participantes com baixo nível de inclusão apresentam média de idade de 63,66 (DP=1,49), sendo 4 mulheres e 2 homens. Todos os participantes fazem uso da internet cerca de 1 vez por semana. Em relação ao grupo de idosos com nível alto e médio de inclusão digital a média de idade dos participantes foi de 66,83 (DP=1,07), sendo 3 mulheres e 3 homens. Esse grupo de participantes faz uso da internet todos os dias. O grupo misto de idosos, composto por participantes com nível médio e baixo de inclusão digital teve média de idade de 66,50 (DP=1,25), sendo 4 mulheres e 2 homens. Os participantes com nível médio de inclusão digital afirmaram acessar a internet todos os dias, já os participantes com baixo nível de inclusão digital relataram o uso uma vez por semana.

### **Análise de conteúdo referente ao grupo de idosos com baixo nível de inclusão digital**

A categorização dos dados oportunizou a análise de 837 trechos de falas vinculados a 13 códigos (elementos temáticos), proveniente das 3 etapas propostas pelo Modelo STAM (Renaud & Van Biljon, 2008). O tema Objetivação engloba os elementos temáticos RS e contexto, que contém representações associadas à internet e seu contexto social de produção, se divide em subtemas que enfatizam o apoio familiar (f=61), apoio de especialista, sendo os jovens considerados especialistas (f=42), e a possibilidade de aprender sozinho (f=33). O elemento intenção de uso demonstrou pouco interesse por parte desses idosos em

utilizar a internet no cotidiano, entendendo-a como algo de especialistas (f=47), perda de tempo (f=32) e exclusiva dos jovens e especialistas (f=32), contudo, surgiu a comunicação com familiares como algo que intensifica a intenção de uso (f=29). Dessa forma, em utilidade percebida, comunicar desponta como positivo, enquanto fofocar e obter lazer surgem como negativos.

No tema Experimentação, o elemento temático facilidade de condições surge ancorada na mediação para o processo de aprendizagem através dos filhos (f=64) ou de cursos de informática (f=22). O elemento exploração carrega consigo a sensação que vai estragar (f=44), mas que é amenizada diante da posse do objeto tecnológico (f=21) e da supervisão de especialistas (f=23), atributos vinculados a um baixo nível de exploração e de intenção de uso.

A utilidade confirmada através da experimentação da internet está associada à utilidade para lazer (f=41) e para comunicação (f=25), por meio de vídeos, redes sociais e aplicativos de mensagens, sendo o uso real apenas durante o curso (f=29) ou então, uso supervisionado em casa (f=28). Enquanto o elemento temático facilidade de aprendizagem/uso compreende que o envelhecimento gera dificuldades em aprender (f=41), bem como o alto grau de dificuldade já pertinente à internet (f=38). Por fim, o tema adoção conta com as possibilidades de adoção (f=29) ou rejeição da internet (f=22).

A síntese do modelo STAM para o grupo de idosos com baixa inclusão digital está ilustrada na figura 1. É possível constatar as 3 fases do Modelo STAM e suas etapas, bem como percebe-se que confirma os dados da análise de conteúdo.

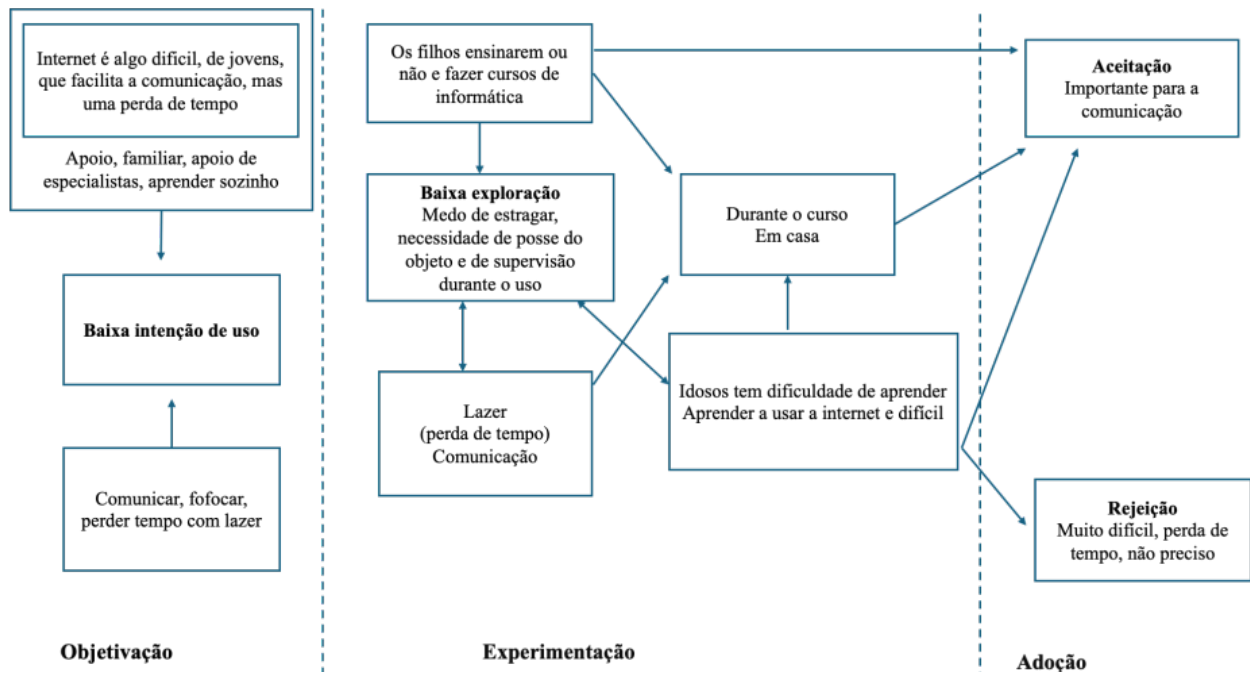


Figura 1. Variação do Modelo STAM para os idosos com nível baixo de inclusão digital

### Análise de conteúdo referente ao grupo de idosos com nível alto e médio de inclusão digital

A sistematização dos dados permitiu a análise de 855 trechos de falas, associados à 12 códigos (elementos temáticos), decorrente das 3 etapas sugeridas no Modelo STAM (Renaud & Van Bilon, 2008). No tema Objetivação o elemento temático RS e contexto abrangem representações do contexto social de produção da internet, que por sua vez destaca a importância do apoio familiar (f=63), intergeracional (f=38) e entre pares (f=31) para exploração da tecnologia. A alta intenção de uso entre esses participantes demonstra estar associada à possibilidade de ampliação de vínculos (f=51), comunicação com familiares (f=38) e como fonte de informação (f=30). Assim como no elemento temático utilidade percebida surge a comunicação (f=44) como aspecto positivo, juntamente com lazer (f=22), informações (f=22) e a viabilidade de realizar compras e pagamentos online (f=18).

No tema experimentação, o elemento temático facilidade de condições está associada ao acesso à internet móvel (f=39), a experiência no ambiente de trabalho (f=33) e o auxílio familiar (f=31). O elemento temático exploração denota o aumento do acesso diante da ideia de que é possível reverter erros cometidos online (f=45), juntamente com a exploração de novas tecnologias ancorada em aprendizagens anteriores (f=33). Sobre a utilidade confirmada da internet abordam a facilidade de comunicação (f=44) e acesso a informações (f=22), juntamente com a ampliação e resgate da rede de vínculos (f=20) e efetuação de compras e pagamentos online (f=14). O uso real por esses participantes acontece via rede móvel (f=32) e o uso em casa (f=24). Enquanto a facilidade

de aprendizagem/uso está ligada a aprendizagens anteriores (f=32) e exercer novos papéis através da estimulação de aprender algo novo (f=24).

No tema Adoção surge apenas a aceitação, associada à importância da internet para comunicação (f=44), obter informações (f=22) e manutenção e consolidação dos vínculos (f=20). Dessa forma, a aceitação da internet está associada à comunicação, busca por informações e rede de apoio, por consequência das ideias presentes na fase da objetivação, confirmadas na experimentação. Essa relação está ilustrada na figura 2.

### Análise de conteúdo referente ao grupo de idosos com nível misto de inclusão digital

A organização dos dados possibilitou a análise de 842 trechos de falas relacionados a 12 códigos (elementos temáticos), provenientes de 3 etapas propostas pelo Modelo STAM (Renaud & Van Biljon, 2008). Em objetivação o elemento temático RS e contexto abrangeu o apoio familiar (f=62) e o apoio entre pares (f=46) como relevantes para ensinar e motivar o uso da internet. A intenção de uso se mostrou associada a comunicação com familiares (f=54), contato com antigos conhecidos (f=41), além de obter informações que possibilitem novos aprendizados (f=29). Nesse contexto, a utilidade atribuída a internet esteve associada a comunicação (f=59), informação (f=25) e retomada de amizades (f=23). Com relação ao elemento temático facilidade de condições o apoio familiar para utilização da internet (f=37) despontou juntamente com a participação em curso de informática (f=36) e o acesso via smartphone (f=30). A exploração da internet no dia a dia

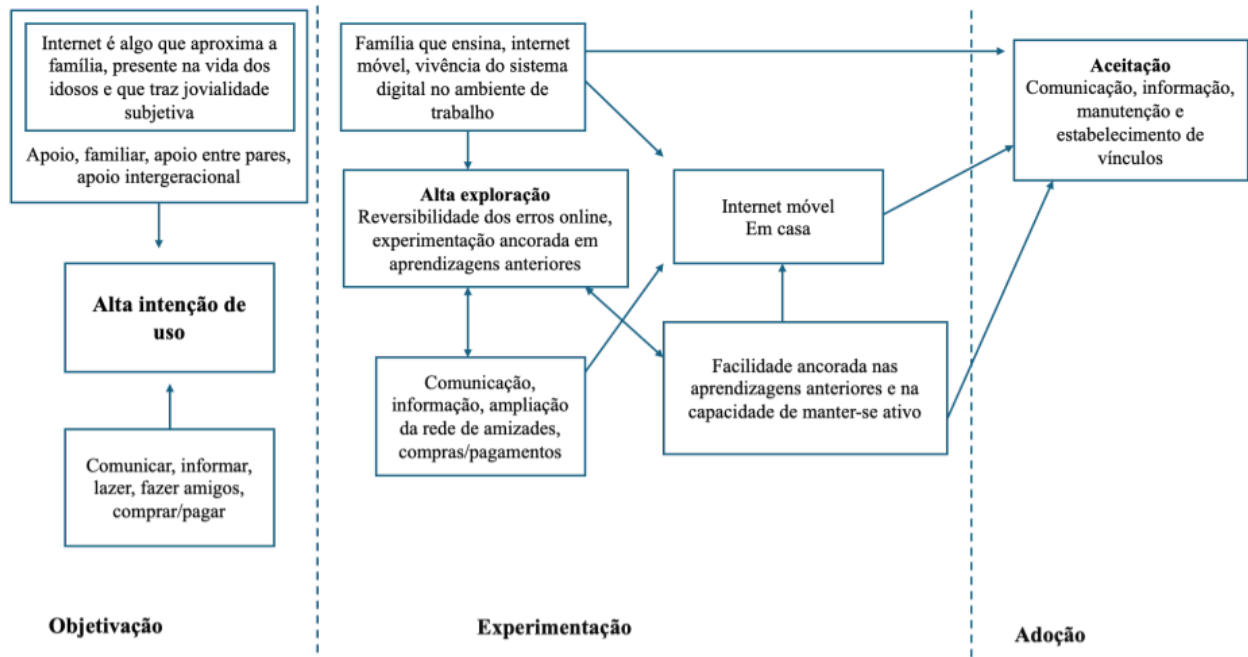


Figura 2. Variação do Modelo STAM para os idosos com nível médio de inclusão digital

esteve associada à ideia de necessidade( $f=51$ ) e à exploração ancorada em aprendizagens anteriores( $f=37$ ).

O elemento utilidade agregou novamente a comunicação com familiares ( $f=47$ ), obter informações ( $f=33$ ) e resgatar vínculos com antigos amigos ( $f=22$ ). Enquanto o uso real apontou o uso no curso ( $f=34$ ) e em casa ( $f=26$ ), sendo o curso mais citado por idosos com baixo nível de inclusão ( $f=22$ ). A facilidade de aprendizagem surge associada a aprendizagens anteriores ( $f=29$ ) e ao layout do aparelho utilizado ( $f=28$ ), assim, a utilização da internet é considerada fácil devido experiências anteriores e ao layout similar a outros já conhecidos.

Por fim, o tema adoção inclui apenas a aceitação que se divide em ser importante para a comunicação ( $f=46$ ), para obter informações ( $f=24$ ) e manutenção dos vínculos de amizade ( $f=23$ ). Nesse cenário, as representações apresentadas na fase da objetivação foram confirmadas na fase de experimentação, que contribuiu para a aceitação. Essa relação é demonstrada na figura 3.

### Posicionamento atitudinal antes e após participação no grupo focal

Os itens da escala tipo Likert estavam fixados para variar de 1 (menor nível de concordância) a 7 (maior nível de concordância). Ainda, intervalos menores que 4 apontam sentimento desfavorável com relação à internet, enquanto intervalos maiores que 4 representa que os indivíduos tendem a ser favoráveis e intervalos que contém 4 retratam que os indivíduos não tenderam nem a favorabilidade, nem a desfavorabilidade.

Os resultados do questionário aplicado antes da realização do grupo focal demonstraram que todos os idosos, de todos

os grupos apresentaram intenção de utilizar internet para comunicação com familiares ( $M= 5,50$ ,  $DP= 1,20$ ), bem como para encontrar velhos amigos ( $M= 4,89$ ,  $DP= 1,94$ ). No entanto, foi manifestada desfavorabilidade diante da exposição de informações pessoais ( $M=3,00$ ,  $DP=1,46$ ). Apesar disso, a favorabilidade com relação ao uso da internet foi superior à desfavorabilidade, posto que entendem que o envelhecimento não dificulta a aprendizagem ( $M= 5,06$ ,  $DP= 1,43$ ), que a internet não é exclusiva dos jovens ( $M= 5,39$ ,  $DP= 1,04$ ) e não é perda de tempo ( $M= 5,17$ ,  $DP= 2,04$ ).

Após a participação no grupo focal a favorabilidade de idosos com baixo nível de inclusão digital permaneceu associada a intenção de utilizar a internet para comunicação com familiares e à percepção de que a internet não se trata de um espaço exclusivo dos jovens, bem como a favorabilidade com relação a percepção de que o envelhecimento não dificulta a aprendizagem. Enquanto a desfavorabilidade esteve associada ao medo de ações criminosas e a possibilidade de acesso as suas informações pessoais por terceiros, à percepção do uso da internet como perda de tempo, não demonstraram interesse em encontrar velhos amigos ou formar novos vínculos, bem como não demonstraram interesse em efetuar comprar online.

Portanto, para este grupo de idosos com baixo nível de inclusão digital, após a participação no grupo focal ampliou-se a favorabilidade com relação à compreensão de que o envelhecimento não dificulta a aprendizagem da internet. Nos demais itens não surgiram mudanças significativas após a realização do grupo.

Relativo ao grupo misto, após a participação no grupo focal ampliou-se a favorabilidade com a utilização da internet para comunicação com familiares, bem como para encontrar velhos amigos e formar novas amizades, além disso, a favorabilidade esteve associada à noção de que o

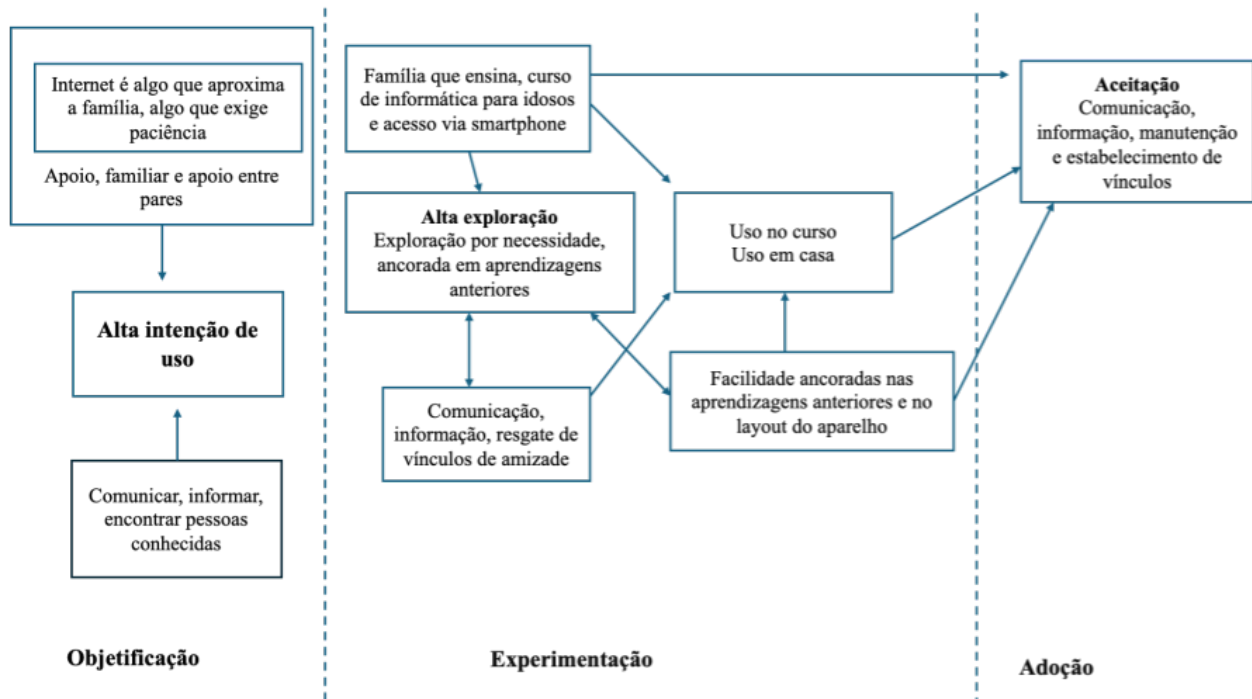


Figura 3. Variação do Modelo STAM para o grupo de idosos com nível médio e baixo de inclusão digital

envelhecimento não dificulta a aprendizagem da internet e que não se trata de algo exclusivo dos jovens. A desfavorabilidade permaneceu em relação à ideia de que outras pessoas podem saber sobre sua vida online. As diferenças não foram significativas antes e após o grupo focal para os idosos participantes com baixa e média inclusão digital.

Os idosos com alto e médio nível de inclusão digital antes da participação no grupo focal tenderam a favorabilidade em todas as questões. Após a participação no grupo a favorabilidade continuou estável, sendo que as ideias de que a internet não constitui perda de tempo e possibilita encontrar velhos amigos obtiveram maior nível de concordância. Portanto, os dados não apontaram diferenças significativas antes e após a participação no grupo focal.

Os dados do teste de comparação múltipla entre os 3 grupos de participantes estão expostos na tabela 1.

Através do teste de comparação múltipla, após a participação no grupo focal, os idosos com baixo nível de inclusão digital apresentaram maior desfavorabilidade com a internet em relação ao medo de crimes virtuais, ao acesso a suas informações pessoais, à ideia de que o envelhecimento dificulta a aprendizagem e que a internet se trata de algo dos jovens, quando comparados a idosos com médio e alto nível de inclusão digital. Enquanto os idosos com médio e alto nível de inclusão digital apresentaram maior favorabilidade em relação à possibilidade de fazer novos amigos, reencontrar antigas amigadas e realizar compras online, quando comparados a idosos com baixo nível de inclusão.

Tabela 1  
Comparação do nível de inclusão antes e após o grupo focal

Questões	Inclusão digital	Focal antes				Focal depois			
		Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p'	Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p'
Q1 – Eu tenho a intenção de utilizar internet para me comunicar com meus familiares.	Baixo	5,33	0,33	[5,00; 6,00]		5,67	0,21	[5,00; 6,00]	
	Baixo e médio	4,83	0,60	[4,00; 6,00]	0,092	5,33	0,56	[5,00; 6,00]	0,074
	Alto e médio	6,33	0,33	[6,00; 7,00]		6,50	0,22	[6,00; 7,00]	
Q2I – Eu não tenho medo de usar a internet por causa dos criminosos que podem acessar minhas informações.	Baixo	2,33	0,42	[2,00; 3,00]		3,17	0,31	[3,00; 4,00]	
	Baixo e médio	3,17	0,75	[2,00; 4,00]	<b>0,005</b>	3,67	0,88	[2,00; 5,00]	<b>0,011</b>
	Alto e médio	6,00	0,26	[6,00; 6,00]		6,33	0,21	[6,00; 7,00]	
Q3I – Não me agrada a ideia de usar a internet, pois o envelhecimento não dificulta a aprendizagem.	Baixo	4,17	0,31	[4,00; 5,00]		4,50	0,22	[4,00; 5,00]	
	Baixo e médio	5,17	0,83	[3,00; 7,00]	0,122	5,67	0,67	[5,00; 7,00]	<b>0,024</b>
	Alto e médio	5,83	0,31	[5,00; 6,00]		6,33	0,21	[6,00; 7,00]	
Q4I – Eu gosto da internet, pois não é coisa de jovens.	Baixo	4,83	0,31	[4,00; 5,00]		4,83	0,31	[4,00; 5,00]	
	Baixo e médio	5,50	0,56	[4,00; 7,00]	0,225	6,00	0,36	[5,00; 7,00]	<b>0,022</b>
	Alto e médio	5,83	0,31	[5,00; 6,00]		6,17	0,17	[6,00; 6,00]	

Tabela 1  
Cont.

Questões	Inclusão digital	Focal antes				Focal depois			
		Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p'	Média	E.P.	[1ºQ.; 3ºQ.]	Valor-p'
Q5I – Eu gosto da ideia de usar internet, pois não considero perda de tempo.	Baixo	2,67	0,33	[2,00; 3,00]		2,83	0,31	[2,00; 3,00]	
	Baixo e médio	6,00	0,52	[5,00; 7,00]	<b>0,002</b>	6,33	0,33	[6,00; 7,00]	<b>0,001</b>
	Alto e médio	6,83	0,17	[7,00; 7,00]		6,83	0,17	[7,00; 7,00]	
Q6I – Eu não me sinto mal quando penso que as pessoas podem saber da minha vida na internet.	Baixo	1,67	0,33	[1,00; 2,00]		2,17	0,31	[2,00; 3,00]	
	Baixo e médio	2,83	0,48	[2,00; 4,00]	<b>0,003</b>	3,17	0,40	[2,00; 4,00]	<b>0,002</b>
	Alto e médio	4,50	0,22	[4,00; 5,00]		4,83	0,17	[5,00; 5,00]	
Q7 – Eu gosto da ideia de usar a internet para fazer novos amigos.	Baixo	2,00	0,26	[2,00; 2,00]		2,50	0,22	[2,00; 3,00]	
	Baixo e médio	4,83	0,87	[3,00; 7,00]	0,007	5,83	0,54	[5,00; 7,00]	0,002
	Alto e médio	5,83	0,31	[5,00; 6,00]		6,50	0,22	[6,00; 7,00]	
Q8 – Me agrada pensar que nas redes sociais posso encontrar velhos amigos.	Baixo	3,00	0,36	[2,00; 4,00]		3,00	0,36	[2,00; 4,00]	
	Baixo e médio	4,83	0,70	[3,00; 6,00]	0,003	5,50	0,62	[5,00; 7,00]	0,002
	Alto e médio	6,83	0,17	[7,00; 7,00]		6,83	0,17	[7,00; 7,00]	
Q9 – Eu me sinto bem quando penso em realizar compras pela internet.	Baixo	1,17	0,17	[1,00; 1,00]		1,50	0,22	[1,00; 2,00]	
	Baixo e médio	3,33	0,92	[1,00; 5,00]	0,003	4,00	0,78	[2,00; 6,00]	0,001
	Alto e médio	6,17	0,31	[6,00; 7,00]		6,33	0,21	[6,00; 7,00]	

## DISCUSSÃO

Este estudo teve como objetivo caracterizar o processo de adoção e aceitação da internet por idosos em diferentes níveis de inclusão digital e relacionar esse processo com as práticas sociais e atitudes. Foi investigado a objetivação, experimentação e adoção da internet por idosos. Cabe destacar que a objetivação se refere a tornar concreto o que até então era abstrato, um conceito; a ancoragem se trata do processo de tornar familiar uma ideia até então desconhecida: são dois lados do mesmo processo, portanto, apesar de serem apresentados separados por questões didáticas, objetivação e ancoragem são dois processos conectados (Marková, 2000). A objetivação, de acordo com Renaud e Van Biljon (2008) influencia sobretudo na intenção de utilizar a internet, pois engloba o contexto do indivíduo, a utilidade percebida e a intenção de uso.

Os dados do grupo focal com os idosos com baixo nível de inclusão digital quanto a objetivação demonstra o apoio familiar, apoio de especialistas, jovens como especialistas e aprender sozinho como o contexto social das representações. O grupo de idosos com alto e médio nível de inclusão digital destacaram apoio familiar, apoio entre pares e apoio intergeracional como contexto das representações. Enquanto os idosos do grupo misto abrangeram o apoio familiar e o apoio entre pares.

Dessa forma, em todos os grupos surge o apoio familiar como importante para o ensino, mas também para despertar interesse e facilitar o acesso à rede. Portanto, quando algum membro da família utiliza a internet tende a incentivar e ensinar os idosos a usar a rede, o que facilita a comunicação, desenvolve maior senso de pertencimento, reduz o isolamento

social e aumenta o sentimento de capacidade com relação a tecnologia (Chang, McAllister, & McCaslin, 2015). Chang, McAllister e McCaslin (2015) destacam que 36% dos idosos relataram aprender a utilizar a tecnologia com membros da família e que os filhos tendem a reconhecer melhor os pais enquanto pertencentes à família mediante a inclusão digital. Com base nisso, o apoio familiar é destacado para aproximar a família e aumentar o contato, sendo importante para os idosos essa influência para o uso de tecnologias, seja por conselhos ou apoio no ato da utilização (Peek et al., 2016). Então, a aprendizagem da internet por idosos pode ser considerada mais um processo social que uma questão técnica (Wu et al., 2015).

O estudo de Brito et al. (2018) sobre RS do cuidado e da velhice pontua que o cuidado recebido, seja de familiares, amigos ou outras pessoas do círculo social, são importantes para o envelhecimento de qualidade; principalmente no que se refere à auxiliar o indivíduo a alcançar um certo nível de independência. Destaca-se, portanto, que o uso da internet pode contribuir para a independência, desde que ocorra de forma assertiva.

Contudo, para os idosos com baixo nível de inclusão, o apoio familiar também se mostra insuficiente ou uma forma de sobrecarregar a família, assim, os jovens são considerados especialistas no assunto, porém sem tempo para ensiná-los, então há a necessidade de profissionais especialistas. Wu, Damnée, Kerhervé, Ware e Rigaud (2015) identificaram que há fascinação com as tecnologias por parte dos idosos e que as pessoas que dominam as tecnologias são consideradas especialistas ou com muito poder. O fato de citarem o apoio

de jovens ratifica a noção de que para utilizar a internet é necessário ser jovem, especialista ou muito inteligente (Barnard et al., 2013; Batista et al., 2015).

No entanto, surge a possibilidade de aprender sozinho quando a presença de familiares se torna ansiogênica, devido ao medo de inverter o papel daquele que ensina para o papel que aprende, situação associada ao medo de serem rotulados como antiquados e obsoletos, que pode levar a sensação de inferioridade e impotência (Wu, Damnée, Kerhervé, Ware, & Rigaud, 2015). Torna-se necessário considerar que os idosos sentem obrigação de utilizar as tecnologias para se adequar a sociedade, seja para manter contato com família e amigos ou para receber informações sob o medo de ser excluído (Wu, Damnée, Kerhervé, Ware, & Rigaud, 2015). Os idosos com alto nível de inclusão citam o apoio intergeracional, sendo os jovens peritos e por isso mediadores de aprendizagem, ainda, essa convivência provoca uma espécie de jovialidade subjetiva (Barnard et al. 2013).

Diferente do grupo anterior, os grupos mistos e com alto nível reconhecem o apoio dos pares para a aprendizagem tecnológica, pois assinalam que um idoso com maior experiência se torna referência, noção que se apoia na ideia da internet como pertinente aos idosos. Naumanen e Tukiainen (2007) identificaram que a tutoria em oficinas de informática por idosos e para idosos é um fator motivador, evidenciando que o envelhecimento não é impeditivo para a aprendizagem tecnológica, demonstram ainda que as pessoas que estão na mesma fase da vida possuem maior paciência por conhecerem as dificuldades, e ainda incentivam um ambiente de simetria, troca de experiências e envolvimento.

A intenção de uso também associada a objetivação é determinada pela utilidade percebida, influência e contexto social (Van Biljon, Renaud, & Van Dyk, 2013). Todos os participantes com baixo nível de inclusão demonstraram baixa intenção de uso por 4 aspectos: conhecimento exclusivo de especialistas, perda de tempo, internet como algo do jovem e uso para comunicação com os familiares, sendo este último o único visto como útil. Enquanto os grupos mistos e com alto nível de inclusão demonstraram maior intenção de uso por 3 motivos: ampliação de vínculos de amizade, fonte de informação e comunicação com familiares. O modelo STAM presume que quanto maior a utilidade percebida e a facilidade do uso da tecnologia maior será a intenção de uso (Silva, 2014).

Dessa forma, mesmo que o idoso perceba utilidade na tecnologia, se seu uso for complexo ou considerado fútil, acaba afastando-o (Silva, 2014), como é possível perceber com os idosos com baixo nível de inclusão digital. A noção da internet como pertencente à especialistas provoca no idoso a ideia de que não consegue aprender sem auxílio do indivíduo que detém o saber, bem como, sendo relativa ao jovem que nasce no contexto tecnológico e digital, enquanto os idosos, devido ao declínio das capacidades cognitivas decorrentes do envelhecimento são vistos como incapazes (Buse, 2010). Contudo, os conhecimentos do idoso podem mediar a ancoragem da representação da internet sem que a

mesma seja temida, pois são os processos de simbolização que permitem desenvolver esquemas organizadores que orientam a vida social (Jodelet, 2017), então, ao simbolizar a representação da internet e aproximá-la da realidade pessoal amplia-se sua intenção de uso.

Para o grupo misto e o grupo com alto nível de inclusão a intenção de uso para comunicação com familiares e amigos desponta como um importante fator para utilizar a rede, dessa maneira, a internet protege os idosos do isolamento social (Chang, McAllister, & McCaslin, 2015). Como já citado, a intenção de uso e a utilidade percebida se baseiam em aspectos sociais, assim, o relacionamento familiar possui grande importância para o bem-estar e satisfação dos idosos e é facilitado através da internet (Chen, Wen, & Xie, 2012).

Para os idosos que utilizam de forma assídua, o contato com amigos e busca de informações representam importantes fatores para intenção de uso, pois provoca a sensação de integração social (Sims, Reed, & Carr, 2017). Idosos que buscam contato e vínculo através da internet tendem a desenvolver autoestima e segurança (Carleto, 2013), os que desejam estar informados, acabam por expandir a pertença social, enquanto a busca por novos conhecimentos desenvolve sensação de segurança frente ao novo (Ihm & Hsieh, 2015).

No entanto, para os idosos com baixo nível de inclusão digital a internet surge como perda de tempo e sinônimo de inatividade, fator que diminui a intenção de uso. A ideia de que os idosos não devem desempenhar algumas atividades vêm sendo desconstruída socialmente, contudo, no imaginário popular ainda há representações que associam o envelhecimento à improdutividade e para fugir desse estereótipo os idosos se afastam de tecnologias que provoquem o ócio ou que considerem perda de tempo (Goulart et al., 2013).

A utilidade percebida corresponde à outra particularidade da objetivação, aos idosos com baixo nível de inclusão está associada à comunicação, “fofocar” e lazer, sendo comunicação o único aspecto visto como positiva e que aumenta a intenção de uso. De forma oposta, os idosos com alto nível de inclusão digital apontam somente utilidades positivas do uso da internet, sendo eles comunicar, informar, obter lazer e realizar compras/pagamentos. Como os demais, o grupo misto apontou como utilidade a comunicação, mas também acesso a informações e resgate de antigos vínculos. Percebe-se que as utilidades percebidas pelos participantes estão associadas à alta ou baixa intenção de uso.

Os idosos com baixo nível de inclusão associam internet ao telefone, o que possibilita o acesso a informações e comunicação com familiares por um baixo custo. A associação da tecnologia à comunicação e aquisição de conhecimentos é uma maneira de participar do mundo e se manter atualizado, sendo funções úteis e benéficas (CETIC, 2017). Enquanto a fofoca emerge como diminuidor da intenção de uso, pois sua exposição social na internet pode ser usada para fins de maledicência, sendo comum que idosos não utilizem a internet por desconfiança e medo de violação da privacidade (Chang, McAllister, & McCaslin, 2015).



À vista disso, o lazer propiciado pela internet surge associada à recreação por meio de vídeos, jogos e redes sociais. Atualmente, a utilização da internet pelos idosos está distribuída entre busca de informações (25,4%), envio de e-mail (21,2%) e lazer através de jogos e vídeos (13,2%) (Neves & Amaro, 2012). Contudo, apenas uma participante com baixo nível de inclusão considera o lazer positivo e que contribui no processo de saúde, os demais, associam à perda de tempo. O lazer é essencial para reorganizar as representações dos idosos sobre a internet, considerando que as informações transmitidas pela mídia compõem o sistema cultural de elaboração, veiculação e consumo de sons, imagens, informações e entretenimento, que são essenciais para a produção e circulação de representações, que por sua vez influenciam nos modos de ser, pensar, conhecer e se relacionar (Fischer, 2001).

Para os idosos com alto nível de inclusão comprar produtos e pagar contas via internet são utilidades principalmente por evitar o deslocamento. Leppel e McCloskey (2011) identificaram que os jovens têm maior probabilidade em concordar que comprar online são mais convenientes e economizam tempo. Neste contexto, os idosos que tiveram essa visão positiva da internet relacionada às compras, lazer ou para obtenção de informação, estão em processo de manutenção da vida ativa, da autonomia e participação social (Carleto, 2013).

Por fim, no grupo misto a comunicação também surge associada ao resgate de antigas amizades. O impacto relacional provocado pelo resgate de vínculos é de suma importância para a qualidade de vida dos idosos (Eira Frias et al., 2014), contudo, os participantes com baixo nível de inclusão associam a utilidade apenas ao aspecto informacional, que se trata do valor já percebido com base na utilidade confirmada através do uso real das tecnologias.

Relativo à facilidade de condições, os idosos com baixo nível de inclusão associam o ensino através dos filhos (que os ensinam ou não) e ao curso de informática. De forma oposta, os idosos com alto nível de inclusão identificam como facilitadores o acesso à internet móvel, o ensino pela família e a aprendizagem no ambiente de trabalho. No grupo misto prevaleceu o ensino pela família, curso de informática e acesso via smartphone. Assim, o suporte familiar surge em todos os grupos como condição facilitadora de aprendizagem e desenvolvimento de aptidões, juntamente com o suporte profissional em cursos de informática e o acesso à tecnologia no ambiente de trabalho (Eira Frias et al., 2014). Segundo Chen, Rong, Ma, Qu e Xiong (2017) a dificuldade de manuseio não limita o uso tecnológico se o suporte social for mais forte que a adversidade, pois sem apoio social os idosos tendem a esquecer o que aprenderam nos cursos de informática.

O acesso via smartphone foi apontado como facilitador do acesso devido sua acessibilidade, ou seja, facilidade de acesso oferecida pelo layout, bem como a ausência de barreiras no uso e na aquisição (Godinho, 2010). No entanto, na maior parte dos casos os idosos não escolhem seus

smartphones, o que prejudica o processo de apropriação, pois não permite que testem os layouts disponíveis para identificar os de fácil manejo (Renaud & Van Biljon, 2008). De forma complementar, os idosos com alto nível de inclusão digital associam a rede móvel com facilidade de acesso, que permite o acesso por meio de dispositivos móveis, que por sua tela Touch Screen facilita a interação pelo toque, sem necessidade de teclado e mouse, além de possibilitar o acesso a qualquer momento, o que diminui a sensação de solidão e o aumento do bem-estar e autonomia (Sims, Reed, & Carr, 2017).

A respeito da exploração, os idosos com baixo nível de inclusão digital identificaram a sensação que vai estragar, a necessidade de posse do objeto e supervisão por especialistas como aspectos que influenciam no baixo nível de exploração e baixa intenção de uso. Enquanto para os idosos com alto nível de inclusão digital surgiu a perspectiva de reversibilidade em caso de erros cometidos e a exploração de novas tecnologias ancorada em aprendizagens anteriores. No grupo misto, destaca-se também a exploração ancorada em aprendizagens prévias, mas adentra à perspectiva da necessidade de explorar.

Dessa forma, os idosos com baixo nível de inclusão durante a exploração temem estragar algo que não lhes pertença, o que diminui a exploração e provoca um menor índice de inclusão digital (Anjos & Gontijo, 2012). Por conta disso, surge a necessidade de possuir o objeto tecnológico ou o acompanhamento de especialistas. A supervisão seria uma forma de evitar cometer erros durante a exploração tecnológica, pois alguém estaria disponível para socorrer caso seja necessário, porém, sem vigilância contínua, pois acaba deixando os idosos tensos e desconfortáveis (Batista, Souza, Schwartz, Exner, & Almeida, 2015).

A percepção de que os erros podem ser revertidos aumenta a percepção de controle e a exploração. A confiança na funcionalidade das tecnologias é obtida pela facilidade em recuperar, reduzir e explicar erros cometidos, o que possibilita a sensação de controle em relação à tecnologia (Renaud & Van Biljon, 2013). Enquanto para os idosos do grupo misto a exploração está baseada na necessidade de obter informações e se comunicar, o que afeta a forma como a tecnologia é compreendida e explorada (Ma, Chan, & Chen, 2016).

Por fim, a exploração ancorada em aprendizagens anteriores corresponde à noção de que as experiências anteriores afetam a adoção e aprendizagem de novas tecnologias, bem como a atitude positiva e frequência de uso constituem condições facilitadoras (Eira Frias et al., 2014). Renaud & Van Biljon (2008) identificaram que a representação da tecnologia se mostra baseada em experiências e que idosos com maior familiaridade com tecnologias tendem a expressar atitudes favoráveis. Estudos de representações sociais com idosos sobre o lar e sobre o corpo apresentam as experiências como significativas para a ancoragem das práticas (Castro et al., 2021; Silveira, Camargo, & Giacomozzi, 2021).

As representações quanto à utilidade confirmada envolvem questões semelhantes entre os três grupos. A comunicação através de aplicativos de mensagens e redes sociais é citada

por todos os idosos. Segundo Chang, McAllister e McCaslin (2015) 61% dos idosos relatam utilizar a internet para se comunicar com familiares e amigos. A comunicação online também permite ampliar e recuperar os vínculos de amizade, o que promove bem-estar, qualidade de vida, engajamento e sentimento de pertença social (Sims, Reed, & Carr, 2017).

Os idosos com maior experiência de uso trouxeram compras e pagamentos como utilidade percebida. Tal utilidade promove autonomia aos idosos, pois facilita a realização de tarefas rotineiras (Ihm & Hsieh, 2015). Enquanto o lazer é citado como útil quando não utilizado em excesso. Este surge relacionado à vídeos, redes sociais e também à comunicação, sendo apenas identificadas como úteis devido a exploração e confirmadas através do uso real, que determina a facilidade de aprendizado e a utilidade percebida, afetando então a aceitação ou não da tecnologia (Renaud & van Biljon, 2008).

O uso real da internet está associado ao uso no curso de informática e ao uso supervisionado em casa para idosos com baixo nível de inclusão e do grupo misto, pois necessitam de apoio para utilizar as ferramentas e compreender a linguagem virtual, que posteriormente pode ser revertida ao uso de forma autônoma (Ma, Chan, & Chen, 2016). O uso em casa é mais associado à compras e pagamentos online de forma cômoda (CETIC, 2017), enquanto o curso surge como espaço de assistência especializada para o engajamento e redução da ansiedade do uso. No entanto, o apoio especializado e o apoio familiar precisam estar em uníssono para a adoção da internet a longo prazo (Foletto, Fiepke, & Wilhelm, 2018).

Para os idosos com maior nível de inclusão o uso real se dá dentro e fora de casa, tendo como apoio a internet móvel que facilita o uso frequente e desperta a sensação de estar sempre informado e integrado no contexto social. Afinal, permite conversar constantemente com as pessoas e trocar fotos, substituindo de forma prática as cartas e álbuns de fotos impressas (Foletto, Fiepke, & Wilhelm, 2018). A acessibilidade do uso é importante desde a fase da objetivação para facilitar a aceitação e adoção da tecnologia, pois se o idoso consegue usar, percebe a utilidade, aumenta o nível de experimentação que leva ao uso real gera por fim, a aceitação tecnológica (Van Biljon, Renaud, & Van Dyk, 2013).

A facilidade de aprendizagem e de uso constitui o último ponto da experimentação. Os idosos com baixo nível de inclusão digital abordam a ideia de que o envelhecimento dificulta a aprendizagem e a noção de que a internet em si já é complexa para aprender, ou seja, há atribuições internas e externas que dificultam a aprendizagem. A necessidade de atribuir causas decorre da necessidade de encontrar explicações para prever e controlar os resultados dos fenômenos (Heider, 1944), as explicações externas para justificar falhas podem ser resultados da autoproteção e necessidade de manutenção da autoestima (Carleto, 2013). Diante disso, a sensação de ser capaz associada às condições facilitadoras podem influenciar na utilidade percebida e facilidade do uso (Ma, Chan, & Chen, 2016).

Os participantes com maior nível de inclusão mencionaram aspectos positivos, como a ancoragem em aprendizagens

anteriores e a acessibilidade do layout. Dessa forma, a facilidade está associada à conhecimentos anteriores e interfaces compreensíveis que contribuem para o uso real e influencia na aceitação ou rejeição da tecnologia, também contribuem para que o idoso se interesse e se sinta capaz de explorar e aprender a usar as ferramentas (Renaud & Van Biljon, 2008; Van Biljon, Renaud, & Van Dyk, 2013).

Por fim, a necessidade de manter-se ativo foi citada como fator facilitador da aprendizagem/uso pelo grupo misto, relacionada à noção do idoso como agente ativo no processo de envelhecimento, o que aumenta a participação social e proporciona independência, autorrealização, dignidade, autonomia e bem-estar (WHO, 2005). Assim, a maneira como o idoso interpreta seu processo de envelhecimento é primordial para identificar a forma como este se relaciona com as novas tecnologias (Peek et al., 2016).

Por último, a adoção da internet demonstra duas possibilidades para os idosos com baixo nível de inclusão: aceitação ou exclusão. Enquanto para o grupo misto e de alto nível de inclusão surge apenas a aceitação. A rejeição parte do princípio da complexidade da internet, que diminui o nível de exploração, e por sua vez acarreta na rejeição (Chen, Rong, Ma, Qu, & Xiong, 2017). A adoção, por sua vez, está associada a relevância diante da comunicação, acesso à informações e manutenção/formação de vínculos, ou seja, ideias previstas na fase de objetivação e confirmadas durante a experimentação. O estudo de Chen e Chan (2013) também demonstra que a aceitação da internet está diretamente ligada a utilidade percebida e confirmada para comunicação e acesso a informações, além do apoio recebido durante a fase de apropriação e pelas facilidades consequentes do uso. Dessa forma, as representações elaboradas e compartilhadas sobre a internet afetam as práticas sociais e são afetadas por elas (Rouquette, 1998).

Quanto à relação entre o processo de aceitação e adoção da internet com as práticas sociais e atitudes dos idosos frente à internet, após o grupo focal os idosos ampliaram a favorabilidade para a busca de informações na intenção de se manter atualizado. Essa intenção se relaciona ao sentimento de pertença à sociedade atual e de forma mais íntima, aproximação familiar (Eira Frias et al., 2014). Segundo Abric (2001) uma mudança de atitude ocorre quando um elemento contra-atitudinal se direciona a um elemento central da representação, assim, o aumento da favorabilidade com relação à internet ligada a comunicação, vínculos e informações correspondem a possíveis elementos centrais.

Do mesmo modo, idosos com menos evidências de medo com relação à crimes cibernéticos costumam não se preocupar com a exposição de informações pessoais e correspondem a um maior índice de inclusão digital (Bolza, Vieira, Coronel, & Löbler, 2013). A alta exploração aumenta o nível de confiança na tecnologia, que por sua vez está associada à privacidade e ao grau de abertura para interação virtual, enquanto a falta de confiança limita a experiência e exploração da tecnologia (Barnard et al., 2013).

A ancoragem das atitudes das relações sociais ocorre por meio das representações sociais (Doise, 2001), desse modo, no decorrer do grupo focal as representações sobre a internet foram elaboradas e compartilhadas, o que provocou o aumento da favorabilidade principalmente entre os que buscam se manter informados. Os idosos com menor favorabilidade à internet após o contato com idosos com maior nível de inclusão digital, podem ter aumentado a favorabilidade sobre alguns aspectos como forma de ampliar sua pertença social em um grupo a qual não pertence, mas deseja adentrar (Doise, 2001).

A representação de que o envelhecimento dificulta a aprendizagem da internet tende a estar associada à noção da internet como difícil de aprender por estar em constante mudança, enquanto nessa etapa da vida os indivíduos costumam buscar estabilidade em experiências conhecidas (Weiner, 1985). No entanto, as representações não são consenso, pois são influenciadas por posições diferentes, mesmo que possuam pontos em comum (Doise, 2001). Dessa maneira, a ideia de que o envelhecimento não dificulta a aprendizagem não possui consenso, mas pode ser base para tomada de posição quanto a favorabilidade ou não.

De forma semelhante, a noção de que a internet não é exclusiva dos jovens e que não constitui perda de tempo antes e após o grupo focal permanecem favoráveis para idosos com maior nível de inclusão. Esse pensamento social prejudica o reconhecimento dos idosos como potenciais usuários das tecnologias, pois essa visão estereotipada influencia para que os próprios idosos se comportem conforme as expectativas sociais (Santos, Alegre, & Freire, 2016). Assim, as representações são base para a ação, seus conteúdos não são indiferentes ao indivíduo, não é possível isolar o aspecto cognitivo e afetivo das representações e tomadas de posição (Grize, 2001). Então o aumento da favorabilidade dos idosos ocorreu por meio do compartilhamento das representações da internet como algo apropriado para jovens e idosos.

Ainda, os dados demonstraram que os idosos costumam utilizar a internet para manter amizades ao invés de desenvolver novos relacionamentos, devido o entendimento de que possuem pouco tempo de vida e, portanto, priorizam a manutenção de vínculos (Sims, Reed, & Carr, 2017). No entanto, idosos com maior nível de inclusão digital costumam ampliar sua rede de contatos, objetivando aumentar a sensação de pertença social através da pertença digital (Chang, McAllister, & McCaslin, 2015). De acordo com Tajfel (1974) a identidade social se constitui por meio

das interações sociais e abrange, segundo Vala (1993), representações sociais e atitudes. Dessa maneira, a mudança do posicionamento atitudinal após a participação no grupo pode estar ligada à idosos com núcleos representacionais semelhantes, pois no interior de um sistema de representações alguns elementos podem se tornar ocultos ou sobressalentes, conforme o contexto em que se encontra, ou seja, devido a intersubjetividade afeta-se as representações sociais elaboradas na interação (Jodelet, 2017).

Contudo, os participantes que não aprenderam a utilizar internet através do curso de informática diminuíram a favorabilidade associada a encontrar velhos amigos após a participação no grupo focal, mas aumentaram a favorabilidade em relação a formar novos vínculos. Assim, os idosos demonstraram interesse em expandir o capital social virtual após a participação no grupo, para isso foi necessária confiança nas relações sociais e engajamento para alcançar seus objetivos interpessoais e emocionais (Chen, Wen, & Xie, 2012).

Assim, a favorabilidade e desfavorabilidade do idoso quanto à internet aparenta incluir as fases da objetivação e experimentação do Modelo STAM. Durante a fase da objetivação o idoso reconhece com base em seu contexto social e na utilidade percebida a intenção de adotar o uso da tecnologia. Em seguida, na fase da experimentação explora a tecnologia, considerando suas experiências e aprendizagens. A partir disso o idoso confirma ou rejeita a utilidade e facilidade do uso, se positivo passa para a etapa do uso real, que por fim, encaminha à aceitação da internet (Renaud & Van Biljon, 2008). Portanto, o que o idoso pensa sobre a internet, suas atitudes e representações sociais sobre a rede e sobre envelhecimento influenciam na intenção de uso e utilidade percebida.

As atitudes de favorabilidade e desfavorabilidade aparecem associadas à experiência e tempo de uso, ou seja, às práticas sociais sobre a internet. Contudo não é possível distinguir se a exploração gera a favorabilidade ou se a favorabilidade propicia a exploração, afinal, a ancoragem das atitudes acontece nas relações sociais (Doise, 2001) e possui uma relação de reciprocidade entre as representações e as práticas sociais (Rouquette, 1998). Então é necessário oportunizar um ambiente com acesso à tecnologia, mas além disso, proporcionar espaços de discussão entre pares e intergeracional, pois o apoio social é essencial para a aceitação e adoção da tecnologia no Modelo STAM (Renaud & Van Biljon, 2008).

## REFERÊNCIAS

- Abrie, W. (2001). O Estudo Experimental das Representações Sociais. In: Jodelet, D. (org.). *As representações sociais*. (pp. 123-156). Rio de Janeiro: EDUERJ.
- Anjos, T. P., Gontijo, L. A. (2012) *Descomplicando o uso do telefone celular pelo idoso: Desenvolvimento de interface de celular com base nos princípios de usabilidade e acessibilidade*. Florianópolis: UFSC, 95 p. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Araújo, L. F., Coutinho, M. P. L., & Santos, M. F. S. (2006). O idoso nas instituições gerontológicas: um estudo na perspectiva das representações sociais. *Psicologia & Sociedade*, 18(2), 89-98. doi:10.1590/S0102-71822006000200012

- Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70 (Trabalho original publicado em 1977).
- Barnard, Y., Bradley, M. D., Hodgson, F., & Lloyd, A. D. (2013). Learning to use new technologies by older adults: Perceived difficulties, experimentation behaviour and usability. *Computers in Human Behavior*, 29(4), 1715-1724. doi: 10.1016/j.chb.2013.02.006.
- Batista, M. P. P., de Souza, F. G., Schwartz, G., Exner, C., & de Almeida, M. H. M. (2015). Utilização no cotidiano de tecnologias da informação e comunicação por idosos participantes da Universidade Aberta da Terceira Idade da Universidade de São Paulo. *Revista Kairós: Gerontologia*, 18(4), 405-426.
- Bolza, L. M., Vieira, K. M., Coronel, D. A., & Löbler, M. L. (2013). Validação de um instrumento capaz de identificar o nível de inclusão digital individual. *Informação & Sociedade: Estudos*, 23(2).
- Brito, A. M. M., Belloni, E., Castro, A., Camargo, B. V., & Giacomozzi, A. I. (2018). Representações sociais do cuidado e da velhice no Brasil e Itália. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 34, e3455. doi: 10.1590/0102.3772e3455
- Brito, A. M. M., Camargo, B. V., Castro, A., & Vidal, G. P. (2021). Representações Sociais do Cuidado do Idoso. *Revista de Psicologia da IMED*, 13(1), 159-178. doi: 10.18256/2175-5027.2021.v13i1.4040
- Buse, C. E. (2010). E-scaping the ageing body? Computer technologies and embodiment in later life. *Ageing and Society*, 30(06), 987-1009. doi: 10.1017/S0144686X10000164
- Carleto, D. G. D. S. (2013). *Relações intergeracionais de idosos mediadas pelas tecnologias de informação e comunicação* (Dissertação de Mestrado em Bioengenharia, Universidade de São Paulo). São Carlos, SP.
- Castro, A., Vitali, M. M., Bousfield, A. B. S., & Camargo, B. (2022). Representações sociais da internet para idosos. *J Hum Growth Dev.*, 30(2), 227-240. doi:https://doi.org/10.7322/jhgd.v30.10369
- Castro, A., Vitali, M. M., Cavaler, C. M., Quadros, L. F. A., Soratto, J. (2021). Representações sociais de “MINHA CASA” para idosas. *Tempus Acta de Saúde Coletiva*, 12(1), 63-74. doi: 10.18569/tempus.v12i2.2896
- Castro, A., Giacomozzi, A. I., Camargo, B. V. (2018). Representações sociais, zona muda e práticas sociais femininas sobre envelhecimento e rejuvenescimento. *Estudos Interdisciplinares em Psicologia*, 9(2), 58-77. Recuperado de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2236-64072018000200005](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2236-64072018000200005)
- Centro regional de estudos para o desenvolvimento da sociedade da informação (CETIC). (2017). *Comitê Gestor da Internet no Brasil. Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2017*. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/tede/7949/2/arquivototal.pdf>. Acesso em: 25 outubro 2018.
- Chang, J., McAllister, C., & McCaslin, R. (2015). Correlates of, and barriers to, Internet use among older adults. *Journal of Gerontological Social Work*, 58(1), 66-85. DOI: 10.1080/01634372.2014.913754
- Chen K., Chan A.H. S. (2013). Use or non-use of gerontechnology – a qualitative study. *Int J Environ Res Public Health*, 10 (2), 4645-4666. DOI: 10.3390/ijerph10104645
- Chen, H., Rong, W., Ma, X., Qu, Y., & Xiong, Z. (2017). An extended technology acceptance model for mobile social gaming service popularity analysis. *Mobile Information Systems*. (12), 1-17. DOI: 10.1155/2017/3906953
- Chen, X., Gu, Z. C., Liu, Z. X., & Wen, X. G. (2012). Symmetry-protected topological orders in interacting bosonic systems. *Science*, 338(6114), 1604-1606.
- Doise, W. (2001). Atitudes e representações sociais. In: Jodelet, D. (org.). *As representações sociais*. (pp. 187-204). Rio de Janeiro: EDUERJ.
- Efron, B., & Tibshirani, R. J. (1993). *An Introduction to the Bootstrap*. Chapman & Hall.
- Eira Frias, M. A. E., Peres, H. H. C., Pereira, V. A. G., de Negreiros, M. C., Paranhos, W. Y., & Leite, M. M. J. (2014). Idosos em situação de rua ou vulnerabilidade social: facilidades e dificuldades no uso de ferramentas computacionais. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 67(5), 788-772. doi: 10.1590/0034-7167.2014670514
- Fischer, R. M. B. (2001). *Televisão e Educação: fruir e pensar a TV*. Belo Horizonte: Autêntica.
- Foletto, R., Fiepke, R. B., & Wilhelm, E. (2018). Usos da internet como meio de comunicação e fonte de informação por idosos. *Contemporanea-Revista de Comunicação e Cultura*, 16(2), 504-518. DOI: 10.9771/1809-9386contemporanea.v16i2.21504
- Godinho, F. A. F. B. (2010). *Uma nova abordagem para a formação em Engenharia de Reabilitação em Portugal*. Tese (Doutorado) – Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Engenharia Electrotécnica e de Computadores.
- Goulart, D., Ferreira, A. J., Mosquera, J. J. M., & Stobäus, C. D. (2013). Inclusão digital na adultez tardia e o reencantamento da aprendizagem. *Estudos Interdisciplinares sobre o Envelhecimento*, 18(1).
- Grize, J. B. (2001). Lógica Natural e representações sociais. In: Jodelet, D. (org.). *As representações sociais*. (pp. 221-242). Rio de Janeiro: EDUERJ.
- Heider, F. (1944). Social perception and phenomenal causality. *Psychological Review*, 51, 358-374.
- HELPAGE International (2015). Global AgeWatch Index 2014 : Insight report, 28 p. Disponível em <http://www.helpage.org/resources/ageing-data/ageing-in-motion/>. Acesso em 05 de abril de 2016.
- Ihm, J., & Hsieh, Y. P. (2015). The implications of information and communication technology use for the social well-being of older adults. *Information, Communication & Society*, 18(10), 1123-1138. DOI: 10.1080/1369118X.2015.1019912
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). (2015). Síntese de indicadores sociais: Uma análise das condições de vida. Acesso em 05/04/2015.
- Jodelet, D. (2001). Representações sociais: um domínio em expansão. In: Jodelet, D. (org.). *As representações sociais*. (pp. 17-41). Rio de Janeiro: EDUERJ.
- Jodelet, D. (2017). *Representações sociais e mundos de vida*. São Paulo: Fundação Carlos Chagas.
- Krug, R. D. R., Xavier, A. J., & d’Orsi, E. (2018). Factors associated with maintenance of the use of internet, EpiFloripa Idoso longitudinal study. *Revista de saúde pública*, 52, 1-12. DOI 10.11606/S1518-8787.2018052000216
- Leppel, K., & McCloskey, D. W. (2011). A cross-generational examination of electronic commerce adoption. *Journal of Consumer Marketing*, 28(4), 261-268. DOI: 10.1108/07363761111143150
- Ma, Q., Chan, AH e Chen, K. (2016). Fatores pessoais e outros que afetam a aceitação da tecnologia de smartphone por adultos chineses mais velhos. *Ergonomia aplicada*, 54, 62-71. DOI: 10.1016/j.apergo.2015.11.015
- Marková, I. (2000). Amédée or how to get rid of it: Social representations from a dialogical perspective. *Culture and Psychology*, 6, 419-460. doi:10.1177/1354067X00064002.
- Moscovici, S. (1981). On social representations. In J.P. Forgas (Ed.). *Social Cognition – Perspectives on Everyday understanding*. London: Academic Press.
- Naumanen, M., & Tukiainen, M. (2007). Guiding the elderly into the use of computers and Internet—Lessons taught and learnt.

- Proceedings of cognition and exploratory learning in digital age*, 19-27.
- Nery, A.L. (2013) Conceitos e teorias sobre o envelhecimento. In: Malloy-Diniz, L et al. (Eds.), *Neuropsicologia do envelhecimento: uma Abordagem Multidimensional*. (pp. 17-42). Porto Alegre: Artmed.
- Neves, B. B., & Amaro, F. (2012). Too old for technology? How the elderly of Lisbon use and perceive ICT. *The journal of community informatics*, 8(1), 1-12.
- Peek, S. T., Luijckx, K. G., Rijnaard, M. D., Nieboer, M. E., van der Voort, C. S., Aarts, S., ... & Wouters, E. J. (2016). Older adults' reasons for using technology while aging in place. *Gerontology*, 62(2), 226-237. DOI: 10.1159/000430949
- Renaud, K., & Van Biljon, J. (2008). Predicting technology acceptance and adoption by the elderly: a qualitative study. In: *Proceedings of the 2008 annual research conference of the South African Institute of Computer Scientists and Information Technologists on IT research in developing countries: riding the wave of technology* (pp. 210-219). ACM.
- Rouquette, M. L. (1998). Representações e práticas sociais. In A. S. P. Moreira & D. C. de Oliveira. (Orgs.), *Estudos interdisciplinares de representação social* (p. 39-46). Goiânia: AB.
- Santos, L. B. D., Alegre, A. M., & Freire, E. (2012). Da inclusão digital à social: um estudo a partir da experiência com idosos e adultos na FATEC Jundiaí. *FaSci-Tech*, 1(1).
- Silva, C. A. A. (2014). Um Estudo da Aplicação do Modelo de Aceitação de Tecnologias na Educação Superior com Foco nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem. *EAD em foco*, 4(2). doi: 10.1826487820198388-92822
- Silveira, A., Camargo, B. V., & Giacomozzi, A. I. (2021). Social Representations of the Body and Bodily Care Practices of Older Adults. *Psico-USF*, 26(2), 279-290. doi: 10.1590/1413-82712021260207
- Sims, T., Reed, A. E., & Carr, D. C. (2017). Information and communication technology use is related to higher well-being among the oldest-old. *The Journals of Gerontology: Series B*, 72(5), 761-770. DOI: 10.1093/geronb/gbw130
- Tajfel, H. (1982). *Grupos humanos e categorias sociais*. Vol. 1. Lisboa: Horizonte.
- Vala, J. (1993). As representações sociais no quadro dos paradigmas e metáforas da psicologia social. *Análise Social*, 28(123/124), 887-919.
- Van Biljon, J., Renaud, K., & Van Dyk, T. (2013). Accessibility challenges experienced by South Africa's older mobile phone users. *The Journal of Community Informatics*, 9(4).
- Van Dyk, T., Gelderblom, H., Van Biljon, J., & Renaud, K. (2013). Mobile Phones for the Elderly: a design framework In: *Steyn. Public and private access to ICTs in developing regions. Proceedings of the 7th International Development Informatics Conference (IDIA2013)*, Bangkok, Thailand.
- Weiner, B. (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological review*, 92(4), 548.
- WHO (2005). Organização Mundial de Saúde. *Envelhecimento ativo: uma política de saúde/World Health Organization*; tradução Suzana Gontijo. – Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 60p.
- Wu, Y. H., Damnée, S., Kerhervé, H., Ware, C., & Rigaud, A. S. (2015). Bridging the digital divide in older adults: a study from an initiative to inform older adults about new technologies. *Clinical interventions in aging*, 10, 193-198. DOI:10.2147/CIA.S72399

**Declaração de disponibilidade de dados**

O autor não autoriza a divulgação de dados da pesquisa.

**Editor Responsável**

Alexander Hochdorn

**Autor Correspondente**

Amanda Castro

E-mail: amandacastrops@gmail.com

**Submetido em**

02/05/2019

**Aceito em**

09/03/2023

Este artigo é extraído da tese de doutorado da primeira autora.