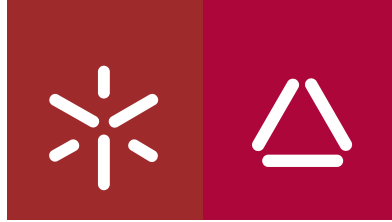




Universidade do Minho
Instituto de Ciências Sociais

Mafalda da Silva Oliveira

**A utilização da internet pelos seniores:
Usos e gratificações**



Universidade do Minho
Instituto de Ciências Sociais

Mafalda da Silva Oliveira

**A utilização da internet pelos seniores:
Usos e gratificações**

Tese de Doutoramento em Ciências da Comunicação

Trabalho efetuado sob a orientação do
Professor Doutor Jean-Martin Rabot

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



**Atribuição
CC BY**

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Universidade do Minho, 2 / 05 / 2019

Tafalda Oliveira

Assinatura: _____

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço ao meu orientador, Professor Doutor Jean-Martin Rabot, pelo acompanhamento e encorajamento em todas as fases deste projeto, mas acima de tudo pela amizade que fica depois desta caminhada. Neste seguimento, agradeço o acolhimento por parte do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS), da Universidade do Minho (UM).

Agradeço aos meus amigos, Adriana Silva, Ana Ferreira, Ana Silva, Andreia Vale, Carla Cerqueira, Célia Oliveira, Diana Pinto, Fábio Ribeiro, Filipa Fernandes, Francine Oliveira, Gisele Fonseca, Liliana Rodrigues, Luzia Pinheiro, Michelly Carvalho, Paula Babau, Pedro Costa, Renata de Freitas, Rui Cruz, Sandra Oliveira, Simone Petrella e muitos outros. Uns porque percorreram este percurso comigo, onde partilhámos angústias, inseguranças, sucessos, revisões, ajudando a que o caminho fosse menos penoso; e outros porque, mesmo não conhecendo o caminho, com o seu ânimo e momentos prazerosos, ajudaram-me a sentir num bom porto de abrigo.

Agradeço a todos os funcionários da UM, particularmente aos do Instituto de Ciências Sociais e da Biblioteca Geral da Universidade do Minho, que fazem com que qualquer aluno sinta que está no seio de uma família e de quem podem contar sempre uma palavra amiga.

Agradeço a todos os seniores com quem fui contactando e que tanto sucesso desejaram a esta investigação. Igualmente aos funcionários das universidades seniores com quem estabeleci contactos e que permitiram, com as melhores condições, realizar os grupos focais.

Agradeço aos meus avós, com os quais fui/sou muito feliz, conheci mil e umas histórias de outros tempos e a quem agradeço todo o amor que me deram e os valores que transmitiram.

Agradeço ao Lucky e à Star, por me encherem de mimos nos reencontros.

Agradeço muito ao Daniel, a sua paciência, compreensão e companheirismo, principalmente, em todos os momentos de maior angústia, aflição e desânimo.

Por fim, aos meus pais, o meu muito obrigada, por estarem sempre presentes, pela paciência, confiança, espírito crítico, pela constante disponibilidade em todos os momentos, pelo apoio, dedicação e amor incondicionais.

Este trabalho foi apoiado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia, através da atribuição de Bolsa de Investigação com a Referência SFRH/BD/80843/2011, financiada pelo QREN-POPH, participado pelo Fundo Social Europeu.



DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

Universidade do Minho, 2 / 05 / 2019

Mafalda Oliveira

Assinatura: _____

RESUMO

A utilização da internet pelos seniores: Usos e gratificações

Constatando o aumento do envelhecimento demográfico e simultaneamente o manuseio da internet pelos seniores, considerámos pertinente conhecer melhor a relação entre os seniores e a internet. Neste sentido, sob o ângulo dos estudos de audiência, nesta tese procurámos conhecer a importância que a internet tem na vida dos seniores, através dos usos que dão a este meio, bem como das gratificações que retiram da utilização da mesma. A partir da perspectiva dos *usos e gratificações* (U&G), procurou-se responder à questão *Quais os usos que os seniores têm com a utilização da internet e as gratificações que dela retiram?*, tendo como intuito delinear o panorama português relativamente a este fenómeno do uso das TIC, particularmente da internet, por parte dos seniores; traçar o perfil sociodemográfico do seniornautas, ou seja, dos seniores utilizadores da internet; traçar as principais causas para o aumento do número de seniores inscritos em formações de Informática; elencar as motivações que levam os idosos ao uso da internet; conhecer os usos que dão à mesma; entender quais as gratificações/frustrações que retiram da utilização da internet; e, por fim, analisar as representações sociais que têm da internet.

Para atingir tais objetivos, orientámos a investigação através da perspectiva dos U&G, tanto como uma abordagem teórica, como empírica, centrada na realidade dos seniores portugueses. Privilegiámos a abordagem por métodos mistos, mais especificamente o desenho exploratório sequencial, uma vez que recorreremos inicialmente à aplicação de dois grupos focais (componente qualitativa); e porque, a partir dos resultados desta técnica, criámos o inquérito por questionário *online* (componente quantitativa), que foi aplicado a 106 inquiridos e posteriormente analisado. Além da análise destes dois momentos, realizou-se ainda uma discussão global de ambos os momentos empíricos.

Concluimos que os seniornautas são, geralmente, idosos jovens (média=68 anos) e indicam que a internet não é das atividades mais importantes das suas rotinas, no entanto demonstram ser difícil passar sem ela. Acedendo, maioritariamente, a partir de casa, os seniores recorrem à internet tanto para o acesso à informação, como meio de comunicação com os seus familiares e amigos, bem como de entretenimento. No geral, os seniores revelam-se bastante satisfeitos com a utilização que fazem da internet, sendo que aceder ao e-mail, pesquisar informação variada e comunicar com amigos ou familiares são as atividades que mais gratificações lhes dão. Além disso, a utilização deste meio contribui para o resgate da autoestima, da cidadania e do sentimento de utilidade de alguns membros desta faixa etária, bem como usufruto da vida com momentos prazerosos através da internet.

Palavras-chave: Internet; seniores; seniornautas; usos e gratificações

ABSTRACT

Internet use by seniors: Uses and gratifications

By noting the increase in demographic aging and simultaneously the Internet use by seniors, we considered pertinent to study the established relation between seniors and the internet. In this sense, anchored on audience studies, we sought to discover the importance the internet has in seniors' life, by studying the uses they give to this medium, as well as the gratifications that they have by using it. From the uses and gratifications (U&G) perspective, we sought to answer the question *What are the uses that the seniors have with the use of the Internet and the gratifications that withdraw from it?*, aiming to delineate the Portuguese panorama regarding this ICT's use phenomenon, particularly the Internet, by seniors; to outline seniornauts sociodemographic profile, ie senior internet users; register the main causes for the increase in seniors number enrolled in IT courses; list the motivations that lead the elderly to use the internet; to know the uses they give to it; to understand what gratifications/frustrations they have from using the internet; and, finally, to analyze their social representations of the Internet.

In order to reach these objectives, we have guided the investigation through the U&G perspective, both as a theoretical and as an empirical framework, focused on Portuguese seniors reality. We favored the mixed methods approach, more specifically the sequential exploratory design, since we initially resorted to the application of two focal groups (qualitative component); and due to, based on the results of this technique, we created an online survey (quantitative component), which was applied to 106 respondents and later analyzed. Besides these two moments single analysis, a global discussion of both empirical moments was also carried out.

We have concluded that seniornauts are, in general, young adults (average=68 years), and indicate that internet is not one of the most important activities of their routines, yet they show to be difficult to live without it. The majority access it from home, both for information searching, as a mean of communication with their family and friends, as well as entertainment. Overall, seniors are very satisfied with their internet use, having the access to e-mail, the search for varied information, and the communication with friends or family as the activities that give them most gratifications. In addition, it contributes to their self-esteem and citizenship improvement, a sense of usefulness for some members of this age group, as well as enjoyment of life with pleasant moments by using the internet.

Keywords: Internet; seniors; seniornautas; uses and gratifications

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	20
Contexto e pretexto da investigação	20
Questão de partida e objetivos da investigação	22
Trajeto investigativo	24
Justificação e pertinência da investigação.....	26
Construção e estruturação da investigação.....	29
Explicações sobre a investigação	30
PARTE I – FUNDAMENTAÇÕES TEÓRICAS DOS CONCEITOS E DO MODELO ANALÍTICO	
CAPÍTULO I – O SENIORNAUTA: UMA FIGURA EM EXPANSÃO.....	34
1.1. O envelhecimento.....	35
1.1.1. Velhos, idosos e seniores	36
1.1.2. Divisão etária: Uma (in)definição da idade do idoso	38
1.1.3. O processo de envelhecimento.....	46
1.1.3.1. Âmbito biológico.....	47
1.1.3.2. Âmbito psicológico/cognitivo.....	50
1.1.3.3. Âmbito social	51
1.1.3.4. Necessidades e motivações dos idosos.....	53
1.1.4. O idadismo: A realidade portuguesa	56
1.1.4.1. Os média e as representações sociais do idoso	64
1.1.5. O panorama do envelhecimento em Portugal: Uma abordagem sociológica	68
1.1.5.1. Envelhecimento demográfico: Portugal e outros dados estatísticos	68
1.1.5.1.1. Enquadramento histórico	68
1.1.5.1.2. Causas.....	69
1.1.5.1.3. Consequências	73
1.1.5.2. O perfil sociodemográfico da população idosa portuguesa	76
1.1.5.2.1. A pobreza e a solidão no envelhecimento	76
1.1.5.2.2. Idosos ativamente saudáveis e felizes	82
1.1.6. <i>Envelhecer vivendo</i> : Uma mudança de paradigma	83
1.1.6.1. O caso de sucesso das Universidades de Terceira Idade	91
1.1.7. Resumo conclusivo: O envelhecimento.....	94
1.2. A utilização da internet no séc. XXI.....	96
1.2.1. O acesso à internet	97
1.2.2. O perfil dos utilizadores digitais portugueses	99
1.2.3. Ritmos e atividades <i>online</i>	101
1.2.3.1. As relações virtuais e reais.....	102
1.2.3.2. Comunidades virtuais.....	105
1.2.3.3. O e-mail	107

1.2.3.4. Compras online.....	107
1.2.4. Resumo conclusivo: A utilização da internet no séc. XXI.....	108
1.3. Os seniornautas: Factos e representações	109
1.3.1. Os seniornautas na imprensa.....	113
1.3.2. A acessibilidade da internet para os seniores	114
1.3.3. Seniornautas ‘dão a volta ao texto’	120
1.3.4. O aumento do número de seniornautas: Fatores explicativos	124
1.3.5. As consequências da internet: Os benefícios para os seniores	131
1.3.6. Resumo conclusivo: Os seniornautas: Factos e representações	132
CAPÍTULO II – MODELO ANALÍTICO: USOS E GRATIFICAÇÕES	134
2.1. Estudos de audiências.....	134
2.2. O ciclo motivacional: Alguns esclarecimentos	140
2.3. A perspetiva dos usos e gratificações	146
2.3.1. A origem da perspetiva dos usos e gratificações	146
2.3.2. A primeira fase da investigação em U&G.....	148
2.3.3. A segunda fase da investigação em U&G: Fase moderna	150
2.3.4. Outras abordagens à perspetiva dos U&G	153
2.3.5. Críticas à perspetiva dos U&G	155
2.3.6. Metodologias: Recomendações para o uso da perspetiva dos U&G	157
2.3.7. Os usos e gratificações na era da internet.....	158
2.4. Operacionalização da perspetiva dos U&G.....	159
2.4.1. Motivações e necessidades	159
2.4.1.1. Os média em geral.....	160
2.4.1.2. Os média tradicionais: Televisão e rádio	163
2.4.1.3. A internet	166
2.4.1.4. As redes sociais online.....	170
2.4.2. Antecedentes sociais/psicológicos e perceções	171
2.4.3. O uso, a relação/apego com a internet e a satisfação.....	173
2.4.4. Tipos de personalidade	174
2.5. Resumo conclusivo: Modelo analítico: Usos e gratificações	176
PARTE II – FUNDAMENTAÇÕES METODOLÓGICAS E EMPÍRICAS	
CAPÍTULO III – METODOLOGIA: OS MÉTODOS E OS ESTUDOS EMPÍRICOS	182
3.1. Recapitulação da problemática.....	183
3.2. Plano de investigação empírico: Percurso e métodos	183
3.2.1. Técnicas de investigação: Grupos focais e inquérito por questionário <i>online</i>	183
3.2.2. A opção metodológica: Métodos mistos.....	185
3.3.1. Amostragem.....	193
3.3.1.1. Local de recolha de dados: As Universidade Seniores.....	194
3.3.1.2. A amostra: Os participantes	195

3.3.2. Guião para o desenvolvimento do grupo de foco	197
3.3.3. Preparação do exercício do grupo de foco	200
3.3.4. A moderação dos grupos de foco	201
3.3.5. Método de análise dos grupos focais: Análise temática	204
3.3.6. Confiabilidade e validade dos grupos focais	207
3.3.7. Obstáculos e contratempos nos grupos focais.....	209
3.3.8. Resultados dos grupos focais	211
3.3.8.1. Caracterização dos seniores: Participantes voluntários dos grupos focais	211
3.3.8.2. Grandes temas: Modelo temático.....	216
3.3.8.2.1. Processo de aprendizagem	219
3.3.8.2.2. Usos	228
3.3.8.2.3. Gratificações/Frustrações	236
3.3.8.2.4. Representações sociais.....	243
3.3.8.3. Resultados complementares	251
3.3.8.4. Resultados dos grupos focais: Elementos para a construção do inquérito por questionário online	254
3.4. Segunda fase do trabalho empírico: O inquérito por questionário <i>online</i>	256
3.4.1. Construção do inquérito	256
3.4.1.1. A delimitação da informação pertinente a recolher	257
3.4.1.2. A formulação das questões	260
3.4.1.3. O estabelecimento da sequência das questões e do seu formato	261
3.4.1.4. A revisão do esboço do questionário	263
3.4.1.5. O pré-teste do questionário	263
3.4.1.6. A redação da introdução e das diretrizes.....	263
3.4.1.7. Mais vale prevenir, do que remediar: Cuidados tomados em consideração	265
3.4.1.8. Inquérito por questionário: O instrumento construído.....	266
3.4.2. Amostragem.....	283
3.4.3. Aplicação dos inquéritos.....	284
3.4.4. Método de análise dos inquéritos por questionário <i>online</i>	285
3.4.4.1. Análise descritiva	285
3.4.4.2. Análise de confiabilidade.....	287
3.4.5. Resultados dos inquéritos por questionário	289
3.4.5.1. Caracterização sociodemográfica dos inquiridos.....	289
3.4.5.2. Oportunidades de contacto social	298
3.4.5.3. Rotina diária.....	300
3.4.5.4. Condições de acesso à internet.....	309
3.4.5.5. Usos da internet.....	315
3.4.5.6. Motivações para o uso da internet	322
3.4.5.7. Gratificações versus frustrações.....	330
3.4.5.8. Condicionantes do tipo de uso	334
3.4.5.9. Representações sociais da internet	340

3.4.5.10. Questões finais	343
3.5. Resumo conclusivo: Metodologia: Os métodos e os estudos empíricos	345
PARTE III – SENIORNAUTAS: OS USOS E GRATIFICAÇÕES	
CAPÍTULO IV – Os IDOSOS E A INTERNET: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	348
4.1. Discussão dos resultados	348
4.1.1. Perfil sociodemográfico do senionauta português	350
- Caraterísticas sociodemográficas	350
- Oportunidades de contacto social	352
- Rotinas.....	353
4.1.2. Condições de acesso à internet.....	356
- Meios para o acesso	356
- Familiaridade e Formação	356
- Condicionantes sociais e pessoais	358
4.1.3. Usos e motivações	361
- Usos efetivos da internet.....	361
- Tipos de motivações para o uso.....	365
4.1.4. Consequências da utilização	367
- Gratificações vs frustrações	367
- O tempo e as suas perceções.....	372
4.1.5. Representações sociais da internet	374
- Vantagens vs Desvantagens	374
- Intergeneracionalidade e a evolução tecnológica	377
4.2. Resumo conclusivo: Os idosos e a internet: Apresentação e discussão dos resultados	382
CAPÍTULO V – CONSIDERAÇÕES FINAIS: OS USOS E AS GRATIFICAÇÕES DOS SENIORES NO MUNDO DA INTERNET	386
BIBLIOGRAFIA	
ANEXOS	
Anexo I: Folha de presenças dos participantes dos grupos de foco	418
Anexo II: Consentimento informado para os participantes dos grupos de foco	419
Anexo III: Mini inquérito para caraterização sociodemográfica dos grupos de foco	421
Anexo IV: Certificado de participação nos grupos de foco	423
Anexo V: Folha de registo de informações do grupo de foco	424
Anexo VI: Temas, subtemas, unidades de registo e excertos dos grupos de foco.....	425
Anexo VII: Inquérito por questionário <i>online</i> – Formulário do Google	447

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema resumo do processo da investigação.....	26
Figura 2: Conjunto de imagens que refletem o uso da designação sénior no quotidiano	37
Figura 3: “Degrés des âges” - Estampe d'Épinal, de François Georquin (1826).....	43
Figura 4: Bridge of Life, de Maria Pearson (Conversão da imagem original para preto e branco)	48
Figura 5: Anúncio publicitário da Ambinigma, de 2012	67
Figura 6: Determinantes do Envelhecimento Ativo	88
Figura 7: Distribuição territorial (NUTS III) dos acessos à internet de banda larga em local fixo por 100 alojamentos clássicos, em 2013	99
Figura 8: Telefone de teleassistência, indicado pela MEO, para a população sénior	109
Figura 9: Esquema da teoria matemática da comunicação, definida por Claude E. Shannon ..	134
Figura 10: Ciclo motivacional.....	140
Figura 11: Pirâmide das necessidades humanas de Maslow	142
Figura 12: Paradigma da investigação de usos e gratificações.....	154
Figura 13: Resumo da problemática, questão central e objetivos específicos	183
Figura 14: Esquema explicativo do processo de seleção das técnicas de investigação	184
Figura 15: Explicação dos posicionamentos dos métodos e das técnicas na investigação	185
Figura 16: Desenho exploratório sequencial (Creswell, 2009, p. 209; Creswell & Plano Clark, 2017, p. 66).....	188
Figura 17: Desenho exploratório sequencial aplicado à investigação em causa	189
Figura 18: Explicação do método indutivo nesta investigação	189
Figura 19: Descrição do universo, população e amostra da investigação.....	193
Figura 20: Esquema resumo da amostragem realizada para a seleção das Universidades das Universidades Seniores.....	195
Figura 21: Esquema resumo dos participantes dos grupos focais.....	196
Figura 22: Elementos de caracterização dos grupos focais.....	205
Figura 23: Modelo temático dos grupos focais.....	217
Figura 24: Fases da construção de um inquérito por questionário.....	257
Figura 25: Imagem explicativa da criação do inquérito por questionário <i>online</i>	257
Figura 26: Explicação da composição da amostra	283
Figura 27: Explicação da utilização de ambas as amostragens	283

Figura 28: Temas presentes nos inquérito, por ordem.....	289
Figura 29: Fases da componente empírica	348
Figura 30: Estrutura da discussão dos resultados.....	349
Figura 31: Desenvolvimento Humano para todos, segundo o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento.....	359
Figura 32: Pirâmide das necessidades humanas de Maslow	390
Figura 33: Processo de usos e gratificações pelos seniores na utilização da internet.....	392

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Resumo de conjuntos de faixas etárias por autores	44
Tabela 2: Taxa de atividade (%) por grupo etário (60-64; 65+), em Portugal e a média da UE2878	
Tabela 3: Dimensões motivacionais da aprendizagem	90
Tabela 4: Conjuntos de causas para o não-uso da internet pelos seniores.....	114
Tabela 5: Indivíduos (65-74 anos) que acederam à internet, em média, pelo menos uma vez por semana, em % do total de indivíduos	123
Tabela 6: Resumo das razões para o uso da internet pelos idosos	125
Tabela 7: Razões de contexto sociotemporal.....	125
Tabela 8: Razões de contexto de idade	127
Tabela 9: Razões pessoais.....	130
Tabela 10: Principais características das Tradições de Pesquisa de Audiências	138
Tabela 11: Origem social das necessidades da audiência e dos média	150
Tabela 12: Classificações de necessidades e motivações dos média em geral, por autores	163
Tabela 13: Gratificações dos concursos televisivos tipo pergunta-resposta	164
Tabela 14: Classificações de necessidades e motivações dos média tradicionais (televisão e rádio), por autores	166
Tabela 15: Classificações de necessidades e motivações relativas ao uso da internet, por autores	169
Tabela 16: Classificações de necessidades e motivações relativas ao uso das redes sociais, por autores.....	171
Tabela 17: Quadro resumo de outros fatores que influenciam os usos dos média.....	176
Tabela 18: Principais classificações de necessidades/motivações.....	178
Tabela 19: Principais classificações de necessidade/motivações e respetivas categorias.....	179
Tabela 20: Categorias não consideradas	180
Tabela 21: Resumo das duas fases de recolha de dados empíricos	184
Tabela 22: Adaptação da tabela de Creswell & Plano Clark (2017, p. 3)	186
Tabela 23: Caraterísticas dos grupos focais, segundo Uwe Flick.....	192
Tabela 24: Principais tópicos do guião dos Grupos de Foco	197
Tabela 25: Guião de questões dos Grupos de Foco	200
Tabela 26: Exemplo de tabela utilizada para a 5ª fase da análise	207
Tabela 27: Participantes dos grupos focais e respetivas idades	211

Tabela 28: Idades dos participantes dos grupos focais	212
Tabela 29: Nacionalidade dos participantes.....	213
Tabela 30: Classificação das profissões dos participantes	216
Tabela 31: Temas, subtemas e unidades de registo criados a partir dos resultados dos grupos focais	218
Tabela 32: Dados alusivos ao tema "Processo de aprendizagem"	219
Tabela 33: Dados alusivos ao tema "Usos"	228
Tabela 34: Dados alusivos ao tema "Gratificações/Frustrações"	236
Tabela 35: Dados alusivos ao tema "Representações sociais da internet"	244
Tabela 36: Temas, categorias e sub-categorias resultantes das análise temática dos grupos focais	254
Tabela 37: Categorias realçadas pelos grupos focais.....	255
Tabela 38: Delimitação da informação a avaliar no inquérito por questionário <i>online</i>	259
Tabela 39: Conjunto de áreas temáticas e respetivas dimensões e categorias a avaliar	262
Tabela 40: Inquérito por questionário detalhado	282
Tabela 41: Principais técnicas da análise descritiva univariada.....	286
Tabela 42: Exemplo de tabela com as frequências da variável <i>Estado civil</i>	287
Tabela 43: Alfa de Cronbach para cada uma das questões	288
Tabela 44: Percentagem de inquiridos por idades (em %).....	290
Tabela 45: Lista de profissões e respetivos grupos de profissões da Classificação Portuguesa de Profissões	296
Tabela 46: Meios de contacto utilizados com diferentes grupos de pessoas (em %)	299
Tabela 47: Participação em associações/instituições (em %).....	299
Tabela 48: Indicação de outros tipos de instituições/associações	300
Tabela 49: Realização de atividades domésticas (em %).....	304
Tabela 50: Indicação de outras tarefas domésticas	304
Tabela 51: Distribuição das tarefas domésticas por sexo (em %)	306
Tabela 52: Frequência de realização de atividades sociais (em %).....	308
Tabela 53: Indicação de outras atividades sociais.....	309
Tabela 54: Frequência de acesso à internet por dispositivo (em %)	310
Tabela 55: Durabilidade do uso do computador e da internet (em %)	311
Tabela 56: Motivações para a aprendizagem (em %)	312

Tabela 57: Dificuldades no uso do computador e no acesso à internet (em %)	313
Tabela 58: Indicação de outras dificuldades	313
Tabela 59: Indicação de outras razões para ter dificuldades	314
Tabela 60: Atividades na internet (em%)	317
Tabela 61: Indicação de outras atividades na internet	317
Tabela 62: Exemplos de respostas para cada tema de <i>sites</i>	320
Tabela 63: Atividades nas redes sociais (em %)	322
Tabela 64: Indicação de outras atividades nas redes sociais	322
Tabela 65: Razões para o uso da internet (em %)	324
Tabela 66: Finalidades do uso da internet (em %).....	325
Tabela 67: Situações de uso da internet (em %)	326
Tabela 68: Utilidade da internet (em %)	327
Tabela 69: Significado da internet (em %)	328
Tabela 70: Motivações mais destacadas pelos inquiridos	329
Tabela 71: Grau de satisfação nas diferentes atividades <i>online</i> (em %).....	331
Tabela 72: Níveis de gratificação e frustração perante o uso da internet (em %).....	333
Tabela 73: Saúde física dos inquiridos (em %)	335
Tabela 74: Interação social dos inquiridos (em %).....	335
Tabela 75: Mobilidade dos inquiridos (em %)	336
Tabela 76: Satisfação com a vida dos inquiridos (em %).....	337
Tabela 77: Atividade social dos inquiridos (em %)	338
Tabela 78: Segurança económica dos inquiridos (em %)	339
Tabela 79: Relação/Apego com a internet pelos inquiridos (em %).....	340
Tabela 80: Representações sociais acerca da internet (em %)	342
Tabela 81: Indicação de razões para terem recorrido a ajuda para preenchimento do questionário	343
Tabela 82: Comentários finais	344
Tabela 83: Desabafos dos inquiridos escritos ao longo do questionário	345
Tabela 84: Resumo de principais temas destacados dos resultados.....	346
Tabela 85: Resumo dos dados relativos ao <i>Perfil sociodemográfico</i> dos participantes da investigação	382
Tabela 86: Resumo dos dados relativos às <i>Condições de acesso à internet</i>	383

Tabela 87: Resumo dos dados relativos aos <i>Usos e motivações</i>	384
Tabela 88: Resumo dos dados relativos às <i>Consequências da utilização</i>	385
Tabela 89: Resumo dos dados relativos às <i>Representações sociais da internet</i>	385

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Evolução Envelhecimento-Capacidades cognitivas	51
Gráfico 2: Pirâmide Etária da População Residente, Portugal, 2001 e 2013.....	70
Gráfico 3: População Portuguesa em 1950 (à esq.) e em 2011 (à dir.)	70
Gráfico 4: Índice de longevidade (proporção - %)	72
Gráfico 5: Índice de Envelhecimento (rácio - %).....	74
Gráfico 6: Pirâmide etária da população, 1 de janeiro de 2008 e 2060, por cenários	74
Gráfico 7: Enquadramento familiar da população com 65 ou mais anos com pelo menos uma dificuldade, em 2011.....	80
Gráfico 8: Agregados domésticos privados com computador, com ligação à internet e com ligação à internet através de banda larga, em Portugal (em %)	97
Gráfico 9: Tráfego do serviço de acesso à internet por banda larga	98
Gráfico 10: Indivíduos que utilizam internet em % do total de indivíduos: por grupo etário.....	100
Gráfico 11: Indivíduos que utilizam internet em % do total de indivíduos: por sexo	100
Gráfico 12: Ouvintes diários de rádio, por sexo (em %)	110
Gráfico 13: Consumo de rádio por idade (em %) - Ouve rádio (pelo menos uma vez por semana)?	111
Gráfico 14: Taxa de analfabetismo: total e por sexo (em %)	118
Gráfico 15: Indivíduos que utilizam computador em % do total de indivíduos: por grupo etário	121
Gráfico 16: Indivíduos que utilizam internet em % do total de indivíduos: por grupo etário.....	122
Gráfico 17: Sexo dos participantes dos grupos focais (em n.º).....	212
Gráfico 18: Estado civil dos participantes (em n.º)	213
Gráfico 19: Naturalidade dos participantes (em n.º)	213
Gráfico 20: Concelho de residência dos participantes (em n.º)	214
Gráfico 21: Habilitações literárias dos participantes (em n.º)	214
Gráfico 22: Situação atual perante a atividade económica (em n.º)	214
Gráfico 23: Última situação na profissão (em n.º)	215
Gráfico 24: Grau de satisfação em relação à sua atual/última profissão (em n.º).....	216
Gráfico 25: Sexo dos inquiridos (em %)	289
Gráfico 26: Faixas etárias dos inquiridos (em %)	291
Gráfico 27: Estado Civil (em %)	291
Gráfico 28: Naturalidade dos inquiridos, por distrito (em %).....	292

Gráfico 29: Distrito de residência dos inquiridos (em %)	293
Gráfico 30: Habilitações literárias dos inquiridos (em %)	293
Gráfico 31: Atual atividade económica dos inquiridos (em %)	294
Gráfico 32: A última ou a atual situação na profissão (em %)	294
Gráfico 33: Grupos de profissões dos inquiridos (em %)	296
Gráfico 34: Grau de satisfação relativa à atual/última profissão (em %)	297
Gráfico 35: Escalões de rendimentos líquidos mensais dos inquiridos (em %)	297
Gráfico 36: Caracterização dos rendimentos do agregado familiar dos inquiridos (em %)	298
Gráfico 37: Agregado familiar dos inquiridos (em %)	298
Gráfico 38: Tipo de participação nas instituições/associações (em %)	300
Gráfico 39: Tempo de trabalho por dia (em %)	301
Gráfico 40: Número de horas que os inquiridos dormem diariamente (em %)	301
Gráfico 41: Tempo despendido para uma sesta (em %)	302
Gráfico 42: Tempo despendido em higiene pessoal, diariamente (em %)	302
Gráfico 43: Tempo despendido em refeições, diariamente (em %)	303
Gráfico 44: Acesso à internet em casa (em %)	309
Gráfico 45: Razões por não ter acesso à internet em casa (em %)	309
Gráfico 46: Classificação do dispositivo utilizado para responder ao inquérito (em %)	310
Gráfico 47: Local de acesso (em %)	311
Gráfico 48: Familiarização com a internet (em %)	311
Gráfico 49: Existência ou não formação (em %)	312
Gráfico 50: Razões das dificuldades (em %)	314
Gráfico 51: Frequência com que os inquiridos acedem à internet (em %)	315
Gráfico 52: Duração de tempo que os inquiridos passam na internet, por dia (em %)	315
Gráfico 53: <i>Sites</i> preferidos (em %)	318
Gráfico 54: Rede social mais frequentada (em %)	321
Gráfico 55: Duração do uso de redes sociais (em %)	321
Gráfico 56: Satisfação com o uso da internet (em %)	334
Gráfico 57: Ajuda no preenchimento do questionário (em %)	343

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CCE – Comissão das Comunidades Europeias

CMC – Comunicação Mediada por Computador

CMSJM – Câmara Municipal de São João da Madeira

e.g. – por exemplo

ERC – Entidade Reguladora para a Comunicação Social

EUROSTAT – Gabinete de Estatística da União Europeia

FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia

INE – Instituto Nacional de Estatística

n.º – número

n.d. – não datado

n.p. – não paginado

OMS – Organização Mundial de Saúde

RUTI's – Rede de Universidades de Terceira Idade

SPSS – Statistical Package for Social Sciences

UE – União Europeia

U&G – Usos e Gratificações

vol. – volume

Contexto e pretexto da investigação

O envelhecimento demográfico é um dos fenómenos sociais que mais preocupações levanta às entidades públicas e políticas do nosso país. Sendo um facto positivo, uma vez que a esperança média de vida aumentou, é também um facto que obriga a pensar em políticas e atividades em prol da população idosa. Com efeito, a procura incessante de respostas a algumas necessidades da população sénior sempre foi tema central na criação de políticas sociais, institucionais e até pessoais: tanto em tempos em que a esperança média de vida era curta e os objetivos principais das políticas eram aumentar este fator; como atualmente em que a esperança média de vida é elevada e, conseqüentemente, o envelhecimento demográfico também, e as políticas vão mais ao encontro da melhoria da qualidade de vida desta população e da redução de alguns factos bastante comuns a esta faixa etária, como o isolamento social, a inatividade, a solidão, entre outros. É neste seguimento que o recurso aos meios digitais tem sido um meio, ou até mesmo uma solução, para fazer face a alguns problemas e a algumas necessidades das pessoas que integram esta faixa etária.

De facto, a partilha de emoções, o contacto interpessoal, o acesso a informação variada, são situações que ocorrem cada vez mais pela via dos meios virtuais. Independentemente das contestações que possam existir na distinção entre a comunicação face a face e a comunicação virtual, ou via meios digitais, a verdade é que muita da comunicação decorrida nos dias de hoje sucede por meio da internet. Além da comunicação, também a necessidade de informação, de entretenimento, de escape à realidade, entre outras, são cada vez mais respondidas pela internet.

Estes factos são constatáveis nas diferentes faixas etárias. No entanto, devido ao acentuar do envelhecimento populacional em Portugal, e numa altura em que presenciamos um *boom* de seniores a integrar formações na área das Tecnologias de Informação e Comunicação e a navegar de forma intensa no mundo *online*, considerámos importante dar maior relevância a esta faixa etária que começa a dar os seus primeiros passos no mundo digital. Esta situação aliada ao facto de serem escassos os estudos em torno desta mesma temática e na vertente das Ciências da Comunicação, leva-nos a querer explorar e aprofundar mais esta questão.

¹ Esta tese rege-se pelo Novo Acordo Ortográfico.

Neste sentido, considerámos que a perspetiva dos *usos e gratificações* (U&G), apresentada como uma teoria de análise de audiências, é adequada para orientar tanto a estrutura teórica como metodológica desta investigação. Ao seguir esta perspetiva, além de focarmos o interesse no estudo dos seniores utilizadores da internet, ou seja, dos recetores, recolhemos igualmente informação que pode ser bastante útil para os produtores, criando assim um diálogo importante de se realizar entre a receção e a produção/emissão. Efetivamente, os estudos desenvolvidos recorrendo a esta perspetiva tiveram, essencialmente, duas abordagens distintas: uns mais voltados para a vertente psicológica, ou seja, focando-se maioritariamente no indivíduo, nas questões da personalidade e da motivação, bem como na forma como os indivíduos usam os média para satisfazer as necessidades; e outros mais direcionados para uma abordagem mais sociológica, onde se realçam variáveis como as questões sociodemográficas e em que se consideraram os contextos sociais em que se desenvolvem os usos dos média (Buckingham, 1993, p. 15). No caso desta investigação, optámos por abordar e aprofundar as duas vertentes da perspetiva dos U&G: tanto na procura de conhecer as motivações para o uso da internet, como no traçar dos aspetos mais sociológicos, ou seja, no contexto em que decorrem os usos dos média, bem como na caracterização sociodemográfica dos seniornautas², isto é, dos seniores utilizadores da internet. A partir da perspetiva dos U&G, conseguimos caracterizar o perfil dos seniores que utilizam a internet e perceber de que forma o uso destes meios pode melhorar a sua qualidade de vida, seja através da interação social, da minoração do isolamento social e até mesmo o evitar da exclusão social.

Com efeito, a perspetiva dos U&G permite, efetivamente, entender por que é que as pessoas usam determinado média, porque veem determinado programa, na medida em que tenta compreender que necessidades são respondidas através da aquisição de benefícios, de satisfações, de gratificações, com o consumo mediático, e que motivações levam ao uso de determinado média e/ou conteúdo. Ou seja, a perspetiva dos U&G, mais do que uma perspetiva que aborda e se centra na audiência de um média, considera que as pessoas procuram satisfazer algumas das suas necessidades, através de determinados médias ou conteúdos específicos. Além disso, o *boom* incessante de casos, noticiados pelos média e outras entidades, de idosos a recorrer ao uso da internet, leva-nos a questionar sobre o que estará por trás dessa motivação: será que esta faixa etária procura usar a internet por curiosidade? Por saber que lhe permite fugir do

² Este conceito surgiu numa reportagem com a mesma designação, na Revista *Magazine*, da autoria de Andreia Pereira (2009). O conceito de seniornauta define o idoso que utiliza as novas tecnologias e que navega no mundo *online*.

isolamento? Por obter uma maior integração social? E/ou por responder a outro tipo de necessidades? E que gratificações recolhem com esse uso?

Não sendo públicos estudos específicos de reflexão sobre os usos e as gratificações dos idosos com a internet, considera-se importante conhecer as motivações que os seniores têm relativamente ao uso da internet e que necessidades respondem com esta utilização. Além disso, conhecendo as gratificações e eventuais frustrações que os seniores possam ter com esta utilização, ajudará a perceber de que forma pode este meio de comunicação e de informação contribuir para a melhoria da sua qualidade de vida, apresentando algumas das vantagens, dos pontos positivos do uso da internet por este público.

Ainda que existam inúmeros estudos sobre a inclusão digital e muitos outros sobre o grupo dos idosos, ao estudar o grupo dos seniores a partir de um estudo de audiências, queremos contribuir para um pequeno salto no que concerne ao estudo dos idosos enquanto uma audiência, definindo assim caminhos a seguir, para quem constrói o mundo digital, ou seja, para quem disponibiliza serviços, *software* e aplicações *online*. Para além desta questão, os estudos elaborados em torno desta temática são estudos aplicados principalmente em lares de terceira idade e Universidades Seniores, enquanto que um dos nossos objetivos foi o de abranger, igualmente, pessoas individuais, com quem contactámos por intermédio de diferentes meios, abarcando assim diferentes perfis de seniores.

Questão de partida e objetivos da investigação

Assim, de uma forma geral, o objetivo primordial deste estudo *é conhecer a relação seniores-internet, a partir da perspectiva dos U&G*. Para melhor desenvolver a investigação, Quivy & Capenhoudt (1992, p. 29) sugerem que se formule uma questão de partida para que esta seja um fio condutor para o desenrolar da investigação. Assim, e para orientar a nossa investigação traçou-se a seguinte questão de partida: ***Quais os usos que os idosos têm com a utilização da internet e as gratificações que dela retiram?***

Para melhor desenhar o caminho a seguir na investigação, considerou-se fundamental estabelecer objetivos mais específicos, de forma a traçar tarefas mais concretas no desenvolvimento da investigação. Neste sentido, definiram-se os seguintes objetivos:

- Definir e delinear o panorama português relativamente ao fenómeno do uso das TIC, particularmente da internet, por parte dos seniores;

Inicialmente, e com base numa revisão bibliográfica sustentada, pretendemos caracterizar e descrever a situação atual relativamente ao uso da internet pelos seniores. Numa fase posterior, na fase empírica, também os resultados dos dois momentos de recolha de dados ajudaram a sustentar e a construir a imagem principal deste fenómeno.

- Contribuir para o traçar do perfil sociodemográfico do seniornauta português;

Esta investigação tem como um dos principais objetivos traçar o perfil do seniornauta, ou seja, dos seniores portugueses que utilizam a internet. Além de conhecer os seus usos e gratificações, procurámos conhecer as características sociodemográficas desta população, tais como: as faixas etárias predominantes, as habilitações literárias, a (última) situação profissional e os rendimentos.

- Traçar as principais causas para o aumento do número de seniornautas e de seniores inscritos em formações de Informática;

Com este objetivo pretendemos explorar, tanto a partir da revisão bibliográfica como da componente empírica, as causas que têm levado os seniores a utilizar cada vez mais a internet e a procurar os cursos de Informática que os ajudam a aceder aos meios digitais.

- Elencar as motivações que levam os seniores ao uso da internet;

Considerando as classificações das motivações apresentadas pelos estudiosos dos média tradicionais como dos denominados *novos média*, com este objetivo pretendeu-se conhecer as razões que levam os idosos a utilizar a internet, entendendo assim os tipos de necessidades que são respondidas pelo uso da internet. Este objetivo foi traçado com base na abordagem de Papacharissi & Rubin (2000, p. 180) que consideram ser relevante conhecer os tipos e os contextos das motivações que levam ao uso da internet.

- Conhecer os usos que os seniores fazem da internet;

Como aspeto principal da investigação, procurámos conhecer que tipo de utilização que fazem os seniores da internet, através do conhecimento das frequências e regularidades com que usam e as atividades mais comuns entre os utilizadores.

- Entender quais as gratificações/frustrações que os seniornautas mais recolhem com o uso da internet;

Depois de saber quais os usos que fazem da internet, foi nosso intuito conhecer até que ponto a realização dessas mesmas atividades *online* são satisfatórias para os utilizadores ou não, e conhecer ainda que tipo de gratificações e também frustrações têm os seniores com a utilização da internet.

- Analisar as representações sociais que os seniores utilizadores têm da internet;

Apesar de muitos mitos em torno da internet irem sendo desvanecidos conforme o uso da internet aumenta, a verdade é que os idosos possuem ainda alguns estereótipos, e mesmo preconceitos, e bastantes receios em relação a esta meio. Assim, com este panorama, pretende-se compreender as principais representações sociais dos seniores perante a internet.

Trajetos investigativo

Definidos a questão de partida e os objetivos específicos da investigação, desenvolvemos uma revisão bibliográfica, com o intuito de refinar os vários temas subjacentes a esta problemática. Os principais temas definidos para análise mais aprofundada foram: o envelhecimento, a utilização da internet no século XXI, e factos e representações sobre os seniornautas.

Como em qualquer investigação científica, a análise de fontes documentais foi uma das técnicas imprescindíveis para o desenvolvimento desta tese. Considerando que a análise de documentos e de estatísticas permitem clarificar algumas das ideias apresentadas na problemática, foi a primeira técnica a ser aplicada e que nos ajudou a perceber quais os aspetos mais relevantes a explorar, a ser questionado/observado na componente empírica da investigação.

Dada a variedade de documentos possíveis de serem analisados – como foi o caso de documentos oficiais, artigos e livros científicos, imprensa, anúncios publicitários, e outros – foi necessário fazer prova de uma grande capacidade de sintetização da informação a ser estudada, de forma a não gerar excesso de informação que pudesse dificultar o processo de investigação, em vez de facilitar. Sobre a imprensa analisada, salienta-se que alguns artigos de jornais e de revistas nacionais foram pesquisados e analisados, pois nos últimos anos, muito se tem escrito e noticiado sobre o envelhecimento em geral, sobre os casos de pobreza e violência na população idosa, em oposição às notícias sobre a vida ativa e à qualidade dos idosos portugueses, e sobre o aumento do uso da internet na nossa sociedade. Por este mesmo facto, foram analisados e

utilizados como referência para o enquadramento teórico sobre as mesmas temáticas. Além da revisão bibliográfica sobre estes temas, foi ainda analisada a perspectiva dos U&G, que consideramos o modelo analítico da nossa investigação, na medida em que orienta a componente teórica e metodológica da investigação.

Após a revisão bibliográfica, avançámos para a componente empírica. Nesta fase, sentiu-se a necessidade de aplicar uma técnica de recolha de dados que permitisse, inicialmente, explorar a temática em estudo e, posteriormente, avançar com uma técnica de recolha de dados que permitisse a verificação ou refutação de algumas variáveis e a descrição de outras. Assim, numa primeira fase aplicaram-se grupos focais e procedeu-se à análise dos seus resultados. Os resultados deste primeiro momento foram utilizados para a criação do segundo momento: o inquérito por questionário *online*. Ambos foram aplicados a seniores portugueses utilizadores da internet. No fim da aplicação dos questionários, foi realizada uma análise desta técnica de recolha de dados. Posteriormente, depois de possuímos a análise dos dois momentos, procedeu-se a uma análise geral de ambos os momentos com recurso ao referencial teórico.

Tendo como base o método indutivo, uma vez que partimos do particular para o geral – começamos por algo particularizado (os grupos focais) para uma questão mais generalizada (os inquéritos por questionário), considerámos que esta investigação rege-se pela abordagem dos métodos mistos, particularmente num *desenho exploratório sequencial*, uma vez que iniciámos a componente empírica com uma técnica de recolha de dados qualitativa e, posteriormente, uma técnica quantitativa.

No que diz respeito ao tipo de análise utilizado ao longo de toda a investigação, caracteriza-se por ser do tipo descritivo, uma vez que o propósito da investigação é observar, analisar e interpretar que tipo de relações e fenómenos existem entre os seniores e a internet, ou seja, perceber as interrelações existentes entre estes dois fatores e descrever vários indicadores que estão subjacentes a esta relação. Além disso, e abordando os restantes tipos de análise, não recorreremos a uma análise exploratória, uma vez que o nível teórico sobre a relação seniores-internet já está suficientemente bem estruturado; nem a uma análise explicativa, uma vez que não foi nosso propósito conhecer e estabelecer relações causais entre variáveis.

Assim, deixamos o desenho do percurso investigativo de forma esquemática:

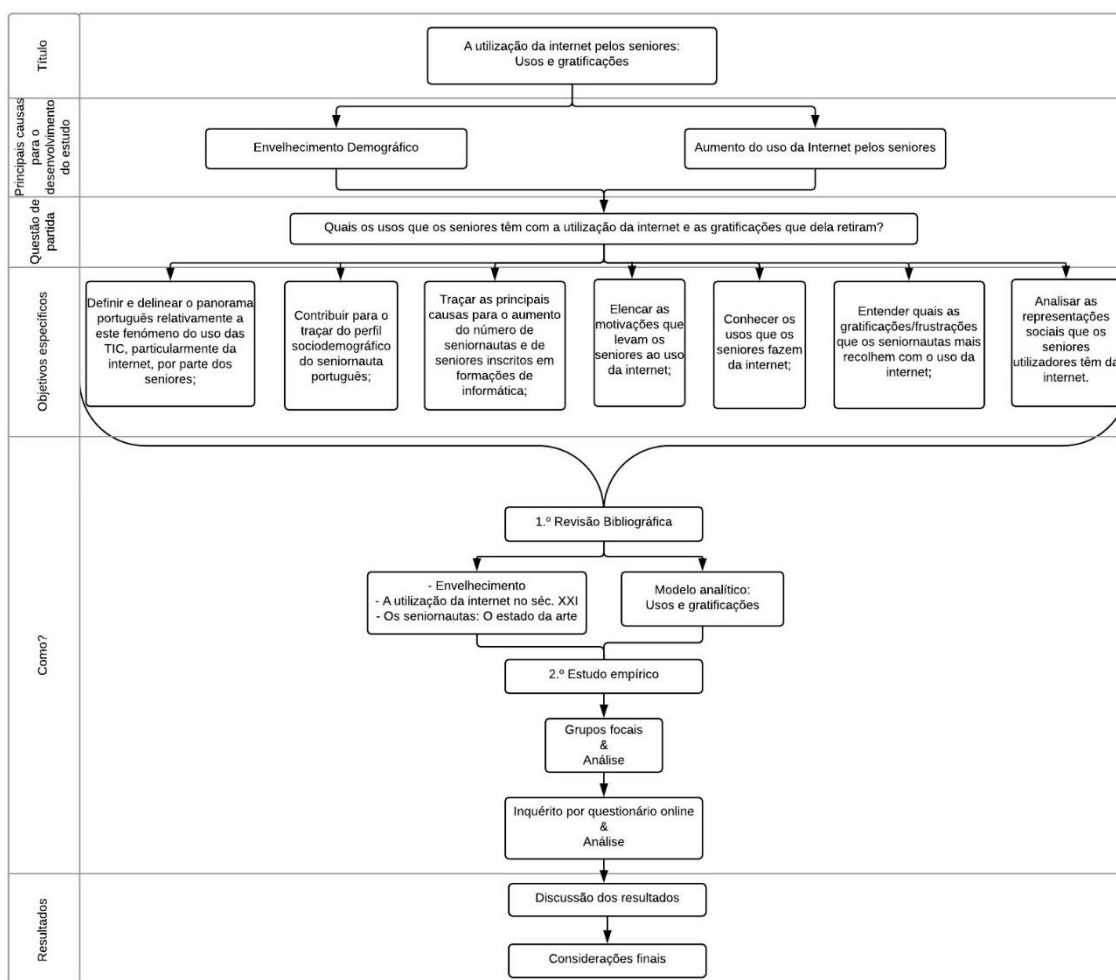


Figura 1: Esquema resumo do processo da investigação

De seguida, apresentamos a pertinência (política, social, económica e científica) da investigação a que nos propusemos realizar.

Justificação e pertinência da investigação

Uma vez que presenciamos um aumento substancial do envelhecimento demográfico, dos consequentes gastos que o país tem com esta faixa etária, bem como com o envelhecimento cada vez mais doente, pretendemos com esta tese apresentar algumas sugestões e mais-valias para minorar este mesmo envelhecimento mais doente e melhorar, de alguma forma, a qualidade de vida dos mesmos. Consideramos que não basta investigar e/ou criar um novo sistema nacional de saúde direcionado para a população idosa, é necessário também perceber de que forma se pode prevenir doenças, preparar o envelhecimento, motivar a utilidade do papel social do idoso,

incentivar a atividade física e intelectual, promovendo assim um estilo de vida saudável e ativo. Pelo facto de não ser possível estudar, de uma vez só, todas estas vertentes do envelhecimento bem sucedido, esta investigação tenta trazer um pequeno contributo para a melhoria da qualidade de vida da população idosa. Assim, deste estudo, espera-se apurar algumas vantagens que o uso da internet pode trazer para os idosos, percebendo que necessidades são respondidas no uso da internet, bem como que gratificações retiram dessa mesma utilização; e, simultaneamente, encontrar alguns pontos fracos nesta relação (idoso-internet), de forma a procurar melhorar e eliminar falhas que possam existir.

A nível pessoal, esta investigação nasceu do interesse e preocupação que a investigadora principal sempre teve pela população sénior. A sua admiração e respeito pelos mais velhos foi sempre algo presente na sua vida. Além disso, tanta experiência e tanta sabedoria transmitiram-lhe sempre a sensação de que todos, após uma vida de trabalho, mereciam, como se de uma oferenda se tratasse, de uma etapa pós-reforma com dignidade, com qualidade de vida, e acima de tudo com momentos de conforto e alegria.

Estes valores e interesses pessoais intensificaram-se na vida académica. Aquando da realização do estágio curricular da Licenciatura em Sociologia, realizado na Câmara Municipal de São João da Madeira (CMSJM), foi-lhe deixado ao critério um tema que gostasse de trabalhar. Sabendo que a Divisão de Ação Social da CMSJM tinha, e de resto continua a ter, um cuidado em integrar esta faixa etária na sociedade, optou por elaborar um estudo acerca do perfil dos idosos do Concelho de SJM, tendo como foco principal a ocupação dos seus tempos livres. Quando pensou no projeto de Mestrado em Sociologia, o seu foco de investigação voltou-se para “A internet como meio de comunicação socio-virtual: Uma perspetiva sociológica”. Ainda assim, alguns dos resultados levaram-na a pensar naqueles que menos competências digitais possuem e que, por essa razão, menos confiança depositam nas relações *online*, em prol das relações face a face. Nesse grupo de pessoas, inseriam-se as pessoas com mais idade. Estas experiências investigativas, aliadas ao seu percurso académico em Sociologia, fizeram com que, nesta investigação, o foco da investigação se centrasse mais no público do que propriamente no meio.

Associado a estes fatores, o facto de ter aumentado o número de seniornautas e a importância da inclusão digital e do envelhecimento bem sucedido, com esta tese de doutoramento pretendemos continuar a compreender este grupo etário, conhecendo melhor a relação entre estes e a internet, e de que forma este média responde a necessidades dos seniores, transmitindo-lhes momentos de gratificação ou, pelo contrário, de frustração.

Numa perspetiva política, tal como ficou declarado na “Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões”, intitulada “Envelhecer bem na sociedade da informação”, com o aumento da esperança média de vida e o conseqüente envelhecimento demográfico, Portugal, assim como o resto da Europa, enfrenta alguns desafios, perante os quais as TIC poderão ter um papel preponderante como resposta aos anteriores (Comissão das Comunidades Europeias, 2007, p. 3). Assim, consideramos que “as TIC podem ajudar os idosos a melhorar a sua qualidade de vida, a manter-se mais saudáveis e a viver autonomamente por mais tempo”³, para além de que permitem também que “os idosos se mantenham activos no trabalho ou na comunidade a que pertencem” (Comissão das Comunidades Europeias, 2007, p. 3). No entanto, temos consciência de que esta situação ainda não está tão integrada quanto se desejaria que estivesse. Neste sentido, a Comissão das Comunidades Europeias (CCE) decidiu lançar o Plano de Ação “Envelhecer bem na sociedade de informação”, anunciado na Iniciativa i2010, e que terá como principal objetivo possibilitar a melhoria da qualidade de vida dos idosos (Comissão das Comunidades Europeias, 2007, p. 3). Olhando para estas estratégias de melhoria da qualidade de vida dos idosos, consideramos importante conhecer, de facto, como é o seu contacto com a internet, particularmente, de que forma é que poderá melhorar a qualidade de vida dos idosos.

Numa abordagem social, considerando o elevado número de idosos, o declínio de funções cognitivas, sociais e físicas desta população, e o facto de “vive[r]mos num mundo em que o isolamento, o antagonismo, a alienação comandam a vida contemporânea” (Novaes, 1997, p. 135), julga-se fundamental o investimento em investigações sobre o processo de envelhecimento e as dificuldades subjacentes a ele, de forma a criar práticas de promoção de saúde e de autonomia desta população. É crucial enfrentar os mitos do envelhecimento, “os sentimentos de solidão e de estranheza através da autonomia e da auto-confiança reconquistadas” pela população sénior (Novaes, 1997, p. 135).

A nível económico, a temática do envelhecimento pode ser encarado por dois prismas, um mais negativo que o outro: um que evidencia uma rutura do sistema social, em que o envelhecimento contribui em larga escala para a diminuição da produtividade e para o aumento dos custos de saúde; e por outro lado, o envelhecimento pode ser encarado como uma oportunidade, ou seja, como a possibilidade de criar novas oportunidades de negócio, pois este

³ Apesar da escrita desta tese estar de acordo com o Novo Acordo Ortográfico, todas as citações transcritas *ipsis verbis* mantiveram-se conforme o original.

grupo é cada vez mais visto como um consumidor de produtos bem específicos, e sendo mais ativo e participativo poderá contribuir para um maior equilíbrio social.

Do ponto de vista científico, esta investigação centra-se em duas grandes áreas científicas: as Ciências da Comunicação e Sociologia. No que concerne à primeira, esta investigação contribui para o conhecimento desta audiência – os seniornautas – e para ajudar a desenvolver produtos e serviços *online* para os seniores em função das suas necessidades e motivações e a potenciar empresas/instituições que têm esta audiência como público-alvo; além disso, e com uma abordagem mais sociológica, com o intuito de compreender a relação entre os idosos e a internet, bem como as representações que os mesmos têm deste média, permitindo assim conhecer melhor os contextos e as realidades sociais deste grupo. Além disso, o facto da perspectiva dos U&G permitir compreender o perfil dos utilizadores, bem como entender o que leva seniornautas a serem atraídos pela internet, este estudo pode ser um contributo favorável para um vasto conjunto de áreas científicas, desde a Educação até à Psicologia. Este contributo interdisciplinar torna-se fundamental, na medida em que poderá auxiliar outras ciências a explorar o processo de envelhecimento e a solucionar algumas das dificuldades mais prementes desta população.

Construção e estruturação da investigação

Numa tentativa de melhor orientar a leitura, explanaremos de seguida a forma como está construída esta tese. A mesma encontra-se estruturada em três grandes partes: a Parte I onde são apresentadas as *Fundamentações teóricas dos conceitos e do modelo analítico*; a Parte II onde exploramos as *Fundamentações metodológicas e empíricas*; e a Parte III, onde discutimos os resultados desta investigação, a qual intitulamos de *Seniornautas: Os usos e gratificações*.

No que diz respeito às *Fundamentações teóricas dos conceitos e do modelo analítico*, esta primeira parte é composta por dois capítulos: Capítulo I – *O seniornauta: Uma figura em expansão*, onde nos centramos tanto nas questões do envelhecimento, da utilização da internet, como os factos e representações sobre os seniornautas; e o Capítulo II – *Modelo analítico: Usos e gratificações*, onde exploramos a perspectiva dos U&G, de forma a orientar o trabalho de campo e respetiva análise.

A Parte II – *Fundamentações metodológicas e empíricas* é composta apenas por um capítulo, o Capítulo III – *Metodologia: Os métodos e os estudos empíricos*. Nesta mesma parte, fazemos uma recapitulação da problemática da investigação, exploramos os modos como

desenvolvemos esta investigação, explicamos o percurso traçado, e por fim, centramo-nos nas duas fases do trabalho empírico: a aplicação e análise dos grupos focais e dos inquéritos por questionário *online*.

Na Parte II são apresentados os resultados tanto dos grupos focais, como do inquérito por questionário *online*, no entanto na Parte III – *Seniornautas: Os usos e gratificações*, focamos a nossa atenção na discussão dos resultados de forma conjunta, ou seja, aliam-se os resultados dos grupos focais e dos inquéritos no Capítulo IV – Os idosos e a internet: Apresentação e discussão dos resultados, e no Capítulo V – Considerações finais: Os usos e as gratificações dos seniores no mundo da internet, procederam-se a algumas reflexões finais que refletem sobre os resultados desta investigação, as limitações da mesma, entre outras conclusões gerais deste percurso investigativo.

Explicações sobre a investigação

Antes de avançar para a investigação em concreto, consideramos pertinente esclarecer alguns aspetos, de forma a que se compreenda o posicionamento da investigadora principal. No que diz respeito a alguns conceitos utilizados ao longo da tese, deixamos alguns apontamentos.

Ao longo de toda a tese surgem vários conceitos definindo o público-alvo, tanto como *idoso*, *velho*, *pessoas mais velhas*, ou *seniores*, na medida em que consideramos não haver qualquer conotação negativa, nem qualquer ideia preconceituosa em torno de qualquer uma das conceções. Embora possam encontrar uma maior preponderância do *idoso* e da *pessoa mais velha*, quando debatemos o processo de envelhecimento e o envelhecimento demográfico, ou do *sénior* nas questões associadas à utilização da internet – precisamente porque são os termos mais utilizados em cada uma das áreas científicas –, tentamos sempre afastar-nos de ideias preconcebidas.

Relativamente à rede, à internet, foram sendo utilizados conceitos como *online*, meio virtual, a *world wide web*, o ciberespaço, e outros. Perante isto, esclarece-se que todos estes conceitos se encontram diretamente relacionados com a definição de internet. No fundo, são conceitos iguados e permutáveis. Por internet entende-se o mundo virtual, o ciberespaço onde todos os utilizadores têm acesso a variadíssimos serviços. Consideramos que mais do que um “espaço de comunicação aberta pela interligação mundial dos computadores e das memórias informáticas” (Lévy, 2000, p. 95), tal como define Pierre Lévy no seu livro *Cibercultura*, o

ciberespaço, ou o espaço *online*, é “o espaço conceptual onde se manifestam palavras, relações humanas, dados, riqueza e poder dos utilizadores da tecnologia de CMC” (Rheingold, 1996, p. 18), ou seja, é o espaço de partilha de emoções, de opiniões, de ideias, e que tem como rede principal, a *rede das redes*, a internet. Por outras palavras, as redes informáticas são fundadoras das redes sociais. Neste sentido, podemos aplicar ao mundo digital as reflexões produzidas por Michel Maffesoli, na sua obra *Le temps des tribus*, publicada já em 1988, reeditada e traduzida em 2000, quando este se referiu à noção de “rede das redes”, que

não mais remeteria a um espaço onde os diversos elementos se adicionam, se justapõem, onde as atividades sociais se ordenam conforme uma lógica da separação, mas antes a um espaço onde tudo isso se conjuga, se multiplica e se desmultiplica formando figuras caleidoscópicas de contornos cambiantes e diversificados. (Maffesoli, 2000, p. 206)

Assim, o todo, tanto no mundo digital virtual como no mundo social real, não seria mais do que uma composição diferencial e tensional de tribos, cimentadas por uma socialidade na qual se combinam “a flexibilidade, a mobilidade, a experiência, o vivido emocional” (Maffesoli, 2000, p. 207).

Além dos conceitos, consideramos importante deixar uma nota sobre o estudo deste grupo etário. Sobre a população alvo desta investigação, adiantar que definimos pessoas idosas, pessoas com idade igual ou superior a 60 anos. Como veremos adiante, a idade da entrada na velhice é variável, consoante os estudos e investigações. No entanto, consideramos os 60 anos de idade como uma fase da vida em que as pessoas começam a olhar para si com alguma preocupação e cuidado sobre as questões de saúde e demais características associadas ao envelhecimento. Além disso, as pessoas que têm 60 ou mais anos nasceram e viveram grande parte da sua vida sem acesso à internet, sem conviver com tecnologias. Neste sentido, pensamos que este público pode dar-nos resposta às questões que procuramos responder e realidades que tencionamos conhecer. Além da questão da idade, consideramos que é extremamente difícil estudar o grupo dos idosos, e até o próprio processo de envelhecimento, na medida em que não existem barreiras limitadoras de definição de ambos. Além disso, existe uma tendência para incorrer-se no erro de abordar esta faixa etária como um grupo homogêneo, com características semelhantes, como se todos sentissem o ‘árduo’ processo de envelhecimento, de decadência física, psicológica e/ou social, ou como se todos se sentissem avós ‘modernos’ e cheios de energia. No entanto, é incomportável estudar um grupo, mesmo que com aspetos distintos, sem lhes atribuir características, imagens,

representações, etc. A característica mais genuína de todo o grupo social, segundo Durkheim, é precisamente a de ser capaz de produzir representações sobre as quais os sociólogos têm necessariamente que se debruçar. Os factos sociais são de tal maneira impregnados por representações, isto é, por valores, crenças e significações, que as encontramos nos lugares mais inóspitos, tais como aquelas que remetem para a pura materialidade, para os dados objetivos, à semelhança da morfologia social, como nos mostram a repartição dos homens no espaço, ou, hoje em dia, a utilização, por determinados grupos sociais, da internet. Tal como afirma Durkheim: “Na vida social, tudo são representações, tudo são ideias, sentimentos, e em lado algum podemos melhor observar a força eficaz das representações.” (Durkheim, 1975, p. 61).

***PARTE I – FUNDAMENTAÇÕES TEÓRICAS DOS CONCEITOS E DO MODELO
ANALÍTICO***

CAPÍTULO I – O SENIORNAUTA: UMA FIGURA EM EXPANSÃO

Portugal, assim como a Europa e o Mundo, no geral, têm a sua atenção, cada vez mais centrada numa faixa etária que se encontra em permanente crescimento – a população idosa. Esta que carece de cuidados próprios, por razões variadas, tem atraído a atenção de peritos que lutam para que este grupo tenha uma qualidade de vida cada vez maior, quando comparada com tempos idos. A par desta situação, nitidamente presente nos dias de hoje, vivemos atualmente um *boom* do uso das TIC. É certo que a população que mais usa as tecnologias, como o computador, *smartphones*, a internet e outras, são os jovens e os adultos. No entanto, também se constata uma certa evolução, que consideramos relevante de destacar, por parte da população idosa.

Assim, perante estas duas situações tão atuais e tão prementes, e considerando que nesta investigação pretendemos conhecer a forma como os idosos utilizam a internet e que necessidades respondem com esse uso, este primeiro capítulo resulta da revisão de literatura efetuada, onde se caracteriza o processo de envelhecimento e os idosos, dando a conhecer a realidade social em torno deste grupo; contextualiza-se o uso que é dado à internet enquanto meio digital e o seu impacto na sociedade, tendo em linha de conta variadas investigações científicas desta área; e, por fim, situa-se, através de um estado da arte, a investigação já realizada em torno da relação direta e recíproca entre as tecnologias digitais e a população sénior.

1.1. O envelhecimento

Ser velho é a coisa mais linda que há,
mas não te esqueças meu menino,
que também vais para lá!
(Ditado popular)

O interesse científico pela problemática do envelhecimento é recente. Remonta ao início do século XX, quando começaram a surgir investigações com o enfoque no desenvolvimento humano e, posterior e conseqüentemente, sobre o envelhecimento. O foco das investigações incidu maioritariamente sobre o desenvolvimento das crianças e jovens, em detrimento do grupo dos adultos e dos idosos (Paúl, 1997, p. 7). Tal facto pode ser justificado “porque a esperança de vida não permitia alimentar expectativas de longevidade” (Abreu, 2005, p. 9).

É certo que o historiador Jean-Pierre Gutton e outros falam do “nascimento” do ancião no século XVIII, ao verificarem que é por essa altura que se inicia o verdadeiro reconhecimento desta idade da vida. Começa então a descrever-se a velhice não já como tempo de preparação para a morte, senão como fase da existência em que se combate a ruína e decadência da vida humana. Tanto a evolução demográfica como o imaginário colectivo começam a encarar com objectividade a velhice como idade dotada de características singulares a carecer de especial atenção. O saber médico, porém, só muito mais tarde, já em meados do século XIX, se interessa directamente pela velhice. E registe-se que o neologismo “geriatria” só aparece em 1909, convertendo-se em especialidade médica bastante tardiamente, depois da ginecologia e da pediatria. (Abreu, 2005, p. 9)

Para o aumento de estudos e interesse acerca do envelhecimento, muito contribuíram o elevado envelhecimento demográfico a que temos vindo a assistir, de uma forma geral, em todo o mundo (Paúl, 1997, p. 9), bem como o facto de todos termos contacto, direto ou indireto, com o processo de envelhecimento (Pinto, 2001, p. 13). Com efeito, estas realidades sociais contribuíram para que o foco de preocupação sobre a população idosa se fosse alterando ao longo dos tempos. Walker (1999, citado em Paúl, 2005, p. 21) distingue três focos de preocupação que foram acompanhando a evolução da sociedade:

A primeira, de 1940 até 1970, a velhice era encarada como um problema social. É também nesta fase que surge a reforma como o principal determinante da idade da velhice. A segunda foi uma fase de transição, de 1970 até ao final de 1980, e foi quando o envelhecimento passou a ser definido pelos decisores políticos como um

problema económico. Este período também viu a indefinição das fronteiras entre a atividade económica e a reforma. Na terceira fase, que corresponde à fase atual, o tema central do que ainda está para surgir, mas que parece oferecer cenários tanto pessimistas como otimistas. Há um contínuo pânico entre quem cria as políticas, devido à sobrecarga económica do envelhecimento, no entanto isso é acompanhado pelo aumento das ligações mais flexíveis entre a idade e a atividade económica numa fase mais avançada da vida, como pelo surgimento de movimentos políticos de idosos. (Walker, 1999, p. 362)⁴

Perante um panorama relativamente positivo, de que teremos o envelhecimento como certo, e verificando que a esperança de vida tem aumentado, é conveniente que se observe o envelhecimento sob diferentes prismas (Pinto, 2001, p. 17). O envelhecimento pode ser entendido como um facto social total, tal como Marcel Mauss o definiu no seu livro *Ensaio sobre a dádiva: Forma e razão da troca nas sociedades arcaicas*⁵, isto é, enquanto fenómenos que englobam todos os aspetos da vida e que “todos os fenómenos são simultaneamente jurídicos, económicos, religiosos, e mesmo estéticos, morfológicos, etc. (...) São ‘todos’, sistemas sociais inteiros” (Mauss, 1983, pp. 274-275). Assim, nesta secção, iremos refletir sobre este processo sob diferentes abordagens, de forma a compreender o envelhecimento como um todo.

1.1.1. Velhos, idosos e seniores

Com o aumento expressivo do número de idosos em Portugal, considera-se premente refletir sobre o conceito de idoso, considerando que é um conceito construído socialmente, ao longo dos tempos, variando culturalmente. Com efeito, “expressões como envelhecimento, velho, idoso, velhice, etc., são expressões relativas em termos de significado, o qual está fortemente dependente do contexto social e histórico em que são produzidas” (Paúl & Fonseca, 2005, p. 17).

Desde o ancião respeitável – advindo dos raros patriarcas com experiência acumulada e valorizada –, ao velho – caracterizando tudo o que está gasto e degradado, passando pelo idoso – significando pleno de idade, termo mais respeitoso, destinado em geral às camadas mais ricas da população –, até a denominada terceira idade – a partir da noção de produção: a primeira etapa compreendendo a fase de preparação, a segunda de produtividade e a terceira de aposentadoria. (Negreiros, 2003, p. 18)

⁴ Uma vez que a tese se encontra redigida em português, optamos por traduzir todos os excertos, citações e alguns conceitos para português, de forma a criar uma leitura mais fluida.

⁵ O título original é *Essai sur le don: Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques* (Mauss, 1983).

De facto, o conceito de *terceira idade* tem sido bastante utilizado quando se quer denominar o grupo de idosos, pois é um termo que faz somente alusão a uma faixa etária, tentando abstrair qualquer estereótipo existente associado ao termo *velhice*. Além destes conceitos, acrescentaríamos duas outras categorias: a *quarta idade* e os seniores. Ao contrário da terceira idade que se encontra associada à inatividade, inutilidade, mas também como sendo uma fase da vida destinada a novas oportunidades e prazeres, bem como ao usufruto dos dias com qualidade (Negreiros, 2003, p. 18), a *quarta idade*, que surge pelo aumento da esperança média de vida, caracteriza-se por um período de decadência e de perda de capacidades físicas e psicossociais (Negreiros, 2003, p. 18). Comparativamente, a *terceira idade* está para a *velhice inicial* como a *quarta idade* está para a *velhice tardia* (Baltes & Smith, 2006, p. 12).

Já a designação de *sénior*, advém da tradução do termo inglês *senior*, que tem vários significados: desde a pessoa que é mais velha, aquele que é idoso ou antigo, até àquele que está num estatuto superior, ou que é graduado ou mais experiente (Dicionário Linguee, 2015). Atualmente, e nos últimos anos, esta tem sido a denominação mais utilizada para caracterizar a pessoa com mais idade, na medida em que denota estar livre de significados preconceituosos ou discriminatórios, pondo de lado estigmas que foram permanecendo na história, como se supõe nos conceitos como *idoso* e *velho*. Com efeito, a presença da palavra *sénior* na sociedade atual é constante e está, maioritariamente, associada a um tipo de envelhecimento mais ativo e saudável.



(Revista Visão, 2013)



(Baptista, 2015)



(Município de Fafe, 2013)



(Município de Lamego, 2015)



(Município de Vieira do Minho, 2011)



(Município de Vizela, n.d.)

Figura 2: Conjunto de imagens que refletem o uso da designação *sénior* no quotidiano

Fonte: As fontes das imagens encontram-se junto de cada uma das imagens

Tanto umas como outras são categorias nominais que foram surgindo ao longo dos tempos para categorizar a população com mais idade. Crê-se que o preconceito ou a atitude mais

discriminatória está na pessoa que a pratica e não na categoria. Por isso mesmo, ao longo desta investigação iremos usar tanto umas como outras designações.

1.1.2. Divisão etária: Uma (in)definição da idade do idoso

Envelhecer ainda é a única forma conhecida de viver muito tempo.
(Charles Saint-Beuve)

Antes de avançar para a definição da idade do idoso, considera-se relevante abordar a própria questão da idade como critério de classificação de um indivíduo. Tanto o sexo como a idade foram dois critérios, quase sempre, usados para a classificação dos indivíduos no espaço social (Champagne, Lenoir, Merllié, & Pinto, 1998, p. 64). A criação de tais critérios surgem paralelamente à implementação de instituições e agentes sociais, como “o sistema escolar, o sistema médico, os sistemas de proteção social, o mercado de trabalho, etc.” (Champagne et al., 1998, p. 64). Segundo Maurice Halbwachs (1972, citado em Champagne et al., 1998, pp. 64-65), “a idade não é um dado natural”, ainda que possa avaliar a evolução biológica dos seres vivos. A noção da idade é determinada pela prática social, na medida em que resulta das necessidades administrativas em identificar os indivíduos, já que o nome e a morada não seriam suficientes (Champagne et al., 1998, p. 65). Por exemplo, em França, a idade cronológica surge, no século XVI, na altura em que se começaram a registar os nascimentos nas paróquias (Ariès, 1975, citado em Champagne et al., 1998, p. 65).

Ainda que a idade cronológica ajude a organizar a sociedade e a classificar os indivíduos, as categorias advindas deste processo de classificação, não permite que se criem grupos sociais (Champagne et al., 1998, p. 65). As divisões etárias podem originar categorias nominais (como os idosos, os adultos, os jovens, as crianças), no entanto não formam grupos sociais na sua plenitude de significado (como um grupo dotado de interesses/objetivos comuns), uma vez que não existe consistência para tal: “segundo a época, os costumes, as instituições e a própria composição da população, damos mais ou menos importância a essa característica; sendo assim, a juventude, a idade adulta e a velhice são definidas pela opinião de forma bastante diferente” (Halbwachs, 1972, citado em Champagne et al., 1998, p. 66). Além disso, “outrota, um europeu de 50 anos julgava-se jovem para iniciar sua vida de negócios na América, enquanto em nossos países [Europa] as pessoas com essa idade retiravam-se do comércio ou se aposentavam” (Halbwachs, 1972, citado em Champagne et al., 1998, p. 66).

Com efeito, a idade cronológica pode ajudar a classificar os indivíduos, no entanto, a sua conceção varia de pessoa para pessoa, de sociedade para sociedade, de cultura para cultura e a percepção da idade, se se sente mais jovem ou mais velho, depende do estilo de vida de cada um, do estado de saúde que apresenta, da forma como encara a vida, dos valores e crenças pelos quais se rege, das profissões que exerce, das classes sociais que ocupa, etc. Tal como nos diz Pierre Bourdieu, no capítulo “A ‘juventude’ é só uma palavra”, do livro *Questões de Sociologia*,

a idade é um dado biológico socialmente manipulado e manipulável; e que o facto de se falar dos jovens [ou dos idosos] como uma unidade social, de um grupo constituído, dotado de interesses comuns, e de se referir estes interesses a uma idade definida biologicamente, constitui já uma evidente manipulação. (Bourdieu, 2003, p. 153)

Para evitar tal manipulação, Bourdieu sugere que “seria necessário pelo menos analisar as diferenças entre *as juventudes*” (Bourdieu, 2003, p. 153), ou seja, é importante conhecer as diferentes realidades, os diferentes grupos que podem constituir a juventude ou a velhice.

Assim, de seguida iremos esmiuçar a velhice, as idades a ela associadas, bem como os subgrupos que constituem a mesma. Com que idade se passa a ser velho? Haverá uma idade concreta para categorizar quem é idoso? Estas são algumas das questões que se tentou responder, de forma a traçar melhor o perfil do idoso e a conhecer o público-alvo da investigação em causa. Como as perspetivas acerca desta questão são muitas e bastante diversificadas, apresentaremos de forma concisa as principais definições.

Apesar de não ser possível traçar uma idade concreta em que se inicia a velhice, a Organização Mundial de Saúde (OMS) procurou balizar as diferentes etapas da mesma, ajudando a classificar alguns membros da sociedade: “idade média de 45 a 59 anos; idade madura dos 60 aos 79 anos; idade avançada dos 70 aos 89 anos; grande idade a partir de 89 anos” (Levet, 1998, p. 27). De acordo com a OMS, a maioria dos países considerados desenvolvidos define os 65 anos para definir um idoso. Mas da mesma forma que muitos factos e conceitos dos países desenvolvidos não se adaptam aos países em desenvolvimento, também a idade estabelecida para a definição de idoso se encontra desadequada aos mesmos (WHO, n.d., p. 1), precisamente pela esperança média de vida ser inferior nos últimos (Oliveira, 2005, p. 10). Como tal, a Organização das Nações Unidas (ONU) não estabelece nenhum critério numérico concreto, ainda que sugira os 60 anos e mais (60+) como a idade para se referir à população mais velha (WHO, n.d., p. 1; WHO, 2002, p. 4). Tal como verifica Levet (1998, p. 18), os “60 anos é a idade mágica e ‘emblemática’, que define a passagem sem dor para a categoria das ‘pessoas de idade’”.

Curiosamente, reparamos que já na época dos Romanos, os 60 anos correspondiam à idade que marcava o início da velhice (Levet, 1998, p. 13). Apesar de tantas mudanças sociais e demográficas, alguns aspetos permanecem iguais.

Na Idade Média, as etapas da existência não eram fixadas pela idade. Não se conhecia senão a criança e o adulto, cuja vida terminava quando as suas forças já não lhe permitiam guerrear ou trabalhar. Até ao século XIII, o indivíduo ignorava mesmo a sua idade. (...) No entanto, à medida que a sociedade se estruturava, o papel dos homens de idade aumentava de importância. O chefe de família, rico e idoso, via o seu poder económico e político aumentar, provocando assim uma hostilidade indubitável entre as gerações e a rejeição da velhice. No plano dos valores e da cultura, o Renascimento assiste ao triunfo e à vingança da juventude. Mas um facto novo aparece: enquanto anteriormente a longevidade masculina era mais elevada que a longevidade feminina, a situação inverte-se e, no século XVII, as mulheres velhas (...) simbolizam não só a perda da beleza, mas também a maldade (...) [sendo assemelhadas] às bruxas. A velhice torna-se assim objecto de medo e de repulsa. Amando e admirando a beleza das mulheres jovens, o Renascimento vira para cima da mulher velha o horror e a repugnância que a decrepitude lhe inspira. No século XVIII, a imagem da velhice muda de novo de maneira radical e carrega-se de qualidades tais como a sabedoria, bondade, justiça. A velhice é mesmo enaltecida durante a Revolução Francesa. (...) Apesar disso, é a juventude que reina em todos os órgãos do Estado (...) O poder político é maioritariamente exercido pelos mais idosos no fim do século XIX. (...) [Todavia] Nas famílias rurais, pobres a maior parte delas, infelizes os que se tornam inúteis! A situação dos velhos não é mais favorável na cidade, onde as condições de vida são particularmente miseráveis na classe operária, e ainda mais para os que não podem já trabalhar e são reduzidos à mendicidade. (Levet, 1998, pp. 14-15)

De facto, durante muito tempo o conceito de idade foi um critério pouco valorizado em sociedade. Poderíamos acrescentar que, na modernidade prometeica dos séculos XIX, XX e XXI, na qual imperam três conceitos cardinais, “o Progresso, o Trabalho e a Razão” (Maffesoli, 2002, p. 63), e na qual “a nossa ideologia é uma ideologia da produção”, sendo que quase tudo “é definido pelos nossos modos de produção” (Bastide, 1977, p. 276), a doença, o desemprego, a velhice foram socialmente desconsideradas, enquanto formas de improdutividade.

Ao longo dos tempos, a idade começou a ser um fator determinante para o alcance de determinados estatutos sociais, bem como começaram a surgir os primeiros estereótipos, e

mesmo preconceitos, em torno deste grupo. De facto, a idade cronológica não deve ser o critério essencial e único para definir tanto em que fase da vida nos encontramos, como quem pode ser considerado idoso. Este tipo de avaliação do envelhecimento humano em função da idade cronológica foi defendida por Costa & McCrae (1988), na década de 1980, por ser um parâmetro fácil de medir, fiável e, acima de tudo, 'democrático', por ser comum tanto a ricos quanto a pobres, a homens quanto a mulheres, bem como aos indivíduos sãos e aos doentes (Rendas, 2001, pp. 49-50). No entanto, e efetivamente, "o número de anos que um indivíduo vive não nos dá qualquer informação sobre a qualidade da sua vida" (Paúl & Fonseca, 2001, p. 111). Além disso, como nos mostra Salgueiro (2003, p. 36) "também não há um momento preciso ou uniforme para se tomar consciência da nossa idade, o que em geral, sucede de forma progressiva, dependendo das condições de vida de cada um, da sua saúde, aparência física, etc."

Apesar de quando nos questionam sobre a nossa idade, respondermos de forma automática a nossa idade cronológica, é crucial considerar também a *idade biológica*, *psicológica*, e *social* (Birrem & Cunningham, 1985, citado em Fontaine, 2000; Oliveira, 2005, p. 11; Stuart-Hamilton, 2002, p. 20) para definir a idade efetiva de cada um de nós, porque somos todos diferentes perante o tempo, e como tal temos diferentes idades em diferentes níveis. Assim, explanaremos o que a cada uma das idades diz respeito.

A *idade biológica* corresponde aos níveis de maturidade física e ao estado de saúde de cada indivíduo (Oliveira, 2005, p. 11), ou seja, está relacionada com o envelhecimento orgânico, com as modificações que os órgãos do nosso corpo vão sofrendo ao longo do tempo e que diminuem o seu funcionamento e a capacidade de autorregulação (Fontaine, 2000, p. 23; Paúl, 1997, p. 12). Pelo facto de não envelhecermos todos ao mesmo ritmo, o *envelhecimento primário* (Busse, 1969, citado em Fontaine, 2000, p. 23) numa pessoa pode começar com uma degradação precoce do seu sistema cardiovascular, noutra pessoa pode iniciar-se por um envelhecimento cerebral precoce, ou por um declínio funcional de qualquer outro órgão (Fontaine, 2000, p. 23). A *idade psicológica* diz respeito ao desenvolvimento cognitivo-emotivo, à capacidade de adaptação, de aprendizagem e de motivação (Oliveira, 2005, p. 11), ou seja, a idade psicológica está relacionada com as "competências comportamentais que a pessoa pode mobilizar em resposta às mudanças do ambiente" (Fontaine, 2000, p. 25), como por exemplo, capacidades de memória, intelectuais e as motivações para o empreendimento. Aquilo a que Busse (1969, citado em Fontaine, 2000, p. 25) designa de *envelhecimento secundário*, ao contrário do *envelhecimento primário*, parece estar em parte sob o controlo do indivíduo. Esta idade, além de ser influenciada

pela memória, capacidade de aprendizagem, inteligência, sentimentos, motivações e emoções, é igualmente bastante afetada pela idade biológica e pela idade social (Paúl, 1997, p. 12). A *idade social*, que diz respeito ao 'status', papéis e funções a desempenhar, relativamente aos outros membros da sociedade (Fontaine, 2000, p. 24), corresponde às "expectativas societárias de como a pessoa deve comportar-se em determinada idade cronológica" (Stuart-Hamilton, 2002, p. 20). Por isto, esta idade é fortemente determinada pela cultura e pela história de um país (Fontaine, 2000, p. 24).

Em algumas sociedades contemporâneas, e em muitas mais históricas, uma vida longa é/era considerada a recompensa por um comportamento piedoso (Gruman, 1966; Minois, 1989). Duas das crenças mais comuns decorrentes disso foram classificadas como o mito do envelhecimento antediluviano e o mito do envelhecimento hiperbóreo - as crenças de que em épocas antigas ou em uma terra muito distante, respectivamente, havia/há uma raça de pessoas virtuosas com períodos de vida inacreditavelmente longos. As sociedades modernas industrializadas têm uma visão diferente. A velhice não é vista como um tempo de recompensa, e sim de relaxamento forçado. Portanto, a cultura ocidental espera que as pessoas com mais de 60 anos se comportem de forma essencialmente sossegada e, não surpreendentemente, o início da velhice frequentemente é indicado pela aposentadoria do trabalho em tempo integral. Então, geralmente se considera que a idade cronológica em que começa a "velhice" vai dos 60 aos 65 anos (em algumas sociedades, dos 50 aos 70 anos (...)). (Stuart-Hamilton, 2002, pp. 20-21)

Além do impacto de cada cultura e de cada sociedade, a idade social quando associada à população idosa é fortemente marcada pela entrada na reforma. Este ritual de passagem "contemporâneo e artificial" (Minois, 1999, p. 11) é variável, sendo vivido de forma distinta de um indivíduo para outro. Numa sociedade em que o trabalho remunerado é valorizado, esta passagem é muitas vezes encarada "como uma morte social, como se fossem postas de lado, o que se faz acompanhar por um sentimento de inutilidade social" (Fontaine, 2000, p. 25). No entanto, outras pessoas vêm a passagem à reforma como uma forma de vir a poder usufruir dos últimos tempos das suas vidas, podendo fazer o que lhes dá mais prazer na vida (Fontaine, 2000, p. 25).

Além dos tipos de idades já mencionadas, e muito associado ao papel e às funções sociais do idoso, outros autores falam ainda em *idade funcional*, e foi neste sentido que os Estados Unidos da América decidiram abolir a obrigatoriedade da reforma que era determinada pela idade cronológica (normalmente os 65 anos) (Oliveira, 2005, p. 11).

Apesar da definição da idade do idoso não ser clara, consideramos que, dentro do grupo dos idosos, é importante distinguir os seus membros, tanto porque conforme a idade aumenta, as necessidades e características são diferentes, e porque para os resultados finais da investigação é importante distinguir idosos mais novos de idosos mais velhos. Além disso, sob um prisma demográfico e sociológico, o aumento que o índice de longevidade e da esperança média de vida tem gerado para um grande grupo de idosos heterogéneo, fez com que esta categoria abarcasse diferentes “gerações” de velhos: os “jovens velhos” e os “idosos velhos” (Dionísio, 2006, p. 289).



Figura 3: “Degrés des âges” - Estampe d'Épinal, de François Georgin (1826)

Fonte: Robert, 1994

Degrés des âges, de François Georgin (1826, citado em Robert, 1994), mostra-nos as diferentes fases da vida: a infância – 0-3 anos; idade pueril – 4-10 anos; a adolescência – 11-20 anos; a juventude – 21-30 anos; idade viril – 31-40 anos; a idade da maturidade – 41-50 anos; a idade da discríção – 51-60 anos; a idade do declínio – 61-70 anos; a idade caduca – 71-80 anos; a idade da decrepitude – 81-90 anos; a idade da imbecilidade ou da infância – 91-100 anos (Georgin, 1826, citado em Vandenplas-Holper, 1998, p. 1). No fundo, a distribuição que é aqui apresentada acaba por ser a distribuição por décadas. Além disso, esta imagem reflete uma definição do desenvolvimento humano, composta por uma sequência de fases de crescimentos, seguidas de momentos de declínio, muito comum nos autores da primeira metade do século XX (Vandenplas-Holper, 1998, p. 1).

Segundo Oliveira (2005, p. 10), apoiando-se no recenseamento dos EUA, a população idosa pode ser subdividida em três faixas etárias: i) os idosos jovens (entre os 65 e os 74 anos); ii) os idosos (dos 75 aos 84 anos); e iii) os muito idosos (a partir dos 85 ou 90 anos). Já Stuart-Hamilton (2002, p. 21) subdivide somente em dois grupos: idosos jovens (pessoa entre os 60 e os 75 anos) e os idosos velhos (com mais de 75 anos). Uma outra categoria está relacionada com o facto de ser sexagenário, septuagenário ou octogenário. Os autores Burnside, Ebersole e Monea (1979, citado em Stuart-Hamilton, 2002, p. 21) consideram que os sexagenários (60-69 anos) são os velhos jovens; os septuagenários (70-79 anos) são os velhos de meia-idade; os octogenários (80-89 anos) são os velhos-velhos; e os mais de 90 anos são os velhos muito velhos. De uma forma geral, os dois primeiros grupos poderiam ser associados a aquilo a que se denomina de terceira idade, idosos ainda saudáveis e ativos, e os dois últimos grupos à quarta idade, idosos normalmente mais frágeis e dependentes (Negreiros, 2003, p. 18; Oliveira, 2005, p. 11). Estas distribuições, ou outras semelhantes, “não pode[m] ser absolutizada[s] por não estarem ainda encontrados os ‘marcadores biológicos’ aceites por todos” (Oliveira, 2005, p. 11).

Autor(es) e Ano	Faixas etárias
Burnside, Ebersole e Monea (1979, citado em Stuart-Hamilton, 2002, p. 21)	- Velhos jovens (60-69 anos) - Velhos de meia-idade (70-79 anos) - Velhos-velhos (80-89 anos) - Velhos muito velhos (acima de 90 anos)
Georgin (1826, citado em Vandenplas-Holper, 1998, p. 1)	- Idade do declínio (61-70 anos) - Idade caduca (71-80 anos) - Idade da decrepitude (81-90 anos) - Idade da imbecilidade ou da infância (91-100 anos)
OMS (citado em Levet, 1998, p. 27)	- Idade madura (60-79 anos) - Idade avançada (70-89 anos) - Grande idade (acima de 89 anos)
Stuart-Hamilton (2002, p. 21)	- Idosos jovens (60-75 anos) - Idosos velhos (acima de 75 anos)
Oliveira (2005, p. 10)	- Idosos jovens (65-74 anos) - Idosos (75-84 anos) - Idosos muito idosos (acima dos 85 ou 90 anos)

Tabela 1: Resumo de conjuntos de faixas etárias por autores

Além desta divisão mais associada à idade cronológica, Lidz (1968, p. 478) destaca três fases dos últimos anos da vida, que no fundo acabam por caracterizar a evolução do processo de envelhecimento: i) *o idoso* – o indivíduo está normalmente no início da sua reforma profissional, ainda não apresenta alterações psicossomáticas, além de que se sente capaz, completo e competente para cuidar de si; mais tarde ou mais cedo, surge ii) *a senescência* – o indivíduo apresenta já algumas mudanças consideráveis a nível orgânico e psicológico, podendo perder já

alguma independência; por fim, na última fase, iii) *a senilidade* – o idoso encontra-se totalmente dependente de outros. Outros investigadores denominam estas três fases por: envelhecimento primário, envelhecimento secundário e envelhecimento terciário (Paúl, 1997, p. 11; Stuart-Hamilton, 2002, p. 20). No fundo, na base destas categorizações está o conceito de dependência⁶, bastante associado ao processo de envelhecimento.

Dada a evolução a que temos assistido da esperança média de vida, 60 ou 65 anos de idade pode, de facto, parecer demasiado jovem, tanto em países considerados desenvolvidos como em desenvolvimento (WHO, 2002, p. 4). No entanto, é preciso reconhecer que nenhuma idade cronológica pode ser um marcador preciso para o início de mudanças comuns do envelhecimento (WHO, 2002, p. 4), pois são vários os fatores que diferenciam o processo de envelhecimento, do corpo e da mente, de um ser humano do outro. E, como tal, as políticas sociais que restrinjam a sua ação a uma determinada idade cronológica, representam um ato discriminatório e contraproducente para o bem-estar na velhice (WHO, 2002, p. 4).

Por haver uma certa indefinição sobre quando começa o processo de envelhecimento, não havendo um acontecimento que marque a entrada na velhice (Oberg, Narvanen, Nasman & Olsson, 2004 citado em Paúl & Fonseca, 2005, p. 16), e porque o sentimento que se tem de ser velho é bastante diferente de geração para geração e de sociedade para sociedade, para esta investigação, definiu-se os 60 anos como a idade a partir da qual as pessoas já começam a olhar para si com algumas preocupações e perceções relacionadas com o envelhecimento e com a categoria de idoso, como nos mostram autores como Levinson et al. (1978, citado em Marchand, 2005, p. 27), Levet (1998), Stuart-Hamilton (2002), Sequeira (2010, p. 7), ou entidades como a WHO (2002), CEDRU (2008), entre outras. Segundo Levinson et al. (1978, citado em Marchand, 2005, p. 27), entre os 60-65 anos, dá-se um momento de transição para a terceira idade: “Durante esta fase, os sujeitos devem preparar-se para a reforma e para o declínio físico. Na perspectiva de Levinson, trata-se da maior mudança do ciclo de vida” (1978, citado em Marchand, 2005, p. 27). Apesar de concordarmos que o limiar dos 60 anos de idade está ultrapassado; que é até contraditório fixar um limiar de idade; que o ser humano de 80 anos dos países desenvolvidos equivale aos 70 anos, de há 60 anos atrás (Levet, 1998, p. 19); considera-se para esta investigação seniores com idades iguais ou superiores a 60 anos, pois são indivíduos que fazem

⁶ O conceito de dependência é “a situação em que se encontra a pessoa que, por falta ou perda de autonomia física, psíquica ou intelectual, resultante ou agravada por doença crónica, demência orgânica, sequelas pós-traumáticas, deficiência, doença severa e ou incurável em fase avançada, ausência ou escassez de apoio familiar ou de outra natureza, não consegue, por si só, realizar as actividades da vida diária” (Assembleia da República, 2006, p. 3857).

parte de uma geração que pouco ou nada conviveram com as TIC e, portanto, integram o grupo dos seniores que têm recorrido à internet para responder a determinadas necessidades e motivações, foco principal desta investigação. Além disso, e particularmente na fase empírica, considerou-se relevante avaliar também a forma como os inquiridos se sentem com a idade cronológica que têm, no sentido de, mais do que indicar a idade, traçar o perfil do seniornauta, olhando para o bem-estar físico e intelectual. Tal como diz Levet, “o nosso organismo envelhece de modo diferencial; podemos ter um sistema digestivo de 40 anos, e um aparelho circulatório de 80” (Levet, 1998, pp. 25-26).

1.1.3. O processo de envelhecimento

Rugas, já começo a ter as primeiras rugas
Rugas, começam-me a nascer as primeiras rugas
Rugas de chorar
Rugas de sorrir
Rugas de cantar, começo a franzir
Rugas de chorar
Rugas de sorrir
Rugas de cantar
Rugas de sentir
Rugas...
Rugas, já começo a ter as primeiras rugas
Rugas, começam-me a nascer algumas rugas
Rugas de chorar
Rugas de sorrir
Rugas de cantar, começo a franzir
Rugas de chorar
Rugas de sorrir
Rugas de cantar
Rugas de sentir
Rugas...

(Letra da Música “Rugas”, interpretada por “Humanos”)

Não sendo fácil definir o processo de envelhecimento e o perfil do idoso de uma forma genérica, e sendo a categoria dos idosos bastante heterogénea – “as pessoas idosas são tão ou mais variadas entre si do que os jovens ou os adultos” (Paúl & Fonseca, 2005, p. 17) – “e onde se encontram gerações que não têm nem a mesma história, nem a mesma experiência de vida, nem os mesmos recursos, nem o mesmo futuro” (Levet, 1998, p. 28), é ainda possível atribuir algumas características com as quais os idosos, de uma forma geral, se identificam. Em todo o caso, salientamos que da mesma forma que nenhuma criança é igual a outra criança, também um idoso não é igual a outro idoso. O processo de envelhecimento “difere dentro da mesma

sociedade ao longo do tempo histórico e difere hoje entre os países industrializados e aqueles em desenvolvimento. Ele também difere entre indivíduos e grupos de uma mesma sociedade” (Stuart-Hamilton, 2002, p. 17). Como tal, os idosos não possuem todos as mesmas características. “Cada um de nós envelhece de um modo particular, diferente do modo dos outros” (Levet, 1998, p. 25).

O processo de envelhecimento “refere-se às mudanças regulares que ocorrem em organismos maduros, geneticamente representativos, vivendo em condições ambientais representativas, na medida em que avançam na idade cronológica” (Birren e Renner, 1977, citado em Paúl, 1997, p. 10). Ou seja, o processo de envelhecimento pressupõe alterações físicas, psicológicas e sociais, bem como adaptações a vários níveis. Este processo decorre de forma natural e gradual. Como tal, será sobre estes mesmos aspetos que nos iremos focar nas próximas páginas.

Quando se pensa no estudo do envelhecimento, uma vasta gama de terminologias, causas, efeitos, teorias e outras ideias se impõem. De facto, para explanar o processo de envelhecimento muitas são as áreas e as teorias que devem ser abordadas. A existência de tantas teorias é justificável pelo facto de não ser possível explicar o processo de envelhecimento somente com uma ou outra teoria (Pinto, 2001, p. 18). Assim, e porque segundo vários especialistas do envelhecimento, este processo deve ser explicado com base em três grandes componentes – biológico, psicológico e social (Gonçalves, 2003, p. 59; Schroots & Birren, 1980, citado em Paúl & Fonseca, 2001, p. 111) –, explorar-se-á, de seguida, estes três âmbitos. O processo de envelhecimento para se o ver como um todo, é necessário compreendê-lo primeiramente por partes. Apesar de abordarmos estes três aspetos de forma separada, salienta-se que as três dimensões interagem entre si, “de forma ininterrupta de acordo com a interacção humana, onde cada uma afecta e é afectada” (Sequeira, 2010, p. 19).

1.1.3.1. Âmbito biológico

Da mesma forma que se questiona com que idade se passa a ser idoso, também muito se questiona quando começa o processo de envelhecimento. Se há quem diga que o envelhecimento começa a partir do momento em que se nasce até à morte (Sequeira, 2010, p. 19), vários estudos indicam que a partir dos 40 anos se começam a verificar algumas alterações fisiológicas, próprias do processo de envelhecimento, sendo um erro pensar que a partir dos 60 ou 65 anos de idade se fica velho, quase como que de forma repentina (Pinto, 2001, p. 21).

Durante séculos, o foco dos médicos eram as crianças e não os idosos, porque era mais importante evitar a morte de crianças do que dos idosos (Pinto, 2001, p. 21). No entanto, no século XIX aumentou “a preocupação com a interligação idade, doença e susceptibilidade à morte” (Pinto, 2001, p. 21). A este respeito, Maria Pearson pintou a obra *Bridge of Life* (Figura 4), que acabou por ser explorada no livro, de Karl Pearson, *Chances of Death* (Hanley & Turner, 2010, p. 86).

Nesta pintura a ponte representa a duração da vida humana acabando de uma forma abrupta (um desmoronamento), e os recém-nascidos, crianças, adolescentes, adultos e idosos são atingidos pela morte de uma forma diferente, isto é, os recém-nascidos até determinada idade morrem com mais facilidade do que as pessoas que estão na idade média da vida – década dos 20, 30, 40, 50 – em que é preciso a morte utilizar “armas” mais ou menos sofisticadas. No final da vida, a morte já está quase que em descanso sem ter que se maçar muito porque se chegou ao final da ponte e é inevitável que se morra. (Pinto, 2001, pp. 21-22)



Figura 4: Bridge of Life, de Maria Pearson (Conversão da imagem original para preto e branco)

Fonte: Hanley & Turner, 2010, p. 86

Para explicar as causas do envelhecimento biológico, as suas teorias podem ser divididas em dois grandes grupos: as Teorias Estocásticas⁷ e as Teorias Deterministas⁸. As primeiras consideram que o envelhecimento “é uma consequência de lesões sucessivas, que vão conduzir ao desgaste e à morte” (Pinto, 2001, p. 18); enquanto que as Teorias Deterministas encaram o

⁷ As Teorias Estocásticas estão divididas nas seguintes teorias: Teoria da Lesão/Reparação do DNA; Teoria das Radiações; Teoria do Erro Catastrófico; Teoria do “Crosslinking” e Teoria do “Desgaste e Ruptura” (Pinto, 2001, p. 18).

⁸ As Teorias Deterministas são igualmente divididas em várias: Teoria Somática; Teoria Imunológica; Teoria das Telomerasas; Teoria Genética (Pinto, 2001, p. 18).

envelhecimento como “uma consequência directa de um programa genético, sendo o genoma um tipo de relógio molecular, biológico” (Pinto, 2001, p. 18). No entanto, a genética, a imunologia, a bioquímica ou a fisiopatologia não são por si só, ou mesmo em conjunto, as únicas causas para o envelhecimento, pois o estilo de vida que cada um tem condiciona o envelhecimento, bem como as doenças e debilidades que vão surgindo ao longo da vida (Pinto, 2001, p. 20).

Assim, de uma forma geral, no que diz respeito ao envelhecimento biológico, este é caracterizado pela diminuição de vitalidade e algumas limitações ao nível da saúde começam a surgir (Destéfani, 2000, p. 26). Com base no livro *O envelhecimento*, de Ladislav Robert (1994), Anabela Mota Pinto faz um resumo de algumas das modificações biológicas que se verificam durante o processo de envelhecimento, numa grande maioria das pessoas:

uma variabilidade do declínio das funções do organismo, como por exemplo a redução das transmissões neuronais no cérebro. A visão é menos precisa e relativamente à audição, há uma dificuldade de ouvir a altas frequências, sendo que a audição declina mais rapidamente no homem do que na mulher. A memória também se começa a queixar, e o mesmo se passa relativamente a determinadas glândulas, ossos e articulações, não esquecendo o processo de osteoporose tão preocupante nos idosos. Por sua vez, alguns mecanismos do metabolismo diminuem contribuindo para a acumulação de gorduras, notando-se uma redistribuição da massa gorda. A nível muscular verifica-se uma diminuição da massa muscular. No coração há alterações estruturais, como seja uma moderada hipertrofia e o consumo máximo do oxigénio baixa no homem cerca de 10% por década e na mulher cerca de 7.5% por década. Nos pulmões, a capacidade vital declina. No cabelo começam a aparecer as primeiras brancas e a calvície, particularmente nos homens. A nível da face nota-se aparecimento das primeiras rugas, uma vez que na pele a flacidez ganha terreno. (Pinto, 2001, p. 21)

Apesar destas características poderem surgir muito antes da faixa etária dos idosos, é essencialmente nesta altura da vida que o corpo se manifesta e essas características tornam-se mais evidentes (Sequeira, 2010, p. 21). Algumas destas alterações afetam tanto o funcionamento psicológico, como dificulta algumas atividades do quotidiano, por exemplo, a perda de alguns sentidos sensoriais dificulta a comunicação com os seus familiares, colegas, cuidadores (Sequeira, 2010, p. 22).

1.1.3.2. Âmbito psicológico/cognitivo

Acerca das teorias de envelhecimento, no âmbito psicológico, Schroots (1996) distingue 3 períodos históricos: o período clássico⁹ (que comporta as teorias das décadas de 40 até 70), o período moderno¹⁰ (onde engloba as teorias do envelhecimento desde os anos 70 aos anos 90), e o período mais recente¹¹, ou *novas teorias*, que se inicia ainda na década de 1980.

No que concerne às alterações psicológicas/cognitivas que podem ocorrer do e no processo de envelhecimento: começam a surgir falhas de memória, a capacidade de refletir é mais lenta (Levet, 1998, pp. 28-34), entre outros aspetos. No entanto, um grande número de investigações em torno do envelhecimento cognitivo sugere que existem fatores e estratégias¹² que podem precaver ou retardar a declinação cognitiva do idoso, fundamentados cientificamente e extensíveis à população em geral (Mattson, 2000, p. 158). Uma grande parte dessas investigações afirmam que enquanto o cérebro for estimulado, enquanto existir exercício neuro-cognitivo continuado, as suas capacidades não tenderão a diminuir (Levet, 1998, p. 32; Negreiros, 2003, p. 117), ou seja, “o nosso cérebro só se gasta se não nos servirmos dele!” (Levet, 1998, p. 29).

De facto, a perda de capacidades cognitivas dos idosos não é um assunto que é aceite sem contestação. Precisamente para explicar esta relação entre envelhecimento e capacidades cognitivas, Denney (1982, citado em Paúl, 1997) distingue dois tipos de capacidades: i) “as capacidades não exercitadas, que são função do potencial biológico e da experiência ambiental estandardizada” e ii) “as capacidades exercitadas optimamente, que refletem a capacidade máxima atingível por um indivíduo normal, saudável, em condições óptimas de treino” (p. 13).

⁹ Do período clássico destacam-se a teoria das tarefas/atividades de desenvolvimento (Havighurst, 1948); a teoria psicossocial do desenvolvimento da personalidade (Erikson, 1963); a teoria da ‘reprodução’, originalmente designada por *Counterpart Theory* (Birren, 1960, citado em Schroots, 1996, p. 744); a teoria do ‘desinvestimento’, originalmente designada por *Disengagement/Activity Theory* (Cumming & Henry, 1961 citado em Schroots, 1996, p. 744); a teoria da personalidade da idade e do envelhecimento (Neugarten, 1968, citado em Schroots, 1996, p. 744); e a teoria cognitiva da personalidade e do envelhecimento (Thomae, 1970, citado em Schroots, 1996, p. 744).

¹⁰ Do período moderno, Schroots (1996, pp. 744-746) salienta a teoria do desenvolvimento do ciclo de vida e do envelhecimento (Baltes, Smith & Staudinger, 1992, pp. 124-128); a teoria dos recursos reduzidos de processamento (Salthouse, 1985, 1988, 1991, citado em Schroots, 1996, p. 745); num conjunto de teorias da personalidade e do envelhecimento, o mesmo autor enfatiza as teorias da personalidade e do envelhecimento, segundo os modelos de estádios (Erikson, 1950; Levinson, 1978, citado em Schroots, 1996, pp. 745-746) e as teorias da personalidade e do envelhecimento segundo os traços (Costa & McCrae, 1988, 1992, citado em Schroots, 1996, p. 746); no fim deste mesmo período, Schroots (1996, p. 746) dá destaque ainda às teorias que tentam explicar o envelhecimento a partir da genética comportamental (Plomin & McClearn, 1990, citado em Schroots, 1996, p. 746; Pedersen, 1996, citado em Schroots, 1996, p. 746).

¹¹ Num período mais recente, a que Schroots (1996, p. 746) denominou de novas teorias, o autor integra as seguintes: a teoria da gerotranscendência (Tornstam, 1992, 1994, citado em Schroots, 1996, pp. 746-747) e a teoria gerodinâmica ou teoria da bifurcação do próprio autor (Schroots, 1995a, 1995b, citado em Schroots, 1996, p. 747).

¹² Segundo Mattson (2000), existem quatro medidas que poderão reduzir o risco de vir a sofrer de Alzheimer e de outras doenças neurodegenerativas: “(i) Limitar a ingestão de calorias ao longo da vida adulta para 1800-2200 calorias por dia; (ii) aumentar a ingestão de antioxidantes, tais como a vitamina E, vitamina C, e de outros antioxidantes presentes nos vegetais e frutas; (iii) Aumento diário de ‘aeróbica mental’ (a atividade em circuitos neuronais parece aumentar a resistência dos neurónios para vários insultos); (iv) Fazer exercício físico moderado regular, o que particularmente beneficia o sistema vascular (incluindo vasos cerebrais)”. O excerto original desta explicação é o seguinte: “(1) Limit calorie intake throughout adult life to 1800–2200 calories per day. (2) Increase intake of antioxidants, such as vitamin E, vitamin C, and the various other antioxidants present in vegetables and fruits. (3) Increase daily “mental aerobics” (activity in neuronal circuits appears to enhance the resistance of neurons to various insults). (4) Engage in regular moderate physical exercise, which particularly benefits the vascular system (including cerebral vessels).” (Mattson, 2000, p. 158).

Tanto um tipo de capacidade como outra têm um crescimento até ao fim da adolescência, começando a decair, no entanto, as capacidades que são exercitadas tendem a não sofrer um declínio tão abrupto (Gráfico 1).

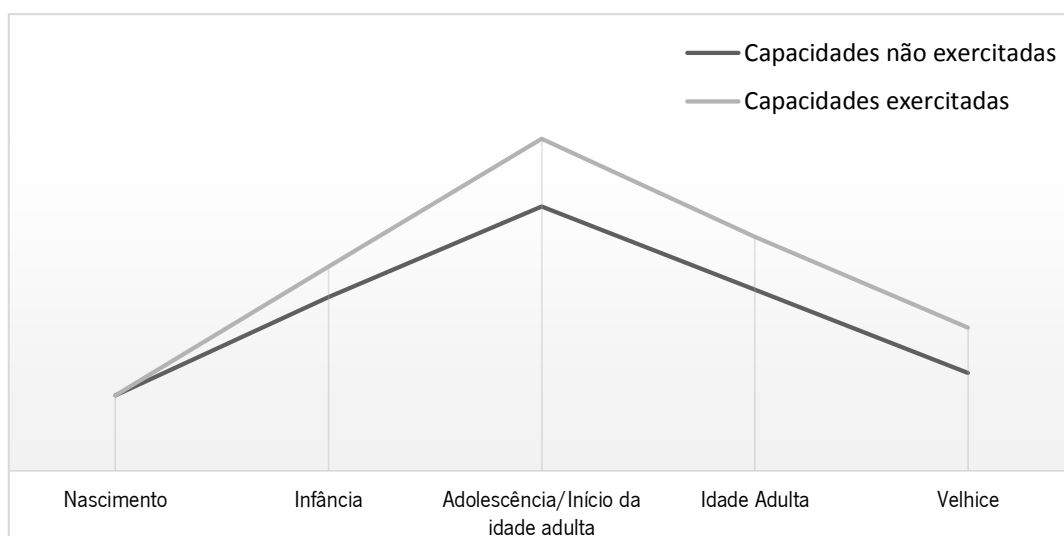


Gráfico 1: Evolução Envelhecimento-Capacidades cognitivas

Fonte: Autoria própria tendo por base Denney (1982, citado em Paúl, 1997, p. 13)

1.1.3.3. Âmbito social

Apesar de estar intimamente ligado com o psiquismo do idoso, a perda de alguns papéis sociais é um dos aspetos mais marcantes na passagem para a categoria de idoso: o papel de pai/mãe, o papel de profissional e o papel de cônjuge (Levet, 1998, pp. 36-37). Apesar de Levet (1998, pp. 36-37) apresentar, com uma ordem, a perda destes três papéis sociais no decorrer do processo de envelhecimento, considera-se que essa ordem não deve ser considerada, na medida em que esses momentos podem decorrer não da forma que se considera ser norma. Ainda assim, apresentaremos sob a ordem que o autor dispõe.

Segundo Levet (1998, p. 36), o papel de pais é dos primeiros papéis a transformar-se. Quer dizer, deveria ser, e foi durante muito tempo. No entanto, com as dificuldades em integrar o mercado de trabalho, os jovens adultos, e mesmo os adultos, tem saído de casa mais tarde e muitos nem chegam a sair, ficando a depender dos pais durante muito tempo. Esta situação será analisada com mais pormenor, dando exemplos de casos concretos, aquando do traçamento do perfil sociodemográfico da população idosa portuguesa. A perda do papel de pai e mãe não significa que estes deixem de ser pais literalmente, a questão é que os pais deixam de ter grandes obrigações, quando comparadas às obrigações de pais de crianças: “salvo acontecimentos infelizes na vida de um adulto que solicitem a solidariedade familiar, os pais não têm mais

responsabilidades para com ele, nem moral económica; fica somente a dimensão afectiva” (Levet, 1998, pp. 36-37). Em geral, o desaparecimento deste papel deixa um vazio doloroso denominado de *complexo do ninho vazio*, e que tende a ser mais acentuado pelas mães donas de casa (Levet, 1998, p. 37).

A passagem à reforma marca a perda de outro papel social – o papel profissional (Sequeira, 2010, p. 31; Levet, 1998, p. 37). Com o abandono da sua profissão, o sénior acentua assim o vazio social, fazendo com que as relações sociais tendam a ser mais escassas (Levet, 1998, p. 37). Além deste efeito social, o reformado tende a perder o sentido de utilidade social, pois é a imagem que a sociedade lhe transmite (Levet, 1998, p. 37). Estas consequências exigem que o idoso sinta necessidade “de uma nova estruturação da personalidade, a busca de um novo centro de gravidade, de uma nova ancoragem” (Levet, 1998, p. 59). Sendo uma fase de adaptação, Fonseca (2005a) destaca que além deste *estado de desalento* perante a reforma, que se caracteriza pela desorientação, a insatisfação generalizada e até pelo aparecimento de sentimentos depressivos, existem dois outros padrões de adaptação à reforma: um *estado de mistura de sentimentos e perspectivas*, que se caracteriza por o reformado lamentar a saída do trabalho e medo em relação ao futuro, mas também vontade em trilhar novos caminhos e dar um sentido positivo ao seu tempo livre; e um *estado de satisfação total*, presente nos reformados que consideram que já era tempo de deixar a sua profissão, e em que a passagem à reforma é encarada como um acontecimento que surge naturalmente no ciclo da vida, possibilitando a realização de outras atividades que não de tipo profissional (Fonseca, 2005a, p. 71). Ou seja, de uma forma gradual, através de grupos de foco, o autor percebe que existem os reformados que estão em *estado de satisfação total*, os reformados que apresentam *mistura de sentimentos e de perspectivas* e os que se encontram em *estado de desalento* (Fonseca, 2005a, p. 71).

Por fim, e pela ordem normal da natureza, sem que haja alguma situação acidental anteriormente, o outro papel que desaparece é o de cônjuge (Levet, 1998, p. 37). A viuvez traz uma “coloração trágica” aos últimos tempos da vida, arrastando o idoso para momentos de solidão afetiva e sexual (Levet, 1998, p. 37).

Além das perdas destes três papéis sociais, também as relações sociais passam por uma transformação, pois os idosos “tendem a participar em redes sociais mais pequenas e a diminuir os contactos intersociais” (Sequeira, 2010, p. 30). Segundo Paúl, as redes sociais dos indivíduos alteram-se ao longo da vida, tanto pelos “contextos familiares, de trabalho, de vizinhança, entre outros”, e a reforma, assim como a mudança de residência e a perda de entes queridos e amigos,

são aspetos que afetam profundamente as redes (Paúl, 2005, p. 37) e as relações sociais. A este facto, Levet (1998, p. 38) salienta o eixo “estreitamento do espaço/distanciamento”, ou seja, o estreitamento do espaço acontece quando a capacidade motora começa a reduzir, implicando que os percursos dos idosos sejam mais curtos: “da travessia da cidade passam à volta ao quarteirão, depois ao vai e vem dentro de casa, para terminar nos passos que separam o cadeirão da cama, e depois só na cama” (Levet, 1998, p. 39). Também as dificuldades de audição e visuais fazem com que os espaços tenham de se reduzir, para que fique tudo mais nítido (Levet, 1998, p. 39). Apesar de serem características biológicas, estas têm efeitos sociais, na medida em que criam um certo distanciamento, que leva a que muitos idosos se isolem, conduzindo mesmo a um “retiro sobre si mesmo” (Levet, 1998, p. 40). No entanto, é importante salientar que estas sucessões de situações são relativas, podem suceder ou não, variando de pessoa para pessoa, bem como destacar que estes encadeamentos são evitáveis, quando se recorre a escolhas “acertadas”, mais ativas para dar sentido e valor à vida (Levet, 1998, p. 40).

Sobre estas mudanças sociais ao longo da vida, com maior ou menor intensidade, é importante salientar a importância que as redes sociais informais têm em “assegurar a autonomia, uma auto-avaliação positiva, uma maior saúde mental e a satisfação, essenciais para um envelhecimento óptimo” (Paúl, 2005, p. 37).

1.1.3.4. Necessidades e motivações dos idosos

Além das características específicas que caracterizam, de uma forma genérica, a população sénior, e que geram, por vezes, algumas necessidades, refletir-se-á de seguida sobre algumas necessidades e motivações comuns a uma grande parte dos idosos. Esta reflexão é de extrema importância para o desenvolvimento da investigação, na medida em que indicará algumas necessidades que, posteriormente, aquando da aplicação da parte empírica da investigação, serão analisadas, ao verificar se estas são respondidas com a utilização da internet ou não. Considerando que o foco será o uso da internet, teremos mais em conta as necessidades mais sociais e psicológicas, na medida em que serão estas que poderão ser respondidas com o acesso ao meio. Ainda antes de avançar concretamente para as necessidades e motivações reais da população idosa, explanar-se-á sobre os conceitos de *necessidade* e *motivação*, de forma a que fique claro os significados que se atribui a cada um. No entanto, estes conceitos serão explorados de forma mais aprofundada no capítulo sobre da perspetiva dos usos e gratificações (U&G).

A necessidade pode ser definida como a

manifestação natural de sensibilidade interna, que desperta uma tendência a realizar um ato (respirar, urinar, defecar, copular, deitar-se para dormir, cuspir, mover-se, etc.) ou a procurar uma determinada categoria de objetos (alimentos na fome, bebidas na sede, certos alimentos nas fomes parciais, por carência, etc.). (Piéron, 1977, p. 290)

Neste caso, a definição apresentada associa o conceito às necessidades básicas de qualquer ser humano. No entanto, a necessidade é muito mais do que isso. A necessidade pode estar também associada a um hábito, a um vício, isto é, uma “manifestação periódica, adquirida da tendência a realizar certos atos que se tornaram habituais ou de utilizar determinados objetos (fumar cigarros, charutos, etc. beber bebidas alcoólicas, tomar cocaína, ou morfina, etc.” (Piéron, 1977, p. 290). Nestes dois casos, a língua inglesa ajuda a distinguir estes dois tipos de necessidades: no primeiro caso, a necessidade é traduzida de *need*, enquanto que no segundo, o inglês traduz para *want*. Este último termo remete para aquilo a que o sociólogo e economista Vilfredo Pareto denominou de *ofelimidade*, que “exprime a satisfação subjetiva de uma necessidade ou de um desejo, conferindo prazer a um indivíduo, como é o caso do álcool para um bêbedo ou dos diamantes para um colecionador” (Rabot, 2018, n.p.). Já o conceito de motivação, num sentido mais abrangente, “segundo Lagache, corresponde a uma modificação do organismo que o põe em movimento até que tal modificação se reduza. Essa definição inclui a motivação no quadro geral da homeostasia” (Piéron, 1977, p. 286). Numa perspetiva de foro mais psicológico, a motivação pode ser definida como um

fator psicológico (consciente ou não), que [predispõe] o animal ou ser humano, a efetuar certos atos ou a tender para certos objetivos. É o caso, por exemplo, de uma necessidade, uma tendência. No comportamento instintivo, a motivação determina o comportamento de apetência. (Piéron, 1977, p. 286)

Ou seja, de uma forma sucinta, a motivação é a atitude que o ser humano tem, quando sente falta de satisfazer uma necessidade. Por este facto, optou-se por, ao longo da tese, sempre que se fala em necessidades, falar-se igualmente em motivações, pois a primeira desencadeia a segunda (e.g., a necessidade de fome, pode levar a que surja a motivação para comer; a necessidade de companhia, pode levar à motivação de conviver, etc.).

Ainda que o modo de satisfação das necessidades possa variar de indivíduo para indivíduo, existem necessidades comuns a todos os seres humanos (Estanqueiro, 2005, p. 46). Como veremos adiante, aquando da abordagem à teoria da motivação, no capítulo acerca dos U&G, segundo Maslow (1970, pp. 35-47) as necessidades podem ser divididas em diferentes tipos,

distinguindo assim cinco níveis de necessidades humanas: necessidades fisiológicas, de segurança, afetivo-sociais, de estima, e necessidades de autorrealização. Segundo o autor, estas necessidades são dispostas em forma de pirâmide, sendo que qualquer ser humano satisfaz primeiramente as suas necessidades mais básicas antes de passar para os níveis superiores (Estanqueiro, 2005, p. 46). Apesar de ser uma teoria com alguns anos, considera-se ser um bom ponto de partida para compreender as necessidades e motivações da população sénior.

Com efeito, conforme o avançar da idade vai decorrendo, mudanças a vários níveis vão ocorrendo e, conseqüentemente, também as necessidades do ser humano se vão modificando igualmente. Apesar de persistirem os mesmos tipos de necessidades, a importância de cada uma é que vai alterando, fazendo sobressair mais umas do que outras. Mesmo não existindo investigações que demonstrem, de uma forma genérica, as necessidades específicas deste grupo, vários são os estudos que apontam determinadas necessidades, bem como motivações que se destacam nesta altura da vida.

Segundo Zimerman (2000, pp. 34-35), o idoso apresenta uma necessidade bastante premente de conviver. A palavra conviver deriva do latim *cum* (com) + *vivere* (viver), e de facto mostra a essência do seu significado. Independentemente do espaço, dos interlocutores, da linguagem, os atores sociais procuram manter uma relação de contacto, desenvolvendo um espaço onde possam partilhar interesses comuns. Esta relação permite que nos sintamos parte integrante de um grupo, onde “há uma troca permanente de afeto, de carinho, de idéias, de sentimentos, de conhecimentos, de dúvidas” (Zimerman, 2000, p. 34), além de que se “obtem apoio mútuo e reconhecimento das suas qualidades pessoais” (Matamala, 1984, p. 6). Mais do que característica de pertença e de partilha, a convivência possibilita também estimular o pensar, o fazer, o dar, o trocar, o reformular, e o aprender (Zimerman, 2000, p. 34). Esta necessidade de convivência é espoletada pela necessidade de pertença a grupos sociais, característica bastante comum ao grupo dos idosos (Paúl & Fonseca, 2001, p. 60), como a família, os amigos, associações e outros. A ausência de convivência pode gerar conseqüências de isolamento. Mullins & Dugan (1990), nos seus estudos sobre a relação entre a solidão e a depressão, concluíram que

independentemente do efeito da depressão, verificaram uma associação entre a solidão e outras variáveis, como o número de pessoas que estabelecem um determinado tipo de relação com o idoso, a residirem num raio relativamente próximo; a frequência do contacto; a qualidade das relações e a satisfação que daí advém, variando com o tipo de relação social considerada. A qualidade da relação é

importante com respeito aos filhos e aos amigos íntimos. A frequência de contacto é importante para as relações com vizinhos e amigos íntimos e a satisfação com a frequência de contactos é importante apenas para os vizinhos. As conclusões indicam que os que estavam menos satisfeitos com a qualidade das suas relações, e tinham menos contacto com amigos íntimos, eram os mais solitários. O facto de ter ou não filhos, netos, ou vizinhos, não tinha efeito significativo na solidão referida. (Mullins & Dugan, 1990, citado em Paúl, 1997, p. 86)

Apesar de muitos idosos residirem sós, como veremos adiante, sentem a necessidade de fortalecer laços, com familiares e amigos. Exemplo disso é o desejo de participar na vida dos netos, mantendo assim um sentimento de pertença, de utilidade e de integração nos seus contextos familiares e sociais (Salgueiro, 2003, p. 37). Com efeito, ambas as características contribuem, quando aplicadas à população mais idosa, para um envelhecimento bem sucedido, e por isso mesmo, a convivência ser de extrema importância para os idosos.

Estes fatores, e outros anteriormente apresentados, são algumas das causas que nos levam a querer mostrar de que forma, as TIC em geral, e a internet em particular, poderão dar resposta a estas necessidades da população idosa, evitando assim que surjam consequências, como situações de isolamento social, de exclusão social, a não estimulação da atividade cognitiva, entre outras.

1.1.4. O idadismo: A realidade portuguesa

Chegados aos 60 anos, as pessoas começam a olhar para si com alguma preocupação, das consequências que essa idade traz. No entanto, esta angústia é construída porque uma grande parte das sociedades, apesar de cada vez mais *grisalhas*, idolatra a juventude, a beleza, a vitalidade, etc. Por este facto, a população idosa acaba por ter que, como nos mostra Régis Debray (2013), submeter-se às injunções da ideologia da juventude, chamada de *jeunisme*, o permanecer jovem sempre, o ser “ado-compatível”, o comover-se por tudo e por nada de forma instantânea, o procurar freneticamente toda a novidade, o ser original a todo o custo, o viver na urgência e no *stress* permanente, o valorizar sobremaneira a superficialidade e as aparências, o obedecer

às solicitações a curto termo do *high-tech*: a agulha do relógio funciona na base do quartzo, o *time-code* marca as segundas e a nossa agenda marcará, em breve, os quartos de hora. É preciso entregar o seu *pitch* ao decisor da cadeia em trinta segundos, resumir *Guerra e Paz* em cinco minutos para um estágio numa empresa,

o redator já não requer uma folha de papel, longa de mais por natureza, mas requer que se façam duas ou três cruces numa lista. A fofuque é de sempre, o Tweet é de hoje; a notícia do dia tem dois séculos, mas o serviço de atualidade da AFP (Agence France Presse) para o smartphone tem dois anos. (Debray, 2013, p. 60)

Tudo isto, na ótica do autor, não faz mais do que desvalorizar a velhice e os idosos: “a primeira vítima do nosso abandono aos fluxos, em detrimento dos *stocks*, é o sentimento da perda e também do da dívida, da filiação e da instituição (que constitui a cadeia entre as idades)” (Debray, 2013, p. 73). Ou então, no pior dos casos, por causa desta idolatria da juventude, os idosos acabam por ser associados a aspetos menos positivos, como a inutilidade, a incompetência, a doença, entre outros. Como estas ideias perpetuam de umas gerações para outras, crescemos com pensamentos de que todos os idosos precisam de ser ajudados, que são pessoas que pouco ou nada contribuem para o desenvolvimento da sociedade, etc.

Zimerman (2000, p. 19) questionou a dois grupos, um composto por estudantes na faixa etária dos 18 e 21 anos, e outro de mulheres com 51 a 83 anos, “quais são as características que definem uma pessoa velha?”. As respostas foram variadas:

no primeiro grupo, o velho foi definido como uma pessoa chata, triste, deprimida, cansada, doente e solitária. No segundo, o velho foi considerado alguém vivido, com bastante experiência, mais lento, com doenças, com bastante tempo, tranquilo e mais perto da morte. (Zimerman, 2000, p. 19)

De seguida, questionou se estas mesmas características não se aplicariam a um jovem, ao que responderam que sim (Zimerman, 2000, p. 19). Já Cícero (2009) afirmava precisamente que “é um facto que os velhos são lentos, rabugentos, resmungões, difíceis de aturar e, vendo bem, avarentos. São estes, porém, defeitos de carácter e não propriamente da velhice.” (Cícero, 2009, p. 56). Além disso, várias metáforas associadas ao processo de envelhecimento contribuem para a criação e estigmatização da imagem do idoso: a idade crepuscular, o outono da vida, o cume da montanha (de onde a vista se expande e o céu se toca), o coroamento da vida, a idade das perdas, entre outras (Oliveira, 2005, p. 23). De facto, estes pensamentos e metáforas fazem com que os estereótipos se propaguem e se mantenham atitudes idadistas perante os idosos.

Mas o que é o *idadismo*? Oriundo da palavra *ageism*, este conceito “refere-se às atitudes e práticas negativas generalizadas em relação aos indivíduos baseadas somente numa característica – a sua idade” (Marques, 2011, p. 18). O idadismo não se refere só ao grupo dos idosos, as atitudes e preconceitos podem também ser relativas a outras faixas etárias. No entanto,

em Portugal, o idadismo destaca-se relativamente à faixa etária dos idosos (Marques, 2011, p. 18), pois no que concerne às restantes são escassos os estereótipos/preconceitos existentes.

Segundo Sibila Marques (2011), o idadismo é influenciado por três principais componentes: “o i) processo de categorização por idades, ii) a inactividade das pessoas idosas e a iii) percepção de ameaça dos gastos com o envelhecimento, e o domínio da cultura da juventude” (p. 36). Relativamente ao primeiro aspeto, i) a categorização por idades, este é um processo que decorre ao longo da vida e no nosso dia a dia. A categorização é uma forma que o ser humano tem para organizar a informação que recolhe em categorias. Quando nos encontramos com uma pessoa, imediatamente, classificamo-la num determinado grupo etário, e as características que associamos a esse grupo etário farão com que orientemos a nossa interação com essa pessoa de forma considerada apropriada (Marques, 2011, p. 37). Apesar deste processo de categorização simplificar a nossa interação social, pois ajuda a “organizar os papéis e os deveres dos diversos membros da nossa sociedade” (Marques, 2011, p. 42), pode ter consequências negativas: “torna as pessoas de uma determinada categoria muito mais homogêneas e diferentes das de outras categorias” (Marques, 2011, pp. 37-38), o que pode contribuir para aumentar o fosso entre os grupos etários. Um idoso que pratica exercício físico não é igual a um idoso com dificuldades na mobilidade, e no entanto, ambos são idosos. No que concerne à ii) inatividade das pessoas idosas e a percepção de ameaça dos gastos com o envelhecimento, Sibila Marques destaca os resultados do estudo *European Social Survey* de 2009, salientando que 53% dos portugueses afirma que as pessoas com mais de 70 anos de idade contribui de forma reduzida para a economia e cerca de 39% considera que esta mesma população é um grande peso para as despesas dos serviços de saúde (Marques, 2011, p. 45). Por fim, e como referimos no início deste ponto, existe um iii) domínio da cultura da juventude na sociedade portuguesa. A época atual privilegia o *novo* e a *mudança* (Marques, 2011, p. 45), características bem presentes na inovação tecnológica, um dos caminhos orientadores das sociedades atuais. No entanto, a modernização não tem de ser necessariamente sinónimo de negligência da velhice (Marques, 2011, p. 48). É fulcral desenvolver políticas que desassocie rótulos negativos à população idosa, como forma de incluir de igual modo este grupo junto de rótulos como beleza, energia e vitalidade. Tal como transmitiu Cícero (2009) “Que coisa mais agradável haverá para além de uma velhice acarinhada pela admiração da juventude?” (p. 30).

A par destes três aspetos, Cícero na sua obra original *De Senectute* destaca quatro “causas devido às quais possa a velhice parecer infeliz: uma, porque aparta da administração dos

negócios; outra, porque debilita o corpo; a terceira, porque impede o desfrutar de quase todos os prazeres; a quarta, porque está próxima da morte” (Cícero, 2009, p. 21), mas tenta contrabalançar com o que de melhor se pode retirar desses factos menos bons da velhice, procurando alguma consolação (Cícero, 2009, p. 12)¹³. O primeiro refere-se à i) exclusão social ou cessação de atividades, pela qual passam os idosos com a entrada na reforma. Com efeito, este grupo é um dos vulneráveis a sofrer de exclusão social. René Lenoir, ao associar algumas categorias da população ao conceito de exclusão, inclui de imediato a dos idosos: “as pessoas idosas, os deficientes e os inadaptados sociais, grupo heterogéneo em que se encontram jovens em dificuldade, pais sós, incapazes de acorrer às necessidades familiares, isolados, suicidários, drogados, alcoólicos” (Lenoir, 1989, citado em Xiberras, 1996, p. 15). Com efeito, Martine Xiberras (1996) explica, na sua obra *As teorias da exclusão: Para uma construção do imaginário do desvio*, que um aspeto comum aos diferentes tipos de exclusão é precisamente a rutura de laços sociais, de vínculos simbólicos (p. 32). Além disso, acrescenta que

a exclusão das pessoas idosas releva, por exemplo (...): fraca solidariedade de grupo e rejeição da sociedade global. Exclusão social que permanece substituída por uma exclusão de ordem simbólica: poucos valores de grupo, ou comunitários, e nenhum valor de ordem societária. Com efeito, é possível arguir que a relação da sociedade global com as pessoas idosas não propõe mais nenhuma imagem positiva, nenhum valor universal e, logo, nenhum lugar social. (Xiberras, 1996, p. 243)

De facto, como acontece nesta fase da vida, os idosos perdendo o vínculo laboral, vivenciam sentimentos de exclusão numa sociedade que valoriza a participação ativa e útil.

Quer a sociedade quer o quotidiano das pessoas estão organizados de tal modo que os idosos não têm lugar nem papel na vida social. Nos casos extremos, que infelizmente não são raros entre nós, essa exclusão social pode tomar a forma de total solidão. (Costa, 1998, p. 87)

No entanto, Cícero (2009) destaca que os idosos podem tornar-se úteis em outros campos. “Não existirão, por conseguinte, ocupações para os velhos que, mesmo enfermos de corpo, possam por ventura realizá-las espiritualmente?” (pp. 21-22). ii) O segundo ponto refere-se à redução das forças físicas:

¹³ Não tendo sido possível aceder à obra original, recorreremos à tradução da obra realizada por Carlos Humberto Gomes.

Agora não sinto a falta da força da juventude. (...) já não anseio possuir a força de um touro ou de um elefante como acontecia quando era jovem. É conveniente fazer-se uso dela e que se aja segundo as forças de cada um. (Cícero, 2009, p. 29)

Todavia, Cícero (2009) contrapõe com o facto de que o declínio físico pode ser compensado com o cultivo da mente e do carácter – “Mas a memória enfraquece – assim creio, se não a exercitares ou se fores naturalmente lento de raciocínio” (p. 25) – bem como com a prática do exercício moderada, ao contar o exemplo de Masinissa¹⁴ que, com 90 anos, “sempre que inicia uma caminhada a pé, nunca monta a cavalo; quando, porém, decide ir a cavalo, nunca dele se apeia. (...) Logo, é possível conservar na velhice, pela prática moderada de exercício, alguma coisa do antigo frescor” (pp. 33-34). iii) A redução dos prazeres sensuais é o terceiro aspecto de que o autor, sessentão na altura da escrita do livro, se queixa. Como contrabalanço, Cícero (2009) acrescenta que tal declínio promove mais a razão e a virtude, reforçando com a existência de vários tipos de prazeres:

Porque o facto da velhice sentir pouca atracção pelos prazeres sensuais não é pretexto para censura, mas, ao contrário, constitui motivo para os maiores elogios. Ignora ela os festins, as mesas a abarrotar e as taças sem conta; desconhece ainda a embriaguez, a ressaca e a insónia. Mas, se alguma concessão pode ser feita ao prazer, já que à sua blandícia é-nos difícil resistir – com grande propriedade chama Platão à voluptuosidade “isco dos males”, possivelmente porque os homens se deixam apanhar como peixes – então, admito que a velhice, embora desconhecendo esses festins imoderados, possa encontrar prazer em refeições comedidas. (Cícero, 2009, p. 41)

Por fim, iv) a ansiedade e a preocupação face à morte iminente é uma das queixas que Cícero (2009) apresenta, porque “infeliz aquele que, numa existência tão longa, não terá chegado à conclusão de que se deve desprezar a morte!” (p. 57). No entanto, o autor contrapõe que a morte é um facto que pode ocorrer em qualquer fase da vida, diferenciando que o jovem terá mais expectativas do que o velho de estar mais longe da mesma (Cícero, 2009, p. 58). Para o autor, a morte pode significar libertação e imortalidade (Cícero, 2009, pp. 62-65).

A velhice não é apenas doce, como ainda não causa sofrimento, além de ser também jovial. Quanto a este facto, se erro em crer imortal a alma humana, erro com alegria,

¹⁴ Masinissa foi “rei da Numidia, aliado de Roma na Segunda Guerra Púnica devido aos esforços de Cipião-o-Africano, com quem manteve até à morte laços de amizade” (Cícero, 2009, p. 80).

e não desejo que este erro, que me delicia enquanto estiver vivo, de mim seja obliterado; se, quando morrer, nada sentir, como pensam alguns filósofos pretensiosos, não receio que esses mesmos escarneçam deste meu erro, depois da sua morte. (Cícero, 2009, p. 70)

Com efeito, o receio de envelhecer é uma angústia partilhada por uma grande maioria das pessoas. Segundo Alexandra Fernandes, “é a sensação de perda que mais nos assusta. Queremos envelhecer com saúde, com boa qualidade de vida, afastando o terror das demências e das doenças incapacitantes” (Oliveira, 2009, p. 37). Apesar destas queixas em torno do envelhecimento, Cícero (2009) vai ao longo da sua obra mostrando a importância de cada fase da vida, devendo ser vivida consoante os pontos fortes de cada uma delas:

Encontra-se o curso da vida determinado, o caminho da natureza é apenas um, ele é simples, tendo sido a cada idade dada a sua oportunidade: devem a debilidade das crianças, o vigor da juventude, a gravidade da idade madura, a maturidade da velhice ser encaradas de uma maneira natural, devendo ser auferidas no seu tempo devido. (Cícero, 2009, p. 33)

Também denominado, por outros autores, como gerontismo, estas atitudes em relação aos idosos subdividem-se em três características.

i) O primeiro refere-se às crenças e estereótipos que temos relativamente a esta faixa etária, tornando homogêneo a categoria dos idosos. Neste caso, existe uma tendência para reduzi-lo à dimensão da saúde, atribuindo-lhe características como incapacidade e doença (Higgs, Hyde, Wiggins & Blane, 2003, citado em Gouveia, 2012, p. 16).

As representações ou ainda as tipificações constituem um procedimento dito normal no processo de apreensão e de conhecimento da sociedade em que vivemos e dos indivíduos com quem convivemos. Como no-lo diz Rabot (2015), interpretando a teoria de Moscovici:

a representação encontra-se na interface entre o sociológico e o psicológico. Se as representações são tão importantes no pensamento de Moscovici, é porque elas permitem-nos compreender o nosso meio ambiente, os eventos que pontuam as nossas vidas quotidianas, as informações que nela encontramos, as pessoas com quem interagimos. Elas constituem um conhecimento comum, remetem para o senso comum e não para a ciência. (Rabot, 2015, p. 11)

Ou seja, abordamos cognitivamente o outro a partir de um determinado número de atributos que lhe conferimos, positivos ou negativos. Mas essas representações e tipificações não

implicam ainda e necessariamente a formação de estereótipos, que consiste na projeção de características negativas sobre um grupo social, seus usos e costumes. Sobre isto, Goffman (1988) estudou precisamente o deslize da representação para a estigmatização. Este sociólogo refere que a sociedade estabelece meios de categorizar as pessoas, assim, quando nos defrontamos com um indivíduo estranho, podem surgir evidências de que o mesmo possui certos atributos ou mesmo um em particular que o torna diferente dos outros. Na perspectiva de Goffman (1988), este “juízo” faz com que deixemos de considerar o indivíduo como normal e passemos a encara-la como “uma pessoa estragada e diminuída” (p. 12). Goffman (1988), denomina este juízo atribuído de estigma, isto porque produz um efeito de descrédito para com o estigmatizado. O autor define então o estigma como “(...) um atributo profundamente depreciativo (...), um estigma é, então, na realidade, um tipo especial de relação entre atributo e estereótipo” (Goffman, 1988, p. 13).

Desde novos que aprendemos os estereótipos associados a cada grupo social, incluindo o grupo dos idosos. É certo que este facto fará com que acabemos por atribuir a este grupo características negativas como incompetência, doentes, coitados, velhos, incapazes, esquecidos, lentos, sós, entre muitos outros, ou características mais positivas como sábios, maduros, sociáveis, sagazes e avós (Marques, 2011, p. 49). A este respeito, Louise Berger destaca sete estereótipos comumente associados à população mais idosa: normalmente é uma pessoa senil ou doente; infeliz; não é tão produtiva quanto o jovem; por ser doente, é necessitada de ajuda para as atividades quotidianas; por manterem os seus hábitos de vida, é conservadora e incapaz de mudar; por fim, todos os idosos se assemelham e têm as mesmas necessidades; a maioria dos idosos está isolada e sofre de solidão (Berger, 1995, pp. 66-67). No entanto, Sibila Marques (2011) salienta que os estudos realizados denotam que o que prevalece mais são as representações sociais negativas (p. 49). Além disso, este tipo de estereótipos sociais, perante o grupo dos idosos, não existe somente de outras faixas etárias para com esta, existe igualmente dentro da própria faixa etária dos idosos. No inquérito do Instituto de Estudos Sociais e Económicos, o grupo dos idosos é o que mais concorda com a expressão popular “burro velho não aprende línguas” (Marques, 2011, p. 52), persistindo na ideia de que os idosos não têm capacidades para aprender coisas novas.

ii) A segunda característica relaciona-se com as atitudes preconceituosas que a população e geral tem perante o grupo, mesmo que muitas vezes surjam de forma subtil e disfarçada como a piedade ou o paternalismo (Marques, 2011, p. 18).

iii) Já a terceira característica diz respeito à componente mais comportamental, ou seja, os atos efetivos de discriminação sob a população idosa, como por exemplo, o abuso e os maus tratos (Marques, 2011, p. 19). Embora por vezes de forma bem intencionada, comportamentos de excessiva ajuda e sobreproteção das pessoas mais velhas, podem ser interpretados como idadistas (Marques, 2011, p. 20). No entanto, temos verificado um aumento considerável de casos noticiados de violência, maus tratos sobre idosos, que podem surgir sob a forma de violência física, psicológica/emocional, abuso sexual, violência económica e negligência e abandono (Marques, 2011, pp. 64-65). A Polícia de Segurança Pública indica que os casos registados de violência sobre pessoas com mais de 64 anos de idade triplicaram desde 2002 a 2007 (de oito mil casos para cerca de 25 mil) (Marques, 2011, p. 64). Apesar de existir um número grande de abusos a idosos em instituições de acolhimento, a maior parte dos casos ocorre em ambiente doméstico e são cometidos por familiares próximos, como os filhos (Marques, 2011, p. 64). Além do exercício da violência, também tem-se constatado o aumento do número de idosos abandonados em hospitais, após a alta hospitalar, seja porque os familiares não têm possibilidades para acolher os idosos, seja porque têm perturbações psicológicas ou dependência de substâncias, ou simplesmente porque não se interessam (Marques, 2011, p. 67). Se, por um lado, se verifica que o número de casos de maus tratos, de violência e abandono tenham aumentado, também se considera que estes números se devam ao aumento de denúncias por parte das vítimas.

A este respeito, e contrariando a ideia que vigora atualmente de que o idoso é menos respeitado do que em tempos idos, Alexandra Fernandes destaca que a ideia de que os idosos outrora eram mais respeitados é um mito (Oliveira, 2009, p. 35). Segundo a demógrafa e socióloga,

a autoridade da pessoa mais velha era determinada pela posição que ocupava na família. Era respeitada e temida quando havia transmissão de património e se tivesse um papel importante na posição que os filhos iam auferir. Nas famílias camponesas, o velho era o detentor das terras e da casa, que transmitia ao filho, por isso era respeitado até morrer. O mesmo sucedia nas famílias burguesas. Mas nas famílias operárias isso já não acontecia, na maior parte dos casos os velhos eram abandonados. Com a escolaridade dos filhos, esta lógica subverteu-se: os filhos deixam de depender directamente dos pais para alcançar uma posição social. Conseguem chegar lá através do esforço e mérito próprios. A escolarização que se generalizou na primeira metade do século XX veio alterar a forma como os filhos se

relacionavam com os pais e a posição dos mais velhos na sociedade. (Oliveira, 2009, p. 35)

De facto, o idadismo é uma realidade bem presente na sociedade portuguesa, tal como nos mostram os resultados apresentados pelo Eurobarómetro Especial de 2009, com a temática *Discrimination in EU in 2009* (Eurobarometer, 2009). Neste mesmo estudo, 53% dos portugueses consideram ainda haver, com frequência, discriminação em função da idade (Eurobarometer, 2009, p. 72), e cerca de 57% considera que é ainda mais frequente do que nos últimos 5 anos (Eurobarometer, 2009, p. 74). É possível pensar-se que o idadismo, na sua forma mais simples e subtil, não tem grandes repercussões no dia a dia dos cidadãos, no entanto, estudos provaram que atitudes e comportamento idadistas condicionam bastante o estado de saúde da população idosa. Becca Levy, da Universidade de Yale, demonstrou “que os indivíduos que tinham percepções mais positivas sobre o próprio envelhecimento em 1975 revelavam melhor saúde no período de 1977 a 1995” (Marques, 2011, p. 54). E o oposto também acontece:

as pessoas idosas que estão na condição de activação dos conteúdos negativos de envelhecimento têm piores desempenhos em testes de memória, aceitam menos tratamento médicos em situações de doença, têm maiores níveis de *stress*, andam mais devagar e apresentam uma caligrafia mais tremida. (Marques, 2011, p. 55)

Embora o conceito de envelhecimento e as atitudes perante tal tenham vindo a mudar, resultante tanto do maior conhecimento que existe, como do desenvolvimento da cultura e das relações sociais (Paúl, 2005, p. 21), muitos são ainda os meios sociais por onde podemos encontrar sinais de idadismo: desde a sinalética em espaços públicos, onde o idoso surge como uma pessoa curvada de bengala; no ambiente familiar, onde os próprios filhos desvalorizam, por vezes, as capacidades para realização de tarefas domésticas (Marques, 2011, p. 63); bem como nos meios de comunicação.

1.1.4.1. Os média e as representações sociais do idoso

Apesar de os meios de comunicação ainda se refugiarem nos estereótipos que categorizam os diferentes grupos sociais, temos vindo a assistir a uma melhoria, no que concerne ao desligamento desses mesmos estereótipos. Um dos exemplos mais claros é o do filme *Up*, da Pixar, que conta a história de um idoso de 78 anos, que se aventura numa grande viagem para a

América do Sul, juntamente com um menino de 8 anos, e em que tem o papel como herói principal, coisa rara em filmes de desenhos animados (Marques, 2011, p. 13). Segundo a empresa Pixar, este filme tinha tudo para correr mal, desde fabricantes de brinquedos que afirmavam que nenhuma criança iria querer brincar com um boneco idoso de 78 anos como herói (Marques, 2011, p. 14), até mesmo à expectativa de que o número de crianças que iria querer assistir a um filme como este seria bastante baixo. No entanto, o filme foi um sucesso de bilheteira, além de que foi uma boa forma de demonstrar o preconceito que as sociedades ainda têm perante os idosos (Marques, 2011, p. 14), chamando assim para atenção deste problema social.

De facto, o cinema, durante muito tempo, sempre contou histórias com personagens de meia-idade, nem muito jovens, nem muito velhas (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 101). No entanto, os reformados do cinema continuam a dar cartas e a mostrar que estão aptos para grandes missões, por exemplo, no espaço, como os *Cowboys no Espaço* (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 107). Além disso, já em 1985, Ron Howard mostrou, em *Cocoon: a aventura dos corais perdidos*, que os idosos de um lar já não são os de outros tempos (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 107). Em *Alguém tem que ceder*, Diane Keaton e Jack Nicholson mostram que, mesmo estando já em períodos de menopausa e andropausa, tanto o amor como o sexo existem mesmo nestas idades (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 107).

Além destes, em tempos idos, a população idosa era encarada como aquele grupo que se preparava para a morte, no entanto, o velho de hoje recusa-se a suportar de forma passiva o tempo da idade (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 107), e isso é visível no cinema. Exemplo disso, é o filme o *Estagiário* que conta a história de Ben (Robert de Niro), viúvo há dois anos, cansado da sua vida ativa (por entre cursos de mandarim, aulas de yoga, etc.) mas rotineira no seu ver, ao ver um anúncio de um estágio para seniores numa empresa de moda (criada e dirigida por uma jovem), decide gravar um vídeo como forma de candidatura ao anúncio. Ben foi um dos escolhidos. Por entre relações sociais distantes, onde o tempo escasseia e é tão precioso, onde os objetivos numéricos são o mais importante para qualquer funcionário obter sucesso, a relação entre o estagiário sénior e a chefe jovem acaba por ser um abre olhos para ambos, para os que os rodeiam e para a sociedade. O filme acaba por mostrar a importância de integrar verdadeiramente a população sénior e mostrar que, apesar da idade, a experiência de vida dos seniores são uma mais-valia para instituições, empresas e para as próprias famílias, que muitas vezes os consideram um “estorvilho”.

Com efeito, embora ainda persista a estereotipização dos idosos, o cinema, juntamente com outros meios, tem dado o seu contributo para o fim de preconceitos ainda existentes. Ainda assim, no que a este tema diz respeito, percebe-se também que o cinema, assim como qualquer outra arte, ainda existe o receio de mostrar as idades mais avançadas – talvez também porque a decrepitude não é vendável – de forma a não chocar com a realidade existente: “solidão extrema, desamparo físico e moral, sentimento de abandono que se vivencia nos lares de terceira idade, nos asilos, nas longas permanências nos hospitais como antecâmaras da morte” (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 108).

Um outro exemplo de melhoria no que diz respeito à presença de estereótipos associados a idosos, e até mesmo preconceitos, nos meios de comunicação é a publicidade. A publicidade foi e continua a ser um meio que, para passar a mensagem, sente a necessidade de se apoiar em estereótipos sociais, de forma a que os recetores da mensagem se identifiquem com a mesma. A imagem na publicidade tem um poder notável, tanto na hora de adquirir um produto ou um serviço, como também na criação e permanência de imagens, estereótipos de um determinado grupo, classe social ou faixa etária. No entanto, a presença de estereótipos tem vindo a diminuir nas publicidades com idosos e para idosos. Um caso exemplar são os cremes antirrugas. Os anúncios publicitários de cremes antirrugas têm presentes modelos jovens de forma a demonstrar que o creme antirrugas fazia ter uma pele lisa e jovem. Mas seria a modelo adequada para o público-alvo? Não se conhecem resultados dos efeitos de um anúncio e de outro, mas consideramos que o anúncio publicitário, em que Jane Fonda, mesmo com algumas rugas, surge a apresentar o creme antirrugas, torna o produto mais próximo do público-alvo. Consideramos que os estereótipos associados aos idosos têm mudado, dado que o papel dos mesmos na sociedade tem vindo também a mudar ao longo dos tempos (Figura 5). Hoje, valoriza-se o papel do idoso, olhando-o como um membro integrante das atividades sociais e familiares.



Figura 5: Anúncio publicitário da Ambinigma, de 2012
Fonte: Página de Facebook da Ambinigma¹⁵

No entanto, apesar de existir uma imagem diferente e mais ativa do idoso, considera-se não ser suficiente para combater as debilidades que estes apresentam e que condicionam a sua integração na sociedade. Tal como afirma Debert:

a nova imagem do idoso não oferece instrumentos capazes de enfrentar a decadência de habilidades cognitivas e controlos físicos e emocionais que são fundamentais, na nossa sociedade, para que um indivíduo seja reconhecido como um ser autónomo, capaz de um exercício pleno dos direitos de cidadania. (Debert, 1999, p. 15)

Segundo o Eurobarómetro Especial 71.2, apenas cerca de 42% dos portugueses considera que os meios de comunicação refletem adequadamente as faixas etárias da nossa sociedade e cerca de 30% “não soube” responder à questão (Marques, 2011, p. 91). Ou seja, só um número mínimo de pessoas é que concorda que as imagens dos diferentes grupos etários estão a ser passadas corretamente pelos meios de comunicação, sem quaisquer estereótipos sociais. Com efeito, se os meios de comunicação mantiverem os estereótipos presentes, os recetores irão manter as imagens e dar continuidade a ideias idadistas. No entanto, como vimos nos exemplos acima, “o facto de as imagens se tornarem progressivamente mais positivas, sobretudo nos anúncios, deve-se certamente à consciência de que começa a florescer um mercado de consumidores a que convém chegar” (Marques, 2011, p. 92), passando a ser um verdadeiro estímulo de mudança das representações sociais que as sociedades têm do grupo de idosos. Acima de tudo, com uma população cada vez mais envelhecida, é fundamental “promover uma sociedade com valores mais justos (na aceitação da variabilidade de formas de ser e de estar)” (Lima, 2010, p. 10). Para tal, é importante que as imagens transmitidas demonstrem a categoria dos idosos como heterogénea.

¹⁵ Página de Facebook da Ambinigma. Consultado a 15 de março de 2015. Acedido em <https://www.facebook.com/Ambinigma/photos/a.161526297199193.34935.161525843865905/161526473865842/?type=3&theater>.

1.1.5. O panorama do envelhecimento em Portugal: Uma abordagem sociológica

O envelhecimento, enquanto processo demográfico e individual, tem sido encarado como um dos grandes desafios do século XXI. São várias as áreas científicas que o têm discutido: desde as Ciências da Saúde até às Ciências Sociais, desde aspetos económicos, sociais, até mesmo de saúde ou laborais. Baseado numa revisão de literatura e de factos noticiados com alguma regularidade, nesta parte do capítulo sobre o Envelhecimento, reflete-se sob diferentes perspetivas de análise no que concerne a este fenómeno, essencialmente demográfica e sociológica. Assim, far-se-á um panorama global da população idosa em Portugal, recorrendo, por vezes, a um ponto de comparação com o resto da Europa e do mundo, e abordando diferentes realidades que consideramos imprescindíveis para caraterizar a população idosa.

1.1.5.1. Envelhecimento demográfico: Portugal e outros dados estatísticos

Segundo Manuel Villaverde Cabral (Jornal Público, 2009, p. 5), o envelhecimento e as alterações climáticas, “são os dois problemas do século XXI, ou pelo menos daqui até 2050”. Neste sentido, abordaremos, de seguida, o envelhecimento demográfico em Portugal.

1.1.5.1.1. Enquadramento histórico

Portugal, assim como grande parte da Europa e de outros países e regiões do Mundo, tem ao longo dos tempos sofrido grandes alterações a nível demográfico. É, essencialmente, a partir da década de 1930, que Portugal começa a sentir esta tendência, no entanto, somente a partir da década de 1950 é que este facto social se torna um problema nacional (Almeida et al., 1994, p. 22). Maria João Valente Rosa e Paulo Chitas (2013), no seu livro *Portugal e a Europa: os Números*, dá-nos um panorama de como era o Portugal nos últimos 50 anos:

Por cada mil bebés nascidos, no início dos anos 60, morriam cerca de 80 antes de completarem um ano de idade. Cada mulher tinha uma média de 3,2 filhos. A maioria das crianças nascidas de pais casados (rotuladas de “legítimas”), em casa, com a assistência de uma parteira. Todos os anos, as pessoas que saíam do país ultrapassavam em muito as poucas que aqui entravam. Os homens jovens que não emigravam arriscavam-se a cumprir serviço militar em África. (Rosa & Chitas, 2013, p. 13)

Portugal era, de facto, outra realidade, quando comparada com os dados dos dias de hoje. Os valores dos vários fatores demográficos e as condições de vida alteraram-se. Após o fim da ditadura em Portugal (com o fim do regime salazarista), a consequente emergência da democracia, e a entrada de Portugal para a União Europeia (UE) em 1986, outras condições de vida foram sendo implementadas. As mulheres passaram a ter os seus filhos nos hospitais; o número médio de filhos diminuiu¹⁶, o que veio contribuir para a não renovação das gerações; a taxa de natalidade deixou de ser o fator mais contributivo para o aumento da população (sendo que o fator atual é a imigração) (Rosa & Chitas, 2013, p. 14); a mulher tem filhos mais tarde, devido à importância e/ou à necessidade dada à carreira profissional (em 1983, a idade média da mãe no nascimento do primeiro filho era de 23,5 anos, sendo que em 2013 passou para 29,7 anos) (Pedro, 2014); entre outros aspetos. Ou seja, de uma forma sucinta, Portugal entrou de forma rompanete na “modernidade demográfica”, com a diminuição dos níveis de fecundidade e de mortalidade, o aumento das taxas de imigração e o envelhecimento da população (Rosa & Chitas, 2013, p. 17).

1.1.5.1.2. Causas

Com efeito, associado a estes factos, a população portuguesa tornou-se mais envelhecida, sendo que o número de idosos ultrapassou o número de jovens em 2001 (Rosa & Chitas, 2013, p. 14). Este fenómeno tende a agravar-se, devido ao aumento da esperança média de vida, à diminuição da taxa de natalidade (Fernandes, 1997, p. 32; Wilson, 2009, p. 35; Zimmerman, 2000, p. 13), e à diminuição do número médio de filhos por mulher (EUR-LEX, 2006). Ou seja, estamos perante “vidas mais longas e taxas mais baixas de crescimento demográfico” (Wilson, 2009, p. 35). Estes factos são constatáveis nas formas que a pirâmide etária apresenta atualmente (Gráfico 2): a base da pirâmide diminuiu, correspondendo assim à diminuição da população mais jovem, e alargou-se o topo, com o crescimento da população mais velha (INE, 2014d, p. 4).

¹⁶ Atualmente, em média, cada mulher tem cerca de 1,3 filhos (Pordata, 2017b).

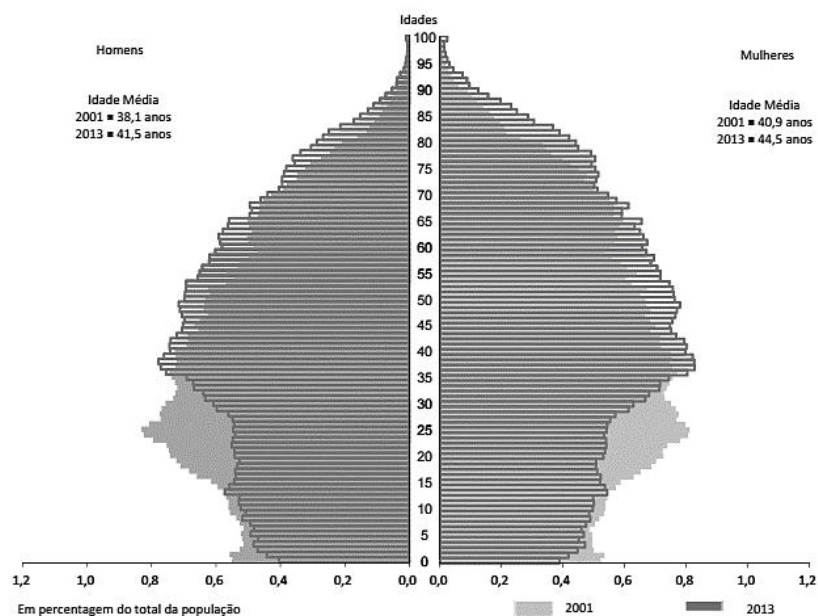


Gráfico 2: Pirâmide Etária da População Residente, Portugal, 2001 e 2013
 Fonte: INE, 2015b, p. 91

Segundo Chesnais (1995, citado em Bandeira et al., 2014, p. 36), desde a década de 1950 até aos dias de hoje, temos assistido a grandes alterações na estrutura da pirâmide etária (Gráfico 3), levando mesmo ao que o autor designou de *inversão da pirâmide etária*.

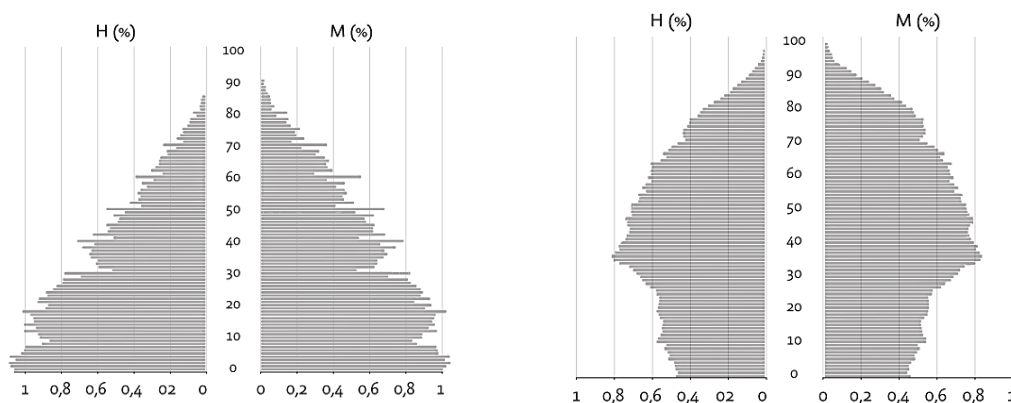


Gráfico 3: População Portuguesa em 1950 (à esq.) e em 2011 (à dir.)
 Fonte: INE, 1950; INE, 2011, citado em Bandeira et al., 2014, pp. 36-37

Enquanto que na década de 1950, as causas para esta tendência demográfica se devia, essencialmente, ao “efeito combinado do declínio da fecundidade e da repulsa migratória” (Almeida et al., 1994, p. 22), muitas outras características foram surgindo nas sociedades contemporâneas, e que têm contribuído igualmente para o aumento da população idosa em Portugal e da EU, são elas: a retração do número de filhos; a diminuição dos níveis de mortalidade, o que contribui para que um maior número de idosos atinja idades mais avançadas; bem como,

o aumento da esperança média de vida (em 2010, a esperança média de vida à nascença para as mulheres era 82,4 anos e para os homens era 76,5 anos) (Rosa & Chitas, 2013, p. 22).

Tendo já aumentado de 80,21 e 73,55 anos para mulheres e homens respetivamente, a esperança de vida continua a aumentar (INE, 2014d, p. 9). São vários os estudos que nos indicam que existem algumas diferenças no que concerne ao processo de envelhecimento entre mulheres e homens, desde logo a esperança média de vida. Apesar de as mulheres viverem em média mais anos do que os homens, são várias as investigações que nos mostram que elas vivem com menos qualidade de vida, do que os homens, tanto em Portugal (Sousa, 2008), como em grande parte dos países da Europa (Pordata, 2017a). Neste contexto, o conceito de qualidade de vida refere-se maioritariamente às condições de saúde, ou seja, a mulher vive em média mais tempo do que o homem, mas numa condição mais débil a nível físico e psicológico. Segundo as Projeções da População residente, e supondo a manutenção das tendências recentes da mortalidade, prevê-se que “a esperança de vida à nascença venha a atingir em 2060, para Portugal, os valores de 84,21 anos para homens e 89,88 anos para mulheres” (INE, 2014d, p. 9). Para se compreender e ter uma noção da evolução que este fator demográfico teve ao longo dos tempos, Levet (1998, p. 17) lembra-nos que no século XVII a esperança média de vida rondava os 25 anos de idade.

A par do aumento da esperança média de vida, assistimos também, cada vez mais, ao aumento do número de idosos mais velhos, ou seja, idosos com 80 ou mais anos de idade, tanto em Portugal, quanto na UE (Rosa & Chitas, 2013, p. 21). Com efeito, devido aos vários sucessos alcançados ao nível da saúde e às mudanças de estilo de vida, a longevidade está cada vez mais presente na nossa sociedade e é cada vez maior (Gráfico 4). Alexandra Fernandes destaca que:

discute-se muito se hoje temos ou não mais saúde. Mas não há dúvida de que existem mais dispositivos e recursos, e mais conhecimentos que nos ajudam a prevenir doenças. A longevidade aumentou e tem-se verificado um adiamento dos problemas incapacitantes. (citado em Oliveira, 2009, p. 34)

Além disso, a qualidade de vida dos idosos em Portugal, comparativamente com outros países do mundo, não será a melhor.

A esperança de vida tem aumentado e a qualidade de vida também tem melhorado na terceira idade, mas não é um dado adquirido que isso vá continuar. A situação de Portugal não é comparável à da Suécia [e.g.]. Os idosos portugueses são de uma maneira geral mais pobres, menos instruídos, o que contribui para minimizar as chances de qualidade de vida. (Jornal Público, 2009, p. 5)

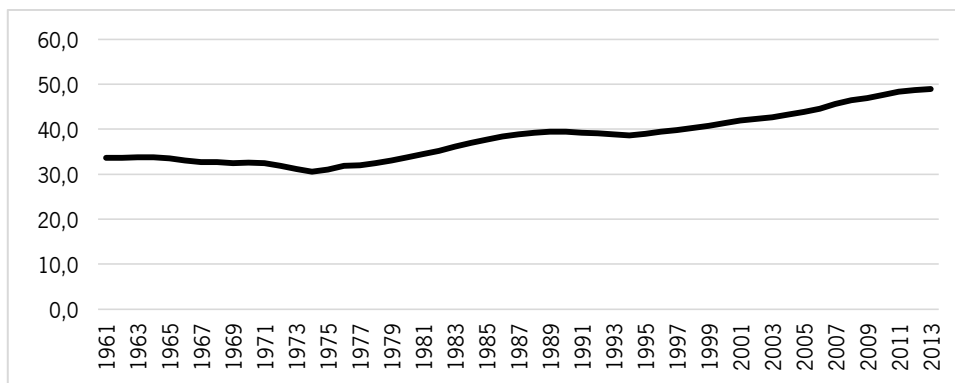


Gráfico 4: Índice de longevidade¹⁷ (proporção - %)

Fonte: Pordata, 2014f

Comparativamente com os restantes países da UE, nos anos 60, os nascimentos em Portugal representavam cerca de 3% do total da UE (cerca de 200 mil por ano) (Rosa & Chitas, 2013, p. 17). Atualmente, Portugal não chega aos 2% de nascimentos da UE, dado que o número de nascimentos desceu para menos de 100 mil por ano (Rosa & Chitas, 2013, p. 17). Com efeito, o número de filhos por mulher em Portugal diminuiu de mais de 3 filhos em 1971, para 2,1 filhos por mulher em 1980. Desde então, e porque a média do número de filhos por mulher continua a cair, Portugal e os restantes países da UE não garantem a substituição de gerações, pois

o índice sintético de fecundidade de 2,1 filhos significa que cada mulher, em período fértil, deixa uma futura mãe. O valor de referência é de 2,1 para compensar a maior probabilidade de se ter um filho em vez de uma filha. (Rosa & Chitas, 2013, p. 17)

Em Portugal, mesmo com ligeiras oscilações, o índice sintético de fecundidade (ISF) apresenta uma tendência para a diminuição, tendo registado em 2013 um novo mínimo: 1,21 filhos por mulher (INE, 2014d, p. 9). Se pensarmos em Portugal e nos restantes países da UE como países integrados no grupo de países desenvolvidos, esta situação de não renovação de gerações não surpreende, pois

a urbanização e a terciarização das economias, associadas a meios mais eficazes de controlo da fecundidade, ao prolongamento dos percursos formativos dos jovens e ao aumento das expectativas profissionais designadamente das mulheres, à perda de valor económico da criança, são algumas das razões apontadas para compreender os baixos níveis de fecundidade observados nos países desenvolvidos. (Rosa & Chitas, 2013, p. 18)

¹⁷ "O índice de longevidade é o número de pessoas com 75 e mais anos por cada 100 pessoas com 65 e mais anos. Quanto mais alto é o índice, mais envelhecida é a população idosa." (Pordata, 2014f).

Além destes factos, tal como afirma Rosa & Chitas (2013, p. 23), alguns destes fatores são resultado da ‘modernização’ do país, de progressos sociais, e como tal, pensar no fim do envelhecimento é desejar o recuo de alguns destes progressos conseguidos ao longo de muitos anos. A questão central, a nosso ver, não é que devemos retroceder estes progressos para diminuir o envelhecimento da população, mas sim criar condições para que as sociedades consigam incluir a população idosa de igual forma. As sociedades não estão ainda preparadas (estão cada vez mais a procurar fazê-lo) para lidar com tamanhas taxas de envelhecimento demográfico (Petersen, Kalempa, & Pykosz, 2013, p. 123). Sinal disso é que só nos últimos anos é que se começou a observar um incremento no número de produtos e serviços direcionados para este suposto nicho de mercado (Petersen, Kalempa, & Pykosz, 2013, p. 123). O tema do envelhecimento é ainda encarado com algum desconforto, em algumas áreas da nossa sociedade, quando deveria ser tema de muitas agendas, e estar em cima de todas as secretárias (Pimentel, 2014).

Além das cinco principais causas, que mais têm contribuído para o envelhecimento (i) o aumento da esperança média de vida, ii) a longevidade, iii) a diminuição da taxa de natalidade, iv) a diminuição do número médio de filhos por mulher, e v) a diminuição da mortalidade), existe outro fator que tem igualmente contribuído para o envelhecimento demográfico em Portugal: a emigração. Portugal sempre foi “um país exportador de mão-de-obra” (Paúl, 1997, p. 9). O Instituto Nacional de Estatística (INE), em junho de 2015, dá conta de que a emigração, que ocorreu na década entre 2004 e 2014, juntamente com a descida da natalidade e do aumento da longevidade, além de contribuírem para o decréscimo populacional, têm contribuído também para a continuação/acentuação do envelhecimento demográfico (INE, 2015a, p. 3).

Neste período aumentou o número de idosos (pessoas com 65 ou mais anos de idade), diminuiu o número de jovens (pessoas com menos de 15 anos de idade) e o número de pessoas em idade ativa (com idades compreendidas entre os 15 e os 64 anos). (INE, 2015a, p. 3)

1.1.5.1.3. Consequências

Com efeito, esta tendência mundial prepondera mais precisamente na Europa, onde Portugal tem um papel de destaque, pois para além de ser um dos países mais envelhecidos, foi também o país que envelheceu de forma mais rápida (Rosa & Chitas, 2013, p. 20). Em 1980,

Portugal tinha um índice de envelhecimento¹⁸ de 44, isto é, por cada 100 jovens¹⁹ existiam 44 idosos²⁰; em 2011, o número de idosos por cada 100 jovens aumentou para 130 (Rosa & Chitas, 2013, p. 20) (Gráfico 5).

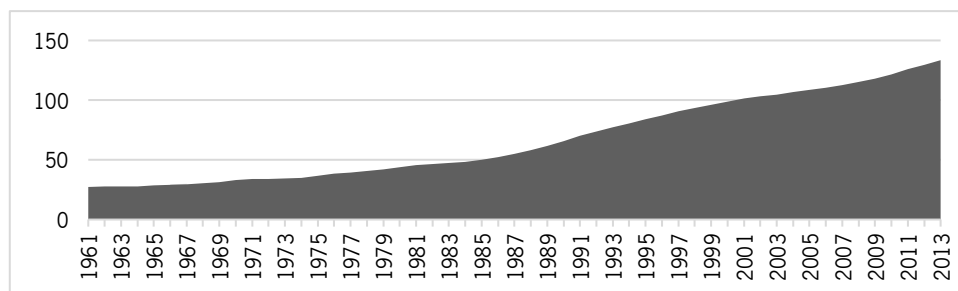


Gráfico 5: Índice de Envelhecimento (rácio - %)

Fonte: PORDATA, 2014f

Além disso, o INE prevê que esta situação se agrave: em 2032, “o número de pessoas idosas (com mais de 65 anos) poderá duplicar o número de jovens, passando de 242 idosos por cada 100 jovens” (Marques, 2011, p. 23); e, em 2060, poderá aumentar para 307 idosos por cada 100 jovens (INE, 2014e, p. 8) (Gráfico 6).

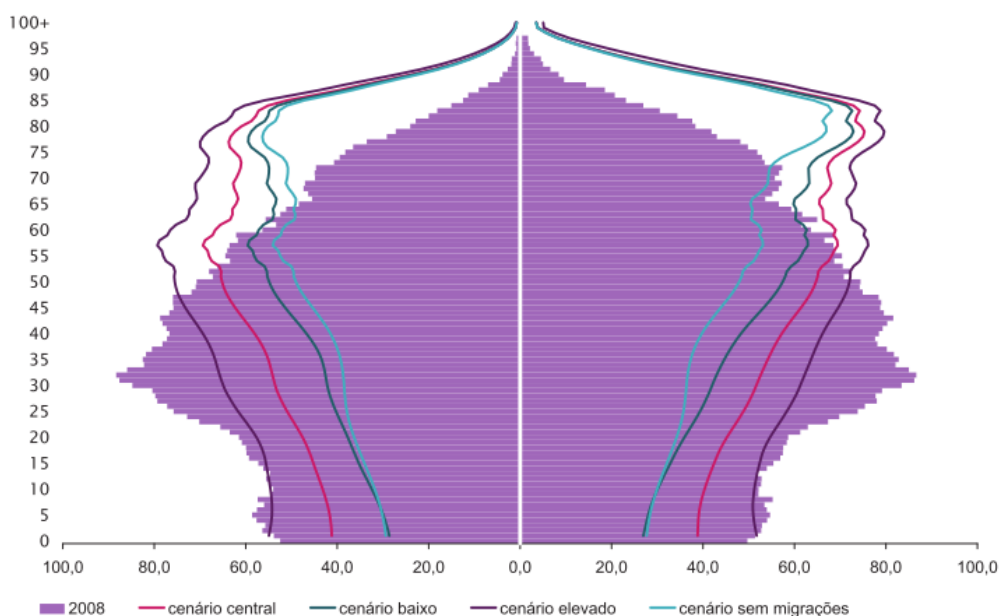


Gráfico 6: Pirâmide etária da população, 1 de janeiro de 2008 e 2060, por cenários

Fonte: INE, 2009, p. 28

¹⁸ “O índice de envelhecimento é o número de pessoas com 65 e mais anos por cada 100 pessoas menores de 15 anos. Um valor inferior a 100 significa que há menos idosos do que jovens.” (Pordata, 2014f).

¹⁹ Pessoas com idades entre os 0 e os 14 anos (Marques, 2011, p. 22).

²⁰ Pessoas com idade superior a 60 anos (Marques, 2011, p. 22).

Confrontados com um duplo envelhecimento da sociedade (tanto pelo aumento do número de idosos, como pela diminuição, do número de jovens, que não permite o rejuvenescimento da população (Sequeira, 2010, p. 14)), o grande desafio das sociedades atuais é encontrar formas que tornem o idoso mais inclusivo e com qualidade de vida.

Este acentuado envelhecimento demográfico em Portugal e no mundo, acarreta um conjunto de consequências em vários âmbitos: particularmente, a nível social; de saúde; e a nível económico (Oliveira, 2005, p. 16). A nível social, são várias as consequências: a convivência de três ou quatro gerações; os agregados familiares compostos por um ou mais idosos (Zimmerman, 2000, p. 14); a necessidade de mais idosos terem de viver em instituições com cuidados próprios (Pinto, 2001, p. 22; Zimmerman, 2000, p. 14); bem como, o aumento de pessoas idosas ativas torna necessário novas estruturas sociais e novas oportunidades a criar para este público (Pinto, 2001, p. 22). No âmbito da saúde, o elevado envelhecimento demográfico destaca pela necessidade de um maior número de serviços de saúde, o que implica mais gastos com medicação e tratamentos desta faixa etária, possibilidade de aumento de transtornos mentais na população, o número de camas hospitalares é maior e são ocupadas por mais tempo (Zimmerman, 2000, pp. 14-15). Sobre este aspeto, o número de camas hospitalares ocupadas por pessoas idosas têm aumentado bastante, e em muitos casos pelo facto dos familiares os abandonarem por serem um ‘empecilho’, por não terem condições adequadas para os cuidarem em casa ou por não haver possibilidade de recorrer a serviços de prestação ao domicílio ou de alojamento em instituições adequadas. No que concerne ao nível económico, o facto de existir um maior número de pensionistas, fará com que exista uma despesa maior para o Estado, pois há um número considerável de pessoas com menos condições de autossustento (Zimmerman, 2000, p. 15).

Tal como Chris Wilson (2009, p. 35) afirma, as análises realizadas em torno do envelhecimento demográfico são, em grande parte, pessimistas, ouvindo-se frequentemente falar em “bomba-relógio demográfico”. É certo que a população idosa está a aumentar de forma imparável, no entanto não podemos encarar esta situação como um problema e lamentarmo-nos da situação, mas aceitar o envelhecimento inevitável e aprender a lidar com ele (Wilson, 2009, p. 48), fazendo com que as estruturas institucionais se adaptem ao envelhecimento da população. Além disso, apesar do envelhecimento demográfico ser um dado com tendência irreversível, não é forçosamente uma ameaça. Antes de mais, é um indicador de progresso social.

1.1.5.2. O perfil sociodemográfico da população idosa portuguesa

Os idosos, tal como os jovens, compõem uma categoria (socialmente construída) heterogénea a nível sociológico. O estatuto do idoso depende da sua “história e trajectória de vida, do nível de rendimentos, do afecto ou da ausência de afecto de que vive rodeado, da maior ou menor acessibilidade a serviços e bens essenciais, do estado de saúde” (Matos, 2000, p. 118). Por isso mesmo, nesta parte da tese traçaremos, sob uma perspectiva sociológica, alguns perfis do idoso português da atualidade. Não querendo excluir ou estereotipar ninguém, ao analisarmos a sociedade portuguesa verifica-se a existência de dois grandes grupos dentro do grupo dos idosos: o grupo dos idosos que apresenta (grandes) dificuldades de sobrevivência, caracterizada muitas vezes pela solidão e pobreza; e outro grupo que, pelo facto de possuir uma reforma e condições de saúde aceitáveis, tenta usufruir de forma positiva os últimos tempos da sua vida. Estes grupos não são assim tão lineares, ao ponto de um idoso que pertença a um grupo, não possa igualmente pertencer a outro, por exemplo, um idoso, mesmo que apresente dificuldades financeiras, pode através de instituições sociais manter uma vida ativa, recorrendo a atividades desportivas, lúdicas, etc. No entanto, considerou-se crucial salientar estes dois aspetos, pois são duas realidades bem presentes nos dias de hoje na sociedade portuguesa.

1.1.5.2.1. A pobreza e a solidão no envelhecimento

Segundo Almeida et al. (1994, p. 77), “é possível identificar algumas categorias sociais que conhecem geralmente situações de pobreza ou de vulnerabilidade à pobreza”. De facto, por entre várias categorias, como “os agricultores de baixos rendimentos, os assalariados de baixo nível de remuneração, os trabalhadores precários e da economia informal, as minorias étnicas, os desempregados e os jovens de baixa escolaridade e qualificação à procura do primeiro emprego”, os autores da obra *Exclusão social: Factores e tipos de pobreza em Portugal*, dão primazia aos idosos pensionistas (Almeida et al., 1994, p. 77). Além da pobreza, segundo dados apresentados pela Pordata, em 2011, Portugal era o sétimo país da UE com maior percentagem de idosos a viverem sozinhos e abaixo do limiar da pobreza (Pedro, 2014). Esta situação de pobreza faz com que este grupo seja considerado excluído. Tal como nos mostra Martine Xiberras (1996, p. 28), “todos aqueles que recusam ou são incapazes de participar no mercado serão logo percebidos como excluídos. A pobreza significa a incapacidade de participar no mercado de consumo”.

Estes níveis de pobreza são constatados em número e factos. “Em 2011, a taxa de risco de pobreza da UE era de 17% - mas atingia 24% nos agregados familiares constituídos por apenas

uma pessoa idosa” (Rosa & Chitas, 2013, p. 58). Com efeito, dada a grande vaga de desemprego que tem afetado Portugal, tem feito com que muitos adultos de idade avançada tenham vindo a perder o seu posto de trabalho e, conseqüentemente, os rendimentos auferidos do mesmo. Sendo a reentrada no mercado de trabalho de difícil verificação, tanto pelo perfil etário desta população, quer pelas suas quase sempre baixas qualificações (Almeida et al., 1994, p. 79), ainda que possuam experiência profissional (Neves et al., 1998, p. 7), tornam este grupo como um dos mais suscetíveis a risco de pobreza. Além destes fatores, também as necessidades de assistência médica e medicamentosa, agravam ainda mais a propensão à pobreza e as condições de vida dos idosos (Almeida et al., 1994, p. 77).

No estudo sobre “O pobre”, que constitui o sétimo capítulo da obra *Sociologia*, publicada em 1908, Simmel (1999) parte do princípio de que a pobreza é um dado relativo, não somente em relação a um período histórico ou a uma sociedade, mas também em relação a todo o grupo social. Cada categoria profissional, cada família, cada faixa etária tem os seus pobres, sendo que o denominador comum a estes exemplos de pobreza é que são assistidos pelo grupo ao qual pertencem: em geral, a comunidade ou o Estado. Ou seja, a pobreza não existe por si mesma, existe na medida em que é visível, na medida em que o pobre é assistido. Ora, Simmel constata que o papel do Estado se torna cada vez mais preponderante em relação ao da comunidade. Esta tem por vocação de ajudar os pobres, até porque tem uma relação de proximidade para com eles. O Estado, pelo contrário, atua sobre a pobreza em geral: desconhece as situações particulares das diferentes camadas de pobres, tentando garantir um mínimo vital para todos. Simmel relaciona diretamente a ajuda comunitária (e.g., a esmola cristã) e a ajuda estatal (e.g., os subsídios instituídos) a uma forma de discriminação do pobre, a uma forma de desprezo pelo destinatário das ajudas. No caso das esmolos, é a salvação da alma que está no coração do ato de doar. No caso dos subsídios estatais, é a reprodução da sociedade, enquanto tal:

Quando Jesus diz ao jovem rico: dê os teus bens aos pobres, não se preocupa obviamente com os pobres, mas com a alma do jovem. (...) Mais tarde, a esmola cristã é da mesma natureza: não é mais do que uma forma de ascese, ou uma ‘boa obra’ que melhora o destino do doador no outro mundo. (...) A motivação [da doação] deixa de limitar-se ao doador – sem por isso orientar-se para o destinatário – quando o bem estar do conjunto da sociedade exige a assistência aos pobres. Aparece como benévola ou imposta pela lei, para que o pobre não se torne num inimigo ativo e perigoso para a sociedade (...). Neste caso, o pobre não tem mais importância enquanto pessoa (...) do que no caso daquele que pratica a caridade para salvar a

sua alma; é verdade que o egoísmo subjetivo deste último desapareceu, mas não é o bem do pobre que se quer, mas o bem da sociedade. (Simmel, 1999, p. 457)

Com efeito, “a larga maioria dos pensionistas de velhice da Segurança Social tem reformas inferiores ao salário mínimo nacional”, destaca o *Jornal de Negócios* no dia 1 de Outubro de 2014, Dia Internacional do Idoso (Pedro, 2014). Em 2014, são vários os órgãos de comunicação social e estudos demográficos que nos dão a saber que, dadas as necessidades por que passam, os idosos portugueses com pensões por velhice muito baixas, optam por continuar a trabalhar, mesmo que em condições de saúde difíceis. Muitos trabalham para poderem ajudar os próprios filhos, que estão desempregados ou se encontram em condições de pobreza; outros continuam a laborar para poder comprar comida, medicamentos ou mesmo para pagar contas (Rodrigues, 2014, p. 36). Se para uns há a opção de poder trabalhar ou não já em idade de reforma, para outros não é sequer opção, mas sim uma obrigação. Na faixa etária entre os 60-64 anos de idade, desde 1986 até 2014, houve um aumento de 38% para 42,1% de ativos (Pordata, 2015a). Já na faixa etária dos 65 e mais anos de idade, a taxa de atividade²¹ diminuiu de 12,3% em 1986 para 11,9% em 2014 (Pordata, 2015a) (Tabela 2). A reportagem apresentada na *Notícias Magazine*, intitulada “Trabalhos Forçados”, dá precisamente conta de casos de idosos que têm de continuar a trabalhar para poder sobreviver. Neste contexto, o envelhecimento ativo ganha outro sentido, do que é utilizado no habitual – associado a atividades de lazer, lúdico-recreativas, culturais e outras.

Anos	Faixa etária			
	60-64		65+	
	UE28 - União Europeia (28 Países)	Portugal	UE28 - União Europeia (28 Países)	Portugal
1986	x	38,0	x	12,3
1996	x	39,8	x	15,4
2006	29,3	44,8	4,4	17,9
2014	39,3	42,1	5,4	11,9

Tabela 2: Taxa de atividade (%) por grupo etário (60-64; 65+), em Portugal e a média da UE28

Fonte: PORDATA, 2015a

Com efeito, este grupo social, o dos idosos pobres, encontra-se muitas vezes nesta situação de extrema pobreza porque, durante anos e anos, o trabalho destes não era sujeito a descontos. Este facto faz com que a média da reforma seja demasiado baixa, e os obrigue a continuar a trabalhar: seja como mulher-a-dias, taxistas, na agricultura de subsistência,

²¹ “A taxa de actividade representa o número de activos por cada 100 pessoas com 15 e mais anos. Os activos são a mão-de-obra disponível para trabalhar, incluindo-se na população activa os trabalhadores que estão empregados e desempregados.” (Pordata, 2015a).

vendedores de jornais em quiosques, ou até mesmo como ajudantes em lares de idosos (Rodrigues, 2014, p. 46). Segundo o estudo *Active Ageing Index*, desenvolvido pela UE, Portugal é o segundo país da Europa onde as pessoas trabalham até mais tarde, ficando só atrás da Roménia (Rodrigues, 2014, p. 38). Maria João Valente Rosa salienta que a “tendência é de agravamento (...) [pois] teremos mais idosos, menos população ativa e cada vez mais gente no limiar da sobrevivência” (Rodrigues, 2014, p. 41), tornando assim este facto cada vez mais comum. O autor da reportagem *Trabalhos forçados*, Ricardo J. Rodrigues, destaca ainda que não se pense que Portugal não é um país para velhos, pois o é, mas para velhos estrangeiros: desde 2013 que Portugal tem vindo a receber cada vez mais idosos suecos, franceses, holandeses, britânicos, italianos e suíços e este fluxo de imigrantes idosos ou pré-idosos apresenta uma tendência de crescimento (Machado & Roldão, 2010, pp. 38-42; Rodrigues, 2014, p. 38) que escolhem Portugal para viver a sua reforma, os seus últimos tempos de vida.

As várias formas de envelhecer incluem idosos bem-sucedidos e activos, mas também idosos incapazes, cuja autonomia está limitada pela doença e pelo contexto onde vivem. (...) Há, contudo, aspectos recorrentes que parecem ser transversais à vivência dos mais velhos, como o sentimento de solidão, provavelmente o resultado mais partilhado da singularidade de cada experiência individual. (Paúl, Fonseca, Martín, & Amado, 2005, p. 75)

Não que esteja associado à pobreza, mas sendo um aspeto comum a muitos idosos, passaremos agora a abordar o tema da solidão nos seniores. Começando por tentar desmistificar esse estereótipo do *idoso só*, afirma-se que nem todo o idoso vive só, e viver só não é necessariamente sinónimo de solidão. Bennet (1980, citado em Paúl, 1997, p. 85) distingue quatro tipos de isolamento, relativos a um *continuum* entre o isolamento e a integração: i) os isolados involuntários ou recentes, que por motivos que não controlam ficam incapazes de manter um envolvimento social; ii) os isolados voluntários de longa data, que levaram uma vida inativa e pobre do ponto de vista social; iii) os isolados precoces, que começam a cortar o contacto social desde cedo, formando um grupo homogéneo, caracterizado por não casados mas mais ativos e independentes; e iv) os socialmente integrados. Ou seja, dentro desta temática é fulcral distinguir, principalmente, dois aspetos: a solidão enquanto consequência de processos evolutivos sociais e familiares; e a opção de viver só, que não implica necessariamente haver solidão. Na realidade portuguesa é, de facto, possível encontrar estes dois tipos de pessoas que vivem sozinhas.

Com efeito, é importante salientar o número de pessoas idosas que residem sozinhas, independentemente da causa. Segundo os resultados definitivos dos Censos de 2011 (INE, 2012a, p. 305), cerca de 477 315 pessoas com idades iguais ou superiores a 60 anos residem sozinhas. De facto, e segundo o Destaque apresentado pelo INE (INE, 2013a, p. 1), em 2011, o Alentejo apresenta a maior proporção de idosos e de alojamentos familiares ocupados apenas por idosos, no entanto, “é na região da Madeira que se verifica a maior proporção de alojamentos ocupados por idosos sós”. Além disso, e quando se fala em idosos que apresentam já dificuldades nas rotinas quotidianas (como tomar banho/vestir-se), ou seja, que apresentam alguma dependência, os últimos Censos de 2011 destacam que cerca de 55% dos idosos vive sozinho ou em famílias constituídas apenas por outros idosos (INE, 2012c, p. 19) (Gráfico 7).

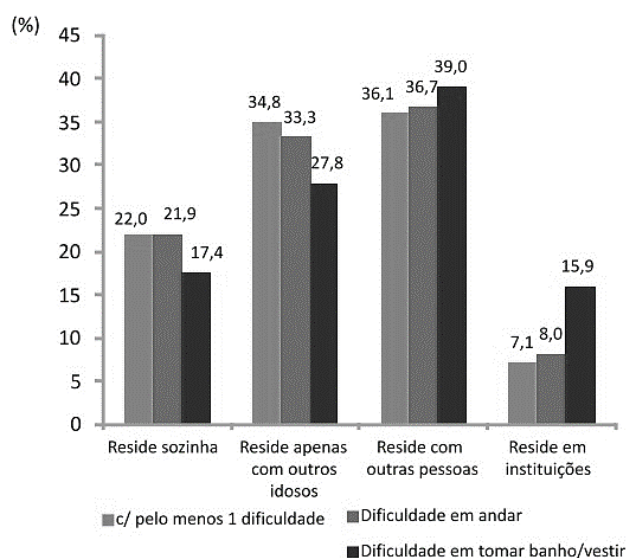


Gráfico 7: Enquadramento familiar da população com 65 ou mais anos com pelo menos uma dificuldade, em 2011

Fonte: INE, Censos 2011, Resultados definitivos, citado em INE, 2012c, p. 19

O ponto 1 do artigo 72.º, do Capítulo II - Direitos e deveres sociais, inserido no Título III - Direitos e deveres económicos, sociais e culturais, da Parte I - Direitos e deveres fundamentais, da Constituição da República (Assembleia da República, 2005), prevê precisamente que “As pessoas idosas têm direito à segurança económica e a condições de habitação e convívio familiar e comunitário que respeitem a sua autonomia pessoal e evitem e superem o isolamento ou a marginalização social”. No entanto, as circunstâncias familiares, pessoais e, mesmo sociais, nem sempre permitem que esse direito esteja assegurado. E o ponto 2, do mesmo artigo, tenta através de políticas sociais de inclusão social, englobar o idoso que, muitas vezes, vive só com “oportunidades de realização pessoal, através de uma participação activa na vida da comunidade” (Assembleia da República, 2005). Como veremos mais adiante, existem de facto alguns

programas sociais que tentam colmatar alguns dos problemas associados à população mais idosa, como por exemplo a solidão, evitando situações de isolamento ou de marginalização social.

Apesar de cada vez mais existirem inúmeras políticas sociais que tentam diminuir a solidão da população idosa, o que se constata é que a mesma é um facto real na atual sociedade. A solidão é, com efeito, um dos aspetos que continua assombrar quem se aproxima da velhice, ou quem já a vivencia. Por isso mesmo, à semelhança do que sucedia há uns anos com a televisão, a internet tem sido referenciada, por vários estudos científicos, como um dos meios de comunicação que contribui para o afastamento da solidão, ou pelo menos dos sentimentos de solidão (Shapira, Barak, & Gal, 2007; White et al., 1999, p. 374).

No entanto, e relativamente a outro tipo de solidão, o número de pessoas que opta por viver sozinhas aumentou exponencialmente. De facto, “dentro do número de famílias de uma só pessoa em Portugal – que triplicou desde 1960 e aumentou 37,3% nos últimos dez anos – há histórias de quem gosta de ter um espaço só para si” (Albuquerque, 2012, n.p.). Desde os mais novos aos mais velhos, são cada vez mais as pessoas que optam por não partilhar casa. É claro que nos dados estatísticos sobre quem vive só, estão incluídos certamente pessoas que não gostariam de viver sozinhas, como é o caso de alguns idosos que, por questões de invalidez e/ou de ausência de familiares, se vêem obrigados a ficar isolados nos seus lares.

Uma reportagem desenvolvida por Raquel Albuquerque (2012), jornalista do *Público*, intitulada *Querem viver sozinhos*, conta precisamente várias histórias de pessoas que gostam de ter um espaço só para si. Por entre várias, destacamos algumas palavras de Nazaré, de 83 anos, que mostra que tem uma relação de proteção e segurança com a sua vizinha, quando conta que “a vizinha do lado bate-lhe à porta todos os dias (...). Não é sequer preciso abrir: basta (...) gritar que já está acordada e cada uma segue o seu dia” (Albuquerque, 2012, n.p.). Prezando a sua autonomia, solidão não é uma palavra que exista na vida de Nazaré, que vê o seu dia bem repleto de atividades para fazer: “À terça-feira é [tapetes de] arraiolos, à quinta é ginástica, depois os computadores. Também há ‘chicongo ioga’ [Chi Kung]” (Albuquerque, 2012, n.p.).

Segundo o sociólogo Eric Klinenberg, no seu livro *Going Solo: The Extraordinary Rise and Surprising Appeal of Living Alone*, publicado em 2012, onde contraria a ideia de que o número de pessoas a viver sozinhas signifique um maior número de casos de solidão, destaca ainda que “estas pessoas tendem a estar mais envolvidas social e civicamente, menos limitadas e com maior hipótese de escolha de companhia” (Albuquerque, 2012, n.p.). E Rosa Mauritti sobreleva ainda que essa “possibilidade de escolha por uma vida independente acaba por promover uma

intensificação dos laços e das trocas que se estabelecem na intimidade” (Albuquerque, 2012). Ou seja, muitos são os idosos que optam por viver sozinhos, não abandonando os seus lares onde viveram grande parte da sua vida, no entanto, desejam manter e até intensificar os laços com os seus familiares e amigos, isto é, manter uma “intimidade à distância” (Salgueiro, 2003, p. 37).

1.1.5.2.2. Idosos ativamente saudáveis e felizes

Dado o receio de viver e sofrer de e com solidão, e com o intuito de ter um período pós-reforma mais ativo, muitos são os idosos que procuram atividades lúdico-recreativas. Além disso, devido à elevada taxa de desemprego nas idades compreendidas entre 55 e 64 anos²², ao sentirem-se marginalizados pelo mercado de trabalho – *pois são consideradas velhas demais para trabalhar* – muitas são as pessoas que optam por se reformarem ainda antes da idade da reforma, os 66 anos²³, no sentido de aproveitar da melhor maneira os últimos tempos das suas vidas. Em 2013, os idosos reformados da Segurança Social tinham em média cerca de 63,4 anos de idade na altura em que pediram a reforma (Pordata, 2014g). Já na Caixa Geral de Aposentações, a idade média foi de 60,9 anos (Pordata, 2014b).

De ressaltar que estas situações de desemprego em idade mais avançada são aspetos marcantes na vida das pessoas. Segundo Angus Deaton (2012), Prémio Nobel da Economia em 2015, referindo-se à população em geral,

O efeito vai muito além da perda de rendimentos resultantes do desemprego, porque ter um emprego é uma parte substancial da auto-estima de uma pessoa, e dá significado e propósito à vida. Deste modo, quando as pessoas perdem o seu emprego não só perdem dinheiro, mas também uma outra dimensão de sua vida que é valiosa. (Deaton, 2012, n.p.)

Se, como observámos anteriormente, as pessoas com idade mais avançada, dadas as características biológicas, psicológicas e sociais, têm uma maior propensão para situações depressivas, de autoestima reduzida, e uma situação de desemprego, se não for bem gerida, pode acentuar ainda mais algumas destas propensões. No entanto, Deaton (2012) deixa no ar um réstia de esperança, destacando a ideia da velha frase “o dinheiro não é tudo”, e continua dizendo que

²² Apenas 46,9% dos ativos com idades compreendidas entre 55 e 64 anos se encontram a trabalhar (Pedro, 2014). Esta situação deve-se maioritariamente ao facto de os empregadores preferirem candidatos mais jovens (Marques, 2011, p. 69).

²³ A idade da reforma subiu em Janeiro de 2014, na Segurança Social, para os 66 anos de idade (Pereira, 2014), sendo que anteriormente a idade da reforma era os 65 anos. Atualmente, a idade da reforma é de 66 anos e 3 meses e aumenta cerca de um mês por cada ano que passa.

vários estudos demonstram que os sentimentos de “felicidade, alegria, preocupação, tristeza, raiva, dor ou prazer” estão muito mais associados às experiências do dia a dia, do que propriamente às condições socioeconómicas em que vivem. A este respeito, o autor destaca ainda que “O que nos dá alegria - amigos, família, crianças, ou no meu caso, meus netos - não é tanto o dinheiro.” (Deaton, 2012, n.p.). Por fim, deixa claro que é fundamental que a austeridade, bem presente nos dias de hoje, não afete as necessidades básicas e outras como socializar, estar com os amigos, visitar os netos, ou seja, não afete os prazeres diários, porque se tal não acontecer, não afetará a felicidade das pessoas (Deaton, 2012).

Por estes acontecimentos, esta elevada taxa de desemprego e o requerimento da reforma antecipada, associados ao aumento da esperança média de vida, tem contribuído para que os seniores procurem atividades que preencham o seu dia a dia e que se mantenham ocupados com novas aprendizagens. Além disso, e como consideramos que é importante desassociar a velhice a aspetos negativos, e passar a relacioná-la a momentos de bem-estar, realização pessoal, satisfação e prazer, passaremos agora a explorar uma mudança de paradigma no que diz respeito à forma como se pode viver a velhice, de forma a obter momentos de bem-estar, possibilitando o aumento da qualidade de vida.

1.1.6. *Envelhecer vivendo*²⁴: Uma mudança de paradigma

Vamos não chores
A infância está perdida
A mocidade está perdida
Mas a vida não se perdeu.

(Carlos Drumond de Andrade, Consolo na praia, em *A rosa do povo*, 1945)

Se outrora, a OMS focava a sua preocupação e as suas metas no aumento da esperança média de vida, nos tempos que correm, o desafio maior é aumentar a expectativa de vida ativa dos idosos, tentando assim possibilitar uma melhor qualidade de vida aos mesmos, tentando que vivam ativamente a sua vida (Sequeira, 2010, p. 4; Oliveira, 2005, p. 16; Pinto, 2001, p. 18), de forma a que esta fase não seja associada a um período penoso da vida (Sequeira, 2010, p. 4). Considera-se que, pelo crescente envelhecimento demográfico, bem como pelo aumento do número de idosos a viver até mais tarde, o grande desafio dos próximos anos “é aproximar a curva da esperança de vida (mortalidade) com a correspondente curva de qualidade de vida” (Paúl,

²⁴ Esta expressão tem como base o livro coordenado por Anabela Mota Pinto, com o mesmo título.

1996, Prefácio). De facto, tal como Paúl (1996) refere uma das principais preocupações associadas ao envelhecimento, no geral, é a

qualidade de vida de quem envelhece, seja do ponto de vista objectivo quantificável, em termos de capacidades económica para manter uma vida condigna, seja do ponto de vista subjectivo, do sentimento de bem-estar. A noção de bem-estar inclui a saúde física e mental e conceitos mais complexos de felicidade e satisfação de vida. (Paúl, 1996, Prefácio)

Como ao conceito de envelhecimento está bastante associada a noção de qualidade de vida, fazemos agora um parêntesis, no intuito de explicar um pouco sobre este conceito. Segundo Julio Roberto (Roberto, 1996, p. 14), é bastante complicado e delicado falar sobre qualidade de vida porque para uns,

essa percepção duma vida melhor está ligada à superação da miséria, para outros à eliminação da angústia gerada pela abundância, para outros à conquista de novos bens ou poderes e, se calhar, para todos à realização do Amor nas suas vidas. (Roberto, 1996, p. 14)

Ou seja, a noção de qualidade de vida é variável, difere de sociedade para sociedade, de cultura para cultura, de grupo social para grupo social, de estrato social para estrato social. A sua definição é difícil de ser expressa, dado que este é um conceito mutável igualmente ao longo dos tempos (Gamelas, 2002b, p. 305). As condições para uma boa qualidade de vida da população idosa tem vindo a sofrer alterações ao longo das épocas. Se até há uns tempos, uma boa qualidade de vida para um idoso seria ter condições de sobrevivência, hoje pensamos que as condições para uma boa qualidade de vida para um idoso são bem diferentes. As ideias e as condições do que é considerável ser benéfico para o ser humano e, conseqüentemente, favorável para a qualidade de vida de alguém têm-se alterado ao longo dos tempos, conforme a evolução dos materiais, dos serviços disponíveis para a sociedade e, por exemplo, conforme a evolução dos produtos tecnológicos. Para se atingir um determinado nível de qualidade de vida, é necessário erradicar a exclusão social, bem como outras condições que não favorecem a qualidade de vida, ou seja, que são incompatíveis com a vida humana (Gamelas, 2002b, p. 305). Além disso, este conceito requer que existam condições materiais mínimas de existência (Gamelas, 2002b, p. 305). Nas sociedades atuais, os níveis de posse são bastante importantes a considerar-se para a avaliação de qualidade de vida e especialmente para o sentimento de realização pessoal, para a felicidade pessoal (Gamelas, 2002b, p. 305). O conceito de felicidade é um termo mais subjectivo (Gamelas,

2002b, p. 305), comparativamente com o conceito de qualidade de vida e bem-estar. Está relacionado com a melhoria de condições de vida, seja por meio da aquisição de bens materiais, de bens culturais e outros (Gamelas, 2002b, p. 305).

Considerando que são várias as vezes em que se confundem o conceito de *qualidade de vida* com o de *bem-estar*, explanar-se-á um pouco sobre as suas diferenças. A noção de bem-estar está normalmente associada à sociedade em geral, fala-se até em “*bem-estar social*”, onde são tidos em conta indicadores como “o Produto Interno Bruto (PIB), níveis de saúde, educação, situação na profissão, segurança social, etc.” (Gamelas, 2002a, p. 37). Enquanto que o bem-estar remete para a harmonia da sociedade, a qualidade de vida refere-se a um equilíbrio mais pessoal. Segundo Roberto (1996, p. 31), “o bem-estar, como bem-estar social, parece ser sobretudo a aquisição duma qualidade de vida em que as minhas necessidades sociais como ser humano estejam resolvidas, como condição inerente à participação na sociedade em que me encontro”.

Por que nesta investigação, se aborda a qualidade de vida? Tal como refere Paula Gamelas, “poderá dizer-se que concorre para uma melhor qualidade de vida tudo o que promove a realização das pessoas num sistema vasto de relações sociais” (Gamelas, 2002b, pp. 305-306). Uma vez que o uso da internet tem características que pode efetivamente trazer elevados níveis de gratificação aos idosos, fará realmente sentido considerar que este meio pode contribuir para uma melhoria da qualidade de vida, mesmo que seja somente ao nível da realização pessoal.

Com efeito, a procura de realização pessoal tem sido um objetivo a alcançar por alguns seniores mais ativos e independentes, de forma a atingir uma boa qualidade de vida. De facto, apesar de muitas ideias idadistas ainda persistirem na nossa sociedade, estamos a assistir a uma mudança de paradigma no que concerne às representações sociais associadas à população idosa. Se até então, a faixa etária dos mais velhos era encarada como sendo um grupo de pessoas velhas, incapazes, pobres, necessitados, conservadores, atualmente verifica-se que este grupo social é agora visto como sendo um mais novo, reivindicativo, saudável, ativo, entre muitas outras características, muitas vezes, associadas a faixas etárias mais novas. Ainda que o envelhecimento seja inevitável e que o nosso corpo nos vá trair, não podemos “transformar nossos dias em sala de espera, espectadores conformados e passivos da degradação das células e dos projectos de futuro, aguardando o dia da traição” (Vilhena, 2012, p. 16).

Não se poderá afirmar que todos os avós de hoje usem dinheiro de plástico, tenham telemóvel, conduzam, vistam calças de ganga e usem ténis como os netos, no entanto, a socióloga e demógrafa Ana Alexandre Fernandes, numa entrevista acerca dos *Novos avós*, garante que “a

figura da avó da aldeia, sentada à lareira, já não é a imagem dominante. O estereótipo da avozinha com manta e bengala corresponde quando muito à quarta geração [à quarta idade], à bisavó” (Oliveira, 2009, pp. 33-34). Ou seja, tal como nos mostra a estrofe do poema *Consolo na praia*, de Carlos Drummond de Andrade, apesar de se estar numa última fase da vida, não quer dizer que não se viva com a mesma intensidade que se viveu a infância ou a mocidade. De facto, este tem sido o lema de muitos investigadores sociais e gerontólogos, que têm incidido os seus interesses científicos do estudo do envelhecimento ativo, do envelhecimento bem sucedido, do envelhecimento ótimo, e/ou do envelhecimento bom.

A expressão de Farez-Boutonnier de “bom envelhecimento” está ligada à atitude de redescobrir-se constantemente combatendo tanto o recolhimento narcísico como a regressão, através da re-elaboração das perdas e rupturas muito ligadas à problemática edípica e da angústia da castração diante da perspectiva da morte. (Novaes, 1997, p. 26)

De facto, os conceitos “envelhecimento positivo’, ‘envelhecimento com sucesso’, ou ainda ‘envelhecimento bem-sucedido’” surgiram na década de 60, e definiam o processo de adaptação às características comuns da velhice, tentando criar “um equilíbrio entre as capacidades do indivíduo e as exigências do ambiente” (Fonseca, 2005b, p. 281). No entanto, o conceito de envelhecimento bem sucedido ganhou maior notoriedade a partir do momento em que o casal Baltes, Paul e Margret, no seu capítulo intitulado “Psychological perspectives on successful aging: The model of selective optimization with compensation” (Baltes & Baltes, 1990), inserido no livro *Successful aging: perspectives from the behavioral sciences* editado pelos mesmos, salientam o impacto que a expressão *envelhecimento bem sucedido* teve e tem na reformulação da natureza da velhice e das próprias imagens construídas em torno da mesma. Apesar de a expressão parecer ser um antagonismo, pelo facto de *envelhecimento* incitar imagens e representações negativas, como perda, declínio e aproximação da morte, e *bem sucedido* originar pensamentos mais positivos, é perfeitamente possível *envelhecer com sucesso* (Baltes & Baltes, 1990, p. 4; Fonseca, 2005b, p. 283). Referindo-se a Górgias de Leontinos que chegou aos 107 anos, Cícero (2009) demonstra que a razão por que tanto amava a vida era porque “nada vejo que me leve a acusar a velhice” (p. 20). Ou seja, Cícero aponta assim que não se deve voltar as costas ao envelhecimento, mas sim enfrenta-lo com sensatez e astúcia, seguindo assim os pressupostos do envelhecimento bem sucedido.

Segundo Baltes e Baltes (1990), o envelhecimento bem sucedido, bem como o desenvolvimento pessoal, “é um processo que envolve três componentes: a *seleção*, a *otimização* e a *compensação*” (p. 1). A *seleção* refere-se à restrição e adaptação a certos domínios, tarefas, metas (os de grande prioridade), devido a algumas limitações funcionais que vão surgindo com o envelhecimento, adaptando assim algumas expectativas, de forma a alcançar uma certa satisfação pessoal (Baltes & Baltes, 1990, pp. 21-22). Relativamente à *otimização*, Baltes e Baltes (1990) afirmam que é a maximização dos recursos existentes e as escolhas de vida feitas, tendo em consideração a relação qualidade-quantidade (p. 22). Por fim, o recurso à *compensação* acontece quando se perdem ou diminuem determinadas capacidades, e consiste na utilização de outros meios/recursos, normalmente tecnológicos, como forma de “compensar” perdas de capacidades (e.g., o recurso a um aparelho auditivo é um exemplo de uma compensação por meio de tecnologia) (Baltes & Baltes, 1990, p. 22), ou até mesmo o exercício físico como forma de aumentar a atividade muscular, que se vai perdendo com o tempo, bem como para preservar as estruturas orgânicas e o bem-estar (Sequeira, 2010, p. 23). Os autores acrescentam que o êxito deste processo depende muito de cada um, dos “interesses, saúde, preferências e recursos” de cada indivíduo (Baltes & Baltes, 1990, p. 24). “Em cada caso de envelhecimento bem-sucedido, há uma apropriação criativa, individualizada, e social dos mecanismos de seleção, otimização e compensação” (Baltes & Baltes, 1990, p. 24).

Já o conceito de envelhecimento ativo assenta noutros três pressupostos: “a *otimização* de oportunidades que proporcionem saúde”, a *participação* e a *segurança*, que contribuirão para “que se tenha qualidade de vida e bem-estar” (Botelho, 2005, p. 112). Neste sentido,

em termos de conduta, isso representa a opção por estilos de vida saudáveis, incluindo a manutenção de actividade física, a participação em actividades de natureza social, económica, cultural, espiritual e/ou cívica, e, eventualmente, o prolongamento de actividade laboral, de acordo com interesses e capacidades pessoais. (Botelho, 2005, p. 112)

No entanto, a opção por determinado estilo de vida, e a opção por um envelhecimento ativo, é influenciada por vários fatores (Botelho, 2005, p. 112; WHO, 2002, p. 19) (Figura 6).

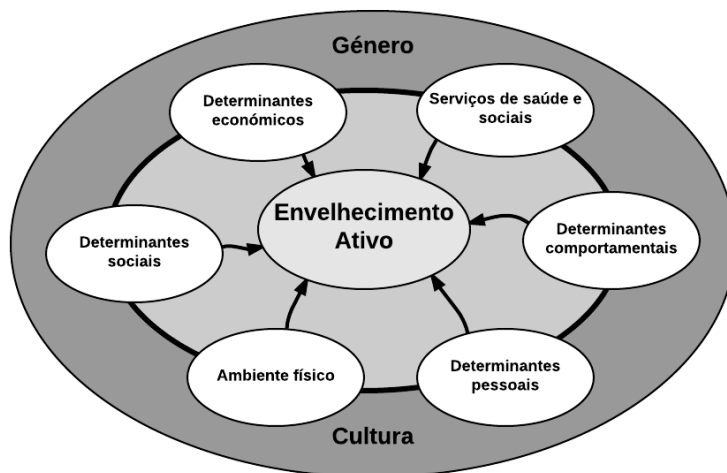


Figura 6: Determinantes do Envelhecimento Ativo
 Fonte: Baseado em WHO, 2002

Neste seguimento, Amália Botelho explica-nos como alguns determinantes sociais e pessoais podem afetar a escolha de um estilo de vida mais ativo:

A cultura pode condicionar o estilo de vida adoptado, a prática de atitudes de prevenção e/ou de detecção precoce de doenças e adesão a tratamento adequado. Quanto ao sexo, há grande prevalência de baixo nível socioeconómico nas mulheres idosas, e maior propensão para acidentes laborais, comportamentos de risco ou sequelas de situações violentas, nos homens. Os determinantes do foro dos serviços de saúde e prevenção da doença, a acessibilidade a cuidados de saúde primários, a adequação do uso dos medicamentos e o acompanhamento de longa duração através de prestadores de cuidados informais e formais. Os factores físicos do meio ambiente interferem no sentido de poderem contribuir para o isolamento do indivíduo, sendo exemplos a inexistência de elevador nos prédios ou a acessibilidade de uma rede de transportes públicos. (Botelho, 2005, p. 112)

No fundo, os investigadores que estudam questões relacionadas com o envelhecimento ativo, o envelhecimento bem sucedido, o envelhecimento ótimo, ou outras designações, ou até mesmo as instituições que os tentam implementar, têm todos como base a importância de mostrar o envelhecimento como mais uma fase do desenvolvimento humano, desvalorizando – não em demasia – que o envelhecimento é mais do que um período de decadência, de doença ou de declinação. A este respeito, por vezes, a tentativa de transmitir uma mensagem de otimismo e de esperança em torno do envelhecimento, faz com que se exagere, chegando mesmo a desvalorizar a existência de perdas nesta fase. Este facto pode dificultar a “implementação de medidas

compensatórias indispensáveis à manutenção ou mesmo à melhoria das condições que favorecem um envelhecimento óptimo” (Fonseca, 2005b, p. 284), ou seja, esta fase não deve ser uma “imitação da juventude” tal como nos diz Rowe e Kahn (1998, citado em Fonseca, 2005b, p. 284). O que existe é uma tentativa de dignificar este grupo etário, esta fase de vida. No fundo,

os idosos não são um grupo de risco enquanto tal, mas podemos equacionar uma crescente vulnerabilidade que pode ser compensada de forma bem-sucedida, nomeadamente a partir de mudanças ambientais que reequilibrem a congruência entre o idoso e o ambiente, otimizando a adaptação. (Paúl, 2005, p. 39)

Com efeito, após o fim do período ativo/laboral, algumas pessoas sentem alguma dificuldade em ocupar o seu tempo. No entanto, cada vez mais são aqueles que tentam ocupa-lo de forma prazerosa, adquirindo novos conhecimentos, contribuindo assim para a sua saúde mental (Petersen et al., 2013, p. 122). Além disso, o envelhecimento generalizado da população a nível mundial fez com que a velhice fosse encarada como mais uma fase da vida, dando continuidade à fase adulta da vida (Fonseca, 2005b, p. 284). A aceitação desta fase da vida como mais uma etapa, tem feito diminuir um conjunto de estereótipos, e até mitos, associados ao envelhecimento, que se foram prorrogando ao longo dos tempos, contribuindo assim para uma imagem mais positiva deste processo e desta etapa, associada a “noções como actividade, autonomia ou capacidade de realização” (Fonseca, 2005b, p. 284).

Por entre as variadas atividades existentes para estes fins, os cursos de iniciação à Informática são um grande destaque, pois “o domínio das tecnologias computacionais amplia experiências, amizades e horizontes e proporciona uma forma de lazer segura e desafiadora” (Petersen et al., 2013, p. 122). É certo que a Informática não é o único chamariz no que concerne à ocupação dos tempos livres. Muitas outras atividades são procuradas no sentido de se manterem ocupados: atividades de exercício físico, aprendizagem de novas línguas, de trabalhos manuais, atividades turísticas, entre outros. No entanto, dado que a internet é cada vez mais um bem fulcral nos dias que correm, os seniores sentem necessidade de aprendizagem no sentido de se sentirem incluídos digitalmente, além de que pode ser uma grande aliada do envelhecimento ativo.

Comum a estas atividades está o processo de aprendizagem, de formação. Segundo Prados (2012, p. 29), a educação na idade mais avançada, durante a velhice, é uma forma de envelhecimento ativo, uma vez que quando regressam à formação, os seniores vão bastante motivados e com disposição para a aprendizagem (Prados, 2012, p. 29). Ainda que com objetivos de mais curto prazo, os seniores procuram responder a algumas motivações pessoais e sociais

através da aprendizagem. Segundo Cuenca & Guzmán (2011, p. 14), existem diferentes motivações intrínsecas e extrínsecas que levam os seniores a recorrer à aprendizagem (Tabela 3):

Motivações intrínsecas	Motivações extrínsecas
<p>Satisfação pessoal: Em experimentar um processo de aprendizagem e termina-lo</p>	<p>Promoção social: A que possibilita ao indivíduo a competência social</p>
<p>Melhor adaptação: Para as mudanças provenientes do conhecimento adquirido</p>	<p>Adaptação profissional: Atualização relativa ao desenvolvimento tecnológico e social em que se desenvolve</p>
<p>Maior segurança: No seu ambiente: pessoal, familiar e de segurança</p>	<p>Resolução de problemas concretos: Necessidade de conhecimentos específicos para os resolver</p>

Tabela 3: Dimensões motivacionais da aprendizagem

Fonte: Cuenca & Guzmán, 2011, p. 14

Uma das questões que se destacam, tanto na motivação para a aprendizagem, como em relação ao uso efetivo do computador e da internet, são as diferenças constatadas entre géneros. De facto, são vários os estudos em que se denota que existem mais mulheres do que homens a frequentar os cursos de Informática (Gonçalves, 2003, p. 66). Além disso, o tipo de aprendizagem também diverge: enquanto que os homens afirmam ter aprendido com professores particulares e com amigos, as mulheres indicam que foi mais através de cursos formais. Também no que diz respeito aos temas destacados, se percebem diferenças ao nível do género: enquanto que o desporto é somente destacado pelos homens, no caso das mulheres salientaram-se temas como os *chats*, os jornais e a culinária (Gonçalves, 2003, p. 66).

Neste seguimento, Paúl e Fonseca (2001, p. 113) admitem que os comportamentos individuais saudáveis podem ser encarados como uma “medicina preventiva”. Ou seja, “as pessoas podem influenciar radicalmente sua expectativa de vida simplesmente pelo grupo socioeconómico ao qual pertencem e pelo estilo de vida que levam” (Stuart-Hamilton, 2002, p. 17). Como tal, é conveniente que os idosos sigam atitudes saudáveis, quer ao nível do exercício físico, da alimentação, bem como manter-se em permanente atividade cognitiva. Tal como o exercício cognitivo, também o exercício físico tem sido das atividades mais procuradas pelos seniores, no sentido de manter uma vida mais ativa e saudável. Em 1995, no sentido de mostrar a importância do exercício físico, a OMS lançou um programa de saúde para a Terceira Idade, onde salienta a importância do exercício físico na prevenção da doença e da manutenção do bem-estar para esta faixa etária (Veríssimo, 2001, p. 125). Com efeito, esta relação entre o exercício físico e o envelhecimento tem tido um impacto tal na comunidade científica, que são vários os encontros, bem como as publicações que têm proliferado, no sentido de aprofundar esta relação (Veríssimo, 2001, p. 126). Segundo vários autores, as atividades físicas regulares têm um efeito

protetor e significativo sobre o risco de vir a sofrer de problemas cognitivos ou outros tipos de demência, como a Alzheimer (Laurin et al., 2001, pp. 499-500), e apresentam melhores resultados em medidas de raciocínio, memória ativa e tempo de reação (Clarkson-Smith & Harthey, 1989, citado em Paúl, 1997, p. 14). Além disso, estudos referem que manter uma atividade física constante pode reduzir a idade biológica de 10 a 20 anos, quando comparado com um sedentário (Shephard, 1997, citado em Piraí, 2003, p. 122) e pode contribuir para a diminuição dos sintomas de depressão e aumento da autoestima (ACSM, 1998, citado em Piraí, 2003, p. 133). Estas verificações mostram-nos a importância de o envelhecimento ser preparado, com a implementação de mudanças de hábitos de vida (Rosa, 2001, p. 9), para que o confronto com algumas debilidades, próprias do envelhecimento, não seja difícil de lidar e aceitar. Estas e outras razões mostram o sucesso daquilo do envelhecimento ativo.

1.1.6.1. O caso de sucesso das Universidades de Terceira Idade

Inicialmente denominadas por Universidades de Terceira Idade (UTI) e, posteriormente, por Universidades Seniores, a primeira geração destas entidades (década de 1960) foi criada com o intuito de aplicar programas educativos voltados apenas para o lazer cultural e para o estímulo de relações sociais da população mais idosa (Novaes, 1997, p. 145). Na década de 1970, a participação mais ativa pelos idosos foi incentivada com o intuito de desenvolver determinadas capacidades que os preparasse para uma melhor integração na sociedade (Novaes, 1997, pp. 145-146). Já na década de 1980, as UTI envolveram programas mais especializados no sentido de certificar pessoas próximas da reforma (Novaes, 1997, p. 146). As Universidades de Terceira Idade em Portugal têm a característica de não possuírem requisitos de entrada nas mesmas, mas os alunos também não receberão o estatuto de licenciados, mestres ou doutorados. As Universidades de Terceira Idade em Portugal têm mais as características associadas à ocupação dos tempos livres, à transmissão de conhecimentos de parte a parte e, principalmente, a integração dos idosos na sociedade (Monteiro & Neto, 2008, pp. 60-61).

Nestes últimos anos temos vindo a assistir a um aumento exponencial de inscrições tanto em Universidades Seniores, como em entidades formativas, ou outro tipo de instituições, por parte dos seniores da nossa sociedade, como forma de se manterem ativos e ocupados diariamente. Com efeito, e destacando as Universidades Seniores, este tem sido um caso de grande sucesso, pois têm tido um papel fulcral no envolvimento ativo das pessoas idosas em sociedade (Marques, 2011, p. 96). Segundo um estudo apresentado na página da Rede de Universidades da Terceira

Idade (RUTI's), intitulado de *A importância das Universidades da Terceira Idade na qualidade de vida dos seniores em Portugal*, coordenado por Luís Jacob, presidente da mesma rede, ao comparar um grupo frequentador das atividades das UTI e outro não frequentador, concluiu que somente 23% dos não frequentadores responderam ter boa ou muito boa qualidade de vida, contra cerca de 76% dos alunos frequentadores das UTI (Jacob, 2005). Além da qualidade de vida, também a felicidade foi avaliada, e os resultados correm no mesmo sentido. Seja pelas atividades físicas, como natação, ginástica, yoga; pela aprendizagem de diversas disciplinas, como Literatura, Psicologia, Saúde, História, Cidadania, Sociologia, Filosofia e Teologia; pelo assistir e participar em seminários; pelas atividades mais lúdicas, como é o caso das Artes Decorativas, da Música, de passeios, de Teatro, de Pintura; pela aprendizagem de línguas estrangeiras, como o Inglês e o Italiano; seja pelas atividades relacionadas com as TIC, como o caso da Informática, entre outras.

Este é somente um dos estudos, em que é possível constatar que o envelhecimento ativo é uma mais-valia para os idosos poderem usufruir dos últimos tempos das suas vidas da melhor forma. De facto, nas diversas aulas das Universidades Seniores assiste-se a uma transmissão de saberes por parte dos professores para os alunos (os idosos), e vice-versa. Assim, as UTI's tendem a estabelecer diversas relações de sociabilidade tanto dentro como fora das aulas (Monteiro & Neto, 2008, p. 57), o que favorece a qualidade de vida dos idosos ao criarem novos laços sociais, bem como novos grupos de pertença, principalmente os que se encontram em situações de isolamento social. Tal como nos mostra Constança Paúl, “a existência de relações sociais significativas é considerada como protectora de saúde mental dos indivíduos, actuando como ‘almofada’ e /ou facilitadora da cura em situações de descompensação” (Paúl, 2005, p. 37). No mesmo sentido, Melo e Neto (2003, citado em Oliveira, 2005, p. 25) salientam a importância de participar em grupos, reforçando com um estudo onde concluíram que quem frequentava um Centro Social Paroquial “sofriam menos de solidão do que os que não frequentavam esse Centro, além de se manifestarem mais satisfeitos com a vida e também de serem mais ‘externos’ em termos de locus de controlo” (Melo & Neto, 2003, citado em Oliveira, 2005, p. 25).

Estas mesmas entidades devem ser encaradas como instituições que têm uma ideologia sociocultural e educativa clara, e não somente como um recurso aos tempos livres da população mais idosa (Novaes, 1997, p. 146). De facto, a educação e formação das pessoas mais idosas tem sido encarada como um grande potencial para a manutenção e, quiçá, melhoria da sua qualidade de vida. Lisete de Matos (2000) lembra-nos precisamente algumas das vantagens que decorrem da educação e formação deste grupo: aumentam a autoestima e a auto-confiança;

atualizam e adquirem conhecimentos e competências de que carecem, para continuarem a participar ativamente nas comunidades e na sociedade em que se inserem; mantêm a sua autonomia; compreendem a mudança e nela participam construtivamente (e.g., colaborando na educação dos netos); aprendem a exercer e a reivindicar os seus direitos; desenvolvem a criatividade e o sentido estético; entre outras (pp. 117-118).

Além disso, a participação dos idosos nas UTI tem surtido efeitos positivos na contradição de alguns sentimentos comuns nesta fase da vida. Aliás, estudos elaborados junto dos seus familiares, mostram que o sentido de humor melhorou, “estão mais ativos, mais sociáveis e tomam menos remédios. Eles mesmos organizam suas festas e testemunham a melhoria de sua adaptação social” (Novaes, 1997, p. 149).

De todas as atividades presentes nas Universidades de Terceira Idade, destacamos as atividades relacionadas com as TIC, que será o nosso alvo de interesse para o desenrolar da investigação. De facto, as atividades de Informática são certamente uma mais-valia para a população idosa não se sentir à margem das questões tecnológicas, tão em voga nos dias de hoje, o que permite por si só sentir-se mais inserido na sociedade. Considerando o simples facto de se valorizar uma doença ou mesmo uma incapacidade ser um fator para se influenciar negativamente a qualidade de vida do idoso (Paúl & Fonseca, 2001, p. 128), consideramos que a frequência dos idosos nas Universidades de Terceira Idade, bem como o uso das TIC, deixando de parte todos os problemas que possam existir nesta fase da vida, e valorizando a capacidade de utilizar os meios de forma minimamente eficiente, contribui com certeza para um aumento da autoestima, reforçando a confiança em si mesmo e, conseqüentemente, da sua qualidade de vida.

Sobre este tema das Universidades Seniores ou de Terceira Idade, não nos alongaremos muito por duas grandes razões: i) porque nesta investigação pretendemos que o público-alvo seja o grupo dos idosos em geral, e não somente os idosos que frequentam as UTI ou outras instituições semelhantes; ii) porque a investigação em Portugal, em torno das UTI, está bastante desenvolvida, quer seja em torno de ações de promoção do envelhecimento ativo, quer sobre os efeitos destas na qualidade de vida da população sénior, ou na definição do perfil do idoso frequentador das UTI e suas experiências, e em diferentes áreas científicas: Sociologia, Psicologia, Educação Física, Gerontologia, Animação Sociocultural, Informática, etc.

1.1.7. Resumo conclusivo: O envelhecimento

Neste ponto, acerca do envelhecimento, pretende-se passar a mensagem de que “o processo de envelhecimento e a velhice constituem uma experiência e uma fase que devem ser consideradas como parte integrante do ciclo de vida” (Paúl & Fonseca, 2005, p. 17). Mais do que uma fase de declínio de algumas funções, é uma fase de desenvolvimento humano. Além disso, as várias teorias explicam que o processo de envelhecimento decorre de forma diferente de indivíduo para indivíduo, ou seja, as transformações que ocorrem podem verificar-se em idade mais precoce ou mais avançada, consoante o percurso ao longo da vida (Levet, 1998, p. 25), mediante as diferentes características genéticas de cada indivíduo, o estilo de vida, a personalidade, o ambiente em redor, entre outras. De uma forma geral, segundo Richard e Mateev-Dirkx (Richard & Mateev-Dirkx, 2004, pp. 25-90, citado em Oliveira, 2005, p. 25), as características que mais comumente se atribuem à população idosa e que afetam todo o processo de envelhecimento são:

crise de identidade provocada por ele [idoso] e pela sociedade; diminuição da auto-estima; dificuldade de adaptação a novos papéis e lugares bem como a mudanças profundas e rápidas; falta de motivação para planear o futuro; atitudes infantis ou infantilizadas, como processo de mendigar carinhos; complexos diversos dada, por exemplo, a diminuição da libido e do exercício da sexualidade; tendência à depressão, à hipocondria ou somatização e mesmo tentações de suicídio; surgimento de novos medos (como o de incomodar, de ser um peso ou estorvo, de sobrecarregar os familiares, medo da solidão, de doenças e da morte); diminuição das faculdades mentais, sobretudo da memória; problemas a nível cognitivo (da memória, linguagem, solução de problemas), conativo e motivacional, afectivo e personológico. (Richard & Mateev-Dirkx, 2004, pp. 25-90, citado em Oliveira, 2005, p. 25)

Ao longo deste ponto, sobre o envelhecimento, enquanto processo natural e como fenómeno demográfico, pretendeu-se mostrar realidades distintas que se sobressaem na hora que enunciamos a elevada taxa de envelhecimento demográfico. Se por um lado, o envelhecimento ainda arrasta junto de si factos como a pobreza, a solidão, ideias idadistas, e outros, também percebemos que há quem reme contra a maré e tente que a imagem do idoso em Portugal, e não só, se altere, procurando assim melhores condições de vida para a população idosa. Com efeito, consideramos que, dada a elevada taxa de envelhecimento demográfico atual, e dadas as perspectivas de acentuação deste mesmo valor, Portugal tem de reunir melhores condições para que a população idosa possa (sobre)viver de igual forma, tal como qualquer outro grupo etário.

Para tal, é necessário que instituições sociais, entidades governamentais e não-governamentais, e especialistas estudiosos nesta população se juntem e criem políticas sociais mais adequadas em todos os âmbitos, como forma a colmatar alguns dos problemas aqui mencionados.

Dados os vários problemas e factos que fomos enumerando, destacamos agora uma lista de necessidades, que poderão ajudar no desenvolvimento de novas políticas sociais favoráveis ao grupo dos idosos, como forma de grito de revolta: são necessários mais serviços de apoio domiciliário para quem se encontra dependente. São necessárias mais ações de formações especializadas em geriatria para todos os profissionais de saúde. São necessárias formas menos preconceituosas de representar o idoso na sinalética em espaços públicos. São necessárias associações que contestem o idadismo, da mesma forma que existem para o racismo. São necessárias mais iniciativas intergeracionais de forma a evitar o idadismo. É necessário intervir junto das crianças, “uma vez que está provado que as crenças surgem muito cedo na infância” (Marques, 2011, p. 96), de forma a que estas não criem ideias idadistas. Como Cícero (2009) questiona, salientando a importância da intergeracionalidade: “Haveremos, nós, de permitir que à velhice faltem as forças para poder ensinar, instruir e preparar os jovens para toda a espécie de ocupações e desempenhos? Que serviço mais nobre para além deste poderá existir?” (p. 30). É necessário que a população em geral esteja atenta e denuncie casos de violência e maus tratos sobre idosos. É necessário passar a mensagem de que o idadismo é inconstitucional. É necessário uma maior articulação entre os centros de investigação e as entidades governamentais. E, por fim, mas não menos importante, é necessário e imperativo apostar em políticas que promovam o envelhecimento ativo.

Com efeito, as políticas de envelhecimento ativo “têm por objectivo promover uma longevidade mais saudável e produtiva, em que as pessoas assumem papéis de maior relevo social até mais tarde” (Marques, 2011, p. 94). No entanto, destacamos que são opções de vida, pois ninguém deverá ser forçado a desempenhar papéis ativos em sociedade até mais tarde, caso não o desejem. Ainda assim, prova-se todos os dias que os casos de envelhecimento ativo estão diretamente associados ao envelhecimento bem sucedido.

1.2. A utilização da internet no séc. XXI

Ler o jornal num ecrã portátil e táctil que oferece acesso directo à Web já não é uma utopia: a tinta eletrónica já chegou a um ecrã maleável cuja espessura é pouco maior que a de uma folha de papel. Está em marcha a iniciativa de digitalizar milhões de livros passíveis de serem lidos no ecrã (...) A própria televisão vai neste sentido: ecrãs de bolso de aparelhos portáteis, ecrãs planos cada vez maiores do home cinema, ecrãs gigantes para transmissões públicas. (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 249)

A implantação universalizada de sistemas de automatizados e a popularização do uso do computador pessoal foram dois dos aspetos mais marcantes para a quebra de paradigmas do mundo moderno (Gonçalves, 2003, p. 62). De repente, tudo ficou mais célere e impessoal (Gonçalves, 2003, p. 62). Segundo Castells (2007, p. 33) e Melvin Kranzberg (1985, p. 42), o fim do séc. XX foi “um período caracterizado pela transformação da nossa ‘cultura material’²⁵ operada por um novo paradigma organizado em torno das tecnologias da informação” (Castells, 2007, p. 33). De facto, a tecnologia pode ser explicada como sendo algo que procura conseguir especializar meios para se fazerem determinadas coisas de forma reproduzível recorrendo ao conhecimento científico (Brooks, 1971, p. 13, citado em Bell, 1999). Pode-se ainda incluir na definição de tecnologia, um vasto conjunto de tecnologias em microeletrónica, computação, telecomunicações, entre muitas outras (Castells, 2007, p. 34).

Além disso, tal como nos mostram Lipovetsky e Serroy (2010, p. 10), no seu livro onde evidenciam que o ecrã está em todo lado, “em meio século passámos do ecrã-espectáculo, ao ecrã-comunicação, do ecrã-único ao tudo-ecrã”. Desde lojas a aeroportos, de restaurantes a metros, de carros a aviões, todos os tipos de ecrãs de várias dimensões e feitos, com diversas funções, os autores demonstram que estamos no século do ecrã “omnipresente e multiforme, planetário e multimidiático” (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 10). Nesta *ecranosfera*²⁶, que vai desde a presença dos ecrãs de vigilância, de informação, lúdicos, ou de ambiente por todo o lado, a arte, a música, o jogo, a publicidade, as conversas, a fotografia, o saber, entre outras, “nada escapa de maneira nenhuma às redes digitais da nova ecranocracia” (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 21). De facto, toda a nossa vida é baseada na convergência, na comunicação e na interconecção dos inúmeros ecrãs presentes na nossa sociedade (Lipovetsky & Serroy, 2010). De facto, hoje em dia, os ecrãs marcam as atividades quotidianas de qualquer um de nós, pois o ecrã, quando tido como um interface ligado ao mundo da internet, possibilita informação constante, oportunidade de

²⁵ A definição da tecnologia como “cultura material” foi discutida por Fischer (1992).

²⁶ Conceito apresentado por Lipovetsky & Serroy (2010, p. 10), referindo-se à sociedade atual onde o ecrã é omnipresente.

expressão e de diálogo, jogar e trabalhar, comprar e vender, gerar interatividade em imagens, sons e textos (Lipovetsky & Serroy, 2010, pp. 250-251). Além disso, o imediatismo, a interatividade, e o facto de tudo estar ao alcance de um clique (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 291), são três dos fatores que mais atraem qualquer indivíduo ao uso dos ecrãs ligados entre si. O ecrã e o uso da internet passam a ser meios indispensáveis para quase tudo e incontornáveis.

1.2.1. O acesso à internet

Independentemente do perfil de utilizador, seja um poeta, um designer, um estudante, ou um historiador, qualquer pessoa encontrará atualmente na internet conteúdos de seu interesse específico. Este facto, entre outros, faz com que cada vez mais pessoas se mantenham ligadas à internet e que, cada vez mais, haja curiosos a querer infiltrar-se no mundo *online*. As estatísticas são claras: desde 2002 até 2014 que o número de agregados domésticos privados, em Portugal, com ligação à internet aumentou de 15,1% para 65%, respetivamente (Pordata, 2014a) (Gráfico 8). Além disso, também o número de agregados domésticos privados com computador (de 26,9% em 2002 para 68% em 2014), bem como com ligação à internet através da banda larga²⁷ (de 7,9% em 2003 para 63% em 2014), acompanharam igualmente a mesma tendência crescente. Apesar destes crescimentos, os números não são suficientes para reduzir o distanciamento que existe em relação à EU-28 (INE, 2014c, p. 1).

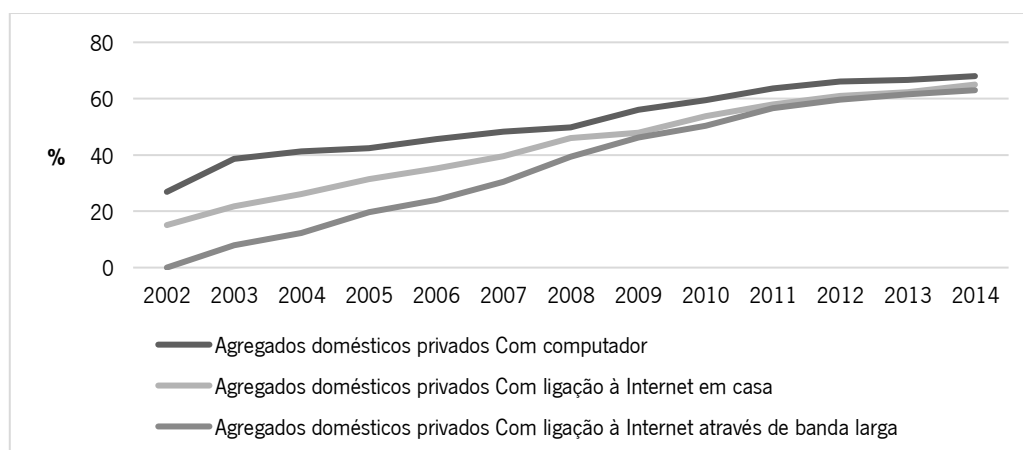


Gráfico 8: Agregados domésticos privados com computador, com ligação à internet e com ligação à internet através de banda larga, em Portugal (em %)

Fonte: PORDATA, 2014a

²⁷ A banda larga é uma "Ligação que permite veicular, a grande velocidade, quantidades consideráveis de informação, como, por exemplo, imagens televisivas. Os tipos de ligação que fornecem ligação em banda larga são: XDSL (ADSL, SDSL, etc.), cabo, UMTS ou outras, como satélite." (Pordata, 2014a).

Quando se pensa no acesso à internet por banda larga, nos dias de hoje, é impensável refletir sobre estes dados, sem perceber de onde acedem mais os portugueses, de que tipo de dispositivos acedem: fixos ou móveis. Apesar do acesso móvel estar em constante crescimento, ainda é privilegiado o acesso fixo, em Portugal (INE, 2014b, p. 66). “O volume de tráfego de acesso à internet por banda larga atingiu 1,2 mil milhões de GB em 2013, tendo sido feito sobretudo através dos acessos em local fixo (96,7% do tráfego total)” (INE, 2014b, p. 66) (Gráfico 9).

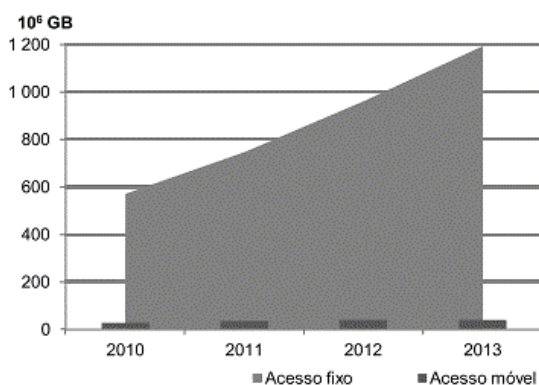


Gráfico 9: Tráfego do serviço de acesso à internet por banda larga
Fonte: INE, 2014b, p. 66

Verificando a informação estatística existente acerca da distribuição de lares que possuem internet por banda larga em Portugal, observa-se que existe ainda uma distribuição bastante heterogénea pelo território nacional (Figura 7): em média, em 2013, verifica-se “um acesso à internet de banda larga por cada 2,3 alojamentos clássicos” (INE, 2014b, p. 65); no entanto, constata-se que as regiões NUTS III da Grande Lisboa e Grande Porto centralizaram uma grande parte dos acessos (64,2 e 59,9 acessos por 100 alojamentos, respetivamente) (INE, 2014b, p. 65). Esta situação contrasta bastante com algumas das regiões do interior do país, “como o caso extremo do Pinhal Interior Sul que apresentou um rácio de apenas 11,4 acessos por 100 alojamentos clássicos” (INE, 2014b, p. 65).

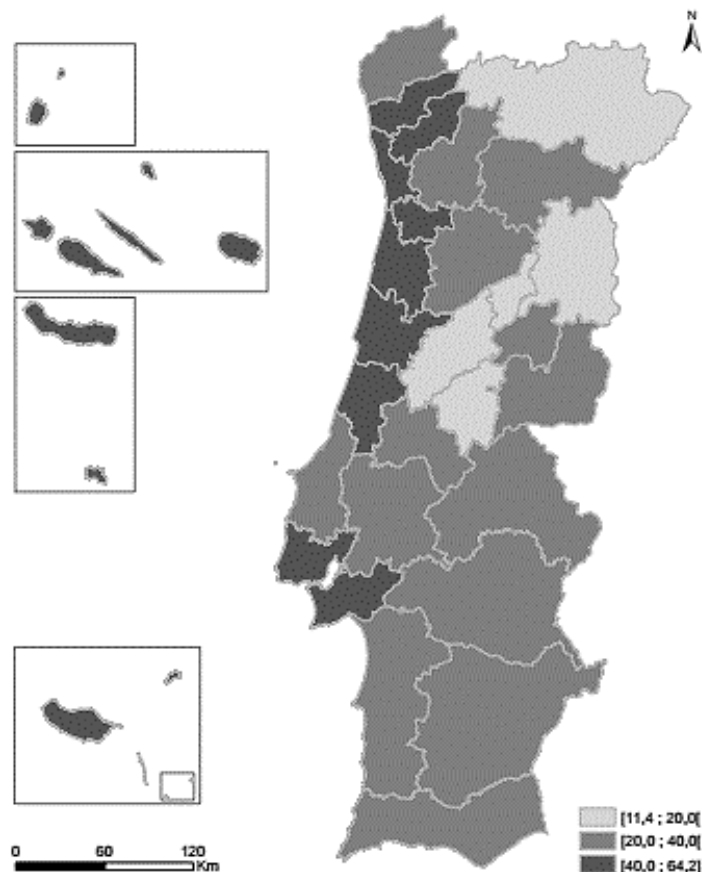


Figura 7: Distribuição territorial (NUTS III) dos acessos à internet de banda larga em local fixo por 100 alojamentos clássicos, em 2013

Fonte: INE, 2014b, p. 65

1.2.2. O perfil dos utilizadores digitais portugueses

Com o ecrã a ser um meio de comunicação e de informação, simultaneamente e continuamente, “o ser é, cada vez mais, ser ligado ao ecrã e interconectado nas redes” (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 251). Assim, relativamente ao perfil dos utilizadores, e no que concerne às suas idades, denota-se principalmente que o utilizador digital português é um utilizador jovem adulto (Margato, 2013, p. 4), no entanto salienta-se que existe um aumento relevante em todas as distintas faixas etárias (Pordata, 2014d).

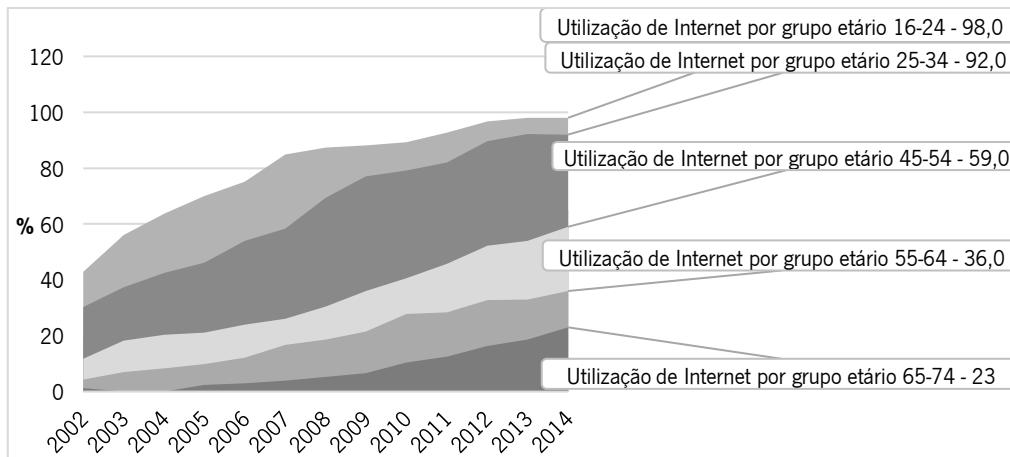


Gráfico 10: Indivíduos que utilizam internet em % do total de indivíduos: por grupo etário
 Fonte: PORDATA, 2014d

Já no que diz respeito ao sexo, percebe-se que os utilizadores de ambos os sexos têm aumentado, no entanto, o sexo masculino destaca-se como sendo o sexo que mais utilizadores de internet tem (Pordata, 2014e).

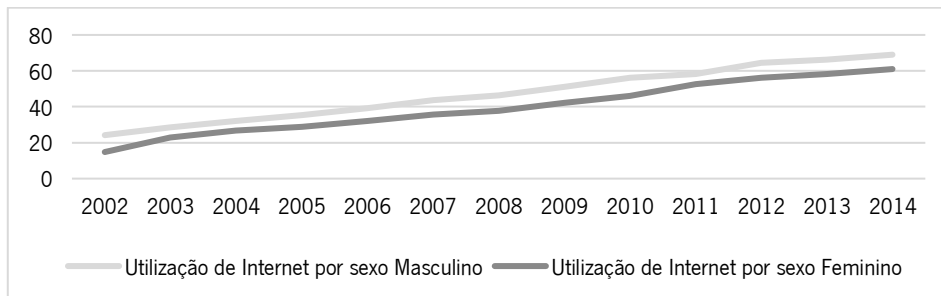


Gráfico 11: Indivíduos que utilizam internet em % do total de indivíduos: por sexo
 Fonte: PORDATA, 2014e

Apesar dos equipamentos informáticos e dos serviços de comunicações estarem cada vez mais generalizados e acessíveis a todos, a verdade é que estão ao alcance das classes sociais mais favorecidas (Tajra, 2002, p. 24), desfavorecendo assim os que menos recursos têm.

1.2.3. Ritmos e atividades *online*

As tecnologias da comunicação e informação podem promover muitas mudanças na vida das pessoas, fazendo com que elas estejam em processos contínuos de aprendizagem e de interações, que ultrapassam os limites temporais e geográficos jamais vistos e vividos. (Tajra, 2002, p. 29)

Fazendo uma alusão à distinção que Marc Augé (2005) faz sobre os *lugares e não-lugares*, o ambiente virtual²⁸ pode ser caracterizado como sendo um *lugar*. Augé define os lugares em oposição com o conceito de não-lugar: “se um lugar se pode definir como identitário, relacional e histórico, um espaço que não pode definir-se nem como identitário, nem como relacional, nem como histórico, definirá um não-lugar” (Augé, 2005, p. 67). Quando o autor se refere aos não-lugares, dá exemplos como os supermercados, os aeroportos, as autoestradas, as cadeias de hotéis, e outros, ou seja, são lugares de passagem que remetem para a individualização, para a solidão, para o narcisismo (Augé, 2005, p. 67). No não-lugar as relações sociais são de teor mais contratual, onde as relações sociais são substituídas por diálogos “mudos” (Augé, 2005, p. 67) por textos anónimos ou simplesmente por símbolos, para instruções de uso: tome a fila da direita; é proibido fumar; está a entrar em x região, à semelhança dos painéis que se encontram nas saídas das autoestradas bracarenses: Braga, cidade do Barroco (Augé, 2005, p. 81).

Assim, e tendo em conta a definição de lugar e de não-lugar de Marc Augé, o virtual pode ser associado a um lugar. Se, para o autor, o não-lugar remete para a individualização, o virtual, apesar de poder ser acedido no meio físico individualmente, é cada vez mais um lugar de partilha, onde se favorecem as relações sociais. Este facto é particularmente notório, cada vez mais, com as redes sociais e os videojogos. Estes lugares virtuais propiciam tanto a formação de laços fortes, tal como nos lugares descritos por Augé. As relações que permanecem atualmente no mundo virtual não são relações contratuais, características dos não-lugares, remetem sim para relações de sociabilidade, “para uma partilha de emoções, para aquilo a que Max Scheler chamou excitações colectivas ou Maffesoli de narcisismo tribal” (Rabot, 2009, p. 432). Esta ideia mostra-nos, com efeito, que os lugares virtuais estão cada vez mais semelhantes com os lugares reais, que ambos se complementam e que ambos se fundem um no outro.

O ambiente virtual desperta o sentido de descoberta. Todos os dias, os utilizadores descobrem coisas novas. O computador pessoal, por exemplo, passou a desempenhar o papel de

²⁸ O virtual, segundo Pierre Lévy, pode ser definido em três sentidos, um sentido técnico, ou seja, aquele que está mais ligado ao meio informático; um sentido corrente, em que o virtual é visto como a “irrealidade”; e, por fim, num sentido mais filosófico, em que o virtual é aquilo que “só existe em potência e não em acto” (Lévy, 2000, p. 51). Salientamos que o virtual que teremos em conta é o virtual associado ao meio digital, ao ciberespaço, ou seja, à vida *online*, ligado preferencialmente à Internet.

agenda pessoal, de livro de bordo, de correspondência pessoal (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 253). Como nos mostra Lipovetsky & Serroy (2010), com a internet,

tende-se a sair dos media de massas em que uma mesma mensagem é difundida simultaneamente a vários milhões de espectadores considerados como um público homogéneo. Agora, o acesso aos conteúdos informacionais no ecrã mobiliza um utilizador activo que navega nos sites, que conserva isto e elimina aquilo, que vai em busca de informações, que comenta os dados institucionais, que compara preços, que se torna fotógrafo e repórter amador. (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 253)

O Google, aquele poço infinito de informação, fornece cada vez mais informação em função dos seus gostos, humores, pesquisas, etc. o que faz com que um número cada vez maior tenha acesso a informação de forma hiperindividualizada (Lipovetsky & Serroy, 2010).

1.2.3.1. As relações virtuais e reais

Esta individualização não é sinónimo de reclusão, pelo contrário, a internet, ou a rede, é o que permite precisamente a ligação entre ecrãs e, conseqüentemente, entre utilizadores digitais (Lipovetsky & Serroy, 2010, pp. 253-254). Esta era é

a da comunicação aberta e flexível, a da troca interpessoal através de fóruns e chats, a da criação de informações em blogs individuais. E mesmo a da partilha de conhecimentos ou a da contribuição colectiva de informação, praticada, por exemplo, na Wikipédia. (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 254)

Como nos mostra Gustavo Cardoso (1998, p. 25) “os utilizadores da Internet (...) não se limitam a ser processadores solitários de informação (...) também buscam pertença, apoio e afirmação”. Além de não ser sinónimo de reclusão, a internet não coloca em causa o vínculo social, como muitos autores mostram. Pelo contrário, a *rede das redes*, como uma rede digital de comunicação, pode promover a formação de laços sociais (Tajra, 2002, p. 34). Apesar de “na sociedade das redes informatizadas, os indivíduos passam [passarem] o seu tempo diante de ecrãs em vez de se encontrarem e viverem experiências juntos” e apesar de se comunicar “mais por mensagens digitalizadas em vez de se falar directamente com os outros” (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 256), o receio de se perder a ligação humana e táctil, aliado ao crescente número de instrumentos de comunicação virtual, *high-tech* e de ecrãs eletrónicos, faz com que cada vez mais “os indivíduos [talvez até com um sentimento de repulsa] se sensibilizam com as misérias humanas teletransmitidas, procurando encontrar-se, ver pessoas, estabelecer contactos com os

outros, sentirem-se úteis através da beneficência ou da vida associativa” (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 257). Ou seja, não é por existir a internet que as relações humanas desvanecem. “O virtual não é uma máquina de guerra contra o vínculo social nem contra a experiência sensível” (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 257). As relações sociais transformaram-se com a o uso mais frequente da internet. E o facto de as pessoas recearem tornarem-se parte integrante do virtual, deixando de viver para o mundo dito real, e também por passarem uma grande parte do tempo no mundo *online* – muitas vezes obrigadas pela exigência das suas profissões – faz com que, cada vez mais, se procurem e se valorizem momentos prazerosos nos encontros sociais *offline*. Além disso, hoje não é possível distinguir o que é real do que é virtual, porque os dois mundos estão fundidos, “o que é considerado virtual é, também, considerado um componente real da vida” (Tajra, 2002, p. 30).

Com efeito, Michel Maffesoli salienta que as relações sociais predominantes nos dias de hoje são estruturadas em função das ações vividas no dia a dia e estão cada vez mais voltadas para o que é da ordem da proximidade, à semelhança do que acontece com as comunidades emocionais ou ainda as seitas: “a seita é, antes de tudo, uma *comunidade local* que se vê como tal, e que não tem necessidade de uma organização institucional visível. (...) Logo, um pequeno grupo que funciona na proximidade...” (Maffesoli, 2000, p. 118). Para o autor, a sociabilidade – que ele denomina de *socialidade* – que prevalece hoje no mundo *online*:

significa que a vida social não poderia reduzir-se às simples relações relacionais ou mecânicas que servem em geral para definir as relações sociais. Ele [o mundo online] permite integrar na análise parâmetros tais como o sentimento, a emoção, o imaginário, o lúdico, cuja eficácia multiforme, não pode ser mais negada, na vida das nossas sociedades. (Maffesoli, 1990, pp. 89-90)

Ou seja, o que se passa a privilegiar nas relações sociais é o simples facto de “estar-junto”²⁹, independentemente de ser no mesmo espaço ou não, o laço social torna-se mais emocional e não tão racional, o que interessa de facto é aproveitar o momento. Como no-lo diz Maffesoli a “Internet como comunhão dos santos pós-moderna” (2012, p. 181), referindo-se ao desejo de partilha de emoções, de trocas de experiências, o desejo de estar juntos. Este tipo de interação que acontece, essencialmente, por meio da internet, tem sido um dos aspetos mais vantajosos aos olhos da sociedade. Com efeito, a internet é um local de encontro, “uma espécie

²⁹ Expressão utilizada por Maffesoli no artigo “Cyberculture: «communion des saints» postmoderne”: “En ce sens le virtuel des cybercultures est bien une manière d’exprimer le désir d’être-ensemble” (Maffesoli, 2009, p. 192). (Tradução da citação: “o virtual das ciberculturas é efectivamente uma maneira de exprimir o desejo de estar-juntos” (Maffesoli, 2009, p. 192)).

de ‘enciclopédia viva’, em que todos partilham os saberes e as experiências de todos” (Serra, 1998, p. 151), onde os atores sociais trocam gostos, práticas sociais, ideias, fantasias, ou seja, “o virtual das ciberculturas é uma maneira de expressar o desejo de estar-juntos” (Maffesoli, 2009, p. 192). Além dos meios físicos, “reais”, também nestes meios virtuais decorre a socialização, como resultado de um conjunto de conversas, interações, debates e outros. Assim, esta socialização que decorre na internet demonstra “as múltiplas ações recíprocas de uns-com-os-outros ou de uns-contra-os-outros” (Rabot, 2002, p. 340), comuns a todo o tipo de socialização. Todas as ações que ocorrem neste espaço virtual são resultado das motivações dos indivíduos, ou seja, dos interesses, dos impulsos, das inclinações ou dos objetivos (Rabot, 2002, p. 340).

Assim se percebe que o mundo virtual e o mundo real, o *online* e o *offline*, respetivamente, andam de mãos dadas, não são mundos autónomos. Tal como nos mostra Haythornthwaite & Wellman (2002, p. 35) na introdução do livro *The Internet in Everyday Life*, editado pelos mesmos editores, não é possível compreender as relações sociais entre duas pessoas, ou até de um grupo, sem considerar as redes sociais mais amplas em que estão conectados, sejam ela *offline* ou *online*. Ou seja, perceber os comportamentos na internet obriga a olhar a mesma não como uma entidade separada, mas sim um complemento (Haythornthwaite & Wellman, 2002, p. 35).

Estas teses, nas quais nos reconhecemos, situam-se nos antípodas de autores que veem no desenvolvimento das novas tecnologias um simulacro do Espaço Público e da comunidade, um abandono do “regime da representação, que nos conduz ao outro” (Martins, 2011, p. 72), um processo de “autotelismo da técnica” (Martins, 2011, p. 28), que não significa mais do que uma nova forma de dominação alicerçada no digital, um dispositivo, no sentido foucaultiano, que produz o seu próprio mundo simbólico (Martins, 2011, p. 208), através do qual se opera aquilo a que Nietzsche chamava a domesticação, Norbert Elias a curialização e Moisés Martins a normalização. Por outras palavras, as comunidades, que antigamente se orientavam em função de fins nobres, como do tempo da Grécia Antiga, ou em função das grandes narrativas, como durante a modernidade, assentam hoje em dia no presentismo, no imediatismo e na superficialidade, induzidas pela “deslocação da ideologia para a sensologia, das ideias para as emoções”, pela “deslocação de uma sociedade de fins universais para *uma sociedade de meios sem fins*” (Martins, 2016, p. 189), a que nos levam as tecnologias digitais. Contrariamente a estas teses mais críticas, entendemos que a imagem, mesmo na sua vertente digital, pode ser fundadora de comunidades e fator de comunhão e de socialidade.

1.2.3.2. Comunidades virtuais

Neste sentido, ainda sobre a sociabilidade *online*, ou socialidade segundo Maffesoli, Jean-Martin Rabot sugere que, na pós-modernidade, a relação com o objeto é o pretexto para uma relação entre os homens, ou seja, as novas tecnologias favorecem a comunicação e a criação de comunidades, mesmo virtuais:

Ao remeterem para o reforço do 'ideal comunitário'³⁰, ao suscitarem 'uma participação mágica'³¹, as imagens e os objectos que resultam dos avanços técnicos devem ser considerados na sua função de 'relição'. [...] Estamos na era da empatia generalizada com os objectos que remete para a intersubjectividade e a intercorporalidade que melhor caracterizam as relações humanas pós-modernas. (Rabot, 2006, pp. 39-40)

O conceito de *comunidade virtual*, criado por Howard Rheingold, em 1993, é definido como sendo “agregados sociais surgidos na Rede, quando os intervenientes de um debate o levam por diante em número e sentimento suficientes para formarem teias de relações pessoais no ciberespaço.” (Rheingold, 1996, p. 18) e constroem-se “com base em afinidades de interesses, de conhecimentos, na partilha de projectos, num processo de cooperação ou de permuta, e isso independentemente das proximidades geográficas e pertenças institucionais” (Lévy, 2000, pp. 132-133). Ou seja, as comunidades virtuais surgem quando existe um número considerável de pessoas que partilham de interesses, emoções, objetivos comuns, interagindo entre si no ciberespaço. Rheingold percebeu “claramente, desde os primeiros tempos [meados de 1985], de que estava a participar na autoconstrução de uma nova cultura” (Rheingold, 1996, 14), quando a sua filha de 7 anos disse ““O papá está a dizer «caramba!» outra vez ao computador.”” (Rheingold, 1996, 13). Além disso, ainda segundo Rheingold,

nas comunidades virtuais escrevem-se palavras num *écran* para contar anedotas, discutir, envolver-se em dialécticas intelectuais, negociar, trocar conhecimentos e apoio emocional, fazer planos e *brainstorming*, contar mexericos, apaixonar-se, fazer amigos e perdê-los, jogar, namorar, criar algumas obras-primas e produzir muita conversa fiada. As pessoas das comunidades virtuais fazem tudo o que as pessoas na vida real fazem, mas estão desprendidas dos seus corpos. (Rheingold, 1996, pp. 15-16)

³⁰ Maffesoli, Michel, *La contemplation du monde. Figures du style communautaire*, Paris, Grasset, 1993, p. 18.

³¹ Maffesoli, Michel, *La contemplation du monde. Figures du style communautaire*, Paris, Grasset, 1993, p. 171.

Vemos claramente que as comunidades virtuais são formas de “comunalizações”, no sentido que lhes confere Weber, isto é, relações sociais baseadas “no sentimento subjetivo (tradicional ou afectivo) que os participantes têm em pertencer a uma mesma comunidade” (Weber, 1971, p. 41), ou ainda comunidades “análogas às comunidades estéticas de Kant, engendradas e mantidas em vida, principalmente, e talvez unicamente, pela intensidade da devoção dos seus membros” (Bauman, 2003, p. 171). E é verdade que a internet e todos os serviços associados à mesma fizeram com que se criasse uma “expansão espacial de comunidades” e uma “intensidade temporal da vida social” (Rammert, 1999, p. 27). Com efeito, os estudiosos da pós-modernidade demonstram que as tendências comunitárias se enquadram perfeitamente com o desenvolvimento tecnológico (Rabot, 2006, p. 36), comparando até as comunidades virtuais às tribos ou aos clãs,

à semelhança das tribos desportivas, sexuais, religiosas, políticas, de amizade, etc. Hoje em dia, não há por assim dizer relação de proximidade que não passe pela rede global. O desenvolvimento tecnológico conforta o sentimento de pertença tribal. É graças às redes comunicativas que se constituem as redes sociais. (Rabot, 2006, p. 38)

Ou seja, o que se vê é “um grupo de pessoas com interesses comuns, que está unido para partilhar e construir novos conhecimentos. Nestes espaços virtuais são produzidas relações de colaboração e cooperação entre as pessoas. É um ambiente de comunicação construtivo e participativo” (Tajra, 2002, p. 19). Pierre Lévy (2001, pp. 18-20) confirma que uma comunidade virtual é formada por membros que partilham interesses e problemas comuns e onde não há um “lugar de referência estável”. Ou seja, segundo Lévy, o virtual não tem um lugar certo, fixo, e os membros que se encontram no virtual constituem uma cultura nómada, na medida em que as relações sociais que praticam são caracterizadas por quase ausência de inércia. Não sendo possível distinguir de forma clara o espaço virtual do real, como vimos anteriormente, porque ambos se fundem, o mesmo acontece com o funcionamento das comunidades virtuais: estas

podem ser extensões das comunidades presenciais, ou mais uma potencialidade de ser e poder ser das circunstâncias presenciais. Elas não excluem e nem afastam os seres humanos; podem aumentar as interações, colaborações e cooperações entre as pessoas, mesmo que estejam geográfica e temporalmente afastadas. Elas quebram as fronteiras, ampliam as teias de acesso para que as pessoas se integrem. (Tajra, 2002, p. 37)

Este ambiente de partilha de conhecimentos e de emoções, o aumento da frequência com que se mergulha no mundo virtual, bem como a importância que este tem na vida das pessoas, tem transformado alguns aspetos do processo de socialização. Segundo Howard Rheingold (Rheingold, 1996, 25-27), assiste-se, desde já há algum tempo, a três grandes alterações no processo de socialização, provocadas pela comunicação mediada por computador (CMC), pela participação na internet: i) alterações nas necessidades intelectuais, materiais e emocionais ao vocabulário próprio da CMC; personalização de diferentes redes sociais, podendo seleccionar a informação que recebe mediante os gostos pessoais; ii) alterações nas relações interpessoais, as amizades e as comunidades à capacidade de comunicação “de muitos para muitos”, onde existe comunhão (apoio), capital social/intelectual; iii) e alterações a nível político porque a CMC permitiu revitalizar a democracia dos cidadãos, contribuindo assim para uma maior participação por parte dos cidadãos na esfera pública, seja manifestando-se com um comentário num blogue, seja partilhando notícias/artigos políticos, etc.

1.2.3.3. O e-mail

Vários são os estudos que indicam que, por entre os diversos serviços oferecidos pela Web, um dos mais requeridos é o correio eletrónico, bem como todas as ferramentas vinculadas a ele (Wolton, 2000, p. 78; Cardoso, Costa, Conceição, & Gomes, 2005, p. 165). A escolha preferencial por este serviço pode ser explicada, tanto pelo facto de possuir várias tarefas, bem como por não ter qualquer tipo de delimitação, quer ao nível do tempo ou do espaço. Mas está longe de ser o único serviço mais requerido. Tal como o telespectador com a Televisão, o cibernauta com o virtual faz *zapping* por inúmeros *sites*, sem objetivos concretos (Cardoso et al., 2005, p. 166).

1.2.3.4. Compras online

Em 2013, o relatório da Eurostat dava conta de que os portugueses estavam abaixo da média europeia no que concerne à utilização da internet, mas destaca que ocupam os primeiros lugares quando se fala em compras *online* (Margato, 2013, p. 4). Esta procura desenfreada às compras *online*, por um país que ainda apresenta baixos níveis de utilização da internet, deve-se principalmente à busca de produtos baratos, em segunda mão, as verdadeiras pechinchas, tanto em *sites* de leilões ou de descontos (Margato, 2013, p. 4).

1.2.4. Resumo conclusivo: A utilização da internet no séc. XXI

Está à vista de todos que, tal como os ecrãs, a internet está em toda a parte, forçando assim a uma progressiva dependência e a uma necessidade do domínio – ou, pelo menos, conhecimento básico de utilização – da mesma por parte de todos, mesmo da população sénior.

Numa altura em que as sociedades procuram incessantemente o bem-estar constante, “os indivíduos já não procuram somente o mínimo confortável; querem um espaço de bem-estar sentido, personalizado e estetizado” (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 258), considera-se importante compreender o que pode contribuir para este bem-estar. Um dos exemplos deste facto é o aumento do interesse na decoração da sua casa e até mesmo no local de trabalho, na tentativa de criar harmonia e um ambiente acolhedor, recorrendo, por exemplo, a “um design contemporâneo de formas redondas e fluidas, maternais e protectoras” (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 258) e até às ideologias do *feng shui*. Além da decoração, também o desporto em geral, o gosto por viagens, o sucesso dos bons restaurantes, o êxito dos inúmeros livros de culinária, entre outros, são aspetos bem presentes na cultura que atualmente valoriza o hedonismo, a estética e a sensualidade (Lipovetsky & Serroy, 2010, pp. 258-259).

1.3. Os seniornautas: Factos e representações

O contexto social no qual os atuais idosos nasceram e cresceram, não continha tantos recursos tecnológicos, como existe atualmente, e por este facto, no âmbito do desenvolvimento de dispositivos científicos e tecnológicos, alguma atenção tem estado voltada para esta população, tanto para a forma como podem contribuir para a melhoria da qualidade de vida, como para incluir social e digitalmente os seniores.

Vários são os utensílios domésticos que tem contribuído para que esta população veja o seu trabalho doméstico mais facilitado (Stuart-Hamilton, 2002, p. 192): desde os robots de cozinha, um simples micro-ondas, até aos aspiradores robot que aspiram sem ser necessário qualquer esforço por parte do proprietário. Além disso, várias são as aplicações informáticas que a auxiliam na lembrança da toma de medicamentos, por exemplo a MediSafe. A par destes artefactos, também as próprias empresas de telecomunicações criaram telefones (Figura 8) e serviços de assistência em situações de urgência, direccionados precisamente para “pessoas que vivem sozinhas, seniores e pessoas com algum grau de incapacidade ou dependência física” (MEO, n.d.).



Figura 8: Telefone de teleassistência, indicado pela MEO, para a população sénior
Fonte: MEO, n.d.

Lains salienta que, por exemplo, 40% das chamadas desencadeadas pelos utentes do Serviço TeleAlarme³² devem-se exclusivamente a situações de isolamento: “é uma questão de sobrevivência, falar e ouvir a voz simpática, carinhosa, jovem e disponível das operadoras da Cruz Vermelha Portuguesa que fazem o atendimento” (Lains, 2000, p. 112).

A televisão, a rádio e o telefone, que agora são quase que omnipresentes, possibilitam à população idosa um acesso ao mundo exterior que seria inimaginável, a não ser para os mais abastados, há mais de 60 anos (Stuart-Hamilton, 2002, p. 190). Assim, abordaremos agora um pouco o consumo destes e de outros meios como o cinema e a imprensa escrita.

³² Serviço TeleAlarme é da responsabilidade do Programa de Apoio Integrado a Idosos, com a parceria da PT e prestado pela Cruz Vermelha Portuguesa (Lains, 2000, p. 112).

“Além de entreter, a televisão permite que as pessoas mais velhas vejam lugares, peças de teatro, concertos e outros eventos culturais aos quais talvez não pudessem mais assistir pessoalmente, por limitações físicas ou financeiras” (Stuart-Hamilton, 2002, pp. 190-191). Principalmente os que moram sozinhos afirmam que a televisão ou a rádio, são ligadas somente para manter um ruído de fundo, pois ajudam a transmitir um sentimento confortador e de companhia, não prestando atenção aos conteúdos emitidos (Stuart-Hamilton, 2002, p. 191). Por estas situações e pelo facto de passarem muito tempo em suas casas, os idosos são, em geral, uma das faixas etárias que mais consome programas de televisão. À pergunta “Vê televisão (pelo menos uma vez por semana)?”, cerca de 99,1% de inquiridos, do estudo levado a cabo pela Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) com idade igual ou superior a 65 anos respondeu que sim (Entidade Reguladora para a Comunicação Social, 2016, p. 23).

Relativamente ao uso da rádio pela população sénior, são poucos os estudos que nos apresentam dados acerca desta relação. A Marktest desenvolveu um estudo comparativo sobre o uso da rádio em Portugal e em Espanha, que resultou de uma parceria entre o Bareme Rádio de Portugal e o *Estudio General de Medios* de Espanha (Marktest, 2016, n.p.). No estudo elaborado através de entrevistas telefónicas e do preenchimento de um questionário *online*, pudemos perceber que, em ambos os países, a tendência geral é que o uso da rádio aumente até à idade adulta e comece a diminuir a partir dos 55 anos (Gráfico 12) (Marktest, 2016, n.p.). Ainda que haja mais ouvintes espanhóis de rádio nas faixas etárias entre os 55 e os 64 anos e acima dos 65 anos, a tendência é a mesma da de Portugal (Marktest, 2016, n.p.).

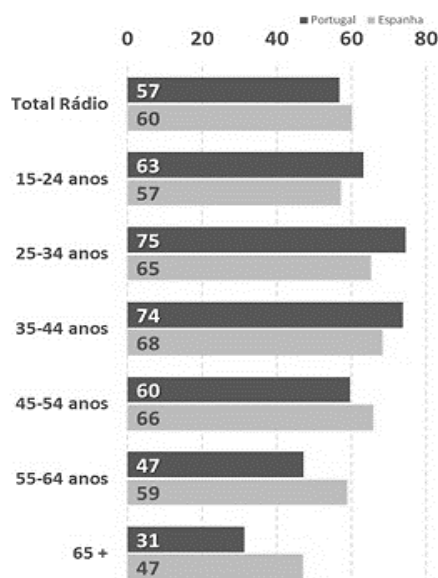


Gráfico 12: Ouvintes diários de rádio, por sexo (em %)

Fonte: Marktest, 2016

Este estudo confirma os resultados apresentados pelo relatório “As novas dinâmicas do consumo audiovisual em Portugal”, da ERC (2016). Com efeito, entre os indivíduos com mais de 65 anos de idade, cerca de 55,3% afirma ouvir rádio diariamente contra os restantes 44,7% que não ouvem rádio (ERC, 2016, p. 21). No Gráfico 13, é possível verificar a tendência de mais ouvintes nas faixas etárias associadas aos adultos, e o recurso ao rádio começa a decair conforme a idade vai avançando.

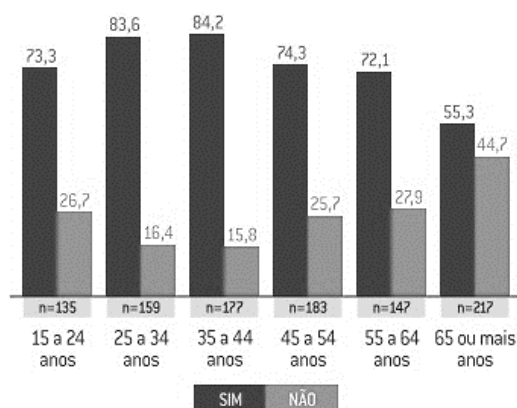


Gráfico 13: Consumo de rádio por idade (em %) - Ouve rádio (pelo menos uma vez por semana)?

Fonte: ERC, 2016

Estes resultados de ambos os estudos podem ajudar a concluir que a rádio é, atualmente, um meio mais usado sobretudo pela população mais ativa e por estudantes (ERC, 2016, p. 21).

No que diz respeito à imprensa escrita, têm surgido nos últimos tempos vários jornais e revistas direcionados para a população idosa. Stuart-Hamilton (2002, p. 191) afirma que este tipo de publicações específicas são comercialmente muito bem sucedidas. No entanto, não foi o que se verificou em Portugal com o lançamento do quinzenário *Jornal Sénior* que, criado em Maio de 2013, não aguentou mais de nove meses, tendo tido o seu fim em Maio de 2014 (Pereira, 2014). Mário Zambujal, diretor do jornal em questão, afirmou que o fim do jornal foi por uma “questão de sustentabilidade financeira”, pois acredita que seriam necessários dois ou três anos para que o projeto fosse viável (Pereira, 2014). Ainda assim, o jornal vendia entre quatro e cinco mil exemplares a um valor simbólico de 95 cêntimos (Pereira, 2014). Apesar do fim do mesmo, Mário Zambujal reforça que “é um jornal apropriado para um sector muito vasto da população portuguesa” (Pereira, 2014). Mais recentemente, ainda que não unicamente direcionada para a população sénior, mas também para profissionais e organizações sociais do envelhecimento, existe a *Revista 4Sénior* (“4Sénior”, 2015).

Sobre a relação dos seniores com o cinema, são quase nulos os estudos, bem como dados estatísticos que mostrem esta relação. No entanto, a reportagem *Queremos viver sozinhos* (Albuquerque, 2012), mostra-nos que, apesar de mostrar somente um caso relatado, os seniores que frequentam atividades lúdicas e de lazer, têm a ida ao cinema como umas das atividades de culturais. Nazaré de 83 anos tem como atividade de lazer, ir ao cinema com o seu grupo de amigas: “Agora vou ao cinema. Tenho um grupo muito engraçado, às vezes vamos para o café, conversamos, elas bebem umas cervejas, eu não. Antes de ontem até fui jantar fora ao chinês.” (Albuquerque, 2012, n.p.).

Relativamente à internet, vários são os investigadores que salientam os benefícios do uso deste meio pela população idosa. A imensa quantidade de informação disponível, a oportunidade de entrar em grupos de discussão vários, o facto de não existir o sentimento de ser “apressado” como poderia existir numa conversa oral, a dispensabilidade de ter de deixar a segurança e o conforto do lar, são alguns das vantagens apontadas para o uso da internet pelos idosos (Stuart-Hamilton, 2002, p. 191). Além destes tipos de benefícios, várias são as investigações que mostram que os idosos, que participam em programas de inclusão digital, apresentam mudanças cognitivas e sociais (Novaes, 1997, p. 141). Sobre este meio, iremos agora dar uma maior importância, e explanaremos sobre os seniornautas.

Com efeito, perante o desenvolvimento das novas tecnologias, bem como o aumento constante do uso das mesmas nas variadas atividades do quotidiano, e como forma de romper com alguns modelos e padrões associados à população sénior, assiste-se hoje a um aumento tanto do número de cursos informáticos direcionados para esta população, como a um aumento do número de interessados nos mesmos e em participar ativamente no mundo digital. De facto, segundo Gonçalves (2003, p. 64), a terceira idade pode ser vista como uma das fases da vida em que, pelo facto de já não possuir obrigações profissionais e outras sociais, os idosos poderão entregar-se com maior dedicação ao que mais lhes realiza pessoalmente, ao que mais lhes satisfaz na vida, que poderá evitar situações de isolamento social e de alienação. Como vimos anteriormente, uma parte considerável da população idosa portuguesa tem-se entregue, com efeito, a atividades que lhes permite fazer face a algumas ideias estereotipadas do idoso e de todo o processo de envelhecimento. Por entre as diversas atividades, destaca-se a Informática que tem tido uma procura acentuada por esta população.

1.3.1. Os seniornautas na imprensa

Esta situação tem sido acompanhada com interesse e alguma perplexidade, pelos média em geral: “Idosos de Alijó convertem-se à Internet” (Público, 2001), “Seniores dominam as tecnologias” (Jornal de Notícias, 2004a), “Idosos aprendem a criar e-mail e a navegar” (Jornal de Notícias, 2005), “Idosos também vão ter computadores” (Rocha, 2005), “Seniores aventuram-se no mundo digital” (Oliveira, 2008), “Maiores de 70 anos são o grupo etário que mais cresce na utilização da Web” (LUSA - Agência de Notícias de Portugal, 2009), “Cibernautas acima dos 60 anos estão na Net mais de cinco horas por semana” (Jornal de Notícias, 2011), “Idosos aprendem depressa sobre novas tecnologias” (Venceslau & Salselas, 2012).

No entanto, nos últimos tempos tem havido igualmente um *boom* de artigos a noticiar as vantagens do uso da internet pela população idosa: “Idosos ligados ao Mundo” (Jornal de Notícias, 2006), “Avós do distrito vão estar *online* com a família” (Serôdio, 2006), “Casal de idosos encontra o amor nas redes sociais” (Jornal de Notícias, 2010).

A par destas, outros dão ainda conta dos investimentos feitos no sentido de contribuir para a info-inclusão deste público: “Projecto ajuda idosos a descobrir a Internet” (Jornal de Notícias, 2004b), “Portimão disponibiliza Internet a cidadãos idosos e desfavorecidos” (LUSA - Agência de Notícias de Portugal, 2004), “Escolas e lares de idosos de Estarreja ligados à Internet” (Moreira, 2005), “UE investe mais de um milhão de euros na adaptação da web aos idosos” (LUSA - Agência de Notícias de Portugal, 2007), “Câmara de Odivelas e Vodafone criam Projecto Novas Tecnologias e Internet Sénior” (Público, 2009).

Por fim, outros artigos têm noticiado a presença efetiva dos idosos na internet, salientando os propósitos desse uso: “Seniornautas” (Pereira, 2009), “Idosos estão a utilizar cada vez mais as redes sociais” (Marinho, 2015).

Neste último caso, a autora destaca depoimentos de vários seniornautas acerca das dificuldades, mas também o sentimento vitorioso de se manterem *online*. Acerca das redes sociais, José Antunes, de 71 anos, afirma que “Isto é um vício tremendo” (Marinho, 2015). A internet pode ser, com efeito, uma ferramenta de extrema importância, tanto como meio de acesso à informação, de atualização, de comunicação, de entretenimento, que certamente possibilitará tanto o resgate da autoestima, da cidadania e do sentir-se útil de alguns dos membros desta faixa etária (Petersen et al., 2013, p. 126), como o afastamento dos estereótipos mais negativos, bem como a inclusão digital e, conseqüentemente, a inclusão social da população mais idosa.

1.3.2. A acessibilidade da internet para os seniores

O acesso às novas tecnologias de comunicação e de informação constitui, cada vez mais, um pilar para a integração social das pessoas em geral. Assim, não pode ser vedado, ou dificultado, o seu acesso aos idosos. Muito pelo contrário, é um dever promover a sua utilização e ajudá-los a desmistificar dificuldades na sua utilização. (Lains, 2000, p. 111)

Este crescente aumento da internet nas atividades quotidianas dos portugueses demonstra o impacto que esta tem na nossa sociedade, tanto ao nível da melhoria de qualidade de vida, da competitividade e produtividade das empresas, como também na formação de desigualdades no acesso à mesma (Agência para a Sociedade do Conhecimento, 2011). Se por um lado, a internet é um instrumento de inclusão social, na medida em que facilita a coesão social e o acesso à informação de forma generalizada; por outro lado, dada a falta de oportunidades, competências e de habilitações para manusear a internet, a internet em Portugal pode ainda ser motivo de exclusão social e digital. Ou seja, vive-se atualmente uma situação paradoxal de exclusão (Pasqualotti, Pérez, Bez, & Klein, 2007, p. 2), na medida em que a internet apesar de tentar democratizar o acesso à informação, provoca simultaneamente uma exclusão social e digital a quem a ela não tem acesso.

Com efeito, o acesso ao computador e à internet, não é ainda igualitário. Um dos fatores que condiciona com maior preponderância este mesmo acesso é a idade. A idade é um entrave ao acesso igualitário à internet, pois o grupo etário dos idosos é o que ainda não se encontra devidamente incluído digitalmente (Rosa & Chitas, 2013, p. 41). Para comprovar tal facto, Rosa e Chita (2013, p. 41), com base em dados fornecidos pela Pordata, afirmam que o acesso à internet é muito dispare entre as faixas etárias dos mais novos e dos mais velhos: “se 89% acederam na faixa etária dos 16 aos 24 anos, apenas 11% dos que têm entre 65 e 74 anos o fizeram” (Rosa & Chitas, 2013, p. 41). Percebe-se claramente as diferenças de acesso entre as diferentes faixas etárias. Este número ainda escasso de idosos que utiliza o computador e a internet prende-se com razões de vária ordem. Assim, de seguida, apresentamos as principais causas para que o número de seniores em Portugal, e numa grande parte do mundo, seja ainda escasso:

Conjuntos de causas para o não-uso da internet pelos seniores	i) Causas económicas
	ii) Causas tecno-sensoriais
	iii) Níveis de alfabetização baixos
	iv) Não convivência com as tecnologias numa grande parte da vida.
	v) Dificuldades de aprendizagem na idade mais avançada

Tabela 4: Conjuntos de causas para o não-uso da internet pelos seniores

De uma forma geral, as causas desta ausência de acesso podem ser de origem económica (isto é, não ter possibilidades financeiras para a aquisição de equipamentos e serviços), ou de ordem tecnológica (ou seja, os *sites* não se encontrarem devidamente adaptados a utilizadores com necessidades e características específicas) (Pasqualotti et al., 2007, p. 2; Sales, 2002, pp. 34-35). Com efeito, o grupo dos idosos é um exemplo claro desta situação. Muitos dos idosos que não acedem à internet deve-se tanto à sua situação pessoal (os seus rendimentos, o seu grau de instrução, problemas de saúde e até algumas deficiências), como às complexidades das próprias tecnologias (Comissão das Comunidades Europeias, 2007, p. 5).

i) Como vimos anteriormente, Portugal apresenta ainda um número substancial de idosos que vive em pobreza extrema e que, além de não poder ter acesso a estes serviços, não tem também recursos para dar resposta a outras necessidades mais básicas. De facto, muitos idosos, por muito que desejassem participar no mundo *online*, são muitas vezes impedidos pelos preços praticados (Carrelhas & Silva, 2007, p. 5; Stuart-Hamilton, 2002, p. 192), tanto pelos serviços de telecomunicações, que permitem o acesso à internet, como pelos dispositivos tecnológicos. Para este efeito, vários são os programas de inclusão e acessibilidade que tentam minimizar a exclusão social. Com a atenção na acessibilidade de cidadãos com necessidades especiais, como os idosos, destacamos o Programa de Ação Ligar Portugal (2005-2010) que contribuiu, entre outras ações, para o desenvolvimento de “uma plataforma de inclusão social para idosos, com ação específica junto de centros de 3ª idade” (Agência para a Sociedade do Conhecimento, 2011).

ii) Com efeito, é do conhecimento geral que durante a fase mais avançada da nossa vida, algumas alterações e limitações começam a surgir: a diminuição da vitalidade; redução de capacidades visuais, da audição, da locomoção; falhas de memória; diminuição da capacidade refletiva, entre outras (Levet, 1998, pp. 28-34). Além disso, outras consequências surgem a par das alterações físicas comuns ao idoso: o facto de se reformar, deixando de manter uma atividade profissional constante, faz com que muitos idosos apresentem sentimentos de inutilidade perante a família e a sociedade, em geral; a diminuição da capacidade de mobilização provoca uma diminuição de contacto social, gerando, muitas vezes, situações de isolamento social e de depressão extremas. Apesar do processo de envelhecimento ser um processo variável de pessoa para pessoa, dependendo de vários fatores (genéticos, hereditários, estilo de vida, acidentes pessoais, etc.), e apesar de estes declínios nem sempre serem considerados deficiências, e as limitações/alterações terem combinações e intensidades diferenciadas, a verdade é que estas

limitações/declínios são um entrave para a utilização de computadores e da internet (Lara, 2012; Machado & Souza, 2006; Sales, 2002; Verona, Cunha, Pimenta & Buriti, 2006).

Dadas as características, especificidades e necessidades que a população mais idosa apresenta, as dificuldades no acesso e no manuseamento de um teclado, de um rato, de *sites* ou até mesmo a visualização de um ecrã são, muitas vezes, um obstáculo (Carrelhas & Silva, 2007, p. 5). No caso da utilização das tecnologias digitais, como a internet, são vários os estudos que demonstram que os problemas de saúde condicionam o uso eficiente do computador, de onde se sobressaem os problemas associados à mobilidade, à visão, à memória/cognição (Lara, 2012; Sales, 2002; Verona et al., 2006). Silvana Lara (2012, p. 202), na sua tese de doutoramento intitulada *Mecanismos de apoio para usabilidade e acessibilidade na interação de adultos mais velhos na Web*, identificou as principais dificuldades apresentadas pelos idosos na utilização do computador e da internet: a) dificuldade de leitura e compreensão de textos; b) dificuldade de reconhecimento e acesso aos links; b) dificuldade de navegação; d) dificuldade na realização de tarefas específicas; e) dificuldade na realização de compras *online*; f) dificuldade na busca e localização da informação; e g) dificuldade na comunicação com os responsáveis pelo *site*. Além destas dificuldades, o facto de muitas vezes se esquecerem dos *sites* que já visitaram, a forma como lá chegaram, bem como o uso em movimentos precisos, como é o caso do uso do *scroll* (Meyer, Sit, Spaulding, Mead & Walker, 1997, p. 295), são outros exemplos, de como existem vários entraves no mundo *online* para os seniores.

Considerando que existe um vasto número de investigações, em torno do envelhecimento intelectual, que indicam que enquanto o cérebro for estimulado, as capacidades cognitivas não tenderão a diminuir (Levet, 1998, pp. 28-34), considera-se premente destacar os pontos mais importantes que possibilitarão e/ou facilitarão a navegação *online* mais acessível à população sénior. Assim, apresenta-se agora um conjunto de recomendações, resultantes de vários projetos e investigações nacionais e internacionais que contribuirão para a garantia da universalização dos serviços e da inclusão social e digital: a) “Construir as páginas com um estilo consistente” (Neto, 1998, n.p.); b) “Utilizar uma estrutura de navegação clara e consistente e fornecer acesso a essa estrutura através de barras de navegação” (Neto, 1998, n.p.); c) “Providenciar uma descrição do site, as características de acesso usadas e como utilizá-las” (Neto, 1998, n.p.); d) “Disponibilizar um mapa do site” (Neto, 1998, n.p.); e) “Oferecer diferentes tipos de pesquisa para diferentes níveis de aptidão e preferência” (Neto, 1998, n.p.); f) “Assegurar que nada dentro do site impede operações via teclado” (Neto, 1998, n.p.); g) Criar contraste entre o texto, as imagens e a cor do

fundo do ecrã (Czaja, 1997, p. 809; Neto, 1998, n.p.) e minimizar o brilho do ecrã (Czaja, 1997, p. 809); h) “Utilizar uma ferramenta de desenvolvimento que suporte características de acessibilidade” (Neto, 1998, n.p.); i) Dar realce às informações mais importantes, colocando-as de forma clara no topo dos cabeçalhos, parágrafos, listas, etc., de forma a diminuir a quantidade de tempo necessário para o utilizador encontrar informação pertinente (Czaja, 1997, p. 809; Neto, 1998, n.p.); j) “Criar um ficheiro único para descarregar no caso de documentos que consistem numa série de páginas separadas” (Neto, 1998, n.p.); k) “Testar a acessibilidade do site com diferentes browsers (nomeadamente só de texto)” (Neto, 1998, n.p.); l) “Também poderá ser adequado testar o site com um browser com capacidade de sintetizar voz” (Neto, 1998, n.p.); m) Evitar letras com tamanhos pequenos (<12), bem como ícones e imagens (Czaja, 1997, p. 809); n) Evitar informações irrelevantes (Czaja, 1997, p. 809); o) Fornecer fácil de usar *online* ajuda e documentação de suporte (Czaja, 1997, p. 809). Por fim, salientamos que é necessário haver discernimento para não usar e abusar de cuidados necessários à acessibilidade, de forma a não reforçar alguns preconceitos em relação às pessoas com cuidados e necessidades específicos.

iii) Um aspeto de grande importância e que afeta não só o uso da internet, mas qualquer outro tipo de tecnologia é o facto de a população idosa portuguesa possuir, no seu geral, menos habilitações literárias, quando comparados com os mais novos (Rosa & Chitas, 2013, p. 41), o que influencia diretamente a aquisição de competências para o uso das tecnologias digitais.

Esta relação é constatada em grande parte da UE, ou seja, quanto menores são os níveis de escolaridade, menor é o número de pessoas que utiliza as tecnologias digitais (Rosa & Chitas, 2013, p. 41). De facto, segundo a Agência para a Sociedade do Conhecimento (2011),

a penetração da Internet na população com habilitação secundária era 92%, a 4ª maior da UE27, seguindo de muito perto Holanda, França, Suécia e ex-aequo com o Luxemburgo, e a penetração da Internet na população com habilitação superior era 96%, a 6ª maior da UE27, seguindo de muito perto os quatro países referidos e Malta, com exceção de França que está ex-aequo com Portugal, assim como a Finlândia e o Reino Unido. (Agência para a Sociedade do Conhecimento, 2011)

Quando comparado com a UE, Portugal apresenta valores baixos no que concerne à utilização da internet, por parte dos menos escolarizados: “em 2011, apenas 33% da população com níveis de escolaridade inferiores ao secundário acedeu à Internet pelo menos uma vez por semana” (Rosa & Chitas, 2013, p. 41); enquanto a média da UE é de 45%. Ainda assim, estes 33% de utilizadores da internet com baixa escolaridade são resultado de uma evolução

considerável, na medida em que, em 2004, eram somente 11% (Rosa & Chitas, 2013, p. 41). Com efeito, percebemos que o nível de escolaridade influencia na percentagem de penetração da internet, porque, de facto, quanto maior é o nível de escolaridade, maior será a capacidade para lidar com a internet, logo maior é a penetração da internet no quotidiano das pessoas.

Ao aliar a idade e ao nível de escolaridade, percebe-se que há um fator de extrema importância a salientar e que contribui, de igual forma, para a exclusão digital dos idosos: a taxa de analfabetismo³³ que persistiu durante anos, e que se repercute nos níveis de escolaridade da atual população idosa.

Apesar de a taxa de analfabetismo estar em queda (Gráfico 14), passando de cerca de 25,7% em 1970, para 11% em 1991, de 9% em 2001 e 5,2% em 2011 (Pordata, 2015b), durante anos, o número de portugueses analfabetos era bastante elevado. Com efeito, “Portugal, no contexto europeu é um dos países com os valores mais elevados neste indicador” (INE, 2013b, p. 26). Além disso, e como já referimos anteriormente, o maior número de analfabetos incide sobre a população mais idosa, com mais de 65 anos (INE, 2013b, p. 26), e afeta sobretudo o sexo feminino (enquanto que, em 2011, as mulheres analfabetas eram cerca de 6,8%, a percentagem de homens era quase metade, 3,5%) (Pordata, 2015b).

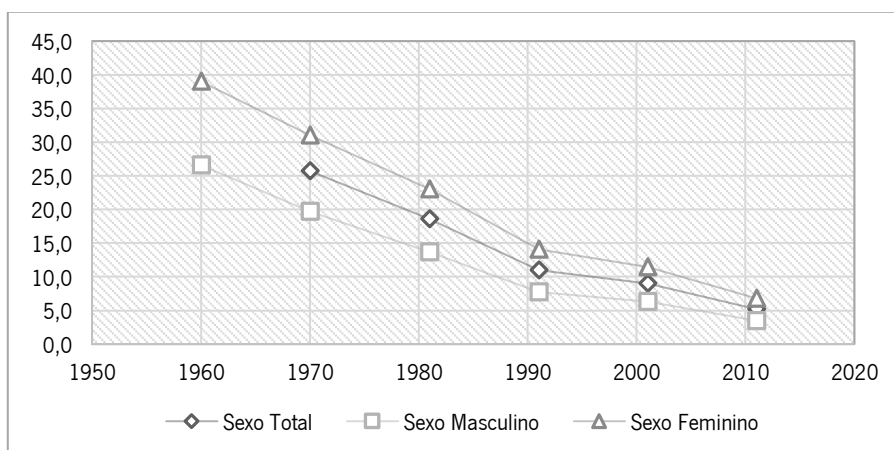


Gráfico 14: Taxa de analfabetismo: total e por sexo (em %)

Fonte: PORDATA, 2015b

Sabendo-se que a eliminação do analfabetismo reside no aumento da escolarização das crianças e em políticas activas de alfabetização de outras camadas da população, a par da renovação de gerações, Portugal, apesar dos progressos verificados, entrou no século XXI ainda com uma parte significativa da população sem acesso a níveis

³³ Analfabeto é o “indivíduo com 10 ou mais anos que não sabe ler nem escrever, isto é, incapaz de ler e compreender uma frase escrita ou de escrever uma frase completa.” (Pordata, 2015b).

elementares de informação – cerca de um milhão de portugueses encontrava-se nessa situação. (INE & Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação, 2009, p. 17)

Com efeito, esta taxa de analfabetismo, e os baixos níveis de escolaridade presentes na população idosa, contribui para que sejam alvo de exclusão digital e social. Numa era em que a sociedade vive intensamente uma revolução tecnológica e mediática e em que a população idosa continua a ser um grupo marginalizado, é crucial munir este grupo de competências como forma de combater a dupla exclusão: social e digital. Apesar de a infoexclusão ser ainda um facto bem presente nos idosos, este panorama atual, dentro de cerca de duas décadas, será meramente marginal (Pimentel, 2014). Mas para tal, as universidades seniores, outras entidades formativas e algumas políticas sociais muito têm contribuído para a inclusão digital dos idosos.

iv) Uma outra razão prende-se precisamente com o facto de os *baby-boomers* não terem nascido, nem convivido, numa grande parte da sua vida, com as tecnologias digitais. A autora do estudo *Terceira Idade e Internet*, de Maria João Carrelhas, numa entrevista à Revista *Notícias Magazine* refere que “as razões [para o número de seniornautas sere ainda escasso] são inúmeras, desde logo porque os idosos de hoje não cresceram com a tecnologia e, portanto, não a têm ‘domesticada’” (Pereira, 2009, p. 50). A ausência deste tipo de tecnologias durante uma grande parte da sua vida, faz com que exista uma menor motivação para a aprendizagem e interesse em usar as TIC, bem como têm, à partida, atitudes negativas perante as mesmas, ainda antes de as usar (Kim, 2008, p. 724). Para fazer face a estas ideias preconcebidas, Young Kim (2008, p. 724) sugere que se deve evidenciar as vantagens que as TIC podem trazer para a vida dos seniores, contribuindo assim para o aumento das suas motivações.

v) Com o avanço da idade, torna-se cada vez mais complexo e difícil o processo de aprendizagem (Vilhena, 2012, p. 15), na medida em que “para dominar uma técnica nova e transformá-la em conhecimento efetivo, faz-se necessária a repetição, não uma repetição mecanizada de ações, mas uma repetição que permita perceber o que está sendo feito, observar os erros e visualizar mudanças e evoluções” (Petersen et al., 2013, p. 123).

O acesso a computadores e à internet é, sem dúvida,

uma questão de infra-estrutura mínima necessária para estar diante dos novos paradigmas da Sociedade do Conhecimento, mas não é suficiente para lidar com uma visão reconstrutiva necessária. O mais importante não é apenas ter acesso à

informação, mas saber lidar com a informação e transformá-la em conhecimento.
(Tajra, 2002, p. 17)

Neste sentido, a adaptação dos seniores a esta realidade será mais eficiente se forem implementadas medidas de formação de adultos e de educação para os média, pois “as pessoas educadas para os media são capazes de fazer escolhas informadas, compreender a natureza dos conteúdos e serviços e tirar partido de toda a gama de oportunidades oferecidas pelas novas tecnologias das comunicações”(União Europeia, 2010, p. 6).

1.3.3. Seniorsnautas ‘dão a volta ao texto’

Com efeito, a evolução tecnológica é constante. Se os mais jovens têm alguma dificuldade em acompanhar todo este desenvolvimento, o que dizer da população mais idosa que não nasceu, nem viveu uma grande parte da sua vida na era da informatização? Vários são os estudos que demonstram que a população mais idosa inibe-se, ou sente-se desconfortável, na hora de usar as novas tecnologias, como o computador e a internet, tanto por sentimentos de perda de controlo e desumanização (Czaja & Sharit, 1998, p. 329), como por outros sentimentos de resistência como o medo de fazer alguma asneira, de apanhar um vírus *online*, e outros (Lara, 2012). No entanto, tanto o computador ou mesmo a internet, ou outro aplicativo, não devem ser encarados como *bichos de sete cabeças* para os seniores, pois estes sistemas respondem somente a cada comando que o utilizador solicite, acompanhando assim o ritmo de qualquer utilizador, seja um jovem ou um idoso (Gonçalves, 2003, p. 63). Esta ideia errada associada à automatização e aos computadores acabou por estigmatizar o computador e a internet, como meios que só os jovens, supostamente os mais audazes e ágeis, poderiam aceder e dominar (Gonçalves, 2003, p. 63). O idoso acabou por ser afastado de tudo o que é tecnologia, por repulsa à inovação, e pelo facto de que estes não possuem conhecimentos suficientes para usar o computador, entre outras tecnologias. Ou seja, tanto o computador como a internet acabaram por se transformar em barreiras socialmente simbólicas de que, quem não sabe usar ou dominar, fica preso no tempo, não se enquadrando nos tempos modernos. Tal como nos mostra Joana Lopes, de 70 anos, entrevistada para o artigo *Seniorsnautas*, foi importante ter tido contacto com o computador durante 25 anos porque “quem chegou tarde à informática tem medo da tecnologia. Há uma barreira psicológica.” (Pereira, 2009, p. 50). Aliás, vários estudos em torno de grupos de idosos que procuraram fazer formação em Informática, iam desejosos de aprender, mas muito pessimistas

de que realmente alguma vez iriam dominar as tecnologias, pois não se consideravam capazes de tal feito, por medo ou falta de confiança nas suas capacidades (Petersen et al., 2013, p. 126).

A internet veio permitir a qualquer utilizador o acesso ao mundo, aos mais variados temas, comunicar com pessoas de todo o mundo, “comprar, vender, leiloar, negociar, divulgar, informar-se, divertir-se” (Gonçalves, 2003, p. 63), entre muitas outras atividades. Por conseguinte, também o idoso, apesar de não ter nascido na era digital, tem o desejo constante de contactar com amigos e familiares e de “participar no mundo” (Pasqualotti et al., 2007, p. 7) através da internet, neste novo mundo com tantos benefícios para qualquer um de nós. Por este facto, os idosos têm procurado manter-se na onda da evolução tecnológica, procurando adquirir conhecimentos informáticos, pois sabem que estes meios poderão permitir estar incluído no sistema, evitando assim o isolamento e a marginalização social (Gonçalves, 2003, p. 64). Para esta adaptação às novas tecnologias, os idosos têm procurado auxílio tanto nos cursos de Informática, como junto dos filhos e netos. *‘No início não foi nada fácil, sentia que todos aprendiam menos eu, mas lá consegui com a ajuda dos meus netos’* (José Antunes, 71 anos, citado em Marinho, 2015).

Com efeito, quando se olha para os dados estatísticos sobre o uso do computador (Gráfico 15) e da internet (Gráfico 16) pelas diferentes faixas etárias, em Portugal, verifica-se que todos os grupos etários têm aumentado os seus usos. Apesar da evolução crescente ser mais acentuada nas faixas etárias entre os 25-34 anos e os 35-44 anos, a faixa etária entre os 65 aos 74 anos de idade destaca-se igualmente pelo aumento de utilizadores tanto do computador (2,6% em 2002 para 23% em 2014), como da internet (1,3% em 2002 para 23%) (Pordata, 2014d).

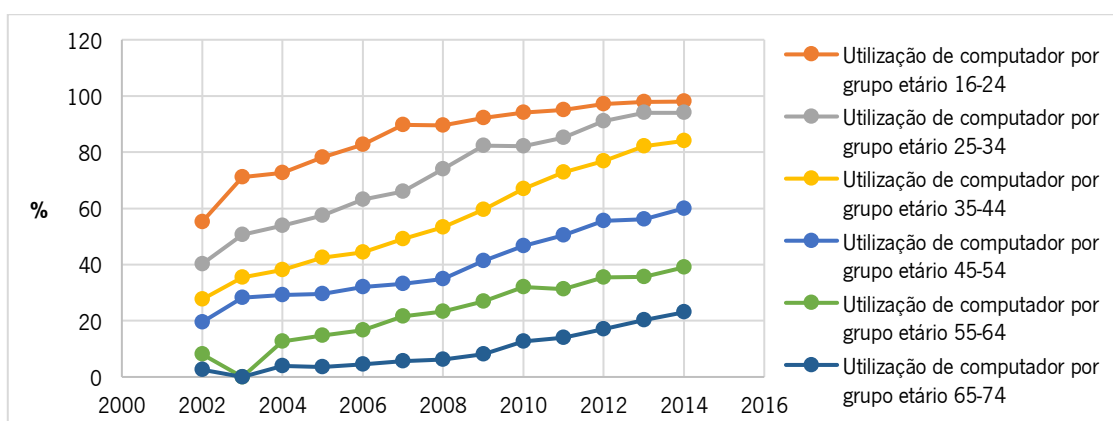


Gráfico 15: Indivíduos que utilizam computador em % do total de indivíduos: por grupo etário
Fonte: PORDATA, 2014d

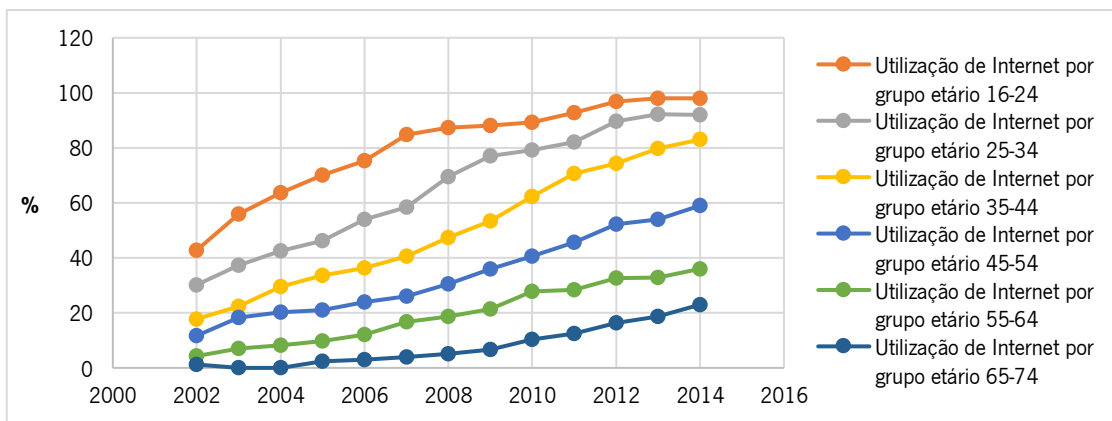


Gráfico 16: Indivíduos que utilizam internet em % do total de indivíduos: por grupo etário

Fonte: PORDATA, 2014d

No entanto, quando comparado com os diferentes países da UE28, Portugal ainda apresenta um número de utilizadores da internet, entre os 65 e os 74 anos de idade, bastante baixo (Pordata, 2014c). Sendo que em 2007, Portugal tinha somente 4% de seniores, tendo aumentado para cerca de 21% em 2014, a média da UE28 era já de 13% de seniores em 2007, aumentando ainda, em 2014, para 38% dos seniores utilizadores da internet (Pordata, 2014c) (Tabela 5). No entanto, esta diferença não será substancial quando comparada com o país da UE28 que mais seniores possui: a Islândia (Pordata, 2014c). Em 2003, este país já possuía mais seniores do que Portugal em 2014 (25%), tendo aumentado para 83% (Pordata, 2014c).

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
UE28 - União Europeia (28 Países)	x	x	x	x	13	16	20	24	27	31	34	38
DE - Alemanha	§	13	16	18	20	25	30	35	36	39	44	47
AT - Áustria	4	7	7	13	19	23	19	25	28	33	31	36
BE - Bélgica	x	x	10	13	18	21	26	32	37	39	46	52
BG - Bulgária	x	1	x	1	1	§	3	3	6	8	8	9
CY - Chipre	x	4	3	3	4	4	8	7	7	16	15	15
HR - Croácia	x	x	x	x	2	3	7	5	6	10	16	15
DK - Dinamarca	24	26	27	41	35	41	49	52	61	61	68	76
SK - Eslováquia	x	4	1	1	3	6	8	13	12	21	19	27
SI - Eslovénia	x	§	§	5	6	4	6	11	12	15	22	21
ES - Espanha	3	2	3	4	5	7	9	12	15	16	19	23
EE - Estónia	x	7	§	§	11	15	12	20	21	24	29	41
FI - Finlândia	8	9	13	17	25	29	30	40	46	55	60	62
FR - França	x	x	x	§	11	19	25	30	37	40	43	49
GR - Grécia	1	1	1	1	1	1	2	4	5	5	9	12
HU - Hungria	x	§	5	6	7	15	7	12	17	21	21	27
IE - Irlanda	3	4	7	9	13	15	15	17	31	30	31	33
IS - Islândia	25	29	36	34	44	48	50	58	58	72	74	83
IT - Itália	3	2	§	4	4	6	7	10	12	14	16	19
LV - Letónia	x	1	3	4	5	6	8	9	13	19	20	28
LT - Lituânia	x	2	2	3	3	5	7	9	11	13	14	19
LU - Luxemburgo	5	14	23	22	26	39	46	58	55	67	76	79
MT - Malta	x	x	6	§	10	11	24	11	23	26	22	34
NO - Noruega	19	18	22	25	44	39	57	59	59	64	65	74
NL - Países Baixos	x	x	29	34	39	41	49	53	57	67	73	70
PL - Polónia	x	1	2	2	§	§	6	8	10	14	15	19
PT - Portugal	§	§	§	§	4	4	5	10	11	15	17	21
UK - Reino Unido	13	16	20	19	25	29	37	40	47	56	59	66
CZ - República Checa	1	1	§	4	5	8	11	15	20	19	23	33
RO - Roménia	x	§	x	§	e	1	2	2	3	3	7	8
SE - Suécia	20	41	26	39	36	44	46	54	61	67	72	76

Tabela 5: Indivíduos (65-74 anos) que acederam à internet, em média, pelo menos uma vez por semana, em % do total de indivíduos

Fonte: PORDATA, 2014c

Relativamente à utilização da internet pelos seniores, são ainda escassos estudos mais quantitativos que nos mostrem as atividades concretas que realizam *online*. Ainda assim, estudos mais qualitativos mostram a presença dos seniores nas mais variadas atividades e âmbitos na internet. Luís Gaspar, entrevistado por Andreia Pereira para o artigo *Seniornautas*, da Revista *Notícias Magazine* (Pereira, 2009), refere que, além de ter um audioblogue, “uma espécie de rádio *online*, um espaço onde, essencialmente, só existe lugar para o som” (Pereira, 2009, p. 49), encontra-se inscrito em duas redes sociais (Hi5 e Facebook) e participa no *Second Life*, onde em tempo real permite “fazer amigos ou assistir a eventos” (Pereira, 2009, p. 49). No mesmo artigo, Joana Lopes, de 70 anos, uma cibernauta com mais experiência do que a generalidade dos seniornautas, além da gestão do seu blogue e troca de e-mails, dá conta de que “está inscrita no Facebook, no Twitter e faz ainda algumas compras *online*, nomeadamente livros estrangeiros ou nacionais, que não consegue encontrar nos locais habituais” (Pereira, 2009, p. 50). Já Raul Campos, de 67 anos, destaca que não passa mais de duas a três horas por dia e que o uso da

internet se destina a enviar e-mails e a fazer pesquisas: “A internet permite aceder a informação de um modo mais instantâneo que de outra maneira não seria possível” (Pereira, 2009, p. 52). Ainda não mencionado em nenhum dos casos anteriores, Rosa Oliveira, de 65 anos, inscreveu-se num curso de Informática para poder comunicar com a sua filha e neta que residem no Japão, através do Skype: “Comecei do zero, porque, apesar de ter dois computadores em casa, nunca tive grande interesse em aprender antes de a minha filha ir morar para o estrangeiro”. Acrescenta ainda que poder ver a neta crescer “foi uma lufada de ar fresco” (Pereira, 2009, p. 52).

1.3.4. O aumento do número de seniores: Fatores explicativos

Quando se iniciou esta investigação, uma das questões que se levantou de imediato foi: *por que tem aumentado o número de idosos presentes no mundo online?* Bem sabemos que as causas serão muitas e de variada ordem. É certo que uma das principais razões é o acompanhamento natural do ser humano à evolução tecnológica, da mesma forma que houve uma adaptação do ser humano ao uso do rádio, do telefone, dos telemóveis, do computador, entre outros. Apesar de se considerar que este facto decorre de forma natural, acompanhando somente a evolução das tecnologias, no decorrer da investigação percebemos a existência de várias motivações, necessidades, causas, razões que levam os idosos a usarem a internet.

No dia a dia, os cidadãos são cada vez mais confrontados com serviços que forçam a utilização da internet, como a submissão da declaração do IRS, documentação fiscal e bancária que chega por e-mail, as vantagens em aderir a faturas eletrónicas; dado o elevado número de jovens que emigram à procura de condições de trabalho melhores, os seus pais e avós recorrem às tecnologias para manterem um contacto mais constante, de forma económica, com os seus filhos e netos; a oferta de lazer e entretenimento que a internet oferece; entre outros muitos aspetos. De facto, a internet conquistou o seu espaço na sociedade, e cada vez mais, são poucos os cidadãos que não dispensam o seu uso, independentemente do tipo de dispositivo utilizado (Rosa & Chitas, 2013, p. 43). De uma panóplia de aspetos, considerou-se possível agrupá-los em três grandes conjuntos de razões para o uso da internet (Tabela 6).

Conjuntos de razões para o uso da internet pelos seniores	i) Razões de contexto sociotemporal	a) Serviços de internet estão mais generalizados
		b) Surto emigratório
		c) Aumentaram os cursos de Informática
		d) motivos de ordem profissional
		e) Imposição de responsabilidades sociais e financeiras pelas instituições estatais e grandes empresas
	ii) Razões de contexto de idade	a) Suporte social - combate à solidão
		b) Realização pessoal & integração social
		c) Fortalecimento da relações intergeracionais
		d) Manutenção da atividade cognitiva
iii) Razões pessoais	a) Comunicação com filhos, outros familiares e amigos que se encontram no estrangeiro, e não só	
	b) Necessidade de pesquisa e de acesso à informação	
	c) Por entretenimento e lazer	
	d) Necessidade utilitária	

Tabela 6: Resumo das razões para o uso da internet pelos idosos

i) Razões de contexto sociotemporal	a) Serviços de internet estão mais generalizados
	b) Surto emigratório
	c) Aumentaram os cursos de Informática
	d) Motivos de ordem profissional
	e) Imposição de responsabilidades sociais e financeiras pelas instituições estatais e grandes empresas

Tabela 7: Razões de contexto sociotemporal

i) Considera-se relevante o destaque das razões associadas ao contexto sociotemporal, na medida em que, independentemente da faixa etária a que se pertença e das características de personalidade e interesses de cada um, estas são factos sociais que, decorrentes da evolução social, incitam o uso da internet. Considerando que vivemos numa sociedade onde a presença da internet é constante e que sendo seres sociais – não sendo seres isolados do contexto e do meio social -, é natural que os seniores tenham interesse em acompanhar os ritmos e os factos sociais.

a) O facto de os serviços de internet estarem mais generalizados e ao alcance de qualquer pessoa, independentemente da classe social que ocupa ou o espaço geográfico em que se encontra, com custos mais acessíveis, ao contrário do que acontecia há uns anos atrás, é uma das principais razões para que os idosos, e qualquer pessoa de outra faixa etária, se aproximem cada vez mais das tecnologias (Stuart-Hamilton, 2002, p. 191). Além disso, a razão desta generalização dos serviços também se baseia em três fatores: o aumento da cobertura de rede ADSL/Fibra ótica pelo país; o facto dos próprios dispositivos de *hardware* apresentarem valores mais acessíveis no mercado; e também pelo facto dos tarifários de telecomunicações incitarem a que os clientes contratem pacotes de telecomunicações com serviços vários, e não somente um.

b) Outra razão diz respeito ao surto emigratório a que temos assistido nos últimos anos, com a saída de jovens adultos, e de adultos também, para outros países da Europa e do mundo, na tentativa de encontrarem melhores condições de trabalho e de vida. Este facto muito tem contribuído para que os idosos sintam a necessidade de entrar no mundo *online*, tentando assim manter um contacto mais premente com os filhos e netos, de forma mais económica, quando comparado com os gastos nas chamadas telefónicas. José Antunes, de 71 anos, “sempre rejeitou ‘estas modernices’ que surgem a uma velocidade louca. ‘Modernices’ de que fugiu até ao momento de o filho emigrar” (Marinho, 2015).

c) Outra razão prende-se com o facto de se terem associado aos pressupostos do envelhecimento ativo, bem como em contexto laboral e em situações de desemprego, a Informática, que fez com que o número de cursos de Informática aumentasse e estivessem mais ao alcance da população idosa. Podendo ser uma consequência do aumento do número de idosos, é também causa do interesse destes em aprender. Para este facto muito contribuíram as imensas Universidades Seniores e de Terceira Idade que foram sendo criadas ao longo dos anos.

d) Além das anteriores, existem ainda, razões de ordem profissional (Dias, 2012, pp. 66 e 68). Estas seriam comuns se fossem associadas a pessoas inseridas na fase adulta, no entanto, quando associada à população sénior, causa alguma estranheza, e maior ainda se for em indivíduos com idades superiores a 65/66 anos de idade. Contudo, este facto deve-se às necessidades financeiras por que alguns idosos passam, como já vimos anteriormente, bem como ao facto de muitos não quererem passar à reforma, mantendo a sua atividade laboral. Com efeito, a introdução das tecnologias de informação e de comunicação em contexto laboral mantém uma tendência para a difusão generalizada (INE, 2014a, p. 21). Estas estatísticas mostram que, de facto, atualmente são poucas as entidades empregadoras que não exigem um conhecimento mínimo de Informática. Por este facto, muitos são os funcionários que necessitam de formação e de atualização a este nível, de forma a poderem continuar a executar as suas tarefas laborais.

e) Uma outra razão diz respeito à imposição de responsabilidades sociais e financeiras pelas organizações estatais e de grandes empresas. A Autoridade Tributária e Aduaneira e a Segurança Social são duas das entidades estatais que mais contribuem para a que o cidadão tenha obrigatoriamente contacto com a internet, exigindo que submeta a sua declaração de IRS via internet, que submeta pedidos de alterações de escalão da Segurança Social pelo mesmo meio, que adquira comprovativos de documentos nos seus *sites*, etc. Além destas entidades, também empresas de telecomunicações ou de serviços de água, luz e gás incitam o consumidor

a receber as suas faturas via e-mail, usufruindo de algum desconto ou do não pagamento de uma taxa. Por fim, também as entidades bancárias convidam os seus clientes a aceder de forma mais cómoda à sua conta, onde podem efetuar pagamentos e outros tipos de movimentações.

ii) Razões de contexto de idade	a) Suporte social - combate à solidão.
	b) Realização pessoal & integração social
	c) Fortalecimento da relações intergeracionais
	d) Manutenção da atividade cognitiva

Tabela 8: Razões de contexto de idade

ii) Com o intuito de obter um envelhecimento mais ativo e saudável, bem como combaterem alguns dos problemas mais prementes desta fase da vida, o grupo dos idosos tem apostado na aprendizagem e no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação. Com efeito, a falta de mobilidade, que muitas vezes leva a situações de isolamento social; a dificuldade em ocupar ativamente o demasiado tempo livre que têm; assim como a diminuição contínua de exercício cognitivo; entre outros factos, têm sido algumas das razões que fazem com que os idosos procurem na internet momentos de lazer, de informação (manter-se informado sobre a atualidade, bem como sobre dúvidas acerca do seu processo de envelhecimento), de interação social (manter contacto com amigos e familiares) e de entretenimento, o que lhes confere uma perceção de um elevado grau de independência (Carrelhas & Silva, 2007; Dias, 2012; Machado & Souza, 2006; Martínez, Cabecinhas, & Loscertales, 2011; Pasqualotti et al., 2007).

Já McLuhan, referindo-se à televisão, dizia que qualquer tecnologia era uma extensão do corpo humano e que não nos deveríamos fechar às novas possibilidades que elas nos dão:

Qualquer invenção ou tecnologia é uma extensão ou auto-amputação de nosso corpo, e essa extensão exige novas relações e equilíbrios entre os demais órgãos e extensões do corpo. Assim, não há meio de recusarmo-nos a ceder às novas relações sensoriais ou ao “fechamento” de sentidos provocado pela imagem da televisão. (McLuhan, 2013, p. 63)

É precisamente esta característica de extensão do corpo e desafiadora que a internet tem e pode facultar ao idoso a solução para alguns problemas desta população. Com efeito, e relativamente às razões concretas que levam os idosos a recorrer à internet, e que se encontram intimamente ligadas ao contexto de idade, às características desta faixa etária, começa-se por destacar o suporte social.

a) De facto, uma razão, comum a outras faixas etárias, mas muito característica do grupo dos idosos é o combate à solidão, através da convivência com outras pessoas. De facto, muitos são os idosos que procuram na utilização da internet a fuga aos momentos de solidão: mais do que um simples uso da internet, a internet fomenta as relações sociais (Bradley & Poppen, 2003, p. 23). Maria dos Anjos, de 69 anos, que vive sozinha na cidade do Porto, rendeu-se ao clube dos facebookianos, na altura em que as suas netas, num programa de intercâmbio, se mudaram para os Estados Unidos: *‘Consigno acompanhar a aventura das minhas netas e falar muitas vezes com elas’* (Marinho, 2015). Além disso, ainda que com menos frequência do que os mais jovens, a internet permite aos mais idosos que criem e mantenham amizades, seja com colegas de cursos e associações em que participam, seja com amigos de longa data. De facto, os idosos demonstram recorrer ao computador ou à internet por necessitarem de afeto e atenção (Gonçalves, 2003, p. 68). Este facto está relacionado com uma das principais motivações que levam os idosos ao uso da internet: a convivência, a comunicação, a interação. De acordo com Gatto & Tak (2008, pp. 805 e 807), na sua investigação, o uso do e-mail para manter contacto foi a atividade preferida pelos participantes seniores. Com efeito, o ser humano, enquanto ser social, procura locais para partilhar sentimentos, interesses, conversas e afins, locais esses que passarão a ter uma permanência assídua para os indivíduos quando estes respondem às suas expectativas (Cardoso, 1998, p. 25). De facto, esta interação social faz-se cada vez mais por meio do uso da internet.

b) Outra razão pela qual os idosos têm acedido mais à internet, e procurado mais cursos de Informática, é a realização e desenvolvimento pessoal, que na sua grande maioria leva a sentimentos de felicidade. Com efeito, para muitos seniores, o facto de estarem na internet supõe terem alcançado um feito, com a qual só tiveram contacto num curto tempo da sua vida. A adaptação às tecnologias de informação e comunicação pelos seniores é como que o alcançar de uma meta, sentindo-se assim integrados social e digitalmente, e ao nível dos filhos e netos. Várias são as investigações que demonstram, de facto, que a utilização de computador e da internet pelos idosos potencia a autoestima (Petersen et al., 2013, p. 123), a confiança em si própria (Petersen et al., 2013, pp. 126-127). Neste sentido, e associado à realização pessoal está o facto de os seniores quererem sentir-se parte integrante de uma sociedade tecnológica. A necessidade de se manterem atualizados encontra-se ligada ao receio que os idosos têm de poder vir a ser excluídos socialmente, por não possuírem a condição de dominação das tecnologias, ou se sentirem isolados (Gonçalves, 2003, p. 65). Ou seja, esta clara motivação para a atualização reflete uma motivação latente que é a de se sentirem integrados socialmente. J. Morgan Morris

(1994, p. 545), ao investigar as atitudes de um grupo de idosos perante os computadores, antes e depois de um curso de Informática, verificou que os participantes após o curso se sentiam menos excluídos da sociedade, cada vez mais tecnológica, pelo facto de terem adquirido conhecimentos e sentirem-se mais familiarizados com os computadores. Neste sentido, Fausto Amaro afirma que “a internet pode funcionar como um motor de ‘integração social’, principalmente no caso das pessoas acima dos 65 anos, que nasceram numa época em que as novas tecnologias faziam parte do imaginário” (Pereira, 2009, p. 53).

c) O fortalecimento das relações intergeracionais é um outro motivo que leva a que muitos idosos usem o computador e a internet, isto porque este uso pode ser um exemplo de partilha entre ambos, na medida em que se ajudam mutuamente, seja um avô a ensinar o neto como usar o computador, seja o neto a ensinar o avô como usar o Facebook, por exemplo. Ainda que, no que ao mundo digital diz respeito, “as gerações mais novas já não encar[em] as pessoas idosas como transmissores transgeracionais do saber, porque a passagem de informação já não lhes [seja] atribuída” (Carrelhas & Silva, 2007, p. 1), Joana Lopes, uma seniornauta de 70 anos, considera que os seniores também podem contribuir para o fortalecimento das relações intergeracionais através da internet: “Um dos contributos das pessoas mais velhas na internet é precisamente o de poderem transmitir informações que os mais novos não viveram” (Pereira, 2009, p. 50). Neste sentido, também a comunicóloga Maria João Carrelhas considera que a internet pode ser um meio de libertação dos “idosos dos ‘becos’ a que são socialmente remetidos”, na medida em que podem partilhar os seus conhecimentos e experiências de vida preciosas (Pereira, 2009, p. 50). Com efeito, o uso do computador e da internet fomenta as interações entre gerações (Dias, 2012, p. 61). Além de ser um motivo, este fortalecimento na relação intergeracional pode ser uma consequência deste uso.

d) Um dos grandes fantasmas bem presente na vida das pessoas mais idosas é a possibilidade de vir a sofrer de Alzheimer ou de falhas de memória. Neste sentido, muitos são os que destacam a necessidade de manter uma saúde mental constante, tanto a nível de atenção, memória, pensamento e percepção. Para isso, destacam o facto de a internet permitir que o seu cérebro esteja sempre ativo, contribuindo para mantê-lo em atividade (Vieira & Santarosa, 2009). Joana Lopes, de 70 anos, numa entrevista a Andreia Pereira para um artigo sobre os Seniornautas, afirma que, pelo facto de estar responsável pela gestão de um blogue, se sente obrigada a estar permanentemente a pesquisar informação para publicar para os seus seguidores e considera que “é uma actividade intelectual importante” (Pereira, 2009, p. 53). Fausto Amaro, investigador sobre

a relação dos idosos com a internet, acrescenta, nesse mesmo artigo, que “a internet pode desempenhar um papel crucial na manutenção da actividade cognitiva em qualquer idade. Ao ‘expandirem a curiosidade e o interesse pela informação’, os cibernautas alcançam ‘um maior desenvolvimento pessoal’” (Pereira, 2009, p. 53).

iii) Razões pessoais	a) Comunicação com filhos, outros familiares e amigos que se encontram no estrangeiro, e não só
	b) Necessidade de pesquisa e de acesso à informação
	c) Por entretenimento e lazer
	d) Necessidade utilitária

Tabela 9: Razões pessoais

iii) A par destas razões, e no que diz respeito às razões de ordem pessoal, percebemos que existe um vasto leque de razões para que os idosos se interessem por entrar no mundo *online*, sendo que a maior parte é comum também a outras faixas etárias.

a) A comunicação com filhos, outros familiares e amigos que se encontram no estrangeiro, é, muitas vezes, o início para o uso da internet pela população sénior (Dias, 2012, p. 66). No entanto, esta necessidade é sentida igualmente com os familiares que estão em território nacional. Ou seja, há uma necessidade maior em participar no dia a dia dos filhos e netos, de outros familiares queridos e de amigos (Vieira & Santarosa, 2009, n.p.).

b) A necessidade de pesquisa e de acesso à informação é outra razão (Dias, 2012, p. 68). Sendo uma das atividades preferidas pelos seniores, a revisão de literatura mostra-nos que as pesquisas, recorrentemente feitas através do Google, baseiam-se em temas ligados à saúde, bem-estar e terceira idade, mas também ao turismo, jornais, compras, *chats*, atualidade e tecnologias, artes e artesanato, música e bancos (Gonçalves, 2003, p. 66; Petersen et al., 2013, p. 125).

c) O entretenimento e o lazer são outras razões (Dias, 2012, p. 68). Prova destes motivos é o comentário do Professor Doutor João Canavilhas ao números de infoexcluídos, destacado no relatório do Eurostat de 2013, fazendo sobressair que, apesar de existir um número considerável, “o Farmville e o Skype têm atraído idosos para a internet e há um maior interesse dos reformados em cursos de informática” (Margato, 2013, p. 4). No entanto, há que salientar que uma grande parte dos idosos vê, por exemplo, a própria procura de informação, ou a comunicação com familiares e amigos, como um exemplo de lazer, de ocupação dos tempos livres.

d) Por fim, a necessidade utilitária é outra das razões que levam os seniores a recorrer à internet, ou seja, o uso da internet para a realização de compras (Vieira & Santarosa, 2009, n.p.),

pagamentos de serviços e demais serviços bancários. Fausto Amaro refere que “as pessoas idosas, condicionadas por situações de dependência e com dificuldades de mobilidade, encontram na internet uma forma de autonomia, nomeadamente nas compras de supermercado que podem fazer *online*” (Pereira, 2009, p. 54). Alguns idosos afirmam que decidiram frequentar cursos de Informática com o objetivo de poderem ajudar os netos, bem como aceder aos bancos *online* (Gonçalves, 2003, p. 65; Petersen et al., 2013, p. 123). Este último facto é explicitado com aprofundamento, ressaltando que a aprendizagem do acesso aos bancos *online* é meramente para consultas de saldo, de movimentos de conta, e não para outro tipo de transações ou movimentos bancários (Gonçalves, 2003, p. 65). Nesta ressalva denotam-se os receios que esta população possui no que diz respeito às questões de insegurança do mundo *online*.

1.3.5. As consequências da internet: Os benefícios para os seniores

À medida que o envelhecimento avança e se acentua, como vimos anteriormente, há uma maior tendência para a existência de estados depressivos, bem como para um maior afastamento de alguns familiares, amigos e conhecidos (Petersen et al., 2013, p. 123). Perante isto, vários são os investigadores que têm verificado que a internet pode e deve ser vista como uma ferramenta potencial para a prevenção tanto do isolamento social, como de consequentes sentimentos de depressão, ao estimular a atividade cerebral e ao possibilitar a existência de momentos de interação social (White et al., 1999, p. 374). A redução do isolamento social, tão característico na população idosa, principalmente “nas zonas rurais, nas zonas com pequena densidade populacional e ainda nas zonas urbanas em que o apoio familiar é limitado” (Comissão das Comunidades Europeias, 2007, p. 4), é de facto um dos benefícios mais claros da utilização da internet. Além disso, ao descobrirem a internet, os seniores procuram restabelecer algumas ligações anteriormente quebradas. Através do e-mail, das redes sociais, e de *chats*, este grupo percebe que pode reduzir distâncias, facilitando assim a vida social (Petersen et al., 2013, p. 123). Segundo várias investigações (e.g., o caso do programa *CHIPs - Computers for Homebound and Isolated Persons*³⁴ – apresentado por Bradley & Poppen (2003); e o caso do lar *Presbyterian* – exposto por Bruck (2002, p. 32)), da comunicação estabelecida *online* sobressai um benefício bastante importante para este público: o apoio social, resultante do contacto que mantém com os amigos, os familiares e os colegas. Este contacto virtual não exclui de forma alguma o contacto

³⁴ O programa CHIP, sendo traduzido, designa-se por Programa de computadores para pessoas que não podem sair de casa e pessoas isoladas.

presencial; ele permite apenas saberem mais sobre como que se encontram as pessoas que lhes são mais próximas, mas que muitas vezes não se podem ver com tanta frequência quanto desejariam (Petersen et al., 2013, p. 123).

Todas estas vantagens demonstram que a internet pode e deve ser encarada como um potencial para melhorar a qualidade de vida da população mais idosa. O uso das TIC pode permitir “gozar uma vida de forma saudável e [possuir] uma qualidade de vida mais elevada por mais tempo [...] mantendo simultaneamente um grau elevado de independência, autonomia e dignidade” (Comissão das Comunidades Europeias, 2007, p. 4), objetivos estes muito pretendidos pelos idosos.

Em suma, seja utilizada de forma lúdica, como passatempo, ou para fins de pesquisa, contacto com outras pessoas, entre outras funções, a internet pode favorecer e reforçar os laços de amizade dos idosos, bem como pode permitir que adquiram novos conhecimentos, estimulando assim a formação ao longo da vida, a autoestima, e conseqüentemente a melhoria da qualidade de vida e a felicidade.

1.3.6. Resumo conclusivo: Os seniornautas: Factos e representações

Nos últimos anos, temos verificado um aumento considerável no número de idosos que utilizam a internet, como forma de colmatar alguns dos problemas mais comuns desta faixa etária: o isolamento social, a dificuldade em ocupar ativamente o tempo livre, a falta de atividade cerebral, a dificuldade na mobilidade, entre outros. Assim, os idosos, ao contrário dos jovens e crianças de hoje, viveu numa sociedade tradicional, voltada para o livro, para o jornal em papel, para a rádio e até para a televisão a preto e branco, que tenta agora adaptar-se a um novo contexto tecnológico.

Neste sentido, o seniornauta caracteriza-se por possuir uma mente mais aberta, assente num pensamento mais associado ao envelhecimento ativo e bem sucedido e, como tal, surgem representações de si mesmos como: “os idosos de hoje não têm nada mais a ver com os idosos de antigamente” (Gonçalves, 2003, p. 67). No entanto, ressalvam que a visão mais negativa do envelhecimento encontra-se mais associado àquele que tem uma idade mais avançada (quarta idade) e dependência física ou mental, dificultando a sua inserção social (Gonçalves, 2003, p. 67).

Contariamente aos seniornautas, no seio das representações sociais que os idosos têm acerca das TIC, há quem não queira, de forma alguma, aprender a usar essas ferramentas. Como justificações, indicam que “não acha necessário, não se interessa, se sente velho, acha difícil ou

não se sente mais capaz de aprender e gosta de atividades dinâmicas” (Gonçalves, 2003, p. 66). Além destas, outras razões para os idosos não aprenderem como a resistência ao novo, o medo do desconhecido, o facto de não saberem o potencial que as ferramentas podem ter, além de que afirmam não ter mais paciência (Gonçalves, 2003, p. 66), são igualmente destacadas. Estes receios, juntamente com casos de mediáticos de roubo de dados pessoais, propagação de vírus, pornografia infantil, furtos a contas através da internet, fazem com que os idosos não utilizadores não vejam na navegação na internet uma atividade adequada para uma pessoa mais velha (Stuart-Hamilton, 2002, p. 192).

Assim, numa tentativa de conhecer melhor a relação entre o idoso e a internet, considerou-se importante focar a nossa investigação nos estudos de audiência, mais especificamente na abordagem dos U&G. Assim, e no próximo capítulo, apresentaremos esta mesma perspetiva, devidamente enquadrada, mostrando-a como a linha condutora da investigação. No fundo, a perspetiva dos U&G, mais do que uma perspetiva teórica, foi para esta investigação um método utilizado para orientar a investigação

CAPÍTULO II – MODELO ANALÍTICO: USOS E GRATIFICAÇÕES

Este capítulo, designado de *Modelo analítico: usos e gratificações*, tem o propósito de apresentar a perspectiva dos *usos e gratificações* (U&G) como o modelo analítico utilizado nesta investigação, ou seja, a forma teórica como analisaremos a relação entre o público mais velho e a internet, isto é, a problemática desta investigação. É a partir da perspectiva dos U&G que orientamos todo o nosso processo de investigação, quer a nível teórico, como metodológico. Ou seja, desta perspectiva seguem-se tanto os pressupostos teóricos desta abordagem, como se segue a abordagem empírica em função dos parâmetros desta tradição. Assim, neste segundo capítulo introduziremos a temática dos estudos de audiência, refletindo sobre este mesmo conceito; explanaremos as principais abordagens teóricas dos estudos de audiência, justificando assim a opção pela perspectiva dos U&G; e posteriormente, focaremos a nossa atenção na perspectiva dos U&G, desde a forma como surgiu até à sua aplicabilidade nos dias de hoje.

2.1. Estudos de audiências

Shannon (1948, pp. 380-381), um dos primeiros estudiosos a debruçar-se sobre o processo de comunicação, estabeleceu uma teoria matemática da mesma, onde define os aspetos constituintes do processo de comunicação: a *fonte de informação* (produz uma mensagem ou uma sequência de mensagens a serem comunicadas ao recetor); o *emissor* (age sobre a mensagem para produzir um sinal adequado de transmissão da mensagem através do canal); o *canal* (é o meio utilizado para transmitir o sinal do emissor para o recetor); o *recetor* (normalmente executa a operação inversa da realizada pelo emissor, reconstruindo a mensagem a partir do sinal); e o *destinatário* (é a pessoa (ou coisa) para quem a mensagem é enviada).

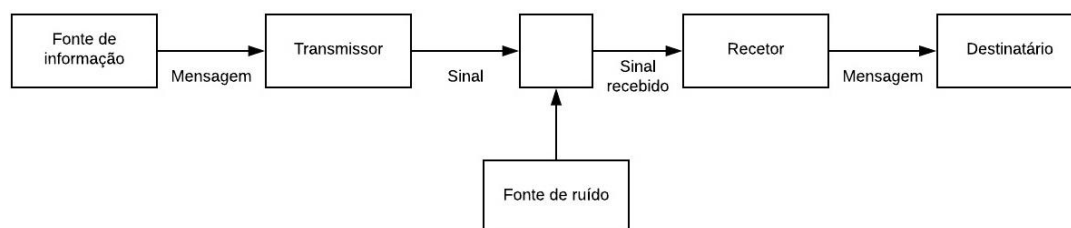


Figura 9: Esquema da teoria matemática da comunicação, definida por Claude E. Shannon

Fonte: Shannon, 1948, p. 381

De facto, todo o processo de comunicação, independentemente de incluir máquinas, seres biológicos ou até organizações sociais, obedece a este esquema onde um emissor emite uma mensagem e um destinatário que recebe a informação (Mattelart & Mattelart, 1997, p. 51). Esta definição tão linear e direta de um processo de comunicação fará com que muitas escolas e correntes sociológicas questionarão esta fórmula, pelo simples facto de este instrumento não permitir calcular, deduzir ou planificar os seus constituintes (Mattelart & Mattelart, 1997, p. 51). Com a célebre fórmula “quem diz, o quê, por que canal, a quem, e com que efeito?”, Lasswell define a Sociologia funcionalista dos média, que até então só prendia com a relação direta entre o estímulo do média e a resposta do recetor (Mattelart & Mattelart, 1997, p. 33). A Sociologia funcionalista veio assim permitir analisar cinco grandes frentes: “1) análise do comunicante; 2) análise do ouvinte ou receptor; 3) análise de conteúdo; 4) análise de respostas, e 5) análise do controle social” (Berelson, 1964, p. 71). É a partir deste quadro conceptual que surgem correntes que questionam ora situações em relação aos produtores da comunicação, ora pelo conteúdo da mensagem, por algumas questões das audiências ou até mesmo pelos efeitos que as mensagens provocam nos recetores. Surgem, por estes tempos, os primeiros estudos em torno do impacto da televisão nas crianças e nos jovens, bem como do cinema na violência e na delinquência dos jovens (Mattelart & Mattelart, 1997, p. 34). Estas investigações começaram a pôr em causa a teoria behaviorista que mostrava “o efeito directo das mensagens sobre os receptores” e apresentavam fatores que condicionavam as respostas dos recetores, “tais como a idade, o sexo, o meio social, as experiências passadas e a influência dos pais” (Wartella & Reeves, 1985, citado em Mattelart & Mattelart, 1997, p. 34).

Neste sentido, Elihu Katz foi um dos que se afastou das *teorias dos efeitos directos*, e procurou superar as teorias dos *efeitos indirectos ou limitados* (como os estudos de *agenda setting*) e começou a definir a influência dos média como limitada, uma vez que considera que audiências tem poder de seleção e, como tal, obstaculizam essa influência; como não sendo uma influência direta; bem como não poderia ser uma influência imediata, já que o processo de influência exige tempo (Katz, 1990, citado em Mattelart & Mattelart, 1997, p. 126). É a partir deste momento que a perspectiva dos U&G ganha destaque ao olhar para “o que é que as pessoas fazem com os média”. É a partir deste período que as audiências deixam de ser encaradas como um mero conjunto de indivíduos que recebem informações de um determinado meio de comunicação, para serem um conjunto de indivíduos que seleciona a informação que recebe, que vê e/ou que ouve. Ainda que este reconhecimento tenha surgido em fases em que a rádio e a televisão estavam no

seu apogeu, com a chegada dos meios digitais introduziu-se “uma maior fluidez à composição das audiências e uma maior abstracção ao seu próprio conceito, através do aumento da fragmentação, da segmentação, da individualização e da privatização dos consumos” (Portela, 2014, p. 18). Esta fragmentação das audiências resulta da imensidão de conteúdos e de possibilidades de assistir a conteúdos em tempos distintos, fornecidos pelos meios digitais, e leva-nos a falar em audiências e não em audiência (Portela, 2014, pp. 19-20).

Olhando as tradições de investigação, a perspectiva dos U&G, segundo Jensen e Rosengren (1990, p. 207), é uma das cinco tradições de investigação de audiências, estando as restantes relacionadas com efeitos, criticismo literário, estudos culturais e análise de receção. Denis McQuail (2003) agrupa algumas variantes e considera que a variante dos U&G e a variante dos efeitos podem agrupar-se na tradição que ele denomina de comportamental (p. 370). Segundo o autor, esta tradição começou por dar maior atenção primeiramente a investigações relacionadas com os efeitos provocados nas audiências, onde estas eram concebidas como um alvo passivo em relação aos estímulos dos média. Posteriormente, começam a surgir investigações que são como que uma reacção ao modelo dos efeitos diretos e que valorizam a ideia de que as audiências não são um mero alvo passivo, mas sim um conjunto de pessoas ativo que escolhe os conteúdos a assistir. Apesar de se integrar na tradição comportamental, McQuail dá conta de que esta perspectiva por valorizar as origens sociais da gratificação dos média, bem como as suas funções mais latas³⁵, não se integra só na componente comportamental (McQuail, 2003, p. 371).

Para além deste tipo de tradição de investigação, existem pelo menos outras duas: a tradição estrutural de medições de audiência e a tradição cultural e análise de receção (McQuail, 2003, pp. 370-371). A primeira tinha como objetivo principal obter estimativas, conhecer dimensões das audiências, particularmente, da rádio e da imprensa. Para além disto, procurava-se conhecer o contexto social em que se insere a audiência (McQuail, 2003, pp. 370-371). A segunda, a tradição cultural e análise da receção, valoriza a ideia de que o uso dos média é fruto de um determinado contexto sociocultural e rejeita o modelo dos efeitos de ‘estímulo-resposta’. Para além disto, esta tradição vê as audiências como ‘comunidades interpretativas’, ou seja, elas não são passivas e percecionam os ‘estímulos’ em função das suas experiências do facto de serem mais, ou menos, ativos (McQuail, 2003, pp. 370-371).

³⁵ Por exemplo, permitir o contacto e a interacção social ou diminuir a tensão e a ansiedade (McQuail, 2003: 371).

No que se refere aos tipos de audiências, McQuail (2003, pp. 374-380) distingue quatro tipos: audiência como grupo social ou público, audiência do meio ou do canal, audiência definida por canal ou conteúdo e, por fim, a que nos interessa para este caso, audiência como «conjunto de gratificações». Assim, segundo o entendimento de McQuail, a audiência como «conjunto de gratificações» forma-se pelos elementos possuírem necessidades, interesses ou preferências comuns relativos aos usos dos média. Isto é, um conjunto de indivíduos forma uma audiência a partir do momento em que partilham necessidades, interesses e gostos comuns. De facto, o ser humano já não dispensa manter-se informado, de procurar um meio de diversão e entretenimento e que, de alguma maneira, forneça igualmente momentos de lazer e de evasão (McQuail, 2003, p. 393). Para além disto, a audiência como conjunto de gratificações superou, de certa forma, o tipo mais antigo de audiência, o público, ao «exigir» que os média respondessem a diferentes necessidades, estimulando assim a produção dos média (McQuail, 2003, p. 377), e a competitividade entre os mesmos. Neste sentido, Pedro Portela (2014, p. 30), com base em *Five Traditions in Search of the Audience* de Jensen e Rosengren (1990), em *Media effects: quantitative traditions* de Jensen (2002a), em *Media reception: qualitative traditions* de Jensen (2002b), em *Audience Analysis* de McQuail (1997) e ainda nos capítulos sobre as audiências do livro *Teoria de Comunicação de Massas* de McQuail (2003) sintetizou os principais aspetos de cada uma das perspetivas dos estudos das audiências, e que ajudará qualquer investigador a perceber qual das perspetivas vai ao encontro das suas necessidades investigativas.

Tradição	Estudos de mercado	Efeitos	Usos e gratificações	Análise da recepção	Crítica literária	Estudos culturais
Tipologia	Estrutural	Comportamental		Sociocultural		
Objetivos principais	Descrever a composição; enumerar; relacionar com a sociedade	Explicar e prever escolhas, reações, efeitos		Compreender o significado do conteúdo no contexto de recepção e de uso		
Tipo de teoria	Semi-formalizada	Semi-formalizada	Semi-formalizada	Verbal	Verbal	Verbal
Foco da teoria	Mensagem	Insignificante	Pouco central	Menos central	Central	Central
	Audiência	Central	Central	Central	Central	Insignificante
	Sistema social	Menos central	Menos central	Central	Menos central	Menos central
Metodologias	Ciências sociais			Estudos humanísticos		
Abordagens	Experimental	Raramente	Frequentemente	Raramente	Quase nunca	Raramente
	Inquérito	Como regra	Frequentemente	Como regra	Raramente	Raramente
	Entrevista em profundidade	Quase nunca	Por vezes	Por vezes	Como regra	Raramente
	Análise de conteúdo	Quase nunca	Raramente	Raramente	Como regra	Como regra
Técnicas de análise	Estatísticas	Como regra	Como regra	Como regra	Raramente	Raramente
	Interpretativas	Quase nunca	Raramente	Por vezes	Como regra	Como regra
Modos de apresentação de dados	Numéricos, tabulares	Como regra	Como regra	Como regra	Por vezes	Quase nunca
	Verbal, analíticos	Quase nunca	Como regra	Como regra	Como regra	Por vezes
	Verbal, narrativos	Quase nunca	Por vezes	Por vezes	Como regra	Como regra
Dados principais	Sociodemográficos; tempo de uso dos media	Motivações; atos de escolha; reações		Perceções do significado a nível social e cultural		
Concepção da atividade da audiência	Passiva	Progressivamente mais ativa		Ativa	Passiva	Moderadamente ativa
Tipo de questões respondidas	Quem usa? Por quanto tempo?	O que os media fazem às pessoas?	O que as pessoas fazem com os media?	Como é que as audiências específicas diferem na produção social de significado?	O que os textos literários fazem às pessoas?	Que representações, identidades e práticas chegam às pessoas via media?

Tabela 10: Principais características das Tradições de Pesquisa de Audiências

Fonte: Portela, 2014, p. 30

Para compreendermos melhor a abordagem dos U&G, faremos um ponto de comparação com outras perspectivas das Ciências da Comunicação, para tal teremos em conta um exemplo: o fenómeno do *Wrestling*, ou seja, as lutas livres profissionais. São milhares de pessoas que seguem este fenómeno, que combina o desporto e a performance teatral (Adler, Rodman, & Pré, 2017, p. 13). Os investigadores com uma perspectiva baseada nos *efeitos dos média*, considerando este objeto de estudo, analisariam a relação entre a luta e a agressão, por exemplo, investigar se os fãs deste espetáculo são mais violentos com os seus familiares (Adler et al., 2017, p. 13). Já os investigadores em *estudos culturais* poderiam focar-se mais na forma como o *wrestling* perpetua a violência na cultura ou de que forma este desporto contribui para que uma sociedade seja dominada pelos homens (Adler et al., 2017, p. 13).

Ao contrário destas perspectivas, a perspectiva dos U&G não se focaria nos efeitos do desporto, mas sim procurar saber o que motiva a audiência em assistir a este desporto e que necessidades são satisfeitas ao assistir a este espetáculo (Adler et al., 2017, p. 13). Ou seja, a perspectiva dos U&G tem o membro da audiência como um membro ativo que seleciona os conteúdos que quer ver. Neste sentido, esta perspectiva permite-nos saber o porquê das pessoas assistirem a estes espetáculos. As possíveis razões para consumir este tipo de programa são variadas: por emoção (o suspense de saber quem irá ganhar o combate transmite emoção ao consumidor), por diversão (a teatralidade, as vestes que usam, os nomes e até as agressões simuladas presente nestes espetáculos podem oferecer muitas risadas aos espectadores, em vez de os verem como um evento de desporto), por catarse (o facto de verem os lutadores a golpearem-se um ao outro, pode ajudar na libertação de emoção ou de sentimentos reprimidos, e impedir que os descarreguem sobre a família ou sobre o animal doméstico), ou ainda por escape (esquecendo os problemas reais) (Adler et al., 2017, p. 14).

Antes de se definir os possíveis efeitos que um média, como a internet pode causar nas pessoas, é fulcral ter uma noção clara da relação entre o utilizador individual e a internet (Papacharissi & Rubin, 2000, p. 176). Assim sendo, e considerando que o nosso foco é conhecer o grupo de idosos que usa a internet, de que forma a usam, bem como que gratificações tiram do uso da mesma, centrar-nos-emos nas teorias das audiências, com maior pormenor para a perspectiva dos U&G, defendida por autores como Elihu Katz, Jay Blumler, Michael Gurevitch e outros.

2.2. O ciclo motivacional: Alguns esclarecimentos

Antes de avançarmos para a explicação da perspectiva dos U&G, far-se-á uma breve explicação sobre o processo de criação de necessidades e motivações. Este ponto parece-nos crucial, uma vez que ajudará a esclarecer estes conceitos que se encontram na base tanto da perspectiva dos U&G, como de outras que assentam no pressuposto da audiência ativa.

O conceito de motivação, numa linguagem coloquial e numa terminologia da Psicologia científica, é muitas vezes associada a conceitos como: “afecto, apetite, pressão ou força (da pulsão), atitude, expectativa, instinto, interesse, inclinação, esforço, habituação, pulsão, vontade, desejo” (Dietrich & Walter, 1978, 160). De uma forma genérica, o processo básico de motivação resume-se ao seguinte esquema:

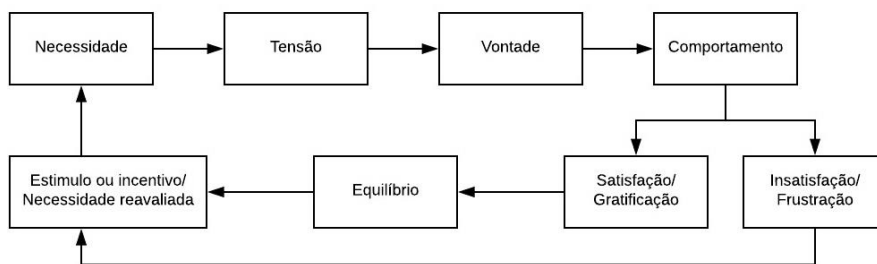


Figura 10: Ciclo motivacional

O ciclo motivacional inicia-se quando existe um estímulo³⁶ ou um incentivo que despoleta uma necessidade. “Chama-se necessidade a uma situação fisiológica de carência, resultante de desequilíbrios homeostáticos e traduzida por manifestações de sensibilidade cenestésica” (Rodrigues, 1998a, pp. 115-117). Essa necessidade gera uma tensão e, conseqüentemente, uma vontade de dar resposta, através de uma ação. Essa ação, esse comportamento, poderá traduzir-se numa satisfação dessa necessidade, repondo assim novamente a homeostasia, isto é, o equilíbrio interno (Rodrigues, 1998a, p. 117). No entanto, quando como resultado do comportamento nos deparamos com a insatisfação da necessidade, com um momento de frustração, a necessidade é reavaliada e surge uma nova necessidade.

Apesar de na nossa investigação procurarmos saber os usos que os idosos dão à internet, ou seja, os comportamentos motivados que os idosos têm com a internet, existem outros tipos de comportamentos que não são gerados por qualquer motivação. Segundo Maslow, nem todos os comportamentos são motivados, e existem outros determinantes para os comportamentos que não as motivações (Maslow, 1970, p. 55): a personalidade e a rotina ou os hábitos (Maslow, 1970,

* “Estímulo é uma variação do meio externo, entendendo-se por *externo* exterior ao sistema nervoso central” (Rodrigues, 1998a, p. 119).

pp. 55-56). Sobre este assunto, Custódio Rodrigues (1998a, p. 120) indica que, por exemplo, os hábitos são motivações secundárias. Segundo o autor, existem dois tipos de comportamentos motivados: i) motivação primária e ii) motivação secundária. i) A motivação primária é gerada “por necessidades e posto em marcha por impulsos³⁷ inatos e comuns aos indivíduos da mesma espécie, cuja satisfação se torna imprescindível para a preservação da vida dos diversos indivíduos e para a perpetuação da espécie” (Rodrigues, 1998a, p. 120); e na motivação secundária

os impulsos não resultam do estabelecimento de necessidades, mas sim de dependências psíquicas aprendidas por condicionamento ao longo da vida, por isso diferindo de indivíduo para indivíduo e destinando-se a satisfazer hábitos que, se não satisfeitos, não farão em regra perigar a vida individual ou a sobrevivência da espécie. (Rodrigues, 1998a, p. 120)

Maslow acrescenta ainda que as necessidades não são forçosamente conscientes nem inconscientes, ou seja, as necessidades na sua grande maioria passam despercebidas; elas são conscientes somente quando as pessoas estão alerta para as perceber (Maslow, 1970, p. 54). Além disso, um comportamento pode ter como origem várias motivações (Maslow, 1970, p. 55), ou seja, um comportamento pode ser resposta a vários tipos de necessidades. Por exemplo, comer pode ser motivado pela necessidade de encher o estômago, ou simplesmente por conforto ou melhoria de outras necessidades (Maslow, 1970, p. 55).

Olhando para as duas origens de motivações, percebe-se que existe uma relação com a teoria da motivação de Maslow, com a Pirâmide de Maslow. As necessidades básicas que se encontram na base da pirâmide de Maslow são as necessidades que desencadeiam as motivações primárias, enquanto que as restantes necessidades dizem respeito às motivações secundárias.

Fazendo uma contextualização, Maslow salienta um conjunto de necessidades de que o ser humano carece: necessidades fisiológicas, de segurança, afetivo-sociais, de estima, e necessidades de autorrealização (Maslow, 1970).

³⁷ O impulso, segundo Thorpe, é um “complexo de estados e estímulos internos e externos que levam a um dado comportamento, que é sempre de importância para a sobrevivência” (citado em Vernon, 1973, p. 26).

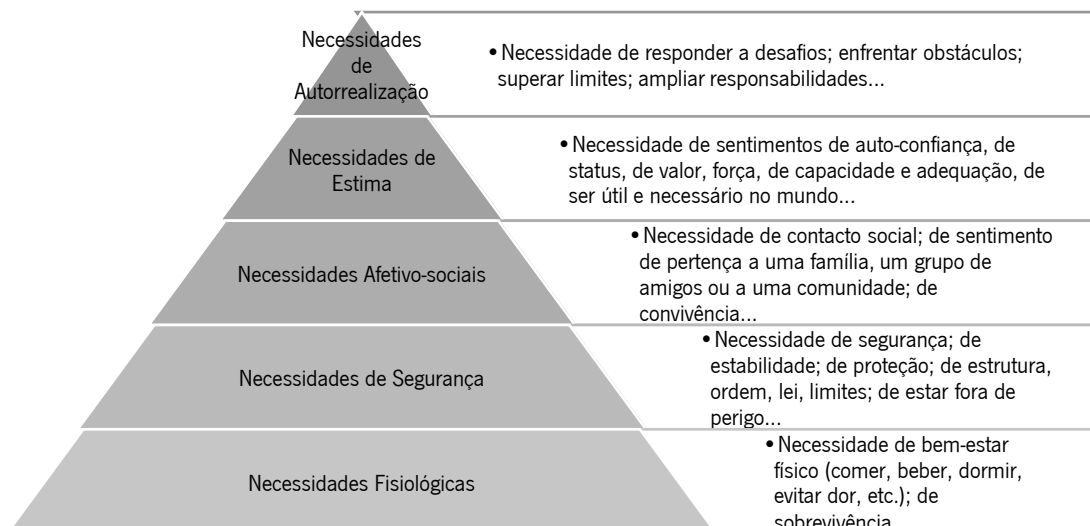


Figura 11: Pirâmide das necessidades humanas de Maslow

Fonte: Readaptação da informação disponibilizada em Maslow (1970) e em Rodrigues (1998a, p. 136)

O autor apresenta este conjunto de necessidades sob a forma de uma pirâmide, na medida em que defende que, no geral, cada nível de necessidade superior só surge quando a anterior é satisfeito (Maslow, 1970, p. 39). Dentro da mesma lógica, Rubin e McNeil (1981, citado em Rodrigues, 1998a, p. 133) sugerem uma classificação de motivações em três grandes categorias: motivações de sobrevivência (“mediadas por impulsos como a fome, a sede, a genitalidade, a fuga à dor”), motivações competitivas (“cujos os impulsos mais representativos são a procura de compreensão, o desejo exploratório de saber, a importância de controlo do local onde normalmente se actua”) e motivações sociais (“consumadas através de impulsos que orientam o comportamento em face das outras pessoas”).

Na base da pirâmide, as *necessidades de sobrevivência* ou *necessidades fisiológicas* “são mediadas por necessidades e impulsos primários que (...) são aqueles cuja satisfação se torna imprescindível para a conservação da vida individual e para a preservação ecológica da vida” (Rodrigues, 1998c, p. 141). Motivações como o *movimento*, o *descanso*, a *alimentação* e a *manutenção da integridade física* dão resposta a necessidades como por exemplo ao *exercício de tono muscular*, ao *sono*, à *reposição da reserva energética* e à *interrupção de percepções dolorosas*, respetivamente (Rodrigues, 1998c, p. 142).

De seguida encontram-se as necessidades de segurança. Estas, segundo Maslow (1970, p. 39), sendo quase tão importantes para o ser humano como as necessidades fisiológicas, caracterizam-se pela busca da estabilidade e da proteção, libertando-se do medo, da ansiedade e do caos; e pela necessidade da existência de uma estrutura, de leis, limites, etc. (Maslow, 1970,

p. 39). Apesar de ser comum a todo o ser humano, esta necessidade acentua-se mais nos bebês e crianças – quando caem de repente, quando se assustam com barulhos ou com uma luz intermitente, ou com outros estímulos sensoriais –, na medida em que não inibem estas reações, ao contrário do que acontece com o adulto que vai aprendendo ao longo da sua vida a inibir estas reações de medo, ansiedade, caos, etc. (Maslow, 1970, p. 39). Acrescentamos que, da mesma forma que as crianças demonstram facilmente momentos de insegurança, também a população com idade mais avançada tende com o avançar da idade a apresentar necessidades como esta. Com efeito, quando a sensação de que fragilidades e alguma dependência dos outros começam a surgir, os seniores tendem a apresentar receios, necessitando assim de proteção e estabilidade.

Relativamente ao terceiro patamar da pirâmide de Maslow, encontramos as necessidades afetivo-sociais: depois de saciadas as necessidades fisiológicas e de segurança, logo surge a necessidade de amor, carinho, de relações afetuosas, que irá procurar junto dos seus grupos sociais como a família, os amigos, no trabalho, etc., evitando assim sentimentos como solidão, de rejeição, de desamparo, de desenraizamento (Maslow, 1970, p. 43). Esta necessidade justifica a importância que o ser humano dá à vizinhança, aos colegas de trabalho, ao grupo de amigos, à família, à associação a que pertence, etc. (Maslow, 1970, pp. 43-44). Também este grupo de necessidades é um dos que é, de uma forma geral, característico da população mais sénior. Com o avançar da idade, o sénior começa a reduzir o contacto social. Tanto pela necessidade de estar mais em casa, dado algumas dificuldades de locomoção, e pelo facto de ir perdendo amigos e entes queridos ao longo dos tempos, o idoso é um elemento que pode ser representativo desta necessidade, quando estes determinantes sucedem. A necessidade de contacto social, de pertença, de atenção, de carinho são necessidades que vão sendo acentuadas com o avançar da idade. Ao contrário do que se preconiza, o amor na idade mais avançada é possível e não deve ser pensado que a “velhice é o tempo do descanso (...) de poucas emoções” (Vilhena, 2012, p. 12). Aliás, já Chico Buarque, na sua música *Essa pequena*, eternizou a paixão, a admiração e o amor entre os seniores:

Meu tempo é curto, o tempo dela sobra
Meu cabelo é cinza, o dela é cor de abóbora
Temo que não dure muito a nossa novela, mas
Eu sou tão feliz com ela

Meu dia voa e ela não acorda
Vou até a esquina, ela quer ir para a Flórida
Acho que nem sei direito o que é que ela fala, mas
Não canso de contemplá-la

Feito avarento, conto os meus minutos
Cada segundo que se esvai
Cuidando dela, que anda noutro mundo
Ela que esbanja suas horas ao vento, ai

Às vezes ela pinta a boca e sai
Fique à vontade, eu digo, take your time
Sinto que ainda vou penar com essa pequena, mas
O blues já valeu a pena

"Essa Pequena" de Chico Buarque

No que às necessidades de estima diz respeito, estas podem ser divididas em dois conjuntos: um primeiro composto pelo desejo de atingir o sucesso, o desejo de adequação, de domínio, de competência e de capacidade; e o segundo formado pelo desejo de reputação ou prestígio, ou seja, o desejo de ter respeito e estima pelos outros, o desejo de ter *status*, fama, glória, reconhecimento e apreciação (Maslow, 1970, p. 45). Quando esta necessidade é saciada alcançam-se sentimentos de auto-confiança, de força, de ser útil e necessário no mundo; pelo contrário, quando esta necessidade não é respondida produzem-se sentimentos de inferioridade, de fraqueza, de desamparo (Maslow, 1970, p. 45).

No topo da pirâmide de Maslow, estão as *necessidades de autorrealização*. Segundo Krüger (1986, p. 48), a necessidade de realização “prende-se à busca de padrões de excelência em desempenhos individuais, qualquer que seja o terreno em que aqueles ocorram (econômico, político, profissional, artístico, acadêmico ou doméstico)”. Ou seja, o ser humano tem esta necessidade quando tenta responder a desafios que surgem na sua vida, ao superar limites que julgam serem finitos, ampliando responsabilidades de vários níveis, etc. Além disso, segundo Maslow a necessidade de autorrealização define-se da seguinte forma:

Um músico deve fazer música, um artista deve pintar, um poeta deve escrever, ele deve estar, em última instância, em paz consigo mesmo. O que um homem pode ser, ele deve ser. Ele deve ser fiel à sua própria natureza. (Maslow, 1970, p. 46)

Atkinson (1958, citado em Krüger, 1986, p. 48) afirma que geralmente este tipo de motivação surge em três contextos: um ambiente familiar i) que valoriza “(e reforça) elevados padrões de qualidade na execução de tarefas”; ii) que “facilite o desenvolvimento de habilidades (cognitivas, motoras, sociais e afetivas) necessárias a situações estimuladoras mais completas (e desafiantes)”; e iii) que “promova a independência no atendimento às diversas situações de vida”.

Para a teoria da motivação, a gratificação ou satisfação das necessidades é um aspecto de crucial. Uma necessidade satisfeita, do ponto de vista prático, deixa de ser uma necessidade e passa a ser uma motivação para um comportamento (Maslow, 1970, p. 57). Por exemplo, quando as necessidades fisiológicas e de segurança são respondidas, podem surgir necessidades afetivo-sociais (Maslow, 1970, p. 43). No entanto, o autor afirma que este processo pode não ser tão linear e rígido, podendo haver exceções (Maslow, 1970, p. 51), pois há casos de pessoas que dão, por exemplo, mais valor às necessidades de estima, do que as necessidades afetivas (Maslow, 1970, pp. 51-52); outras, que por terem um baixo nível de ambição em diversas áreas da sua vida, se satisfazem com as necessidades da base da pirâmide (Maslow, 1970, p. 52). Além disso, ressalva que as necessidades básicas não têm de estar 100% satisfeitas para que outras, de outros níveis, possam emergir (Maslow, 1970, pp. 53-54). No entanto, e como vimos na Figura 10, quando se tenta responder a uma necessidade através de um determinado comportamento, podemos obter uma satisfação – quando se dá resposta à necessidade – ou, pelo contrário, uma frustração. Este estado ocorre “quando não exista o objecto saciante da motivação, ou, existindo, se torne inatingível por interposição de um obstáculo. Este estado psíquico de privação sentida como bastante desagradável e introspectivamente injusta, que resulta da não saciação de uma motivação” (Rodrigues, 1998b, p. 314). Segundo Delay e Pichot (1971, citado em Rodrigues, 1998b, 315), as frustrações podem ser vivenciadas por duas causas: a frustração *primária* sucede “quando não exista objecto saciante” e a frustração *secundária* ocorre quando há uma “interposição de um obstáculo impeditivo da saciação”.

2.3. A perspectiva dos usos e gratificações

2.3.1. A origem da perspectiva dos usos e gratificações

A audiência tem sido um dos aspetos mais estudados, ao longo dos tempos, nas Ciências da Comunicação. Aquando das primeiras investigações em torno dos média, os estudos de receção mostravam audiências amorfas, passivas para a persuasão e informação (Windahl & McQuail, 1993, p. 115), de tal modo que obedeciam cegamente à relação direta entre o estímulo-resposta, aquilo a que Lasswell denominou de “agulha hipodérmica”, “o efeito ou o impacto directo e indiferenciado sobre os indivíduos atomizados” (Mattelart & Mattelart, 1997, p. 31). Ou seja, pensava-se a influência dos média como uma relação direta entre o estímulo lançado pelo média e a resposta/reacção do recetor. De facto, numa altura em que decorriam processos de industrialização e de urbanização, entre 1900 e 1930, e onde os seres humanos obedeciam a automatismos comportamentais, os meios de comunicação estavam no seu auge da influência social, tinham um poder incontestável sobre os atores sociais (Polistchuk & Trinta, 2003, p. 83).

Durante este período, e resultantes do processo de modernização da sociedade, as relações sociais deixaram de ser tão íntimas e pessoais, passando a ser relações de cariz mais formal, impessoal, onde prevalecia uma solidariedade por conveniência (Polistchuk & Trinta, 2003, p. 83). Com a formação de sociedades de massa³⁸, principalmente em cidades densamente povoadas, os média eram agora o meio mais eficaz para comunicar algo a esta massa amorfa, dado que esta “absorvia” a informação transmitida pelos média, logo não estavam imunes “à sua «avassaladora» influência” (Polistchuk & Trinta, 2003, pp. 83-84). Estes efeitos uniformes, directos e indiscretos atingiam todos os recetores, de forma indiscriminada (Polistchuk & Trinta, 2003, p. 84). Com efeito, “este efeito da bala” sobre os recetores fazia destes, audiências passivas que “se mostrava receptivo a toda a sorte de manipulação ideológica” (Polistchuk & Trinta, 2003, p. 84).

No entanto, com o desenvolvimento dos meios de comunicação de massa e o aumento progressivo do uso dos mesmos, alguns peritos dos efeitos mediáticos começaram a questionar esta passividade das audiências, afirmando mesmo que estas “são constituídas por verdadeiros grupos sociais e caracterizam-se por redes de relações interpessoais através das quais os efeitos são mediados” (Windahl & McQuail, 1993, p. 115). Além disso, os estudiosos começaram a dar particular atenção “ao impacto na formação da opinião pública, o seu uso na guerra psicológica e a sua influência nas relações intergrupais” (Berelson, 1964, p. 71). As perspectivas iniciais

³⁸ Associa-se às sociedades de massas indivíduos que não possuem rosto e nas quais as individualidades se misturam (Polistchuk & Trinta, 2003, p. 84).

baseavam-se no pressuposto que os média escolhiam as suas audiências e não o contrário. É verdade que tal é possível mas a relação oposta também o é.

Segundo Weibull, o poder de seleção do média e/ou conteúdo por parte das audiências pode ser manifestamente mais relevante:

quando uma pessoa está altamente motivada para obter gratificações específicas (por exemplo, uma certa notícia de desporto), é menos afetado pela estrutura dos media... As pessoas com menos interesse nos media parecem ser mais influenciadas por conteúdos específicos ou pela composição dos conteúdos. (Weibull, 1985, p. 145, citado em McQuail, 2003, p. 392)

Após os primeiros estudos sobre as escolhas das audiências em relação aos média, um *boom* de estudos e perspetivas teóricas começaram a emergir, mostrando que “as audiências tendem a fazer corresponder a sua escolha de canais e conteúdos mediáticos aos seus próprios gostos, ideias e necessidades” (Windahl & McQuail, 1993, p. 115), o que faz com que a estrutura mediática tenha menos influência sobre as audiências. Elihu Katz (1959, citado em Windahl & McQuail, 1993, p. 115) sugere que as investigações devem deixar de debater sobre “o que é que os média de massa fazem às pessoas?”, passando a valorizar a questão “o que é que as pessoas fazem com os média de massa?”. Com esta mudança de paradigma, os efeitos que os média têm sobre os indivíduos começaram a ter um peso menor, preponderando a importância do recurso a determinado média e/ou conteúdo para satisfação de necessidades. Ou seja, procura-se conhecer “o tipo e o grau de satisfação alcançado por um determinado meio de comunicação e as consequências que este representa para os valores e as condutas desse grupo” (Correia, 2011, p. 180). Esta alteração de perspetiva assenta no pressuposto de “que, normalmente, mesmo a mensagem do mais potente dos mass média não pode influenciar um indivíduo que não faça uso dela no contexto sociopsicológico em que vive” (Katz, 1959, p. 2, citado em Wolf, 2006, p. 71).

Assim, no seio de várias abordagens sobre os estudos das audiências, surge a perspetiva dos U&G que tenta responder às seguintes questões: O que fazem as pessoas com os médias e com os seus conteúdos?, Que motivações levam ao uso de determinado meio ou conteúdo?, Que tipo de necessidades as pessoas procuram satisfazer através do uso dos média?.

2.3.2. A primeira fase da investigação em U&G

Segundo Windhal & McQuail (1993, p. 116), a investigação segundo a abordagem dos U&G pode caracterizar-se por dois períodos: o período clássico e o período moderno. No entanto, autores como Mauro Wolf (2006, p. 72) admitem que aquilo a que Windhal & McQuail (1993, p. 116) denominam de período clássico, corresponde a um período que precede o nascimento da perspectiva dos U&G. Salientamos, desde já, que partilhamos da opinião de Windhal & McQuail (1993, p. 116), na medida em que os estudos compreendidos nesta primeira fase assentam já em pressupostos nos quais a perspectiva dos U&G assenta também.

O período clássico compreendeu estudos desenvolvidos nos anos 40, como o realizado pelo *Bureau of Applied Social Research*, que resultou em “tipologias de motivação da audiência que ouvia folhetins (*soap operas*) e concursos (*quiz*)” (Lazarsfeld & Stanton, 1944, citado em Windahl & McQuail, 1993, p. 116); bem como, o estudo desenvolvido por Berelson sobre o sentimento dos leitores perante a ausência de jornais quotidianos provocada por uma greve (Berelson, 1949). Em geral, ambos os estudos, e outros desta época, centravam-se em perceber o que as audiências sentiam, pensavam e apreciavam nos média, mediante o uso que faziam deles, bem como que funções exerciam no seu quotidiano. Com efeito, segundo Polistchuk & Trinta (2003, p. 96), “o modelo teórico dos *usos e satisfações* foi retido como referência para se explicar os elevados graus de ‘consumo psicossocial’ dos meios de comunicação”, ou seja, a perspectiva dos U&G, no que concerne à interação entre a audiência e os média, dá primazia aos “‘usos’ atribuídos à percepção dos conteúdos midiáticos, bem como (...) [às] ‘satisfações’ (efeitos midiáticos) que podem proporcionar”.

Além destes dois estudos, um terceiro desenvolvido por Lasswell (1948, citado em Wolf, 2006, p. 72) apresenta três grandes funções dos média de massa: “a) fornecer informações; b) fornecer interpretações que tornem significativas e coerentes as informações; c) exprimir os valores culturais e simbólicos próprios da identidade e da continuidade sociais” (p. 72); às quais Wright (1974, p. 209) acrescentou a função de entreter o espectador, fornecendo-lhe um meio de se evadir das ansiedades e dos problemas da vida social.

Klapper (1960) denominou o início desta abordagem de “orientação funcional”, na medida em que se denota um certo afastamento do conceito de audiência “atomizada” e uma atribuição de funções aos média: “proporcionar relaxamento, estimular a imaginação; fornecer ‘interacção por delegação’; proporcionar ‘uma base comum para relações sociais’”. Um dos primeiros estudos que salientou os pressupostos da perspectiva dos U&G foi o estudo de Herta Herzog, datado de

1944, acerca das novelas transmitidas via rádio, em que, mais do que avaliar os efeitos exercidos pelas novelas, Herzog procurou conhecer as razões e as experiências das recetoras. Concluiu que as novelas de rádio eram “fonte de conselhos e de apoio, um modelo do papel de dona de casa e mãe, ou uma ocasião de libertação emocional através de risos e lágrimas” (Herzog, 1944; Warner & Henry, 1948, citado em McQuail, 2003, p. 393). Já os leitores de jornais viam os mesmos mais do que meras fontes de informação: eram também importantes para lhes proporcionar um sentido de segurança, tópicos de conversa partilhados e uma estrutura para a rotina diária (Berelson, 1949, 118). Estas conclusões vieram mostrar uma vertente funcionalista da perspetiva e um papel mais ativo e dinâmico por parte do membro da audiência, deixando de ser um mero recetor passivo de informação (Klapper, 1963, p. 527, citado em Ruggiero, 2000, p. 6).

Este poder exercido pelos média nas audiências era encarado como funcionalista, na medida em que ao provocar efeitos nos indivíduos estaria a ter uma função social, essencialmente, porque responde às necessidades dos indivíduos (McQuail, 2003, p. 81).

De facto, a teoria funcionalista considerava que os média provocavam efeitos diretos nas audiências, ou seja, a um estímulo enviado pelos média, corresponde uma determinada reação. No entanto, a perspetiva dos U&G contesta esta ideia, afirmando que esta relação direta entre o estímulo dos média e a resposta das audiências não seria tão linear, dado que as audiências, com base nos contextos sociais e nas interações sociais, é que recorrem aos média recolhendo as satisfações que respondem às suas necessidades emotivas, intelectuais e outras (Wolf, 2006, pp. 70-71). Esta ideia central foi então defendida por autores que consideram que não se deve olhar a comunicação dos média como uma injeção de informação nas audiências. As investigações deixaram de questionar “o que é que os mass media fazem às pessoas?” e passaram a investigar “porque é que as pessoas usam os média e para que é que os usam?” (McQuail, 2003, p. 393) ou “o que é que as pessoas fazem com os mass media?” (Wolf, 2006, p. 71).

De facto, a Sociologia funcionalista considerava que os média respondiam a várias necessidades sociais, comuns a grande parte das sociedades, desde proporcionar “*coesão social, continuidade cultural, controlo social e maior circulação de informação pública de todos os tipos*” (McQuail, 2003, p. 393). Assim sendo, nesta ideia está subentendido o facto de que os indivíduos usam os média como orientação pessoal, para lazer, para se informarem e para formarem, de alguma maneira, a sua identidade (McQuail, 2003, p. 393).

2.3.3. A segunda fase da investigação em U&G: Fase moderna

A mudança para o “período moderno” da perspectiva dos U&G teve início quando se deixou efetivamente de estudar os efeitos das audiências, ou seja, independentemente dos efeitos que os média provocam, foram tidos em consideração outros aspetos como as escolhas e as respostas aos média (Windahl & McQuail, 1993, p. 116). Um ponto marcante neste “período moderno” foram os vários artigos publicados na obra *The Uses of Mass Communication: Current Perspectives on Gratifications Research* (Blumler & Katz, 1974). Com efeito, segundo Katz, Blumler e Gurevitch, sob o prisma da perspectiva dos U&G, o processo de seleção dos média está relacionado com as:

(1) origens sociais e psicológicas das (2) necessidades, que geram (3) expectativas face aos (4) média de massa e outras fontes, que conduzem (5) a padrões diferenciados de exposição mediática (ou envolvimentos noutras atividades), resultando em (6) necessidade de gratificações e (7) outras consequências, talvez maioritariamente não intencionais. (Katz, Blumler, & Gurevitch, 1973, p. 510)

Nessa mesma obra que marcou uma viragem na perspectiva dos U&G, Blumler e Katz (1974, citado em Fiske, 2005, p. 207) mostram as origens sociais das necessidades das audiências e dos média:

Origem social das necessidades da audiência	Os média proporcionam
A situação social:	
a) Produz tensão e conflito	Apaziguamento
b) Cria consciencialização de problemas que exigem atenção	Informação
c) Diminui as oportunidades de satisfação de certas necessidades	Serviços complementares, substitutos ou suplementares
d) Dá origem a certos valores	Afirmação e reforço
e) Fornece expectativas de familiaridade com certos materiais dos média	Experiência partilhada para apoiar a militância de agrupamentos socialmente valorizados

Tabela 11: Origem social das necessidades da audiência e dos média

Fonte: Blumler & Katz, 1974, citado em Fiske, 2005, p. 207

Como podemos ver na Tabela 11, segundo Katz et al. (1973, p. 517), os fatores sociais – ou seja, o contexto social em que o recetor se insere – podem estar envolvidos na criação de necessidades relacionadas com os média, sob qualquer umas das cinco maneiras a seguir:

1. A situação social produz tensões e conflitos, levando à sua atenuação através do consumo dos média de massa. (Katz & Foulkes, 1962, citado em Katz et al., 1973, p. 517)

2. A situação social cria a consciência de determinados problemas que requerem atenção e informações sobre os quais podem ser procuradas nos meios de comunicação. (Edelstein, 1973, citado em Katz et al., 1973, p. 517)
3. A situação social oferece escassas oportunidades reais para a satisfação de certas necessidades, que se procura satisfazer, utilizando os média de massa como meios complementares, suplementares ou substitutivos. (Rosengren & Windahl, 1972, citado em Katz et al., 1973, p. 517)
4. A situação social dá origem a determinados valores cuja afirmação e reforço são facilitados pelo consumo de comunicações de massa. (Dembo, 1972, citado em Katz et al., 1973, p. 517)
5. A situação social fornece e provoca expectativas de familiaridade com determinadas mensagens que devem, por conseguinte, ser consumidas para se continuar a pertencer a grupos sociais de referência. (Atkins, 1972, citado em Katz et al., 1973, p. 517)

Ou seja, o efeito da comunicação de massa só é eficaz “se e na medida em que o receptor lhes [aos média de massa] atribui tal eficácia, baseando-se precisamente na satisfação das [suas] necessidades” (Wolf, 2006, p. 71). Tal como afirma Robert Merton, “as mensagens são captadas, interpretadas e adaptadas ao contexto subjectivo das experiências, conhecimentos e motivações” (Merton, 1982, citado em Wolf, 2006, p. 71).

Neste sentido, as audiências eram agora vistas como ativas, constituindo “um conjunto mais ou menos activo e motivado de consumidores dos média, «encarregues» da sua própria experiência mediática, mais do que como «vítimas» passivas” (McQuail, 2003, pp. 370-371). Para Polistchuk e Trinta, esta perspectiva veio superar “a abordagem positivista, racionalizante e esquematizadora” característico do funcionalismo sociológico (Polistchuk & Trinta, 2003, p. 97).

Assim, a nova abordagem da perspectiva dos U&G assenta em cinco grandes pressupostos:

- (i) *as audiências são concebidas como ativas*, ou seja, uma grande parte do uso dos média tem sempre um objetivo assumido (Fiske, 2005, p. 206; McQuail, Blumler & Brown, 1972, citado em Katz et al., 1973, p. 510). No fundo, as audiências escolhem conscientemente os média e/ou os conteúdos em função das suas motivações, necessidades sociais e pessoais, mediante a utilidade que o média e/ou conteúdo tem para si (McQuail, 2003, p. 394) e em função das suas anteriores experiências com os média. Esta ideia contrasta com a tese de Bogart, uma vez que este defende que a maior parte do uso dos média é mais um

passatempo do que um uso com intenção (Bogart, 1965, citado em Katz et al., 1973, pp. 510-511). Katz et al. (1973, p. 511) não descarta a ideia de que, muitas vezes, o uso pode ser ocasional, no entanto, salienta que a questão é quando, além disso, os usos são moldados pelas expectativas que os membros das audiências têm sobre o que os conteúdos lhes podem oferecer.

- (ii) *Os membros das audiências são um meio de disseminação da necessidade de gratificação, bem como condicionam as próprias escolhas dos média junto de outros membros* (Katz et al., 1973, p. 511). Este facto limita a relação linear que poderia existir entre os efeitos dos conteúdos sob as atitudes e comportamentos das audiências (Katz et al., 1973, p. 511). Como expõem Schramm, Lyle e Parker:

O termo “efeito”, num certo sentido, pode ser enganoso porque sugere que a televisão “faz algo” às crianças... Nada pode estar mais longe da verdade. São as crianças que são mais ativas nesta relação. São elas que usam a televisão, e não a televisão que as usa a elas. (Schramm, Lyle & Parker, 1961, citado em Katz et al., 1973, p. 511)

- (iii) *Os média competem com outras fontes de satisfação de necessidades* (Katz et al., 1973, p. 511). Considerando que as necessidades respondidas pelos média são uma parte substancial de todas as necessidades humanas, e que o grau em que as necessidades podem ser satisfeitas pelos média varia, os média devem ter em conta diferentes formas, alternativas de forma a conseguirem responder ao máximo de necessidades das audiências (Katz et al., 1973, p. 511). Além disso, “os média não são a única fonte de gratificação”, uma vez que existem outros meios que satisfazem, de igual forma, necessidades, como o desporto, férias, etc. (Fiske, 2005, p. 206).

- (iv) *As audiências têm consciência suficiente do uso que fazem dos média e, como tal, são capazes de relatar os seus interesses e motivações* (Fiske, 2005, p. 206; Katz et al., 1973, p. 511). Metodologicamente, este facto permite que os usos e as motivações dos/para os média sejam possíveis de ser analisados a partir dos relatos dos inquiridos/entrevistados (Katz et al., 1973, p. 511).

- (v) Por fim, os conteúdos dos média devem ser compreendidos a partir dos juízos de valor das audiências e não pela importância cultural dada aos meios de comunicação (Katz et al., 1973, p. 511), ou seja, somente a audiência é capaz de emitir juízos de valor acerca dos conteúdos dos média.

Nos primórdios da abordagem dos U&G, durante as décadas de 50 e 60, as investigações centraram-se, maioritariamente, na operacionalização de muitas das variáveis sociais e psicológicas de forma a padronizar as gratificações obtidas (Wimmer & Dominick, 1994, citado em Ruggiero, 2000, p. 5). Contudo, a grande parte dos investigadores, pesquisou somente os comportamentos e categorizou as respostas, deixando de lado a relação entre as gratificações obtidas e as necessidades/motivações que levam ao uso de um média ou conteúdo. Além disso, os autores dos primeiros estudos, enquadrados nesta perspetiva, pecaram por se basearem constantemente em relatos pessoais, por serem pouco críticos, por não classificarem os diferentes tipos de satisfação (Katz, 1987) e por não avaliarem efetivamente a satisfação alcançada com o recurso a um média (Palmgreen & Rayburn II, 1985, p. 334).

2.3.4. Outras abordagens à perspetiva dos U&G

Após a apresentação da relação entre as audiências e os média, segundo a perspetiva dos U&G definida por Katz, Blumler e Gurevitch, Rosengren (1974, citado em Windahl & McQuail, 1993, p. 117) elabora um processo mais complexo dessa mesma relação. Segundo o autor,

as “necessidades” do individuo constituem o ponto de partida (1) [é feita referência à hierarquia das necessidades humanas de Maslow (1954)], mas para conduzirem a uma acção relevante têm de ser entendidas como problemas (4) e alguma solução potencial também tem de ser sentida (5). No modelo, a vivência das necessidades apresenta-se como moldada ou influenciada por (3) aspectos da estrutura social (nível de desenvolvimento, tipo de sistema político) e também por (2) características individuais (e.g. personalidade, posição social ou posição no ciclo de vida). A percepção de problemas e de possíveis soluções conduz à formulação de motivações (6) para uso dos media (7) ou outros tipos de comportamento (8). (Rosengren, 1974, citado em Windahl & McQuail, 1993, p. 117)

Ou seja, segundo Rosengren, para que exista uma motivação para o uso de determinado média e/ou conteúdo é preciso que a necessidade sentida seja considerada um problema, o que fará com que a audiência procure uma gratificação que satisfaça essa mesma necessidade (Figura 12). Além disso, acrescenta também a possibilidade de os média serem responsáveis por criarem necessidades que satisfazem. Este aspeto era já admitido por Katz, Blumler e Gurevitch, autores desta perspetiva (Katz, Blumler & Gurevitch, 1974, p. 30, citado em Correia, 2011, p. 181).

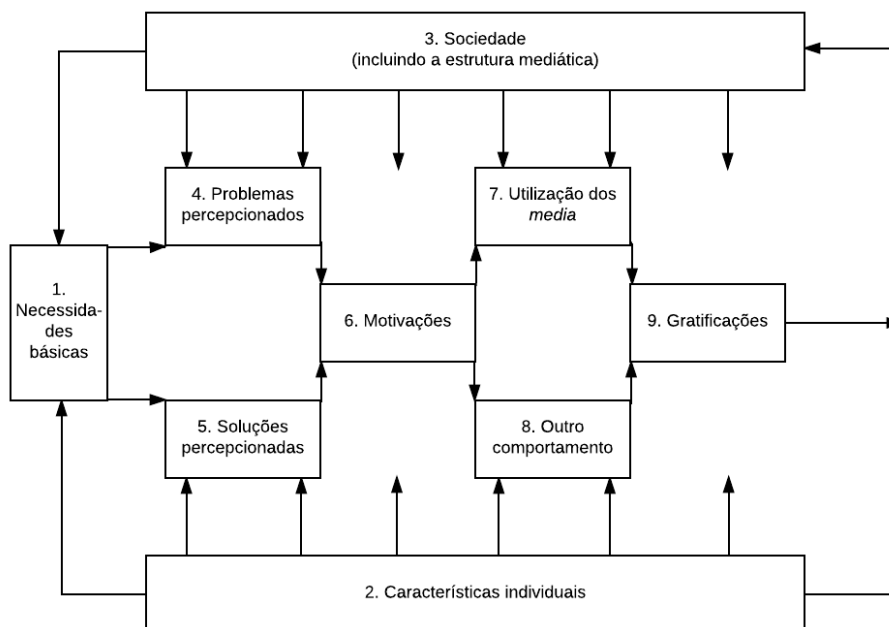


Figura 12: Paradigma da investigação de usos e gratificações
 Fonte: Rosengren, 1974, citado em Windahl & McQuail, 1993, p. 118

Com efeito, a procura constante da satisfação de necessidades individuais, mesmo que inconscientes, é um facto bastante presente na sociedade de informação. Apesar da teoria dos U&G afirmar que a audiência é ativa e que os seus membros escolhem o que assistir, jogar, ouvir, etc., em função das suas necessidades, é importante salientar que os média têm hoje um papel preponderante na definição e criação de necessidades nas pessoas. A constante inovação tecnológica é exemplo disso, uma vez que gera incessantemente – pelo menos, nos membros das audiências que gostam de acompanhar as últimas novidades tecnológicas – necessidade e motivação para procurar o último *smartphone*, a última edição de um *software*, o videojogo mais badalado, a aplicação que ajudará a gerir o seu dia, etc.

Neste seguimento, Palmgreen & Rayburn II (1985) exploram o processo valor-expectativa das gratificações esperadas e alcançadas através dos média. Segundo os autores, a ideia principal desta perspetiva é que o uso dos média oferece gratificações diversas, esperadas pelos recetores, mas na maior parte dos casos, este facto é negligenciado na hora de operacionalizar (Palmgreen & Rayburn II, 1985, p. 334). Por entre vários modelos de gratificação/expectativa-valor, os autores diferenciam dois conceitos fundamentais: a gratificação esperada e a gratificação alcançada, que inclui a avaliação do recetor (Palmgreen & Rayburn II, 1985). Consoante as crenças e as avaliações prévias já existentes, as audiências criam as suas gratificações esperadas. Gratificações estas que procurarão satisfazer, escolhendo determinado média ou determinado conteúdo. Assim, após a seleção e o uso dos média, o recetor irá perceber as gratificações, que à partida, responderão

às suas expectativas (Palmgreen & Rayburn II, 1985, p. 336). Alguém que se procure informar, por exemplo, através de um jornal televisivo, poderá encontrar sentimentos de gratificação por se informar e, simultaneamente, sentimentos de frustração por determinadas notícias. Após a percepção da gratificação, esta irá influenciar as crenças e as avaliações para a formulação das próximas gratificações esperadas, bem como das necessidades sentidas perante os média.

2.3.5. Críticas à perspectiva dos U&G

A perspectiva dos U&G foi durante tempos criticada por apresentar “tendências comportamentais e funcionalistas” e por não apresentar previsões claras do uso de determinado média e/ou conteúdo (Ruggiero, 2000, p. 12; McQuail, 1984, citado em McQuail, 2003, p. 395). Este facto pode dever-se à dificuldade em mensurar o uso dos média, bem como nem sempre o uso ter por trás uma motivação mas poder ser um uso circunstancial (McQuail, 2003, p. 395). Assim sendo, diferentes autores consideram que esta perspectiva dos U&G se adequa melhor a investigações onde o enfoque seja um conteúdo mais específico e para os quais existem motivações específicas, como por exemplo conteúdos políticos (Blumler & McQuail, 1968), conteúdos noticiosos (Levy, 1977 e 1978, citado em McQuail, 2003, p. 395), bem como conteúdos eróticos (Perse, 1994, citado em McQuail, 2003, p. 395).

Sobre a crítica ao facto da perspectiva não apresentar previsões claras dos usos e das gratificações das audiências, parece-nos ser uma falsa expectativa, tal como mostra Blumler (1979, p. 10):

a abordagem dos usos e gratificações veio mais proeminentemente à tona no final dos anos 1950 e início dos anos 1960, numa época de decepção generalizada com os resultados das tentativas de medir os efeitos a curto prazo das campanhas dos média de massa sobre as pessoas. (Blumler, 1979, p. 10)

Neste contexto, a perspectiva dos U&G veio tentar conhecer o envolvimento do público com os média, olhando mais para a experiência individual (Blumler, 1979, p. 10). No entanto, logo mostrou que a imagem que tinham dos membros das audiências já não era mais passiva, mas ativa, uma vez que os membros escolhiam o que viam/ouviam/liam em função dos seus interesses (Blumler, 1979, p. 10). Além disso, Blumler destaca ainda que a perspectiva dos U&G mostrou ser difícil prever os usos e as gratificações, uma vez que as orientações mediáticas eram condicionadas por vários fatores como: “a) as circunstâncias e papéis sociais das pessoas, b) as

disposições de personalidade e as suas capacidades, c) os seus próprios padrões reais e consumo dos média, d) e, em última análise, o próprio processo de efeitos” (Blumler, 1979, p. 10).

Além disso, os críticos salientam que a relação entre a preferência, a escolha real e a avaliação subsequente não é lógica, nem consistente, além de que as tipologias das motivações falham muitas vezes na adequação dos padrões do uso real (McQuail, 2003, p. 395). De facto, a relação entre a motivação e o comportamento da audiência tem sido uma das problemáticas mais debatidas ao longo dos tempos, tanto pelas Ciências da Comunicação como pela Psicologia Social. Assim, Babrow (1988, citado em McQuail, 2003, p. 395) sugere que pensemos mais em termos de ‘enquadramentos interpretativos’, baseados na experiência, uma vez que algumas das escolhas das audiências são, de facto, sensatas em termos de enquadramentos, enquanto que outras são baseadas no impulso, no hábito e como tal podem não ter por trás qualquer motivação (Rubin, 1984, citado em McQuail, 2003, p. 395). Ainda que algumas motivações para o uso da internet possam ser conscientes e bem justificadas, outras não.

Além disso, é muitas vezes difícil para o inquirido ou entrevistado saber quais são efetivamente as motivações que o levam a usar determinado meio ou podem simplesmente não conseguir explica-las claramente (Ruggiero, 2000, p. 12). De salientar também que não é possível depreender diretamente a verdadeira funcionalidade dos média na resposta às necessidades dos indivíduos, ou seja, perante a afirmação de um indivíduo que indica que uma determinada necessidade foi satisfeita, esta afirmação “não indica o verdadeiro grau de funcionalidade do meio na sua capacidade de responder a uma necessidade” (Correia, 2011, p. 182).

Pensamos que o aspeto central está relacionado com questões metodológicas, ou seja, não é possível questionar diretamente o membro da audiência “qual a importância que para eles tem uma certa necessidade e em que medida utilizam um meio particular de comunicação para satisfazer essa necessidade” (Wolf, 2006, p. 78), pois estaremos a convidar “os indivíduos a reproduzir [nas respostas] estereótipos difundidos acerca das satisfações, mais do que a sua experiência pessoal” (Rosengren, 1974, p. 281, citado em Wolf, 2006, p. 78).

Assim, para que possamos ir ao encontro da realidade efetiva das escolhas, dos usos e das suas gratificações, partilhamos da opinião de Mauro Wolf, que indica que é crucial completar os dados provenientes dessas mesmas questões diretas com outras variáveis, como: a estratificação do público, o consumo de cada meio de comunicação e dos seus diferentes géneros, descrições da articulação das competências comunicativas nos diferentes média, o contexto comunicativo em que decorre o consumo do média, entre outros aspetos (Wolf, 2006, pp. 78-79).

Aliás, considerando o público-alvo desta investigação, não faria sentido investigar os usos e as gratificações da internet, sem considerar os contextos sociais e culturais em que os idosos usam a internet, as condições de acesso, pois são fatores que influenciam e podem explicar esta relação.

2.3.6. Metodologias: Recomendações para o uso da perspectiva dos U&G

Segundo Fiske (2005, p. 201), a técnica habitualmente utilizada para a abordagem dos U&G é a aplicação de um questionário, em que se solicita aos elementos de uma audiência para indicarem as principais razões que levam a assistir a um determinado programa televisivo, por exemplo. No entanto, se uns defendem as metodologias mais quantitativas, outros mais as qualitativas, a grande maioria salienta que o mais adequado será a conciliação de ambas, ou seja, as metodologias quantitativas podem ser aliadas das metodologias qualitativas ao interpretar o tipo de audiência (Jensen & Jankowski, 1991, citado em Ruggiero, 2000, p. 24). Assim, os investigadores devem ser encorajados a utilizar os U&G em conjunto com metodologias qualitativas numa abordagem holística. Por exemplo, o estudo sobre as conceptualizações da audiência do programa de televisão *Late Night With David Letterman* utilizou dois questionários e entrevistas de forma a “combinar os pontos fortes dos dados dos inquéritos com a riqueza das entrevistas em profundidade” (Schaefer & Avery, 1993, p. 271, citado em Ruggiero, 2000, p. 24).

Segundo Fiske (2005, p. 207), mais difícil do que aplicação das técnicas, sejam elas entrevistas ou inquéritos por questionário, é a posterior “identificação de padrões significativos a partir dos resultados”. Para facilitar o processo de análise, uma sugestão que o autor deixa é criar “grupos de atracção” das citações, antes mesmo da aplicação dos questionários (Fiske, 2005, p. 207). Posteriormente, a análise deve ser focada em processos de comparação entre, por exemplo, o sexo masculino e o feminino com determinada motivação (Fiske, 2005, p. 207).

A título de exemplo, deixamos dois estudos que demonstram o tipo de resultados que podem sobressair numa investigação que utiliza a abordagem dos U&G. Um estudo israelita (Katz, Gurevitch & Haas, 1973), em que o objetivo principal era fazer um levantamento das necessidades satisfeitas pelos média de massa, conclui que estes tinham como principal função reforçar ou enfraquecer uma relação (de tipo cognitivo, instrumental, afetivo ou integrativo) com uma referência, fosse ela um familiar, um grupo de amigos, ou uma instituição. Já outro estudo, igualmente em Israel, realizado por Katz e Peled (1974, citado em Wolf, 2006, pp. 74-75) mostra-nos que os média mais utilizados durante a guerra de Kippur, em Outubro de 1973, eram a rádio, como meio para colmatar a necessidade de se manterem informados sobre os acontecimentos

sucedidos, e a televisão, como forma de evasão, ou seja, para se abstraírem da situação particular de crise nacional.

2.3.7. Os usos e gratificações na era da internet

A internet apresenta um conjunto infinito de atividades que está ao alcance de qualquer utilizador: comprar ou vender variados objetos; ler livros, jornais e/ou revistas; pagar contas; ouvir música; visitar museus; comunicar de várias formas; jogar; entre muitas outras. Com efeito, à medida que os *novos* média – os eternamente novos – nos presenteiam com mais opções de escolha de meios de comunicação, de informação e de entretenimento, a motivação e a satisfação tornam-se componentes ainda mais cruciais de análise de audiência. Ou seja, os investigadores são agora desafiados a “descodificar os usos e gratificações destas experiências de comunicação” (Lin, 1996, p. 578). Os blogues são exemplo de partilha e da procura de gratificações na internet. Isto porque as pessoas procuram e focam os seus interesses em blogues específicos e criam os seus blogues baseados, igualmente, em determinados interesses e gostos pessoais. Os grupos do Facebook vão ao mesmo encontro, respondendo às necessidades dos utilizadores digitais.

Este mundo infindável de atividades justifica-se pela interatividade, característica da internet. Ruggiero (2000, p. 15) sugere a *interatividade* como um dos principais aspetos a considerar nas investigações que analisem a relação *usos e gratificações - novos média*. Com efeito, mediante os seus gostos pessoais e objetivos, os utilizadores satisfazem assim um conjunto de necessidades de determinado âmbito (social, pessoal, etc.). Esta relação entre a necessidade e satisfação da mesma através dos média, pode ajudar a traçar o perfil do utilizador da internet, o que pode contribuir para áreas como o Marketing, o Design, a Educação, a Psicologia, entre outras. Tal como Ha e James (1998, citados em Ruggiero, 2000, p. 15) sugerem, a interatividade é composta por cinco dimensões que respondem a diferentes tipos de necessidades dos utilizadores: a *ludicidade* e a *escolha* são dimensões que satisfazem as necessidades de auto-comunicação, de entretenimento, de evasão; para os utilizadores orientados para uma tarefa específica, a dimensão *conexão* responde às necessidades de informação; para os utilizadores expressivos, a recolha de *informação* e a *comunicação recíproca* permitem-lhes iniciarem um contacto com outras pessoas que partilham interesses comuns (Ha & James, 1998, citado em Ruggiero, 2000, p. 15).

2.4. Operacionalização da perspetiva dos U&G

Considerando que na nossa investigação pretendemos perceber quais os usos que os idosos fazem da internet, e que gratificações dela retiram, e pelo facto da perspetiva dos U&G orientar a avaliação das motivações e necessidades dos consumidores para o uso dos média, percebemos que esta perspetiva seria, de facto, uma das abordagens das Ciências da Comunicação mais adequada para a nossa problemática de investigação. No entanto, de seguida se colocou a seguinte questão: será que a perspetiva dos U&G, com alguns anos de vida, criada no âmbito dos média tradicionais, aplicar-se-á aos *novos* média? Além disso, durante décadas, os U&G caíram em desgraça com alguns estudiosos de comunicação de massa, mas considera-se que as novas tecnologias podem ter sido, de facto, o contributo essencial para a sua revitalização. Com efeito, à medida que os *novos* média presenteiam as pessoas com mais opções de escolha de meios de comunicação, de informação e de entretenimento, a motivação e a satisfação tornam-se componentes ainda mais cruciais de análise de audiência. Assim sendo, nesta fase iremos operacionalizar a perspetiva dos U&G, fazendo uma alusão aos vários estudos que recorreram a ela, para demonstrar que tipos de usos, necessidades, motivações e outros fatores condicionam o recurso aos média.

A relação entre necessidade-motivação-uso do média-gratificação deixa, por vezes, algumas dúvidas, porque um determinado uso de um média pode ser despoletado por um tipo de motivação, mas ter por de trás necessidades de cariz bem distinto, da mesma forma que um conteúdo pode responder a diferentes tipos de necessidades, podendo variar de indivíduo para indivíduo. Por exemplo, um indivíduo que visita salas de *chat* (necessidade de inclusão) e outro que joga na internet (necessidade de entretenimento), ambos têm em comum a motivação de usar a internet como forma de passar o tempo. Assim como quem frequenta salas de *chat* podem ter diferentes necessidades: companheirismo, controlo da comunicação, falta de vontade para se comunicar presencialmente, entretenimento, escape.

2.4.1. Motivações e necessidades

Considerando que as escolhas dos média ou do seu conteúdo é despoletado pelas necessidades pessoais, é importante compreender de facto as necessidades/motivações sociais, psicológicas, culturais, entre outras. De facto, identificar as necessidades das audiências e de utilizadores é fundamental para compreender por que uma pessoa escolhe determinado média e/ou conteúdo. Segundo Rosengren (1974, citado em Windahl & McQuail, 1993, p. 118) “é difícil

distinguir empiricamente as motivações das necessidades e problemas, mas analiticamente elas são diferentes”. No entanto, considerando que existe uma “estreita relação entre motivação e comportamento, as formas de motivos constituem ao mesmo tempo formas de comportamento” (Dietrich & Walter, 1978, p. 160), ou seja, ao conhecer os usos saberemos as motivações que levam os seniores a usar a internet, e vice-versa. Com efeito, as motivações são, segundo Papacharissi & Rubin (2000, p. 179), “disposições gerais que influenciam as ações pessoais a satisfazer as necessidades ou desejos”. Ou seja, segundo a abordagem dos U&G, as motivações são elementos centrais tanto na utilização dos média tradicionais como dos *novos* média, como é o caso da internet. Segundo alguns autores (e.g., Morris & Ogan, 1996, citado em Papacharissi & Rubin, 2000, p. 179), a internet é um média de massa que tem a capacidade tanto de satisfazer necessidades interpessoais como mediadas.

São vários os autores que têm vindo a categorizar e a classificar as motivações, de forma a que sejam mais facilmente entendidas. Aliás, uma das grandes finalidades da perspectiva dos U&G era criar um esquema geral, onde se pudessem introduzir resultados de variadas investigações, que procuravam conhecer as motivações das audiências (McQuail, 2003, p. 394).

Por isso, e considerando que analisaremos a utilização da internet, iremos focar a nossa atenção tanto nas categorizações de necessidades/motivações criadas a aquando das primeiras investigações acerca da utilização dos média tradicionais, como dos *novos* média. Sobre este último aspeto, iremos também enquadrar não somente categorias específicas da internet, mas igualmente da CMC. Assim, de seguida, explanaremos, algumas classificações de necessidade e de motivações que despoletam o recurso aos média, distinguindo-se pelos diferentes meios mais destacados nas investigações desenvolvidas (os média em geral, os média tradicionais – televisão e rádio –, a internet e as redes sociais).

2.4.1.1. Os média em geral

Começamos por apresentar algumas classificações de estudos em que os autores não focam o meio a que dizem respeito as necessidades/motivações, mas que consideram enquadrar no processo de comunicação em geral, ou seja, as classificações que começaremos por apresentar com classificações que explicam as motivações para o uso de qualquer média em geral. Uma das primeiras classificações das necessidades interpessoais que influenciam todos os aspetos dos média foi apresentada por W. Schutz (1966, citado em Papacharissi & Rubin, 2000, p. 179) e é constituída por necessidades de *inclusão*, *afeto*, e de *controlo*.

McQuail et al. (1972, citado em McQuail, 2003, p. 394), apresentam uma tipologia das ‘*interações média-pessoa*’ constituída por quatro tipos de satisfações mais importantes dos média, ou no fundo, necessidades motivacionais respondidas pelos média: *diversão* (que diz respeito ao entretenimento, ao escape das rotinas diárias, bem como à fuga dos problemas e à libertação/descarga das emoções), *relações pessoais* (referindo-se à interação social, à companhia e à utilidade social), *identidade pessoal* (que alude à referência própria, à exploração da realidade e ao reforço de valores), e *vigilância* (que remete para as diferentes formas de procura de informação). Sobre esta escala de motivações, Fiske (2005, pp. 203-204) disserta um pouco, abordando alguns pormenores que se devem refletir. Sobre a *diversão* ou evasão, o autor salienta que é importante perceber do que se foge (Fiske, 2005, p. 203). Em relação às *relações pessoais*, Fiske considera que neste caso os média funcionam como um meio de compensação (e.g., as donas de casa que gostam de ter a televisão ou o rádio para ter companhia; as pessoas solitárias, com dificuldades de estabelecer relações sociais, que procuram na internet novas amizades; etc.), ou como utilidade social (e.g., estabelecer conversas a partir de temas assistidos, vistos ou ouvidos nos média) (Fiske, 2005, p. 203). Sobre a *identidade pessoal*, Fiske destaca que os média permitem criar um “ponto de comparação directa com a sua vida real”, ajudando a compreender a sua própria vida (Fiske, 2005, p. 204). Por fim, em relação à *vigilância*, o autor destaca que é a “necessidade de informação sobre o mundo complexo em que vivemos” (Fiske, 2005, p. 204).

Entretanto, já em 1988, os autores do artigo “Conceptualization and measurement of interpersonal communication motives”, com base em investigações anteriores, sugeriram a Escala de Motivações para a Comunicação Interpessoal³⁹, composta por seis motivações: o *prazer*, o *afeto*, a *inclusão*, o *escape*, o *relaxamento* e o *controlo* (Rubin, Perse, & Barbato, 1988, pp. 620-621).

Nesta sequência, em 1973, Katz, Gurevitch e Haas (1973) definem um conjunto de cinco necessidades que os média tentam satisfazer: (1) *necessidades cognitivas*, que dizem respeito à obtenção/reforço de conhecimentos e de compreensão; (2) *necessidades afetivas e estéticas*, isto é, reforço da experiência estética, emotiva; (3) *necessidades de integração a nível da personalidade*, relacionadas com a segurança, estabilidade emotiva ou com o incremento da credibilidade e da posição social; (4) *necessidades de integração a nível social*, que envolvem o reforço dos contactos interpessoais, seja com a família, amigos, ou outros; e ainda (5) *necessidades de evasão*, ou seja, situações de abrandamento de tensões/conflitos.

³⁹ A designação original é *Interpersonal Communication Motives (ICM) Scale* (Rubin et al., 1988, p. 609).

Tentando sintetizar um conjunto de necessidades resultantes de “pesquisas levadas a termo”, Polistchuk & Trinta (2003, p. 97) apontam quatro necessidades a serem satisfeitas pelos média: i) o *entretenimento*, como meio de “escape psicológico às agruras do quotidiano”; ii) o *relacionamento pessoal* relativo à “‘companhia’ para pessoas sós ou ‘agenda temática’ para a conversação em meio social”; iii) a *identificação projetiva*, associada às “referências personalizadas e comparações feitas, por exemplo, a situações humanas mostradas; reforço de opiniões; soluções para males existenciais”; iv) e, por fim, a *vigilância e fiscalização*, alusivo à “coleta de ‘modas e novidades’: a TV como ‘uma janela aberta para o mundo’”.

McQuail (2003, p. 393) propõe quatro necessidades comuns a vários média: i) necessidade de informação; ii) de lazer; iii) de companhia; e iv) de diversão ou de ‘escape’.

Por fim, Adler, Rodman e Pré (2017, pp. 14-16), salientam as seguintes motivações para recorrer aos média: i) a vigilância (alusiva à necessidade de se manterem informados sobre o mundo, seja para saber o tempo, últimas notícias de um atentado, quando começa o horário de verão, qual o custo de um bilhete de avião, etc.); ii) a diversão (que diz respeito à tentativa de fuga das pressões do mundo real, seja através do relaxamento ao ouvir música na rádio, ou da diversão em assistir um filme de comédia ou suspense, etc.); iii) o passatempo (refere-se à ocupação de tempos livres, e.g., enquanto espera por uma consulta, vai folheando uma revista, ou ouvir rádio enquanto se conduz ou se faz a lide doméstica); iv) a integração social (diz respeito ao facto dos média possibilitarem a ligação entre as pessoas de várias formas: através de redes sociais, *chat* ou no telefone; a troca de notícias/opiniões que potencializa a relação com estranhos que passam a ser conhecidos; através da criação de temas de conversa; ou a unificação da família quando assistem a programas televisivos; etc.) e a v) gestão de identidade (alusivo à criação e ao moldar de identidades, e.g., desde cedo identificamo-nos mais com o pobre ou com o rico, com o bom ou mau, isso ajuda a traçar o nosso perfil para nós e também para o que os outros vêm em nós).

Meio: Os média em geral	
Investigação	Necessidades/Motivações
Schutz (1966 citado em Papacharissi & Rubin, 2000, p. 179)	Necessidades interpessoais que influenciam todos os aspetos da comunicação: - De inclusão - De afeto - De controlo
McQuail et al. (1972, citado em McQuail, 2003, p. 394)	Motivações: - Diversão - Relações pessoais - Identidade pessoal - Vigilância
Rubin et al. (1988, pp. 620-621)	Motivações para a Comunicação Interpessoal: - Inclusão - Afeto - Escape - Relaxamento - Prazer
Katz, Gurevitch e Haas (1973)	Cinco classes de necessidades: - Cognitivas - Afetivas e estéticas - De integração a nível da personalidade - De integração a nível social - De evasão
Polistchuk & Trinta (2003, p. 97)	Quatro necessidades a serem satisfeitas pelos média: - Entretenimento - Relacionamento pessoal - Identificação projetiva - Vigilância e fiscalização
McQuail (2003, p. 393)	Quatro necessidades típicas: - De informação - De lazer - De companhia - De diversão ou de 'escape'
Adler et al. (2017, pp. 14-16)	- Vigilância - Diversão - Passatempo - Integração social - Gestão de identidade

Tabela 12: Classificações de necessidades e motivações dos média em geral, por autores

2.4.1.2. Os média tradicionais: Televisão e rádio

No que concerne aos estudos desenvolvidos em torno da televisão e da rádio, ou seja, dos média tradicionais, McQuail, Blumler e Brown (1970, citado em Fiske, 2005, p. 201), num estudo desenvolvido sobre uma audiência que assistia a concursos televisivos, mostram a existência de grupos de 'usos': "a maior parte da audiência usava os concursos para quatro gratificações principais: auto-avaliação, interação social, excitação e educação" (Fiske, 2005, p. 201).

<p><i>Grupo 1 – A Atracção da auto-avaliação</i></p> <p>Posso comparar-me com os entendidos</p> <p>Gosto de imaginar que estou no programa e a sair-me bem</p> <p>Fico contente quando ganham os meus favoritos</p> <p>Imagino que estive no programa e sai-me bem</p> <p>Fazem-me lembrar os meus tempos de estudante</p> <p>Rio-me dos erros dos concorrentes</p> <p>Difíceis de acompanhar</p>	<p><i>Grupo 4 – A atracção educativa</i></p> <p>Descubro que sei mais do que pensava</p> <p>Sinto que me enriqueci</p> <p>Sinto respeito pelas pessoas no programa</p> <p>Mais tarde medito sobre algumas das perguntas Educativo</p> <hr/> <p><i>Grupo 5</i></p> <p>É agradável ver os especialistas descer do seu pedestal</p> <p>É divertido ver os erros que alguns concorrentes cometem</p>
<p><i>Grupo 2 – Base para interação social</i></p> <p>Fico ansioso por conversar sobre o programa com outras pessoas</p> <p>Gosto de competir com as outras pessoas que estão a ver comigo</p> <p>Gosto de discutir as respostas com a família</p> <p>Espero que os filhos tirem proveito do programa</p> <p>Reúne a família em torno de um interesse comum</p> <p>É um tema de conversa para depois</p> <p>Não é propriamente para pessoas como eu</p>	<p><i>Grupo 6</i></p> <p>Gosto de aprender qualquer coisa ao mesmo tempo que me divirto</p> <p>Gosto de descobrir coisas novas</p> <hr/> <p><i>Grupo 7</i></p> <p>Gosto de tentar adivinhar as respostas</p> <p>Espero descobrir que sei algumas das respostas</p>
<p><i>Grupo 3 – A atracção da excitação</i></p> <p>Gosto da excitação de um final renhido</p> <p>Gosto de me abstrair das minhas preocupações durante algum tempo</p> <p>Gosto de tentar adivinhar quem será o vencedor</p> <p>Quando acerto sinto-me mesmo bem</p> <p>Esqueço completamente as minhas preocupações</p> <p>Deixo-me envolver pela competição</p> <p>Excitante</p>	<p><i>Grupo 8</i></p> <p>Descubro lacunas nos meus conhecimentos</p> <p>Aprendo algo de novo</p> <p>Uma perda de tempo</p>

Tabela 13: Gratificações dos concursos televisivos tipo pergunta-resposta
 Fonte: McQuail, Blumler & Brown, 1970, citado em Fiske, 2005, p. 204

Além destes grupos de usos, os autores da investigação perceberam que existia uma relação com as características sociodemográficas dos participantes (McQuail, Blumler & Brown, 1970, citado em Fiske, 2005, p. 202). A título de exemplo, “aqueles que ‘usavam’ os concursos para gratificações de auto-avaliação, viviam em casas camarárias e pertenciam à classe trabalhadora” (McQuail, Blumler & Brown, 1970, citado em Fiske, 2005, p. 202). Esta relação demonstra que, neste caso, os média estavam a ser utilizados como uma forma *compensatória*, “para gratificar necessidades que são frustradas pela restante vida social” (McQuail, Blumler & Brown, 1970, citado em Fiske, 2005, p. 202).

No artigo “The Role of Theory in Uses and Gratifications Studies”, em que Jay Blumler, além de mostrar avanços na teoria dos U&G, procura clarificar alguns aspetos da teoria e solucionar algumas críticas a que a teoria foi submetida (Blumler, 1979, p. 9), o autor declara que existem três principais gratificações, comuns a várias investigações: orientação cognitiva, diversão e identidade pessoal (Blumler, 1979, p. 17). A orientação cognitiva refere-se essencialmente à

satisfação de necessidades de informação e de vigilância; sobre a diversão, o autor menciona que as audiências procuram o alívio do tédio, fugir às restrições das rotinas diárias, seja através da música, da comédia, de outras formas de entretenimento leve, ou através da excitação com séries de aventura ou desporto; sobre a identidade pessoal, Blumler argumenta que alguns estudos destacam separadamente a identidade pessoal, no sentido em que as audiências procuram nos conteúdos factos que associem à sua própria vida ou a alguma situação concreta do público (Blumler, 1979, p. 17). Além destas, na sua investigação, testou ainda com o uso de jornais, televisão e programas televisivos, a gratificação da curiosidade (Blumler, 1979, p. 22).

Korzenny e Neuendorf (1980, p. 78) descobriram que as pessoas mais idosas que vêm televisão procuram responder a necessidades de informação e de escape. Em 1981, Alain Rubin publica o artigo “An Examination of Television Viewing Motivations” (1981), onde faz a relação entre a visualização de televisão e as idades, numa amostra de 626 pessoas com idades compreendidas entre os 4 e os 89 anos de idade. Neste estudo, identificou nove motivações: passatempo, companhia, excitação/entusiasmo, conteúdo, relaxe, informação, escape, entretenimento e interacção social (Rubin, 1981, p. 155). Já em 1991, Conway & Rubin desenvolveram um estudo que tinha o objetivo de explorar as origens psicológicas das gratificações dos média, e daí resultou um conjunto de variáveis que explicam as necessidades que levam ao uso da televisão: procura de desinibição, ansiedade, criatividade, interação social e assertividade foram as variáveis que mais se destacaram (Conway & Rubin, 1991, p. 457).

John Fiske menciona um estudo do seu aluno Simon Morris, sobre as séries policiais televisivas, de onde conseguiu perceber por quatro razões/gratificações: excitação, escapismo, informação, segurança (Fiske, 2005, p. 202). Esta investigação, mais do que a condição social, encontrou maior relação com a questão da idade: os mais novos (18-30 anos) viam por excitação e escapismo e os mais velhos (mais de 50 anos) por questões de segurança e informação (Fiske, 2005, p. 202). Já Papacharissi e Mendelson (2007), ao estudarem os espectadores de *reality shows*, concluíram que o que mais os motivava a assistir a esse tipo de programa era o facto de ser um passatempo já habitual e o entretenimento (Papacharissi & Mendelson, 2007, pp. 335, 365-366).

Meio: Os média tradicionais – televisão e rádio	
Investigação	Necessidades/Motivações
McQuail, Blumler & Brown (1970, citado em Fiske, 2005, p. 201)	Quatro gratificações (assistir a concursos televisivos): - Autoavaliação - Interação social - Excitação - Educação
Blumler (1979, p. 17)	Três gratificações comuns a vários estudos: - Orientação cognitiva - Diversão - Identidade pessoal
Korzenny e Neuendorf (1980, p. 78)	Necessidades que os idosos procuram responder ao ver televisão: - Informação - Escape - Alienação
Rubin (1981, p. 141)	Nove motivações para ver televisão: - Passatempo - Companhia - Excitação/Entusiasmo - Conteúdo - Relaxe - Informação - Escape - Entretenimento - Interação social
Conway & Rubin (1991, p. 457)	Variáveis psicológicas que estão na origem das necessidades que induzem o uso da televisão: - Procura de desinibição - Ansiedade - Criatividade - Interação social - Assertividade
Morris (n.d., citado em Fiske, 2005, p. 202)	Quatro gratificações (séries policiais televisivas): - Excitação - Escapismo - Informação - Segurança
Papacharissi & Mendelson (2007, pp. 365-366)	Motivações (<i>reality shows</i>): - Passatempo habitual - Entretenimento

Tabela 14: Classificações de necessidades e motivações dos média tradicionais (televisão e rádio), por autores

2.4.1.3. A internet

No que ao uso da internet diz respeito, December (1996, p. 24) destaca três amplas categorias que representam três grandes propósitos para o uso da internet: a *comunicação*, a *interação* e a *informação*. Sobre a *comunicação*, o autor sugere que os utilizadores usam a internet para comunicar de várias formas (de um-para-um, de um-para-muitos, ou até de muitos-para-muitos) e para vários efeitos (atividades académicas, de investigação, e comunicação pessoal ou

em grupo) (December, 1996, p. 24). Aquilo a que December denomina de *interação*, outros autores associam ao entretenimento, uma vez que o autor afirma que a categoria interação envolve todas as atividades associadas ao entretenimento, à aprendizagem, à interação social, ou seja, atividades que ele considera serem mais sociais, dando exemplos dos *chats* (December, 1996, p. 24). Sobre a *informação*, a última categoria mencionada, December destaca que as pessoas recorrem à internet com o intuito de recolher e de disseminar informação, desde variadas atividades até ao mais vasto conhecimento humano, e exemplifica com motores de busca (December, 1996, p. 24). No entanto, o autor afirma que as categorias não são mutuamente exclusivas: “alguém pode participar na comunicação na internet motivado pela combinação de comunicação, informação e interação ao mesmo tempo” (December, 1996, p. 24).

No que concerne aos usos dos *novos* média, a maior parte dos investigadores têm aliado as motivações interpessoais com as mediadas e têm acrescentado novas motivações àquelas relativas aos média tradicionais (Papacharissi & Rubin, 2000, pp. 179-180). Por exemplo, Flaherty, Pearce & Rubin (1998) sugerem que as pessoas usam os computadores com o intuito de satisfazer três grupos de necessidades: i) *necessidades interpessoais*, onde englobam as necessidades de inclusão, de afeto, de controlo, de relaxamento, de escape e de prazer; ii) as *necessidades tradicionalmente satisfeitas pelos média*, como a necessidade de interação social, de passar o tempo, o hábito, necessidade de se informar e de entretenimento; e, por fim, iii) as *outras necessidades* que são satisfeitas pelos *novos* média, onde consideram o tempo de deslocação, o conhecer outras pessoas, como novas necessidades.

Num período em que se começaram a falar dos usos saudáveis ou patológicos da internet, Suler (1999) no seu artigo “To get what you need: Healthy and pathological Internet use”, acerca desta mesma questão, destaca um conjunto de sete tipos de necessidades, que as pessoas procuram satisfazer através da internet: i) necessidades íntimas e sexuais; ii) necessidades de alterar o estado de consciência; iii) necessidades de realização e de domínio; iv) necessidades de pertença; v) necessidades de relacionamentos; e vi) necessidades de autorrealização e de transcendência de si mesmo⁴⁰.

Num estudo acerca da internet como meio alternativo à televisão, Ferguson & Perse (2000, pp. 162-164) verificaram quatro fatores que estão relacionados com a motivação para o uso da internet. São eles o *entretenimento*, o *passar o tempo*, o *relaxamento-escape* e as

⁴⁰ Inserida na necessidade de autorrealização e de transcendência de si mesmo, Suler (1999, p. 392) destaca a espiritualidade como sendo uma necessidade que, da mesma forma, as pessoas procuram responder por meio de Internet.

informações sociais. O primeiro, o *entretenimento*, demonstrou que a utilização da internet era motivada pela procura de diversão (Ferguson & Perse, 2000, p. 163); o *passar o tempo* refere-se à tentativa de ocupar o tempo vazio (Ferguson & Perse, 2000, pp. 163-164); o *relaxamento-escape* reflete o uso da internet como forma de se distanciar do trabalho, para descansar e relaxar (Ferguson & Perse, 2000, p. 164); e, por fim, as *informações sociais* engloba o uso da internet com o intuito de encontrar *sites* de aprendizagem e de conversas (Ferguson & Perse, 2000, p. 164). Por ordem decrescente, no estudo apresentado por Ferguson & Perse (2000, pp. 162-164), o *entretenimento* foi o fator motivacional que obteve maior percentagem entre os entrevistados (42,1%), seguindo-se o *passar o tempo* que representou cerca de 8,6% dos entrevistados, o *relaxamento-escape* com 6,6%, e as *informações sociais* com cerca de 5,3% dos entrevistados.

No mesmo sentido, e com motivações bastante semelhantes, no artigo “Predictors of Internet Use”, Papacharissi & Rubin (2000, p. 185) indicam cinco tipos de motivações encontradas em utilizadores da internet: i) a utilidade interpessoal (inclusão, afeto, interação social, necessidade expressiva e vigilância); ii) uma forma de passatempo; iii) a procura de informação (vigilância); iv) por conveniência (controlo de tempo, economia e categorias de interação social); v) por entretenimento (entretenimento e hábito). Ou seja, cada uma destas grandes categorias englobavam vários itens alusivos a determinadas subcategorias.

Stafford, Stafford & Schkade (2004) identificaram três tipos de gratificações percebidas pelos utilizadores da internet: i) as gratificações do processo (tudo o que é alusivo ao processo de uso da internet como, e.g., experimentar uma nova tecnologia, *sites*, motores de busca, navegar, etc.); as gratificações de conteúdos (relativas ao conteúdo da internet, tanto ao nível do aprendizagem, da informação, da pesquisa, etc.); e as gratificações sociais (referentes à comunicação interpessoal e às redes sociais na internet) (Stafford et al., 2004, p. 271).

Segundo Roy (2009, p. 884), que aplicou um estudo sobre o uso da internet a partir do paradigma dos U&G no contexto indiano, existem seis principais gratificações que os utilizadores recebem com o uso da internet: o auto-desenvolvimento, a grande visibilidade, o relaxamento, a acessibilidade (*user friendly*), as oportunidades de carreira, e a exposição global.

Além do uso da internet no geral, também vários estudos começaram a surgir em torno do uso da internet a partir de dispositivos móveis. Neste sentido, Stafford & Gillenson (2004, p. 73) na tentativa de conhecer as motivações para o uso da internet através de dispositivos móveis, recorrendo a um estudo exploratório, chegaram à conclusão de que a conveniência e a eficiência, mais concretamente “o acesso imediato e acesso direto às comunicações que esses dispositivos

oferecem”, são as principais motivações que levam os utilizadores a aceder à internet através de dispositivos móveis. Em todo o caso, comparativamente com estudos relativos ao uso da internet no geral (e.g., Stafford et al., 2004), em que os utilizadores por norma têm motivações concretas, seja de informação, de pesquisa, ou outras, os utilizadores de dispositivos móveis não apresentam motivações concretas para o acesso à mesma (Stafford & Gillenson, 2004, p. 73).

Meio: Internet	
Investigação	Necessidades/Motivações
December (1996, p. 24)	Propósitos para o uso da internet: - Comunicação - Interação - Informação
(Flaherty et al., 1998)	Necessidades satisfeitas com o uso do computador: - Interpessoais (necessidades de inclusão, afeto, controlo, relaxamento, escape e prazer); - Tradicionais associadas aos média (necessidades de interação social, de passar o tempo, o hábito, de se informar e de entretenimento); - Dos <i>novos</i> média (o tempo de deslocação, o conhecer outras pessoas)
Suler (1999)	Necessidades para o uso da internet - Íntimas e sexuais: - De alterar o estado de consciência - De realização e de domínio - De pertença - De relacionamentos - De autorrealização e de transcendência de si mesmo
Ferguson & Perse (2000, pp. 163-164)	Fatores relacionados com a motivação para o uso da internet: - O entretenimento - O passar o tempo - O relaxamento-escape - As informações sociais
Papacharissi & Rubin (2000, p. 185)	Motivações para o uso da internet: - Utilidade interpessoal - Passatempo - Procura de informação - Por conveniência - Entretenimento
Stafford et al. (2004, p. 280)	Gratificações resultantes do uso da internet: - Processo - Conteúdo - Social
Roy (2009, p. 884)	Gratificações: - Auto-desenvolvimento - Grande visibilidade - Relaxamento - Acessibilidade (<i>user friendly</i>) - Oportunidades de carreira - Exposição global

Tabela 15: Classificações de necessidades e motivações relativas ao uso da internet, por autores

2.4.1.4. As redes sociais online

Nos últimos anos, muitas são as investigações que procuram conhecer os usos e gratificações das redes sociais *online*. Assim, desta forma, indicaremos algumas investigações que nos parecem interessante e com motivações e necessidades distintas.

Joinson (2008, p. 1027) sugere, da investigação que elaborou sobre o uso das redes sociais, mais especificamente o Facebook, seis usos e gratificações que os utilizadores têm com esta rede social: contactos sociais, identidades comuns, conteúdo, investigação social, navegar nas redes sociais e atualização do “estado de espírito”.

Brandtzæg e Heim (2009), ao realizarem um estudo sobre o uso de redes sociais entre os jovens, procuraram conhecer as motivações que estes tinham para usar as mesmas. Num total de 11 motivações, destacaram-se o entrar em contato com novas pessoas, manter contato com seus amigos e ainda socialização geral (Brandtzæg & Heim, 2009, pp. 147-148). Além destas, sobressaíram ainda outras motivações: informação, debate, envio de mensagens gratuitas, passatempo, partilha e consumo de conteúdos, entretenimento, navegação por outros perfis e ainda a comunicação com a família (Brandtzæg & Heim, 2009, pp. 148-149).

No artigo “Uses and Gratifications of Social Media: A Comparison of Facebook and Instant Messaging”, Anabel Quan-Haase e Alyson L. Young fazem a comparação dos resultados de vários estudos sobre as gratificações obtidas através do Facebook e do Messenger, de forma a compreender que necessidades satisfazem cada uma dessas tecnologias digitais (Quan-Haase & Young, 2010, p. 350). Destacaram-se seis dimensões: o passatempo, o carinho, a moda, a partilha de problemas, a sociabilidade e a informação social (Quan-Haase & Young, 2010, p. 355); e fazendo a comparação entre uma tecnologia e a outra, o estudo indica que o Facebook serve maioritariamente para a diversão e para estar a par das atividades sociais, enquanto que o Messenger é “mais orientado para a manutenção e desenvolvimento de relações” (Quan-Haase & Young, 2010, p. 350).

Meio: Redes sociais <i>online</i>	
Investigação	Necessidades/Motivações
Joinson (2008, p. 1027)	Motivações para o uso do Facebook: - Contactos sociais - Identidades comuns - Conteúdo - Investigação social - Navegar nas redes sociais - Atualização do “estado de espírito”
Brandtzæg & Heim (2009, pp. 147-149)	Motivações para o uso de redes sociais: - Entrar em contato com novas pessoas - Manter contacto com os amigos - Socialização em geral - Informação - Debate - Enviar de mensagens gratuitas - Passatempo - Partilha e consumo de conteúdos - Entretenimento - Navegação por outros perfis - Família
Quan-Haase & Young (2010)	- Passatempo - Afeto - Moda - Partilha de problemas - Sociabilidade - Informação social

Tabela 16: Classificações de necessidades e motivações relativas ao uso das redes sociais, por autores

Considerando que as características psicológicas, o contexto social e as atitudes e percepções influenciam as motivações e o comportamento das pessoas face aos média (Rubin, 1993, 1994, citado em Papacharissi & Rubin, 2000, p. 176), ou seja, influenciam os usos que as audiências e os utilizadores têm na utilização dos média, explanaremos agora sobre estes fatores.

2.4.2. Antecedentes sociais/psicológicos e percepções

Além das motivações e das necessidades, outros fatores como antecedentes psicológicos e sociais, e as percepções, influenciam também a escolha e o uso de determinado média e/ou conteúdo. Desta forma, passaremos a explicitar alguns que se consideramos relevante para o desenvolvimento desta investigação. Com efeito, as características sociais e psicológicas de um indivíduo afetam a forma como ele ou ela utilizam a internet (Papacharissi & Rubin, 2000, p. 176). Em 2000, Papacharissi & Rubin (2000, pp. 180-181) identificaram três aspetos, relacionados com os antecedentes sociais e psicológicos e percepções que condicionam o uso da internet. São eles a i) *idade contextual*, a ii) *falta de vontade de comunicar* e as iii) *percepções dos média*.

Relativamente ao primeiro fator, i) a *idade contextual* foi um conceito já criado por Rubin & Rubin (1982) no seu artigo “Contextual age and television use”, onde incluíram dimensões como a interação interpessoal, a atividade social, a saúde, a mobilidade, a satisfação com vida e a segurança económica (Rubin & Rubin, 1982, p. 228), de onde Papacharissi & Rubin (2000, p. 180) destacam os três últimos como os principais aspetos a afetar o uso da internet.

Considerando que a idade cronológica “é uma má medida para determinar a velhice, devido às diferenças individuais nos fatores ambientais, sociais, económicos e demográficos que modificam os processos biológicos” (Kaluger & Kaluger, 1979, citado em Rubin & Rubin, 1982, p. 229), e percebendo que existe uma relação entre o aumento da idade cronológica e o aumento do interesse pelo papel da comunicação nos processos de envelhecimento (Rubin & Rubin, 1982, p. 229), vários investigadores começaram a traçar conceitos e a perceber que fatores influenciariam realmente o processo de envelhecimento. Conceitos como idade informacional (Danowski, 1975, citado em Rubin & Rubin, 1982, p. 230) e posição de vida (Dimmick, McCain & Bolton, 1979, citado em Rubin & Rubin, 1982, p. 230) foram alguns dos conceitos que levaram Rubin & Rubin (1982) a criar o conceito de *idade contextual*, uma vez que todos focavam a questão do “contexto” em que as pessoas envelhecem. Segundo os autores, o contexto

compreende várias dimensões comunicativas, sociais, psicológicas, físicas e económicas, incluindo a interação interpessoal, a atividade social, a mobilidade, a satisfação com a vida, a saúde e a segurança económica. Por outras palavras, quão jovem ou velho é uma pessoa depende do contexto em que ele/ela vivem. (Rubin & Rubin, 1982, p. 230)

Os autores Alan M. Rubin e Rebecca B. Rubin mencionam a idade contextual como um conceito alternativo à idade cronológica e que pode ser utilizado em investigações sobre a relação comunicação-envelhecimento (Rubin & Rubin, 1982, p. 228). Além disso, mencionam que influencia tanto o uso dos média de massa, a comunicação interpessoal (Palmgreen, 1984, citado em Papacharissi & Rubin, 2000, p. 180; Rubin & Rubin, 1982, p. 228), como a CMC (Bruning, 1992, citado em Papacharissi & Rubin, 2000, p. 180). Ou seja, “a idade contextual é um indicador de posição de vida heurístico e significativo. O conceito enfatiza características sociais, psicológicas, físicas, económicas e de interação, que se relacionam com necessidades e comportamentos de comunicação” (Rubin & Rubin, 1982, p. 241). Indo ao encontro das perspetivas da Gerontologia que desvalorizam a idade cronológica, estes dois autores sugerem

que “a idade contextual fornece uma abordagem mais válida para explicar o comportamento da comunicação do que o número de anos que uma pessoa viveu” (Rubin & Rubin, 1982, p. 241).

Críticos perante as categorias que identificam como sendo válidas para avaliar a idade contextual, Rubin e Rubin afirmam que existem muitas outras categorias que podem e devem ser avaliadas e que permitirão traçar melhor a idade contextual das pessoas. Como, por exemplo, o estilo de vida, o auto-conceito ou a autoestima, a saúde mental ou psicológica, a alienação e, ainda, a eficácia e o controlo de vida (Rubin & Rubin, 1982, p. 241).

O segundo fator sugerido pelos autores, ii) a *falta de vontade de comunicar* representa a “tendência crónica de evitar e/ou desvalorizar a comunicação oral” (Burgoon, 1976, p. 60) e está associada às questões de anomia, alienação, introversão, autoestima, e apreensão da comunicação (Burgoon, 1976, p. 60). Este fator caracteriza-se por englobar duas dimensões: a *recompensa* e a *aproximação-avoidância* (Burgoon, 1976, p. 64). A primeira inclui os seguintes aspetos: desconfiança, isolamento percebido, avaliações da utilidade da comunicação e as percepções que cada um tem em relação à sua comunicação com os outros (Burgoon, 1976, pp. 63-64); e a dimensão *aproximação-avoidância* engloba a ansiedade, introversão e número de participações nos diferentes contextos de comunicação (Burgoon, 1976, p. 64). Sobre este aspeto, Burgoon, no seu artigo “The unwillingness-to-communicate scale: Development and validation”, destaca um conjunto de itens/frases que avaliam a predisposição para a comunicação, e que poderão ajudar a traçar um perfil do utilizador da internet, ao definir algumas características dos próprios (Burgoon, 1976, p. 66).

Por fim, o terceiro fator iii) as *percepções dos média*, está relacionado com a ausência de presença social na internet, comparativamente com a comunicação face-a-face (e.g., Perse & Courtright, 1993; Rice, 1993, citado em Papacharissi & Rubin, 2000, p. 181).

2.4.3. O uso, a relação/apego com a internet e a satisfação

Para melhor compreender os usos que os seniores fazem da internet e as gratificações que delas retiram, consideramos relevante orientarmo-nos por mais um conjunto de critérios que Papacharissi & Rubin (2000, pp. 181-182) consideram preponderantes de avaliar numa investigação que se rege pela perspetiva dos U&G. São eles: i) o *uso da internet*, ii) a *relação ou apego com a internet* e iii) a *satisfação*. No fundo, estes três aspetos não são mais do que variáveis a avaliar na aplicação das técnicas de recolha de dados, para traçar um perfil do seniornauta.

No que diz respeito ao primeiro, i) o uso da internet, segundo os autores, a exposição a que o indivíduo está sujeito (ou seja, a quantidade de uso, a duração do uso, os tipos de uso), bem como as atitudes face ao meio são fundamentais de se medirem num estudo sobre a internet, na medida em que ajudam a traçar os padrões de uso (Papacharissi & Rubin, 2000, p. 181).

No que diz respeito à ii) relação ou apego com a internet, ou seja, a importância percebida da comunicação ou dos canais de comunicação tem sido também um aspeto a considerar para definir os padrões de uso dos média (Papacharissi & Rubin, 2000, p. 181). Para se poder avaliar esta ligação, é possível recorrer à Escala de apego à televisão, criada por Rubin (1981, pp. 151-152), adaptando-a ao uso da internet. A Escala de apego à televisão cinge-se a cinco itens: "Eu preferiria assistir TV do que fazer outra coisa"; "Eu poderia passar facilmente vários dias sem a televisão"; "Eu sentir-me-ia perdido sem televisão"; "Se a TV não estivesse a funcionar, eu não sentiria falta"; e "Ver TV é uma das coisas mais importantes que eu faço no dia a dia." (Rubin, 1981, pp. 151-152).

A iii) satisfação com o uso da internet, é a resposta final que o indivíduo alcança como resposta às expectativas que colocou na comunicação.

A medição da satisfação do uso da internet pode ser feita de várias formas. Segundo Palmgreen & Rayburn II (1985, p. 339), a satisfação deve ser medida num único item, na medida em que se perceberá qual "o sentimento geral de cumprimento como o resultado da exposição repetida a um determinado género de conteúdo" (Palmgreen & Rayburn II, 1985, p. 339) ou a um determinado meio.

2.4.4. Tipos de personalidade

Além dos antecedentes sociais e psicológicos, outros autores vieram salientar que os diferentes tipos de personalidade afetam, de igual forma, a escolha dos média e/ou dos conteúdos. Com base nos três diferentes tipos de personalidade apresentados por Eysenck & Eysenck (1985, p. 17, citado em Weaver, 1991, pp. 1293-1294) – a extroversão-introversão (E),

o neuroticismo (N) e o psicoticismo (P)⁴¹ –, e utilizando o *Eysenck Personality Questionnaire*⁴², James B. Weaver, no seu artigo “Exploring the links between personality and media preferences” (Weaver, 1991), destaca uma relação entre três grupos de personalidade e as preferências mediáticas. São eles: ‘alto neuroticismo’; ‘alto psicoticismo’; e extroversão. Assim, segundo o autor, os indivíduos que apresentam i) ‘alto neuroticismo’ (indivíduos caracterizados como ansiosos, emocionais, socialmente isolados) mostraram ter preferências por notícias, programas de informação, e tendem a evitar comédias leves. Além disso, os indivíduos com este tipo de personalidade interessam-se por programas de televisão dramáticos, como por exemplo *Dallas*, e filmes como *Mary Poppins* (Weaver, 1991, p. 1298). Já os indivíduos que apresentam ii) ‘alto psicoticismo’ (indivíduos caracterizados por impulsividade, não conformidade, falta de empatia) preferem filmes de intenso terror, em vez de conteúdos de comédia ou de romance (Weaver, 1991, p. 1298). Além disso, este tipo de personalidade destaca-se ainda por apreciar filmes e programas de televisão com conteúdos dramáticos (Weaver, 1991, p. 1298). Apesar de, no estudo acima mencionado, se ter encontrado uma fraca relação entre iii) a extroversão, o terceiro tipo de personalidade sugerido, e as preferências mediáticas, os autores encontraram uma fraca relação entre os indivíduos mais extrovertidos e os filmes de comédia e aventura. Este facto pode dever-se ao facto de os indivíduos extrovertidos serem bastante socialmente ativos (Weaver, 1991, p. 1298), e portanto preferirem o contacto mais pessoal e atividades sociais.

⁴¹ “O traço de extroversão-introversão (E) mede o grau em que a pessoa é expansiva e assertiva. Dizemos que alguém que tende para essas características é extrovertido e, quanto mais possui o atributo, mais extrovertido será. Inversamente, alguém que é tímido e reservado é introvertido e, novamente, quanto mais tímido e reservado, mais introvertido será. Eysenck sustentava que a medida de extroversão-introversão é um contínuo: as pessoas nunca são puramente extrovertidas ou puramente introvertidas.” (Stuart-Hamilton, 2002, p. 126). Já “o traço de psicoticismo (P) é uma medida do grau em que a pessoa é emocionalmente “fria” e antissocial, e o traço de neuroticismo (N) avalia a extensão em que a pessoa é ansiosa e emocionalmente instável.” (Stuart-Hamilton, 2002, p. 126). E, P e N alteram-se conforme a idade e o género. O P diminui com a idade. Tanto homens como mulheres são mais introvertidos conforme vão envelhecendo. Em N, também existe um declínio conforme a idade avança. (Stuart-Hamilton, 2002, p. 127). Sobre a população mais idosa, Eysenck afirma que “serão menos propensas a violentas alterações de humor e, portanto, mais calmas” (1987, citado em Stuart-Hamilton, 2002, p. 127). No entanto, “esse raciocínio é contestado por alguns psicólogos, que defendem plausivelmente outra razão: as mudanças no estilo de vida são as principais causas de alteração em E, P, e N. Por exemplo, as pessoas mais velhas podem se tornar mais introvertidas não porque os níveis de excitação neural mudaram e sim porque, conforme envelhecem, a sociedade presta menos atenção às suas necessidades. Isso faz com que as pessoas se retraiam, o que, por sua vez, provoca sentimentos de reserva e maior introspecção.” (Stuart-Hamilton, 2002, p. 127).

⁴² Este questionário ajuda a compreender a traçar a personalidade dos indivíduos, mediante os três tipos de personalidade: extroversão-introversão, neuroticismo e psicoticismo (Stuart-Hamilton, 2002, pp. 126-127).

Autores	Classificação	Fundamentação
Papacharissi & Rubin (2000, pp. 180-181)	Três fatores que condicionam o uso da internet: - A idade contextual - A falta de vontade de comunicar - As percepções dos média	- A idade contextual: inclui dimensões como a interação interpessoal, a atividade social, a saúde, a mobilidade, a satisfação com vida, e a segurança económica (Rubin & Rubin, 1982, p. 228); - A falta de vontade de comunicar representa a “tendência crónica de evitar e/ou desvalorizar a comunicação oral” (Burgoon, 1976, p. 60). Este fator caracteriza-se por englobar duas dimensões: a gratificação e a aproximação-evitação. - As percepções dos média: está relacionado com a ausência de presença social na internet, comparativamente com a comunicação face-a-face (e.g., Perse & Courtright, 1993; Rice, 1993, citado em Papacharissi & Rubin, 2000, p. 181); e com os benefícios informativos e interpessoais.
Weaver (1991, p. 1298)	Relação entre três grupos de personalidade e as preferências mediáticas: - ‘alto neuroticismo’ - ‘alto psicoticismo’ - extroversão.	- ‘alto neuroticismo’ (indivíduos caracterizados como ansiosos, emocionais, socialmente isolados) - preferem notícias, programas de informação, programas de televisão dramáticos, e tendem a evitar comédias leves (Weaver, 1991, p. 1298). - ‘alto psicoticismo’ (indivíduos caracterizados por impulsividade, não conformidade, falta de empatia) - preferem filmes de intenso terror, filmes e programas de televisão com conteúdos dramáticos, em vez de conteúdos de comédia ou de romance (Weaver, 1991, p. 1298). - extroversão - apesar de se ter encontrado uma fraca relação entre a extroversão e as preferências mediáticas, os autores demonstram que estes indivíduos preferem filmes de comédia e aventura (Weaver, 1991, p. 1298).

Tabela 17: Quadro resumo de outros fatores que influenciam os usos dos média

2.5. Resumo conclusivo: Modelo analítico: Usos e gratificações

Em suma, não existem 94 teorias dos usos e gratificações, embora existam muitas teorias sobre os usos e fenómenos de gratificações, pois podem ser muito diferentes, variar em função do problema. Mas juntos, partilham de um campo de interesse comum, um conjunto de conceitos indispensáveis, e uma identificação mais genérica de conceitos básicos do processo de comunicação. (Blumler, 1979, pp. 11-12)

No que concerne ao uso dos média, a forma como se vive a vida, por estes tempos, procurando o bem-estar, faz com que as audiências procurem nos média aquilo que lhes dá mais prazer, satisfação, realização, gratificação. É neste sentido que consideramos que faz todo o sentido conhecer os seniornautas a partir da perspetiva dos U&G.

Após termos realizado uma revisão de literatura pormenorizada da perspetiva dos U&G, bem como das teorias dos estudos das audiências, verificámos que esta poderia ser uma das perspetivas mais promissoras na análise da utilização da internet por parte da população idosa, na medida em que esta perspetiva procura descrever de que forma os indivíduos utilizam os média, identificando as suas necessidades/motivações individuais, que são satisfeitas pelos média (Katz et al., 1973). Esta perspetiva assenta na ideia de que “o público tem um conjunto complexo de necessidades que procura satisfazer por meio dos mass media” (Fiske, 2005, p. 201). A partir das necessidades auto-relatadas pelos indivíduos (Rangel, 2003, n.p.), é possível explicar o “porquê” de determinados comportamentos (usos e não-usos) (Brandtzæg & Heim, 2009, p. 144).

Apesar de ter passado por várias fases de construção, a perspectiva dos U&G tem, e teve, como principal objetivo conhecer as motivações que levam ao consumo ou que fazem com que as audiências escolham um ou outro média, tentando compreender de que forma é que as mesmas usam os média para satisfazer as suas necessidades e expectativas (Pinto, 2000, p. 105). Ou seja, esta perspectiva mostra o que as audiências procuram nos média e o que fazem com eles e não o inverso – o que os média fazem com as audiências. Tratando-se de uma teoria de âmbito social e psicológico, os U&G irão possibilitar traçar um perfil do senionauta enquanto ser social, conhecê-lo de forma mais individual, bem como enquanto membro de uma audiência, percebendo que tipo de necessidades pessoais procuram responder com o recurso à internet.

Ainda que existam uma variedade grande de categorizações das motivações, feitas por diversos autores, sobre os vários média, acaba por existir “uma notável margem de acordo entre eles” (Fiske, 2005, p. 203). A categoria que é mais comumente utilizada, e que não foge muito às apresentadas pelos restantes autores é a de McQuail et al. (1972, citado em McQuail, 2003, p. 394): *diversão, relações pessoais, identidade pessoal, e vigilância*. No entanto, de uma forma geral, analisando os estudos acima mencionados, verificou-se que os *novos* média têm trazido novas necessidades, motivações e mesmo gratificações do ser humano.

Perante a discussão da revisão de literatura feita, no que diz respeito à tipologia das motivações que iremos utilizar para a análise dos senionautas, optamos por criar uma tipologia com base em grande parte dos autores que estudaram os U&G da internet e que elencamos anteriormente. Com esta classificação, tenta-se garantir abrangência de diferentes investigações focadas na temática em estudo. Assim, tendo por base algumas das classificações usadas por Rubin no artigo “An Examination of Television Viewing Motivations” (1981), por Papacharissi e Rubin no artigo “Predictors of Internet Use” (2000), e ainda por Jay Blumler no seu artigo “The Role of Theory in Uses and Gratifications Studies” (1979), criámos um conjunto de categorias (passatempo, utilidade interpessoal, excitação/entusiasmo, relaxamento, procura de informação, escape, entretenimento, conveniência, identidade pessoal e curiosidade) e dentro dessas inserimos todas as outras categorias dos restantes estudos, que denominamos de subcategorias.

Classificações	Autores
Passatempo	
Utilidade interpessoal	
Excitação/Entusiasmo	
Relaxamento	Rubin (1981)
Informação	
Escape	
Entretenimento	
Conveniência	Papacharissi & Rubin (2000)
Identidade pessoal	Blumler (1979)
Curiosidade	

Tabela 18: Principais classificações de necessidades/motivações

De seguida, deixamos uma tabela com as principais categorias e as subcategorias que cada uma delas contem, mediante a revisão de literatura feita, e que será a orientação para a componente empírica.

	Os média em geral	Os média tradicionais (televisão e rádio)	Internet	Redes sociais online
Passatempo	✓	✓	✓	✓
- hábito	✓	✓	✓	
- lazer	✓			
- ocupação dos tempos livres	✓		✓	
Utilidade interpessoal			✓	
- afeto/carinho/estabilidade emotiva	✓		✓	✓
- companhia/segurança	✓	✓		
- inclusão/integração a nível social/pertença	✓		✓	
- interação social/comunicação/socialização em geral/debate	✓	✓	✓	✓
- manutenção e reforço de relações	✓		✓	✓
- navegar nas redes sociais/investigação social/navegação por outros perfis/informação social				✓
- necessidade expressiva/procura de desinibição/visibilidade/exposição global		✓	✓	
- reforço da experiência estética, emotiva	✓			
- utilidade social	✓			
Excitação/Entusiasmo		✓		
Relaxe	✓	✓	✓	
- descanso/relaxamento			✓	
informação	✓		✓	✓
- aprendizagem/pesquisa/educação/obtenção e reforço de conhecimentos e de compreensão/auto-desenvolvimento	✓	✓	✓	
- conteúdo (recolha e de partilha de informação)		✓	✓	✓
- informação/vigilância/orientação cognitiva	✓	✓	✓	
Escape	✓	✓	✓	
- alienação/evasão	✓	✓		
- fuga dos problemas/abrandamento de tensões e dos conflitos/partilha de problemas/fugir às restrições das rotinas diárias	✓			✓
- libertação e descarga das emoções	✓			
- escape das rotinas diárias	✓			
Entretenimento	✓	✓	✓	✓
- diversão/entretenimento/alívio do tédio	✓	✓	✓	✓
- prazer	✓		✓	
Conveniência			✓	
- controlo (do tempo)/domínio	✓		✓	
- economia (e.g.: enviar de mensagens gratuitas)			✓	✓
- eficiência ("o acesso imediato e acesso direto às comunicações")			✓	
Identidade pessoal	✓	✓		
- autoavaliação		✓		
- exploração da realidade	✓			
- identificação projetiva/identidades comuns	✓	✓		✓
- incremento da credibilidade e da posição social	✓			
- integração a nível da personalidade	✓			
- referência própria/(auto)realização	✓		✓	
- reforço de valores	✓			
Curiosidade		✓		

Tabela 19: Principais classificações de necessidade/motivações e respetivas categorias

Ainda que tenhamos tentado utilizar todas as subcategorias, existem algumas que não consideramos motivações, nem necessidades, mas sim emoções e atividades e que, portanto, não considerámos para a classificação final de motivações/necessidades.

	Os média em geral	Os média tradicionais (televisão e rádio)	Internet	Redes sociais online
- ansiedade, criatividade e assertividade		✓		
- necessidades íntimas e sexuais			✓	
- alterar o estado de consciência			✓	
- transcendência de si mesmo			✓	
- gratificações do processo (ou seja, tudo o que é alusivo ao processo de uso da internet como, e.g., experimentar uma nova tecnologias, <i>sites</i> , motores de busca, navegar, etc.)			✓	
- acessibilidade (<i>user friendly</i>), oportunidades de carreira			✓	
- atualização do status				✓
- moda				✓

Tabela 20: Categorias não consideradas

PARTE II – FUNDAMENTAÇÕES METODOLÓGICAS E EMPÍRICAS

Neste capítulo, abordam-se os procedimentos metodológicos considerados durante a investigação e desenvolve-se a componente empírica da investigação. Começamos por uma recapitulação dos objetivos desta investigação, já apresentados na introdução; de seguida, passou-se à explicitação dos quais foram as opções metodológicas consideradas ao longo de toda a investigação, apresentando o percurso e os métodos e técnicas utilizados; e termina-se com os dois momentos de recolha de dados empíricos (grupos focais e inquérito por questionário *online*).

Considerando a etimologia da palavra metodologia – “*meta*’, *odós*’ e *logia*’, *meta+odós*’ que significam ‘estrada para’, ‘para além do caminho’ e *logia*’ que significa ‘ciência, discurso” (Dias, 2009, p. 20), “estudo dos caminhos, dos instrumentos usados para se fazer ciência” (Demo, 1995, p. 11) – o desenho metodológico traçado para esta investigação resulta de um processo de avanços e recuos, de adaptações e de transformações ao longo da investigação. Perante novas leituras, feedbacks recebidos tanto em conferências como em conversas com colegas, o próprio contacto da investigadora principal com os participantes, fizeram com que fosse sendo possível perceber os vários modos de estudar este tema.

Durante toda a investigação, o investigador pode não conseguir desprender-se totalmente dos seus valores, dos seus ideais e das suas referências normativas, o que poderá condicionar as opções investigativas. Dado que esta situação ocorre principalmente quando há um maior contacto entre o investigador e o objeto estudado (Martins, 2004, pp. 293-294), é crucial que o investigador/a tente ser o máximo neutro e objetivo. Ou seja, o investigador, durante todo o processo de investigação, deverá ter sempre em conta, indubitavelmente, as regras do método científico das ciências sociais, de onde destacamos a incessante procura da objetividade, a qual pode ser definida pela: “independência do processo (...) equacionada no âmbito dos pressupostos, ideologias, postulados, orientações teóricas e outros apriorismos do investigador” (Van der Maren, 1987, citado em Lessard-Hébert, Goyette, & Boutin, 1994, p. 67). Uma vez que o público-alvo desta investigação é um público pelo qual a investigadora principal nutre muito respeito, admiração e carinho, teve sempre presente a necessidade de evitar condicionamentos, valorizando a importância da neutralidade absoluta, ainda que a consideremos inalcançável na sua totalidade. Para além da procura da objetividade e da neutralidade absoluta, procurou-se sempre apresentar resultados o mais ligados à realidade possível.

3.1. Recapitulação da problemática

Ainda que já tenhamos abordado a problemática, a questão central e os objetivos específicos desta investigação no capítulo introdutório, parece-nos relevante relembrá-los, uma vez que ajudará a compreender as decisões tomadas na parte empírica desta investigação.

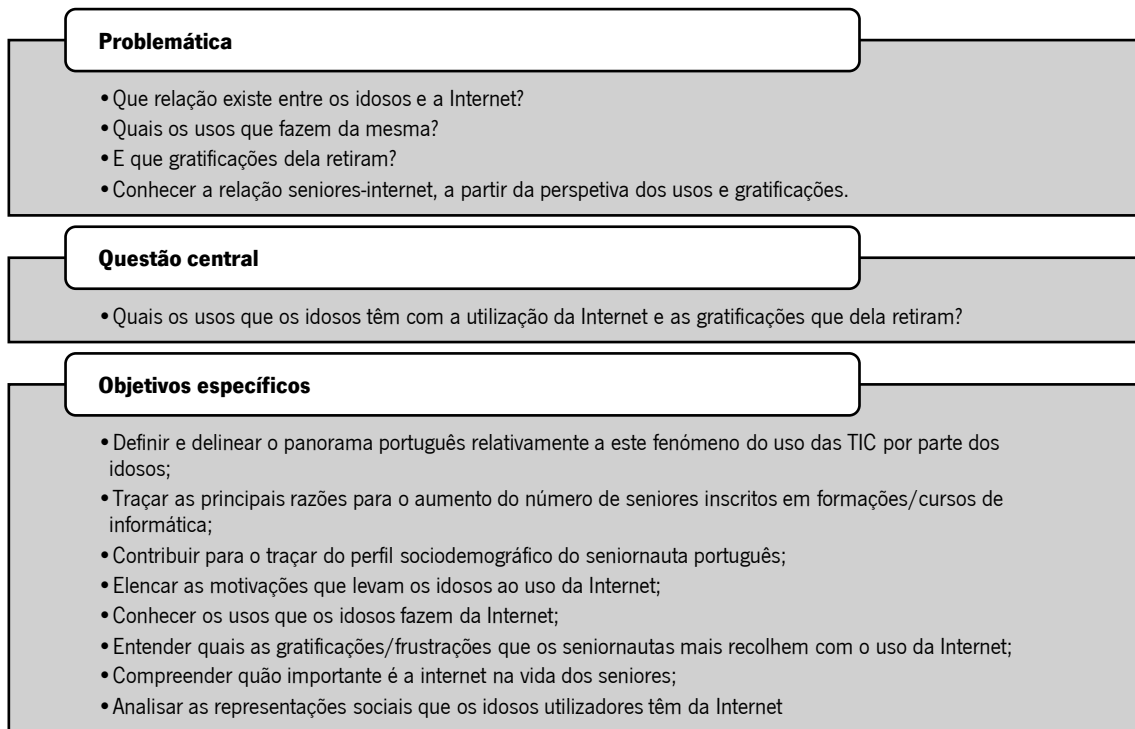


Figura 13: Resumo da problemática, questão central e objetivos específicos

3.2. Plano de investigação empírico: Percurso e métodos

3.2.1. Técnicas de investigação: Grupos focais e inquérito por questionário *online*

Para aprofundar a problemática geral desta investigação e atingir os demais objetivos a que nos propusemos, considerou-se que faria todo o sentido aplicar um inquérito por questionário *online*, a partir da perspetiva dos usos e gratificações (U&G). No entanto, aquando da redação do mesmo, percebeu-se que existiam pormenores que deveriam ser explorados, de forma a tornar um inquérito por questionário o mais completo e estruturado possível. Assim, achou-se por bem aplicar uma técnica de recolha de dados que explorasse a temática junto da população-alvo (Figura 14). Além disso, tínhamos mais duas grandes razões para recorrer a uma outra técnica de investigação, além do inquérito por questionário: i) como pudemos ver anteriormente, encarada como um método empírico, por Fiske (2005, p. 201), a abordagem dos U&G pode ser utilizada

de várias formas, por várias técnicas. Verificamos mesmo que foram vários os estudos que conciliaram técnicas distintas (e.g., entrevistas com inquéritos) para conhecer os usos e gratificações de uma determinada audiência. Aliás, John Fiske (2005) sugere que o investigador deve “registar discussões não estruturadas com uma amostra do público para determinar um certo número de motivos” e, posteriormente, introduzir essas mesmas motivações no questionário, para o público poder “registar a intensidade da sua concordância ou discordância, relativamente a cada um dos motivos” (Fiske, 2005, pp. 206-207); ii) segundo Paúl & Fonseca (2005) “as investigações relativas aos processos de envelhecimento deve optar por procedimentos através dos quais as ideias, percepções e vidas reais das pessoas idosas sejam efetivamente tidas em consideração” (Paúl & Fonseca, 2005, p. 17). Assim, concluiu-se que o grupo de foco seria das técnicas mais completas, pois poderiam responder a estas mesmas necessidades.

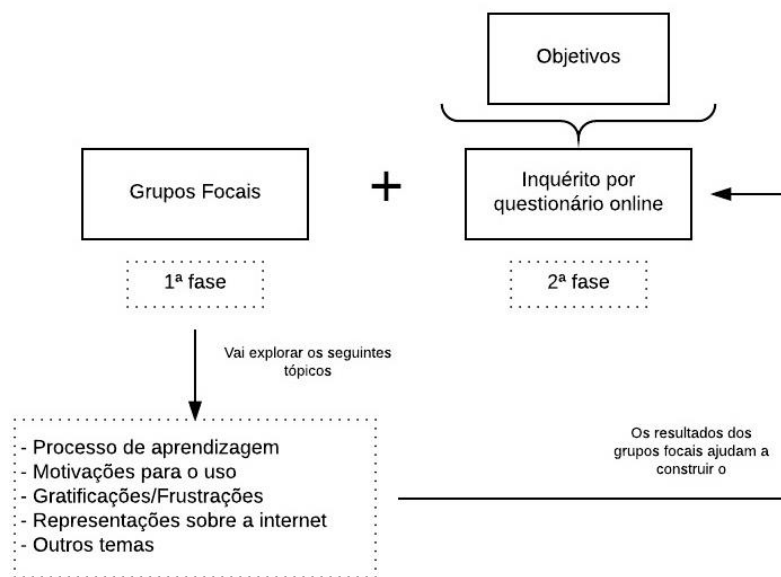


Figura 14: Esquema explicativo do processo de seleção das técnicas de investigação

Assim, o estudo empírico acabou por ser definido em duas partes: a primeira em que se aplicaram os grupos focais e se procedeu à sua análise; e a segunda parte em que, com os resultados dos grupos focais, e demais informações do enquadramento teórico, se construiu e se aplicaram os inquéritos por questionário.

	Fases	Propósito
Recolha de dados empíricos	1ª Fase – Grupos focais	Exploratório
	2ª Fase – Inquéritos por questionário <i>online</i>	Descritivo

Tabela 21: Resumo das duas fases de recolha de dados empíricos

Com o intuito de explorar a temática da ligação dos idosos com a internet, recorreu-se aos grupos focais junto de idosos, no sentido de se perceber quais as expectativas que os mesmos têm em relação ao uso da internet, que usos lhe dão, que motivações os levam a usa-la, e que sentimentos vivenciam no uso da internet para perceber que tipo de gratificações retiram com o uso da mesma. No fundo, compreender a forma como os seniores interpretam e dão sentido às suas práticas *online*. Já o recurso aos inquéritos *online* teve como principais objetivos aprofundar o que tinha sido explorado nos grupos focais, bem como verificar o que a revisão de literatura indica. Sendo o grupo de foco mais aberto e menos pré-determinado do que o inquérito por questionário (Morgan, 1998, p. 31), uma técnica será um complemento da outra. Segundo Lessard-Hébert, Goyette, & Boutin (1994, p. 95), na primeira fase atuou-se no *contexto da descoberta*, e na segunda fase atuou-se sobre o *contexto da prova*.

3.2.2. A opção metodológica: Métodos mistos

Perante esta forma de organização da investigação, parece-nos importante definir que, uma vez que utilizamos técnicas de recolha de dados qualitativa (os grupos focais), numa primeira fase, e quantitativa (os inquéritos por questionário *online*), numa segunda, a articulação que existiu entre ambas aconteceu através de uma *abordagem dos métodos mistos (mixed methods approach)*, mais concretamente num desenho exploratório sequencial (Creswell, 2009, p. 211).



Figura 15: Explicação dos posicionamentos dos métodos e das técnicas na investigação

As definições da abordagem dos métodos mistos têm evoluído desde os primeiros tempos que surgiu na década de 1980 (Creamer, 2017, p. 4). Apesar de existir um conjunto vasto e diversificado de definições de diferentes autores, é possível estabelecer um padrão ao nível das características principais desta abordagem: o facto de existir uma mistura de métodos; e, ainda, o pressuposto de que é um método e uma metodologia em simultâneo (Creamer, 2017, p. 4).

Considerando que “a metodologia de investigação engloba tanto a estrutura do espírito e da forma da investigação como as técnicas utilizadas para pôr em prática este espírito e esta forma (método e métodos)” (Gauthier, 2003, p. 22), partilhamos da opinião de Creamer e de outros autores que referem que a abordagem por métodos mistos pode ser considerada, de facto, uma metodologia e um método em simultâneo.

Creswell e Plano Clark (2007, 2011, 2017), dois cientistas que têm estudado os métodos mistos, têm aprimorado a sua definição de métodos mistos ao longo das três edições do seu livro *Designing and conducting mixed methods research* (Creswell & Plano Clark, 2007, 2011, 2017). Na primeira edição, os autores definem a investigação por métodos mistos, da seguinte forma:

O método misto é um desenho de investigação com pressupostos filosóficos, bem como com métodos de investigação. Como metodologia, envolve pressupostos filosóficos que orientam a direção da recolha e análise e a mistura das abordagens qualitativas e quantitativas em muitas fases do projeto de investigação. Como um método, ele foca-se em recolher, analisar e misturar tanto os quantitativos como qualitativos num único estudo ou conjunto de estudos. A sua premissa central é que o uso de abordagens quantitativas e qualitativas, em combinação, proporciona uma melhor compreensão dos problemas de pesquisa do que qualquer abordagem isolada. (Creswell & Plano Clark, 2007, p. 5)

Na edição de 2011 e 2017, os autores tentando encontrar uma definição mais completa de métodos mistos, fazem um apanhado de várias definições, mostrando o enfoque da mesma:

Autor(es) e Ano	Foco da definição
Greene, Caracelli, & Graham (1989)	Métodos
Tashakkori & Teddlie (1998, 2003)	Metodologia (o processo da investigação)
Johnson, Onwuegbuzie & Turner (2007)	Pontos de vista (filosofia), métodos, e finalidade da investigação
Tashakkori & Creswell, (2007)	Metodologia e métodos
Greene (2007)	Múltiplas formas de ver, ouvir e dar sentido ao mundo social
Creswell & Plano Clark (2007)	Métodos, metodologia e filosofia
Creswell (2014)	Métodos e características principais
Hesse-Biber (2015)	Métodos e domínio contestado

Tabela 22: Adaptação da tabela de Creswell & Plano Clark (2017, p. 3)

Na edição de 2007, Creswell & Plano Clark apresentavam uma definição de métodos mistos em que consideravam a definição como método e como metodologia; na edição de 2011, na 2ª edição, acrescentaram a ênfase da prioridade que se dá aos dados quantitativos e qualitativos num estudo; já na 3ª edição (2017), acentuam mais a intenção ou o propósito de um estudo, do que a prioridade, muitas vezes vaga e confusa, que é atribuída a um estudo qualitativo

e/ou quantitativo (Creswell & Plano Clark, 2017, p. 5). Considerando ainda que a definição para métodos mistos pode incorporar vários pontos de vista, Creswell & Plano Clark acreditam numa definição de características fundamentais da investigação por métodos mistos e que combine um método, um desenho de investigação e uma orientação filosófica (Creswell & Plano Clark, 2017, p. 5). De uma forma geral, para Creswell & Plano Clark (2017, p. 5), o processo de uma investigação por métodos mistos caracteriza-se pelos seguintes principais aspetos:

- o investigador recolhe e analisa rigorosamente os dados qualitativos e quantitativos que vão responder às questões e hipóteses da investigação;
- integra (ou mistura ou combina) os dois tipos de dados e resultados;
- organiza estes procedimentos num desenho específico de investigação que apresente lógica e os procedimentos para conduzir o estudo;
- e enquadra estes procedimentos na teoria e na filosofia. (Creswell & Plano Clark, 2017, p. 5)

Creswell & Plano Clark (2017, pp. 7-8), na tentativa de explicarem quais as situações em que a abordagem dos métodos mistos pode ser utilizada, apresentam diversos exemplos: quando existe a necessidade de obter resultados mais completos e corroborados; quando existe a necessidade de explicar os resultados iniciais; quando existe a necessidade de primeiro explorar, antes de aplicar instrumentos; quando existe a necessidade de aprimorar um estudo experimental com um método qualitativo; quando existe a necessidade de descrever e comparar diferentes tipos de casos; quando existe a necessidade de envolver os participantes no estudo; e quando existe uma necessidade de desenvolver, implementar e avaliar um programa (Creswell & Plano Clark, 2017, pp. 8-12). O caso da nossa investigação insere-se no exemplo “quando existe a necessidade de primeiro explorar, antes de aplicar instrumentos” (Creswell & Plano Clark, 2017, pp. 9-10). Com efeito, segundo os autores, existem investigações que por terem uma população específica a ser estudada e/ou por ter um tópico de investigação relativamente novo, desconhecem-se que “questões precisam de ser respondidas, que variáveis devem ser medidas, e que teorias podem orientar o estudo” (Creswell & Plano Clark, 2017, p. 9). Nestas circunstâncias, “o melhor será primeiro explorar qualitativamente para perceber que questões, variáveis, teorias e outros precisam de ser estudados e depois investigar com um estudo quantitativo para generalizar e testar o que foi aprendido na parte exploratória.” (Creswell & Plano Clark, 2017, p. 9).

Neste seguimento, estas situações são apresentadas por John W. Creswell (2009) como tipos de desenhos de investigação. Para definir o desenho dos métodos mistos mais adequado

para cada investigação é necessário considerar os seguintes aspetos: a *distribuição do tempo* (ou seja, a investigação pode ser realizada em fases – sequencialmente – ou os dados podem ser recolhidos ao mesmo tempo – concomitantemente), a *atribuição do peso* (diz respeito à prioridade que é atribuída à investigação: mais quantitativa ou mais qualitativa), a *combinação* (ou seja, a ligação entre os vários momentos de recolha pode ser por meio de fusão dos dados, ligando os dados de uma fase à de outra, ou incorporando uma fonte de dados secundária numa fonte maior/primária) e a *perspetivas de teorização ou transformação* (é perceber se existe uma perspetiva teórica maior que guie todo o projeto) (Creswell, 2009, p. 206-208).

Assim, e considerando os critérios de Creswell (2009), o desenho que melhor caracteriza a abordagem utilizada nesta investigação é o *desenho exploratório sequencial* (Creswell, 2009, pp. 211-212; Creswell & Plano Clark, 2017, pp. 66-68). Este tipo de desenho ou estratégia, numa primeira fase, procede à recolha e análise de dados qualitativos; de seguida, e com a análise resultante da componente qualitativa, cria o instrumento de medida quantitativo; o instrumento é aplicado e são recolhidos e analisados os dados quantitativos; por fim, é elaborado uma análise e interpretação por inteiro das duas componentes (Creswell, 2009, p. 211; Creswell & Plano Clark, 2017, p. 67) (Figura 16).

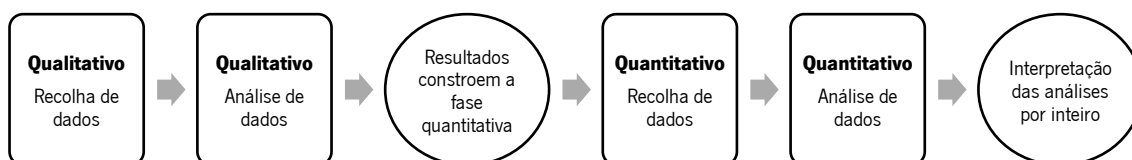


Figura 16: Desenho exploratório sequencial (Creswell, 2009, p. 209; Creswell & Plano Clark, 2017, p. 66)

Este tipo de estratégia/desenho tem como principal objetivo desenvolver e aplicar um instrumento quantitativo, um questionário, uma intervenção, aplicações, ou novas variáveis que nascem e são fundamentadas a partir da componente qualitativa (Creswell & Plano Clark, 2017, p. 84). É neste sentido que recorreremos a este desenho: explorar a temática do uso da internet pelos seniores em grupos focais numa amostra sensivelmente pequena, e criar um inquérito por questionário *online*, com variáveis da teoria e resultantes dos grupos focais, de forma a serem testados numa amostra maior (Creswell & Plano Clark, 2017, p. 86). Ou seja, numa primeira fase, recorreremos a grupos focais como forma exploratória do tema principal – os usos da internet pelos seniores e as gratificações que delas retiram –; após a análise dos resultados dos grupos focais, contruímos o inquérito por questionário *online*, com variáveis resultantes do enquadramento

teórico e destes mesmos resultados; posteriormente, administrámos o questionário a uma amostra maior (comparativamente com os grupos focais) e analisámos os resultados; por fim, procedemos a uma análise final dos resultados obtidos em ambos os instrumentos de recolha de dados, a que denominamos de discussão dos resultados (Figura 17) (Creswell, 2009, pp. 209, 212; Creswell & Plano Clark, 2017, pp. 87-88).

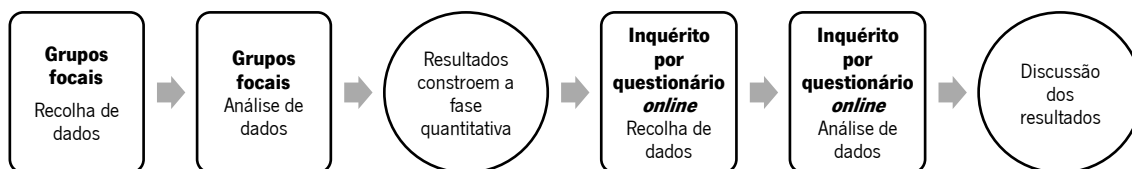


Figura 17: Desenho exploratório sequencial aplicado à investigação em causa

Foi com base neste desenho investigativo que desenvolvemos os dois grandes momentos empíricos desta investigação. Este tipo de desenho também permite caracterizar esta investigação como tendo uma abordagem indutiva. A ideia de se aplicar grupos focais é claramente indutiva, uma vez que todo o guião e o seu objetivo principal era ser explorar alguns dados e, simultaneamente, criar uma base empírica sustentada que permitisse induzir dados para a criação do questionário. Além disso, sinal desta indução é que o enquadramento teórico foi utilizado na criação do guião dos grupos focais, mas de forma bastante reducionista, de forma generalizada.

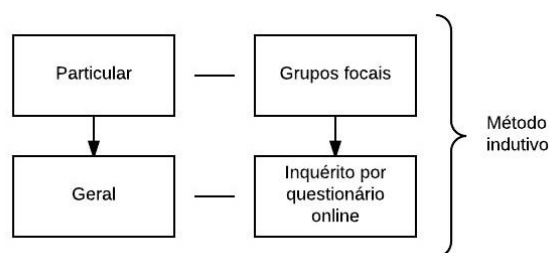


Figura 18: Explicação do método indutivo nesta investigação

Com uma abordagem indutiva, este estudo pode ser classificado de descritivo unirrrelacional, uma vez que num primeiro momento exploramos a problemática e os resultados destes influenciaram o segundo momento, onde descrevemos de forma mais aprofundada as variáveis exploradas na primeira parte.

Assim, de seguida, desenvolveremos cada um desses dois momentos empíricos – os grupos focais e o inquérito por questionário *online* – explorando tanto os objetivos de cada técnica de investigação utilizada, a forma como foram construídos cada um, as condições em que

decorreram cada uma das fases, os métodos de análise utilizados para analisar os dados, bem como os resultados de ambos os momentos.3.3. Primeira fase do trabalho empírico: Os grupos de foco

Inicialmente, pensou-se criar somente um inquérito por questionário *online*. No entanto, aquando da construção desse inquérito por questionário, sentiu-se a necessidade de aplicar primeiramente uma técnica de recolha de dados que explorasse a temática junto da população-alvo, como forma de explorar as suas perceções e representações sociais relativamente à internet; para verificar as motivações para o uso da internet; bem como para observar se eventualmente surgiriam outras ideias surpresas ou temas inesperados. Assim, consideramos que o grupo de foco seria das técnicas mais completas, pois poderiam responder a estas nossas necessidades.

De facto, a técnica do grupo de foco, ou denominada igualmente por grupo de discussão, sendo uma forma de observação (Gauthier, 2003, p. 25), é uma “técnica de entrevista que reúne seis a doze participantes e um animador [entrevistador], no quadro de uma discussão estruturada sobre o assunto particular” (Geoffrion, 2003, p. 319). E é este o nosso objetivo: fazer uma entrevista onde se reúnam utilizadores da internet, que possuam 60 ou mais anos de idade e possuam nacionalidade portuguesa. Esta técnica permite que os participantes discutam entre si, mediante as opiniões que cada um vai dando (Morgan, 1998, p. 5).

Porque optamos por fazer grupos de foco? Esta técnica de investigação apresenta algumas características que consideramos que favorecem a nossa investigação. Através desta técnica pudemos conhecer e compreender os comportamentos e algumas atitudes dos idosos perante a internet, além de que, ainda em ambiente artificial, tal como em quase todos os ambientes em investigação, foi possível recriar um meio social onde os indivíduos puderam interagir (Geoffrion, 2003, pp. 320-321) e trocar impressões sobre a temática. De facto, o que distingue o grupo foco de outros tipos de entrevistas é que a discussão criada no grupo gera dados, além de que ficamos a conhecer muito mais sobre a diversidade de experiências e opiniões do grupo acerca da temática (Morgan, 1998, p. 32). Além disso, um dos aspetos que nos fez avançar com esta técnica de recolha de dados foi a possibilidade de lançarmos questões abertas, tópicos gerais e por intermédio dessas questões, a discussão fosse surgindo. Ou seja, as questões foram os assuntos para o desenrolar das discussões, de onde se espera que surjam respostas e comentários de forma a construir uma conversa interessante (Geoffrion, 2003, p. 320).

Além da opção do grupo de foco, enquanto técnica de recolha de opiniões e de realização de debates em torno de uma temática, optamos pelo grupo de foco por ser uma das técnicas mais

adequadas para conhecer comportamentos e motivações face a uma determinada situação. Tal como refere David L. Morgan, no seu livro *The Focus Group Guidebook* (Morgan, 1998, p. 58), o grupo de foco é uma mina de ouro de informações sobre as maneiras como as pessoas se comportam e as motivações que estão por trás desses comportamentos, na medida em que a interação entre os participantes, durante um grupo de foco, centra-se muito em tentar entender como os outros participantes lidam com as mesmas situações que também eles enfrentam. Esta curiosidade faz com que o debate se torne mais interessante e se desenvolva de forma fluída. No entanto, no desenvolvimento dos grupos focais, também poderemos ser confrontados com mudanças de opiniões, que acontecem porque os indivíduos ouvem-se uns aos outros e consideram que as outras opiniões serão mais “corretas” ou mais completas (Geoffrion, 2003, p. 320). Ainda que no início do grupo focal se afirme claramente que não existem respostas certas ou erradas, e que todos se devem sentir à vontade para opinar sobre o que bem entenderem, esta situação é difícil de contornar no momento do desenvolvimento do grupo de foco e, por isso mesmo, é que recorreremos ao inquérito por questionário *online* como o instrumento onde os idosos utilizadores da internet possam expressar-se à vontade sem este tipo de constrangimento.

Com efeito, os grupos focais estão a ser utilizados cada vez mais para explorar o que as pessoas pensam, no que acreditam, o que sentem, bem como para conhecer quais os seus comportamentos (Rabiee, 2004, p. 655). O que distingue e valoriza os grupos focais das entrevistas individuais é a dinâmica que é criada pelos participantes, ou seja, os dados resultantes da interação social dos grupos focais são muitas vezes mais profundos e ricos do que os que são obtidos em entrevista individuais (Rabiee, 2004, p. 656). Consideramos que a interação gerada nos grupos focais resulta em diferentes pontos de vista quer sobre os usos e as gratificações que os idosos tem na utilização da internet, bem como sobre as representações sociais acerca deste mesmo meio. Além destas características, o facto de permitir explorar e aprofundar determinados assuntos, os grupos de foco possuem a vantagem de gerar uma quantidade considerável de dados num curto espaço de tempo, além de que os seus resultados podem ser utilizados para elaboração de instrumentos quantitativos (Rabiee, 2004, p. 656), como é nosso intuito.

Fazendo a comparação entre diferentes tipos de entrevistas semiestruturadas, narrativas e entrevistas e debates de grupo focalizados, onde os grupos focais se inserem, Flick (2005, pp. 130-131) caracteriza esta técnica de recolha de dados segundo os seguintes critérios:

Critérios	Grupos focais
Abertura à subjetividade do entrevistado	- Ter em atenção o conteúdo do grupo
Estruturar (e.g., aprofundar o problema)	- Utilizar um guião para dirigir o debate
Contributo para o desenvolvimento da entrevista como método	- Simulação do modo como são gerados, na sua diversidade, o discurso e as representações sociais
Domínio de aplicação	- Marketing e pesquisa no média
Problemas de aplicação do método	- Como constituir a amostra dos grupos e indivíduos
Limitações do método	- Registo dos dados - Identificação das intervenções isoladas e simultâneas
Referências	Lunt e Livingstone (1996); Merton (1987); Morgan & Krueger (1998)

Tabela 23: Características dos grupos focais, segundo Uwe Flick

Fonte: Flick, 2005, pp. 130-131

Segundo Greenbaum (1998, p. 1) existem três tipos de grupos focais: os *full groups*, *minigroups*, e *telephone group*. Considerando que o primeiro se caracteriza por ser uma discussão de 90 a 120 minutos, num grupo com 8 a 10 elementos com características demográficas e atitudes comum; o segundo tipo de grupo, *minigroup*, como se deduz pelo próprio nome, apresenta as mesmas características dos *full groups*, exceptuando o número de elementos que rondam os 4 a 6 (Greenbaum, 1998, p. 2). Já o último tipo de grupos focais, os *telephone groups*, os indivíduos, recrutados da mesma forma como os dois outros tipos de grupos focais, participam num debate via telefone, são orientados por um moderador treinado, e pode decorrer de 30 minutos a duas horas (Greenbaum, 1998, p. 2). Perante estes diferentes grupos focais, considerou-se que o tipo de grupo mais adequado para a nossa investigação seria o *full group*, pois permitiria envolver um número considerável de participantes e seria possível obter várias opiniões, acerca dos seus hábitos, usos, atitudes perante a internet.

De facto, por possuírem as características anteriormente apresentadas, os grupos de foco permitiriam responder às necessidades sentidas aquando da construção do inquérito por questionário. Portanto, o desenvolvimento dos grupos de foco tiveram dois objetivos: i) explorar se as classificações das necessidade, motivações e gratificações existentes se se aplicavam ao grupo dos idosos portugueses utilizadores da internet; ii) e entender se existiriam mais categorias que se diferenciasssem das já apresentadas.

De seguida, apresentaremos as etapas e os cuidados que foram sendo considerados na criação e desenvolvimentos dos grupos focais. Após a exploração destas questões, passaremos à explicação da forma como foram analisados os grupos focais e, por fim, apresentaremos os resultados saídos desta análise.

3.3.1. Amostragem

Considerando que a escolha do tipo de amostragem deve ter em conta a problemática, a população estudada, e alguns constrangimentos da investigação (e.g., financeiros, de tempo, humanos, entre outros) (Beaud, 2003, p. 201), a amostragem eleita foi uma amostragem intencional, uma vez que procuramos pessoas que detivessem conhecimento sobre o tema debatido (a utilização da internet). Além disso, foram estabelecidos dois critérios de delimitação: seniores portugueses com idades iguais ou superiores a 60 anos e serem utilizadores da internet.

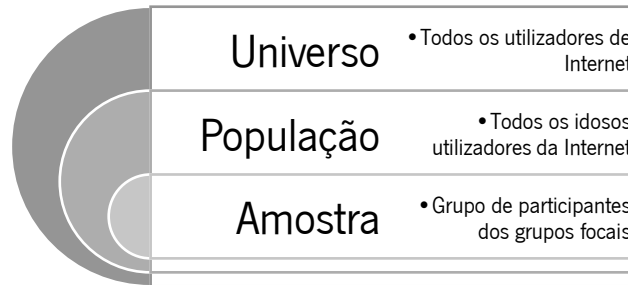


Figura 19: Descrição do universo, população e amostra da investigação

Este tipo de amostragem insere-se nas amostragens não probabilísticas. Estas caracterizam-se pela “ausência de um mecanismo que determina rigorosamente quem é escolhido, recorrendo-se para o efeito ao julgamento humano” (Vicente, Reis, & Ferrão, 2001, p. 71). No geral, todas as amostragens não probabilísticas têm “a vantagem de não contrariar o bom senso, de serem muitas vezes fáceis de compreender e de aplicar” e são, normalmente, “pouco dispendiosas, rápidas, fáceis de aplicar” (Beaud, 2003, p. 210).

Com efeito, a amostragem intencional caracteriza-se por ser o investigador a seleccionar intencionalmente, os elementos que farão parte da amostra, considerando que estas poderão ser representativas da população total ou, simplesmente, porque poderão prestar colaboração para a problemática da investigação, como no caso de estudos exploratórios, com o intuito de recolher ideias e opiniões sobre o tema (Vicente et al., 2001, pp. 71-72)– como era objetivo da aplicação dos grupos focais nesta investigação. A amostragem intencional é ainda usada normalmente em casos em que se pretende uma amostra de dimensão reduzida, quando é impossível conseguir-se uma amostra aleatória, entre outras situações (Vicente et al., 2001, p. 72).

Tal como nos mostra José Machado Pais, no seu livro *Ganchos, tachos e biscates: jovens, trabalho e futuro*, a relevância da amostragem intencional,

não reside na pretensão de assegurar uma representatividade estatística da população inquirida, mas na de aprofundar um nível de conhecimento de realidades

cuja singularidade é, por si, significativa. A objectividade não tem, necessariamente, de ficar amarrada à obsessão do mensurável e do quantificável: pode perfeitamente ser assegurada por outros meios, como os que implicam a análise cruzada da informação, ou o contraste de diferentes intersubjectividades, utilizando-se como critério de evidência os consensos que se geram ao nível de determinados contextos da vida quotidiana. É o chamado processo de *saturação* da informação recolhida que assegura a *validade* das amostras construídas e das informações delas derivadas. (Pais, 2003, p. 309)

Neste sentido, e como, mais do que quantificar, era nosso propósito destacar as percepções e as representações que os seniornautas têm da utilização da internet, este tipo de amostragem pareceu-nos ser a mais adequada.

3.3.1.1. Local de recolha de dados: As Universidade Seniores

As Universidades de Terceira Idade ou Universidade Seniores são espaços de eleição dos seniores para se manterem ativos, física e psicologicamente. Por entre atividades desportivas, de trabalhos manuais, passeios de interesse cultural, até às aulas de TIC, os seniores que frequentam estas instituições procuram uma vida socialmente ativa, adquirir conhecimentos de vária ordem (artesanato, bricolagem, línguas estrangeiras, TIC, etc.), manter contacto com os seus colegas e amigos, manter-se ocupados diariamente, ou seja, acima de tudo, evitar cair numa rotina que se restrinja ao seu ambiente doméstico. Sendo espaços equipados com acesso à internet e com cursos de TIC, são espaços onde os seniores, adultos mais velhos e reformados procuram adquirir conhecimentos nesta área, e onde podem usufruir dos equipamentos tecnológicos, o que nem sempre é possível no ambiente doméstico. Assim, neste contexto, tínhamos reunidas as condições para encontrar o público-alvo pretendido para esta investigação. O facto de os participantes já se conhecerem, já possuírem algum grau de confiança uns com os outros, segundo Kitzinger (1994, p. 105), os participantes podem assim reagir com maior facilidade aos comentários uns dos outros, o que irá encorajar a participação e a expressão das suas opiniões.

Sobre o contacto com as Universidades Seniores, foi estabelecido, primeiramente, um contacto telefónico com as diferentes entidades e posterior envio de e-mail com todo os pormenores sobre os grupos focais: objetivo da atividade, amostragem necessária, condições necessárias, etc. Uma vez que existe um número considerado de Universidades Seniores espalhadas por todo o território nacional, e considerando que seria importante conhecer duas

realidades – a do litoral e do interior de Portugal – com o intuito de perceber se existiriam grandes diferenças entre ambos os grupos, foram sendo contactadas diferentes Universidades até alcançarmos as duas escolhidas: a Universidade Sénior de Barcelos – Associação Educacional, Cultural, Social e Recreativa de Formação Permanente, sediada em Barcelos, e a Universidade Sénior Alcastrense, sediada em Castelo Branco. Até chegarmos a estas duas entidades, muitos “nãos” recebemos, umas justificando que “não estavam disponíveis”, outras que “já estavam cansados de participar em estudos das universidades”, outras simplesmente ignoraram o pedido por e-mail e outras ainda foram protelando até deixarem de dar resposta.

Relativamente ao número de grupos focais, foram realizados dois grupos focais, pois tal como sugere Krueger (1994, p. 88) devem ser elaborados grupos focais até atingir um padrão de dados, ou seja, até atingir uma saturação teórica. Foi o que aconteceu: aquando do desenvolvimento do segundo grupo focal, percebemos que as informações que nos eram fornecidas iam de encontro ao que os participantes do primeiro grupo focal tinham já mencionado.

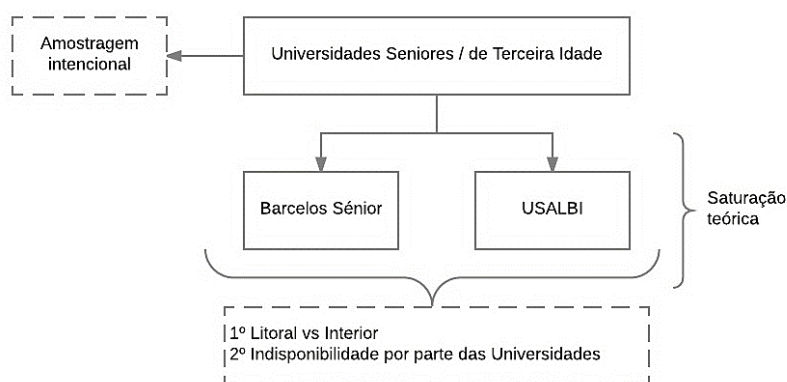


Figura 20: Esquema resumo da amostragem realizada para a seleção das Universidades das Universidades Seniores

O facto de termos realizado os grupos focais em contexto formativo, nas Universidades Seniores, e depois vir a abranger idosos utilizadores da internet, de uma forma genérica, na fase do inquérito, não causará graves problemas, pois a regra da divisão relativamente equitativa de todos os membros pode ser mantida. O contexto formativo foi simplesmente a forma de encontrar os participantes num determinado espaço e que poderiam falar sobre o assunto que pretendíamos.

3.3.1.2. A amostra: Os participantes

A amostra, que pode ser definida como um “conjunto de situações (indivíduos, casos ou observações) extraídas de uma determinada população” (Carochinho, 2002, p. 17) foi selecionada pelas próprias entidades onde decorreram os grupos focais, mediante os critérios que indicamos

serem essenciais. No contacto feito com as Universidades Seniores/de Terceira Idade, informamos que para o desenvolvimento do grupo de foco, teríamos de ter as seguintes condições:

- a) os participantes teriam 60 ou mais anos de idade;
- b) os participantes deviam ser já utilizadores da internet, para que pudessem ter uma participação ativa na discussão;
- c) o grupo deveria ser composto no mínimo por seis elementos, e no máximo por 10;
- d) seria importante manter um equilíbrio no que concerne entre o número de elementos do sexo feminino e sexo masculino;
- e) haver uma sala onde pudessemos desenvolver o grupo de foco tranquilamente, de forma a que os alunos não se distraíssem, e se sentissem à vontade durante a atividade.

No entanto, após apresentarmos estas mesmas condições, consideramos que poderíamos abrir algumas exceções, e aceitamos fazer o grupo de foco da USALBI com 12 elementos, dado que era uma turma completa e todos mostraram interesse em participar no grupo de foco. Assim, no final, obtivemos dois grupos com um total de 18 participantes, sendo que 11 são do sexo feminino e 7 do sexo masculino, com um média de idades de 68 anos.

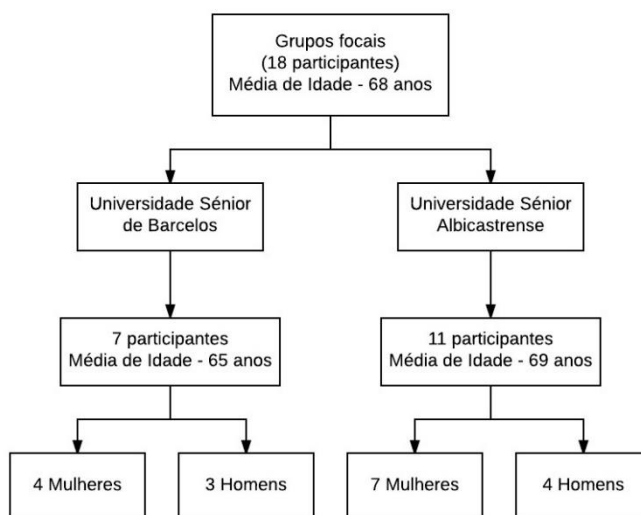


Figura 21: Esquema resumo dos participantes dos grupos focais

3.3.2. Guião para o desenvolvimento do grupo de foco

Segundo Morgan (1998, p. 58), a grande complexidade está no que perguntar, para que a discussão aconteça. No entanto, e felizmente, no desenrolar da discussão de um grupo de foco, são várias as perguntas e indicações para perguntas que surgem por parte dos participantes, que querem saber mais sobre os restantes (Morgan, 1998, p. 58). Este facto é uma excelente oportunidade para desenvolver tópicos, ideias que não se tinha pensado questionar. Ou seja, o grupo de foco permite tanto responder às questões do guião, pois os participantes vão confirmando se os factos partilhados se encaixam ou não na sua situação, como possibilita também desenvolver outros tópicos que surjam durante o debate (Morgan, 1998, p. 58). Esta possibilidade facilita o questionamento e a descoberta de motivações, opiniões, interesses, que muitas vezes não são questões com importância consciente na vida quotidiana (Morgan, 1998, p. 58).

Foi desenvolvido um guião de orientação de desenvolvimento dos grupos de foco, para que nenhum aspeto importante escapasse e que ambos os momentos fossem desenvolvidos de igual forma. Deixa-se de seguida os principais tópicos do guião:

-
1. Apresentação das pessoas presentes
 - a. Apresentação da moderadora e assistente
 - b. Apresentação dos participantes
 2. Objetivo da presença
 3. Breve explicação da investigação
 - a. Título do projeto de investigação
 - b. Enquadramento institucional
 - c. Objetivo principal da investigação
 - d. Importância da participação de cada elemento
 4. Algumas explicações
 - a. Confidencialidade e anonimato
 - b. Permissão para gravação do áudio
 - c. Registo dos participantes
 - d. Entrega e explicação do *Consentimento Informado*
 5. Os primeiros esclarecimentos sobre o desenvolvimento do grupo de foco
 - a. Explicação de como decorrerá a entrevista
 - b. Regras para um bom debate
 6. Guião de questões
 7. Aplicação do inquérito
 - a. Entrega e preenchimento de um pequeno inquérito para caracterização sociodemográfica
-

Tabela 24: Principais tópicos do guião dos Grupos de Foco

Considerando que o objetivo do desenvolvimento dos grupos de foco era explorar a temática do uso da internet pelos seniores e as suas gratificações consequentes dessa utilização, foi relevante estruturar o guião das questões sob uma forma ordenada e coerente. Para essa mesma estrutura, foi tido em conta, não somente os cuidados para o desenvolvimento dos grupos de foco, como os principais pressupostos da perspetiva dos U&G. Verificando que o objetivo dos

grupos de foco seria exploratório, foi definido que seria utilizado um guião semiestruturado de questões, de forma a possibilitar que os participantes pudessem responder às questões com uma certa liberdade, e que dessas respostas pudessem emergir outras questões, também pertinentes para o desenvolvimento do grupo de foco. Numa primeira fase, uma primeira versão do guião de questões foi testado. Tal como nos sugere Krueger (1998a, p. 5), na construção das questões é necessário *pedir ajuda*, pois um investigador a desenvolver questões sozinho será uma desvantagem. Assim, para garantir a qualidade das questões, pedimos a dois investigadores (especialistas na área) e dois participantes (dois seniores próximos do investigador) que verificassem as questões e dessem o seu *feedback* em relação às mesmas. Deste mesmo *feedback* resultaram as seguintes alterações: substituição de algumas palavras para trazer mais clareza e compreensão do que é questionado; e eliminação de algumas questões, pois obtinham as mesmas respostas ou semelhantes.

Partindo da questão de investigação mais genérica, *Quais os usos e gratificações dos idosos na utilização com a internet?*, definiram-se três conjuntos de tópicos temáticos que orientaram o guião de questões. Assim, num primeiro conjunto intitulado I) *Expectativas quanto ao uso da internet*, tentou-se compreender quais as expectativas dos seniores no uso da internet, o que pretendiam aprender com a ingressão nos cursos de Informática, que tipo de benefícios esperavam obter com o uso da internet; no segundo conjunto de questões, II) *Uso efetivo que fazem da internet*, procurou-se conhecer os hábitos de consumo da internet, o que mais gostam de fazer, o que lhe dá mais prazer no mundo *online*, perceber algumas representações sociais que os seniores têm relativamente à internet; e, por fim, no terceiro grupo de questões, III) *Gratificações/frustrações obtidas com o uso da internet*, tentou-se entender como se sentem os seniores no mundo digital, percebendo as suas gratificações/frustrações.

Apresentar-se-ão de seguida os tópicos temáticos, bem como as questões que foram sendo colocadas. De salientar que, pelo facto de ser um guião semiestruturado, seguiu-se a ordem dos tópicos temáticos, mas as questões foram sendo colocadas conforme a necessidade, ou não, de tocar em determinada questão. No entanto, tal como sugere Krueger (1998a, pp. 21-28), criou-se uma certa ordem de questões, em que se iniciou o grupo de discussão com um conjunto de questões de cariz introdutório (*I. Expectativas quanto ao uso da internet*); posteriormente, introduziu-se um conjunto de questões de índole transitório (*II. Uso efetivo que fazem da internet*), que direcionou o diálogo para a questão central da investigação; mais adiante, no terceiro conjunto de questões (*III. Gratificações/frustrações obtidas com o uso da internet*), a discussão centrou-se

na temática central da investigação; por fim, e para ultimar o debate, foi deixado um último tópico, para que todos os participantes pudessem acrescentar algo sobre alguma questão mencionada anteriormente, ou expressar-se livremente sobre alguma questão não mencionada no grupo de discussão. Além destes cuidados, algumas das questões parecem ser repetitivas, aparentando obter respostas semelhantes. No entanto, as questões de acompanhamento, assim denominadas por Krueger (1998a, pp. 46-47), foram criadas estrategicamente de forma a reforçar, confirmar, aprofundar as respostas dos participantes a questões anteriores.

No que diz respeito à formulação das questões, foram tidas em conta as seguintes características: utilização de questões abertas ou semi-abertas, de forma a permitir que os participantes pudessem determinar a direção das suas respostas e revelassem assim o que realmente pensam (Krueger, 1998a, pp. 31-32); orientação dos participantes no sentido de refletirem sobre as suas experiências e intenções passadas, precavendo que respondam somente em função das suas experiências imediatas (Krueger, 1998a, pp. 32-33); evitação de questões com o prenome interrogativo *porquê*, pois estas mesmas questões incitam os participantes a dar uma resposta mais racional (Krueger, 1998a, pp. 33-34) e, muitas vezes, politicamente correta; uso de questões simples, para que não existam diferentes interpretações (Krueger, 1998a, p. 34); e, por fim, tivemos algum cuidado com a utilização de exemplos, porque, se por um lado, os exemplos podem ser uma forma de melhor explicar uma pergunta, por outro, o mesmo exemplo pode ser um elemento influenciador dos pensamentos e das respostas dos participantes (Krueger, 1998a, p. 35). Além das questões descritas no guião, apresentadas na Tabela 25, ao longo do desenvolvimento dos grupos de foco, foram sendo introduzidas questões de prova (Krueger, 1998a, pp. 45-46), ou seja, questões espontâneas de certificação ou de sonda que ajudaram a ter certeza de alguns factos e a explorar um pouco mais algumas respostas dadas.

I. Expectativas quanto ao uso da internet

- O que vos levou a inscreverem-se neste curso de Informática?
 - Quando se inscreveram, quais eram as vossas expectativas em relação ao curso? Ou seja, o que esperavam e queriam aprender? O que não sabiam fazer?
 - Que tipo de gratificações/benefícios/satisfações esperavam quando decidiram iniciar o uso da internet?
-

II. Uso efetivo que fazem da internet

- O que vos leva a aceder à internet?
 - O que mais gostam de fazer na internet? O que vos dá mais satisfação de fazer na internet? Porquê?
 - Quais os pontos positivos e negativos que veem no uso da internet?
-

III. Gratificações/frustrações obtidas com o uso da internet

- Como se sentem quando estão na internet?
 - Como se sentem quando não estão na internet?
 - Quais os pontos positivos e negativos que vêm no uso da internet?
 - Que satisfações procuram na utilização atual da internet?
 - Como se sentem quando não conseguem algo no uso da internet?
 - Que frustrações experienciam quando não conseguem algo com o uso da internet?
 - Por fim, se tiverem mais alguma coisa a acrescentar, por favor, fiquem à vontade.
-

Tabela 25: Guião de questões dos Grupos de Foco

3.3.3. Preparação do exercício do grupo de foco

Relativamente à preparação do grupo de foco, foi necessário preparar de forma prévia alguns pormenores (Krueger, 1998b, pp. 9-14), que podiam condicionar o eficiente desenvolvimento do grupo de foco.

- Foi necessário e importante chegar cerca de 30 minutos antes da hora combinada, de forma a preparar a sala, verificando se tinha todas as condições para o desenvolvimento do grupo de foco, tanto ao nível da sonoridade para a gravação, como da disposição das mesas na sala, para que os participantes se sentissem confortáveis e sem distrações; averiguando se os dois gravadores estavam a funcionar devidamente; ordenando a documentação a entregar aos participantes (a folha de presenças dos participantes⁴³, o consentimento informado para os participantes⁴⁴, o mini inquérito para caracterização sociodemográfica⁴⁵, o certificado de participação nos grupos de foco⁴⁶); preparando o espaço e a folha de registo⁴⁷ para a assistente anotar informações necessárias e relevantes no decurso do grupo de foco.
- Relativamente à preparação para a moderação, antes do desenvolvimento do grupo de foco, foi necessária uma preparação da moderadora/investigadora, de forma a que

⁴³ Ver anexo I.

⁴⁴ Ver anexo II.

⁴⁵ Ver anexo III.

⁴⁶ Ver anexo IV.

⁴⁷ Ver anexo V.

não existissem distrações, ansiedades, desconcentração ou mesmo pressões (Krueger, 1998b, pp. 9-14). Para tal, esta preparação incidiu principalmente sobre o conhecimento profundo do guião estabelecido, tanto dos aspetos introdutórios dos grupos de foco, como do guião de questões a seguir, de forma a poder orientar de forma mais natural todo o grupo de foco, podendo alterar a ordem das questões caso seja necessário, evitando a perda de contacto visual com os participantes, entre outros aspetos. Além disso, considera-se que o facto da moderadora/investigadora se interessar profundamente pela temática, criar facilmente empatia com o público-alvo em questão, gerar um ambiente de respeito e amigável, e saber ouvir os outros, foram certamente competências que beneficiaram no papel de moderadora, e consequentemente, o desenvolvimento dos grupos de foco.

3.3.4. A moderação dos grupos de foco

No que concerne à moderação dos grupos de foco, foi necessário o estudo e a aplicação de um conjunto de competências, cuidados, para que a moderação não condicionasse de forma negativa o desenvolvimento do grupo de foco. Para tal, foram tidas em conta as ideias desenvolvidas por Richard A. Krueger, no seu livro *Moderating Focus Groups* (1998b), bem como a experiência pessoal da moderadora/investigadora.

Com base nas ideias de Krueger (1998b, pp. 3-8), no que diz respeito ao desenvolvimento dos grupos de foco em si, destaca-se agora alguns dos aspetos que a moderadora aplicou.

- i) À chegada dos participantes foi sendo criada uma conversa informal, seguida de uma apresentação de todos os presentes, de forma a deixar os participantes confortáveis e de criar um ambiente favorável e de empatia entre eles, a moderadora e a assistente. Além da parte mais informal, foram introduzidos aspetos mais formais de forma a que os participantes tenham a noção de que podem estar à vontade, mas com regras. Nestes aspetos mais formais incluiu-se: a informação de que o debate iria ser gravado, mas somente o áudio, não a imagem, salvaguardando assim as suas identidades, além de que consideramos que o facto de não utilizarmos gravação em vídeo, permitiu que os participantes se sentissem mais à vontade, menos intimidados para expressarem as suas opiniões sobre o tema abordado; abordagem ao tema do debate; aos objetivos do mesmo; informaram-se as regras fundamentais para o funcionamento correto e eficaz do grupo de foco; e, entretanto, iniciou-se o debate

com uma questão aberta, de forma a quebrar o gelo (Krueger, 1998b, p. 22) e para que todos pudessem começar a participar mais ativamente.

- ii) Foi mostrado interesse nos participantes, reconhecendo a sua sabedoria e a importância dos seus contributos para o grupo de foco, respeitando cada um dos participantes, valorizando os diferentes níveis de habilitações, de experiência e de *background*. Além disso, para mostrar interesse efetivo no que os participantes diziam, para criar empatia e para tentar que os participantes se sentissem mais à vontade para se expressarem, foram sendo aplicadas pequenas estratégias como o manter o contacto visual, o sorrir, o ouvir atentamente cada um.
- iii) É fundamental não só ter em atenção algumas ações dos entrevistados, como também as nossas próprias intervenções, ou seja, para a moderação do grupo de foco foi necessário ter em atenção variados aspetos, de forma a não pôr em causa o desenvolvimento, nem os resultados do grupo de foco. Considerando que a forma como colocamos as questões e até a própria ordem das mesmas (Geoffrion, 2003, p. 323) podem influenciar os resultados da aplicação da técnica, a participação enquanto moderadora foi acautelada de forma a não intervir demasiadas vezes e de forma tão intensa, para que não condicionasse o discurso dos participantes, evitando a partilha de opiniões e pontos de vista acerca do que se debate. Com efeito, segundo David L. Morgan (1998, p. 53), o moderador tem um impacto crucial nos dados que os grupos de foco produzem, ou seja, a qualidade dos resultados depende do talento, da preparação e da atenção do moderador. Da mesma forma que um questionário menos bem elaborado pode gerar escassez de dados, também o mesmo pode acontecer com um moderador mal preparado (Morgan, 1998: 53).
- iv) Durante o desenvolvimento dos grupos de foco, a moderadora/investigadora foi tendo o cuidado de perceber o tipo de personalidades dos participantes, de forma a poder controlar da melhor forma o decorrer da discussão (Krueger, 1998b, p. 20). Com efeito, e por existirem uns mais envergonhados e outros mais faladores, foi necessário que a moderadora fosse controlando as intervenções dos participantes (Geoffrion, 2003, p. 337), ora chamando mais para o debate os mais acanhados, ora tentando conter algumas participações e distúrbios de alguns mais faladores.
- v) Durante o desenvolvimento dos grupos de foco, a moderadora/investigadora teve de recorrer a várias funções, como forma de rentabilizar o mais possível a participação

dos elementos, as quais são salientadas por Krueger (1998b, pp. 45-48), bem como para resolver alguns dos problemas decorrentes: a) a *caçadora de sabedorias*⁴⁸, ou seja, foi importante estar atenta às intervenções dos participantes, de forma a conseguir orientar o debate em busca de ideias-chave e de respostas importantes; b) a *desafiadora*⁴⁹, isto é, foi crucial que ao longo do grupo de foco fosse pedindo a fundamentação de algumas ideias dos participantes, colocando por vezes um/uns participante/s contra o/os outro/s, desenvolvendo assim de forma mais aprofundada os temas em debate; c) a *que converte distrações*, pois durante os grupos de foco foram alguns os elementos distrativos que surgiram (um telemóvel que toca, uma conversa paralela desencadeada pelo debate, alguém que está constantemente a tossir), mesmo depois de alertarmos e de tentarmos controlar alguns desses aspetos.

- vi) Assim que foram feitas as despedidas e os agradecimentos aos participantes, bem como a saída dos mesmos da sala, passou-se à reunião de balanço feita entre a moderadora/investigadora e a assistente. Neste balanço verificou-se a gravação do grupo de foco, debateram-se os temas mais discutidos e os temas “surpresa”, algumas notas e intervenções a considerar para o relatório final. Esta conversa foi crucial, pois permitiu salientar já alguns pontos a considerar na análise que tanto a moderadora e como a assistente destacaram (Krueger, 1998b, pp. 34-35).

Ainda dentro deste aspeto da moderação, salienta-se agora o papel fulcral do assistente. Na hora de escolher o assistente, foi tida em consideração a sua experiência e conhecimentos tanto no desenvolvimento de grupos de foco, enquanto assistente, como enquanto investigadora do mesmo público-alvo, bem como a sua disponibilidade para colaborar no grupo de foco. Tal como destaca Krueger (1998b, pp. 69-73), a assistente deve desempenhar variadas e importantes tarefas, antes, durante e depois do grupo de foco. Com efeito, a assistente presente em ambos os grupos de foco desempenhou as seguintes tarefas: desenhou o esquema da disposição dos participantes na sala; tomou notas durante o debate (destacando algumas ideias/temáticas/linguagem corporal/sinais de concordância ou negação, registou os minutos e os nomes de cada intervenção de forma a facilitar a transcrição do grupo de foco); verificou constantemente se o gravador estava a funcionar devidamente; questionou sobre um ou outro

⁴⁸ Designação real do autor é *Seeker of Wisdom* (Krueger, 1998b, p. 46).

⁴⁹ Designação real do autor é *Challenger* (Krueger, 1998b, p. 46).

aspecto que não tenha ficado claro para anotações; participou no balanço final do grupo de foco; e ainda deu opinião sobre as transcrições, bem como de alguns resultados preliminares.

3.3.5. Método de análise dos grupos focais: Análise temática

Para a análise dos grupos focais, optou-se por seguir um método de análise qualitativa, focada num tipo de análise: a análise temática. Considerando que o objetivo da implementação desta técnica de recolha de dados era explorar a relação entre os idosos e o uso que fazem da internet, e apesar de o guião de entrevista para os grupos focais ter sido redigido em função da perspectiva dos U&G, ou seja, o mais certo seria elaborar-se uma análise de foro mais dedutivo, a análise de conteúdo por exemplo, acabamos por perceber que com o desenvolvimento dos grupos focais, os resultados acabaram por ser mais indutivos do que dedutivos, o que exigiu assim uma análise indutiva, e para tal, uma das mais adequadas seria a análise temática.

Existem várias formas de realizar uma análise temática. Para a nossa investigação, optamos por seguir algumas linhas orientadoras sugeridas por Krueger (1994), por Ritchie & Spencer (1994) e por Rabiee (2004). Com efeito, Krueger (1994) fornece um conjunto de considerações de análise bem definidas que permitem ao investigador gerir de forma mais facilitada eventuais quantidades consideradas de dados, bem como até alguma complexidade dos mesmos. Já Ritchie & Spencer (1994) indicam as 6 etapas da análise temática. Baseado em Krueger (1994) e em Ritchie & Spencer (1994), Rabiee (2004) acrescenta algumas recomendações para proceder à análise temática de grupos focais. Seguindo estas ideias destes autores, fomos realizando a análise temática, que passamos a descrever.

1ª fase: recolha de dados e transcrição

A análise temática de grupos focais começou já na recolha de dados, no decorrer dos grupos focais, ao facilitar a discussão (Rabiee, 2004, p. 657), tanto através da redação de um guião de entrevista apropriado, como através da moderação correta que conduziu os grupos focais a bons momentos de debate. Nesta primeira fase, decorreu também o processo de transcrição. Assim que possível, após a realização de cada um dos grupos de foco, foi realizada a transcrição dos grupos focais. Esta transcrição teve várias fases, tal como indicação de Isabel Guerra no seu livro *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo. Sentidos e formas de uso* (2006, p. 69):

- i) ouviu-se a gravação e tomaram-se notas para complementar e a fundamentar algumas das que foram retiradas durante o grupo de foco, pela assistente;
- ii) foi feita a transcrição da entrevista tal e qual conforme foi perceptível, registando *impercetível*, sempre que uma frase ou palavra não era passível de ser transcrita;
- iii) o debate foi escrito de forma coerente, atribuindo pontuação e tornando uma linguagem mais clara.

Juntamente com a transcrição dos grupos focais foram anexados alguns dados informativos acerca dos mesmos: a universidade sénior participante; a data do grupo de foco; a data de início, término e consequente duração do mesmo; a lista com os nomes dos participantes, o nome fictício e o e-mail de contacto; e, por fim, a disposição de todos os elementos participantes do grupo de foco (Figura 22). Além disso, foram introduzidas anotações que a assistente registou e que ajudam a compreender a discussão, e acrescentaram-se comentários ao longo da transcrição de momentos que tanto a assistente como a investigadora principal consideraram pertinentes de salientar.

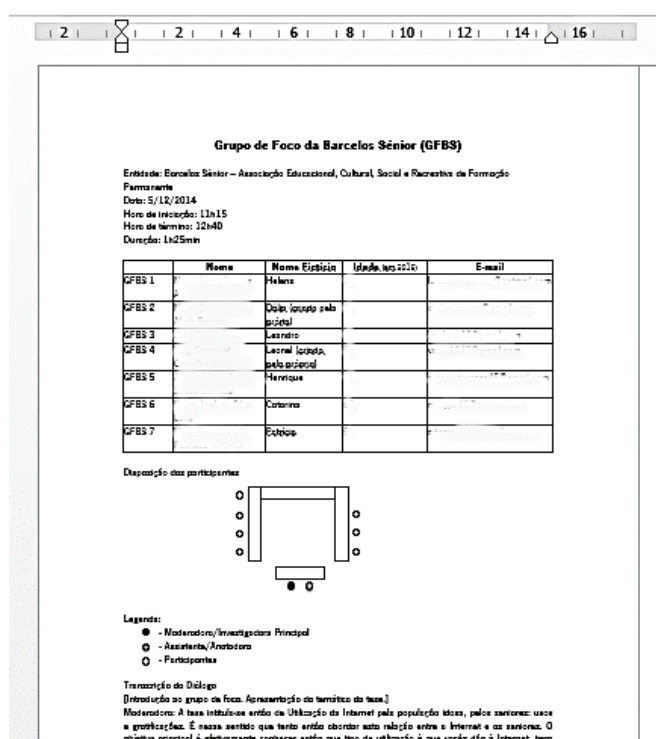


Figura 22: Elementos de caracterização dos grupos focais

2ª fase: familiarização com os dados

Após a transcrição, seguiu-se a etapa da *familiarização com os dados*, onde se ouviram as gravações, leram-se as transcrições e as anotações várias vezes (Rabiee, 2004, p. 657) e fomos refletindo sobre os dados apresentados. No fundo, nesta fase procurou-se mergulhar nos dados, refletir sobre os grupos focais como um todo e retirar algumas considerações e reflexões sobre os mesmos, fazendo sobressair os temas que mais se destacaram (Rabiee, 2004, p. 657).

3ª fase: identificação de um quadro temático

Posteriormente, e através de um programa informático de organização, gestão e análise de dados qualitativos para investigações de métodos mistos, o QDA Miner 4 Lite⁵⁰, na margem do texto foram criadas notas, sob a forma de conceitos, ideias, gerando assim subtemas e unidades de registo. Nesta fase, a atribuição de temas a cada citação foi feita várias vezes, ou seja, houve uma recategorização, fazendo com que alguns temas e subtemas se extinguissem e outros surgissem. Em primeira instância, os temas emergentes foram criados em função da linguagem dos participantes dos grupos focais, e posteriormente os mesmos temas foram renomeadas, em função de conceitos já existentes no enquadramento teórico, inclusive na perspetiva dos U&G, bem como demais revisão bibliográfica acerca dos estudos que relacionam a utilização da internet pelos seniores. Além desta razão, esta recategorização foi refeita também para agrupar unidades de registo que não tinham um número considerável de citações subjacentes.

4ª fase: indexação

Nesta fase, os dados foram sendo organizados, ou seja, foi sendo criada uma lógica e comparações entre os dados e as anotações existentes, criando assim um índice (Ritchie & Spencer, 1994, p. 181), com os grandes temas, subtemas e respetivas unidades de registos.

5ª fase: transformação em tabelas/gráficos

Após os temas estarem organizados, foi feito o levantamento das citações do seu contexto original e correspondência ao respetivo subtema ou unidade de registo, etc. (Rabiee, 2004, pp. 657-658), sob a forma de tabelas (Tabela 26). Após a realização desta etapa, constatamos de

⁵⁰ Programa desenvolvido por Provalis Research [<https://provalisresearch.com/products/qualitative-data-analysis-software/>].

imediatamente uma redução da quantidade de dados, que foi conseguido através da comparação e contraste de dados e cortando e colando citações semelhantes juntas (Rabiee, 2004, p. 658).

Tema	Subtema	Unidade de Registo	Citação

Tabela 26: Exemplo de tabela utilizada para a 5ª fase da análise

6ª fase: mapeamento e interpretação dos dados

Depois de organizadas as citações nos respetivos temas, os dados estão prontos para serem mapeados e interpretados (Rabiee, 2004, p. 658). No fundo, nesta fase foram criadas linhas condutoras que uniram as citações dos participantes, criando uma narrativa coerente com os dados. Ao longo da narrativa, tivemos em consideração sete fatores, indicados por Krueger (1994, pp. 149-151), como relevantes para melhor definir a análise: i) considerar as palavras; ii) o contexto; iii) a consistência interna; iv) a frequência e a amplitude dos comentários; v) a intensidade dos comentários; vi) a especificidade das respostas; vii) e encontrar grandes ideias.

No que à análise de consistência, da frequência e da amplitude dos comentários diz respeito, fomos mencionando a frequência com que surgiram as categorias. Além da frequência com que as categorias surgiram, foi sendo mostrado se aquela posição/categoria foi algo com que todos concordaram, se foi de facto uma posição coletiva, ou se pelo contrário outros discordaram, etc. Desta forma, distinguimos assim que umas categorias têm maior importância nos discursos dos participantes do que outras, caso contrário torna-se um discurso uniforme, o que não é de todo o objetivo dos grupos focais – que têm precisamente o intuito de perceber as diferenças.

3.3.6. Confiabilidade e validade dos grupos focais

Antes de apresentarmos os resultados, exporemos concisamente os procedimentos aplicados para garantir a confiabilidade e a validação dos resultados dos grupos focais.

Segundo Creswell, uma investigação que incorpore uma componente qualitativa deve incluir vários procedimentos/estratégias que permitam conferir confiabilidade e validade aos resultados (Creswell, 2009, pp. 190-191). Sobre a confiabilidade, Creswell remete para Gibbs (Gibbs, 2007 citado em Creswell, 2009, p. 190), indicando que este autor sugere quatro procedimentos para garantir a confiabilidade:

- Verificar as transcrições, garantindo que não têm erros realizados durante a transcrição;

- Certificar-se de que não há alterações nas definições, significados dos códigos durante o processo de codificação;
- Coordenar a comunicação entre os codificadores em reuniões regulares e através da partilha da análise;
- Cruzar códigos desenvolvidos por diferentes pesquisadores, comparando os resultados.

Na nossa investigação, a este respeito, foram verificadas as transcrições de forma a eliminar possíveis erros; houve o cuidado de não alterar significados de códigos; e um dos grupos focais foi codificado por um especialista, que ao confirmar a maioria dos códigos/temas, conferiu confiabilidade aos códigos criados.

Para garantir validade, Creswell sugere oito procedimentos de validação (2009, pp. 191-192):

- Triangular diferentes fontes de informação, examinando evidências dessas fontes e usando-as para construir uma justificação coerente para os temas;
- Utilizar a verificação da análise dos resultados pelos participantes, para determinar a precisão dos resultados (e.g., a realização de uma entrevista de acompanhamento com os participantes, proporcionando a oportunidade de comentarem os resultados);
- Usar uma descrição rica e densa para transmitir os resultados. Ao apresentar descrições detalhadas, tornam os resultados mais realistas e mais ricos;
- Clarificar a posição que o investigador traz para a investigação, de forma a que o leitor compreenda a narrativa do investigador, e não questione possíveis enviesamentos pelos seus antecedentes, como seu género, cultura, história ou origem socioeconómica;
- Apresentar informações negativas ou discrepantes que são contrárias aos temas, uma vez que discutir informações contrárias aumenta a credibilidade;
- Prolongar o tempo no trabalho de campo, para que o investigador desenvolva uma compreensão aprofundada do fenómeno em estudo, transmitindo detalhes sobre o sítio e as pessoas e trazendo mais credibilidade à narrativa;
- Reunir e fazer um balanço com os pares para conferir maior precisão, uma vez que ajuda a clarificar algumas questões, por ser um elemento externo à investigação;

- Recorrer a um auditor externo para rever toda a investigação, para que forneça uma avaliação objetiva ao longo do processo ou na conclusão do estudo, aumentando a validade geral da investigação.

Destes procedimentos, na nossa investigação recorremos a diferentes fontes de informação, tentamos descrever de forma detalhada os resultados, apresentamos a posição da investigadora principal logo na introdução, reunimos com pares e um especialista da área reviu e questionou a análise dos dados, de forma a conferir precisão e credibilidade aos resultados dos grupos focais.

3.3.7. Obstáculos e contratempos nos grupos focais

Durante a aplicação desta técnica de investigação, fomos confrontados com alguns obstáculos e contratempos que condicionaram a boa aplicação da mesma. Consideramos importante publicar estas limitações, na medida em que isso poderá ajudar a evita-los em futuras investigações. De destacar:

- A dificuldade que foi conseguir ter autorização para desenvolver os grupos focais. Antes de conseguirmos a autorização para realizar os grupos focais na Universidade Sénior de Barcelos e na Universidade Sénior Albicastrense, entramos em contacto com muitas outras entidades com as mesmas características (universidades seniores e de terceira idade), mas sem sucesso. Por entre várias, entidades da cidade de Braga e da Covilhã, por exemplo, recusaram que desenvolvêssemos os grupos focais, alegando, por entre outras razões, que “já estavam demasiado massacrados com investigações”.

- Ao longo da transcrição dos grupos focais, percebemos que algumas palavras e expressões dos participantes ficaram impercetíveis na gravação. Apesar de termos presente dois gravadores em sítios distintos da sala, em alguns casos não foi possível compreender a frase por completo. Este facto deveu-se a várias razões: participantes a falarem em simultâneo; o facto de se entusiasmarem e quererem responder todos de imediato; níveis de voz demasiado baixos; conversas paralelas; etc. Além disso, verificou-se que uma grande parte dos excertos impercetíveis aconteceram, maioritariamente, com as mesmas pessoas. Esta situação está relacionada com o facto dos participantes em causa terem modos peculiares de falar, tanto pelo sotaque, como pela dificuldade em comunicar, o que os torna muitas vezes incompreensíveis. No caso do primeiro grupo focal, destacaram-se o participante Leonel e o Henrique, e no segundo, apesar de terem existido menos situações, salientou-se o Duarte, devido ao sotaque acentuado.

- Bem sabemos que nem todos os participantes têm tantas ideias profundas, nem são tão participativos, que motivem o desenrolar do grupo de foco (Morgan, 1998, p. 58). Ainda que a moderadora tenha tentado com que todos os participantes interviessem de igual forma, nem sempre foi possível. Por isso, como já prevíamos inicialmente, e tendo noção de que para conhecer melhor os comportamentos não bastava a realização de grupos de foco (Morgan, 1998, p. 58), após a aplicação dos grupos focais, desenvolvemos o inquérito por questionário *online* como forma de completar os dados que surgiram dos grupos de foco.

3.3.8. Resultados dos grupos focais

3.3.8.1. Caracterização dos seniores: Participantes voluntários dos grupos focais

Antes de avançar para a caracterização sociodemográfica dos participantes, passamos a apresentar os intervenientes dos grupos focais (Tabela 27). De salientar que no início da aplicação da técnica, demos a possibilidade de todos poderem criar um nome fictício, de forma a cumprir com as regras de anonimato. No entanto, e como alguns deles deram o seu próprio nome pessoal, ou o seu apelido, para o nome “fictício”, achamos por bem renomear esses, de forma a assegurar o anonimato. Assim, deixamos a lista dos participantes do grupo focal da Barcelos Sénior (BS) e da Universidade Sénior Albicastrense (USALBI):

Participante	Nome fictício	Idade	Médias de idades			
			Por sexo		Por Universidade Sénior	Na totalidade
			Fem.	Masc.		
GFBS 1	Helena	61				
GFBS 2	Dália	60				
GFBS 3	Leandro	68				
GFBS 4	Leonel	67			65 anos	
GFBS 5	Henrique	69				
GFBS 6	Catarina	62				
GFBS 7	Patrícia	68				
GFUSALBI 1	Duarte	68				
GFUSALBI 2	Miguel	75				
GFUSALBI 3	Inês	74	67 anos	69 anos		68 anos
GFUSALBI 4	Joana	67				
GFUSALBI 5	Hélder	70				
GFUSALBI 6	Dinis	65			69 anos	
GFUSALBI 7	Beatriz	63				
GFUSALBI 8	Raquel	61				
GFUSALBI 9	Jacinta	70				
GFUSALBI 10	Alexandra	75				
GFUSALBI 11	Antónia	75				

Tabela 27: Participantes dos grupos focais e respetivas idades

Aproveitamos para mencionar que tivemos o mesmo cuidado de manter o anonimato, junto dos formadores mencionados. Assim, o formador da Universidade Sénior de Barcelos é o prof. Santos e o formador da Universidade Sénior Albicastrense é o Dr. Ferreira. A designação de ‘professor’ e de ‘doutor’, foram as escolhidas, pois corresponde à designação utilizada pelos participantes. Neste mesmo quadro, estão as informações relativas às idades de cada participante, bem como as médias de idades por sexo, por universidade sénior e no geral.

No que ao sexo dos participantes diz respeito, percebe-se que há um número maior de elementos femininos (61,1%, que corresponde a 11 elementos) do que masculinos (38,9%, que corresponde a 7 elementos).

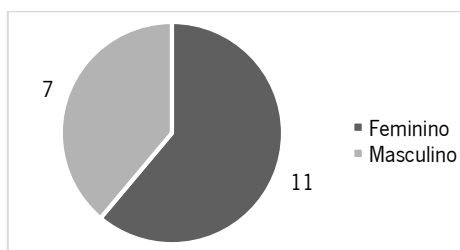


Gráfico 17: Sexo dos participantes dos grupos focais (em n.º)

Relativamente às idades dos participantes, percebemos que os grupos focais foram constituídos por elementos do sexo feminino com uma média de idades de 67 anos, enquanto que os elementos do sexo masculino apresentam uma média de idade superior (69 anos). Com participantes com idades compreendidas entre 60 e 75 anos de idade (Tabela 28), a discrepância é um pouco maior quando olhamos para a distinção entre a BS e a USALBI: o grupo de Barcelos apresenta uma média de idades inferior ao de Castelo Branco, 65 e 69 anos, respetivamente. Em geral, a média de idades dos participantes dos grupos focais ronda os 68 anos de idade.

Idades (anos)	N.º de participantes
60	1
61	2
62	1
63	1
65	1
67	2
68	3
69	1
70	2
74	1
75	3
Total	18

Tabela 28: Idades dos participantes dos grupos focais

Os participantes dos grupos focais caracterizam-se por serem maioritariamente casados (16 participantes), e somente 2 participantes eram viúvos (Gráfico 18).

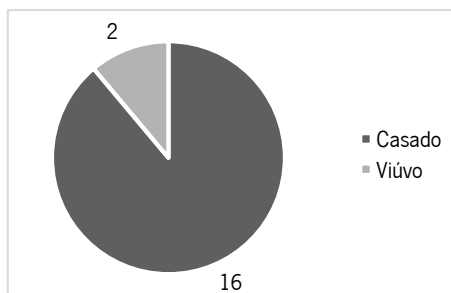


Gráfico 18: Estado civil dos participantes (em n.º)

Relativamente à nacionalidade, os participantes têm todos a nacionalidade portuguesa, destacando-se somente dois membros, um casal, que possui dupla nacionalidade (portuguesa e americana), dado que estiveram emigrados nos E.U.A. durante uma parte da sua vida.

Nacionalidade	N.º de participantes
Portuguesa	16
Dupla nacionalidade (Portuguesa e americana)	2

Tabela 29: Nacionalidade dos participantes

No que concerne à naturalidade dos participantes, na sua generalidade, os participantes são naturais de Castelo Branco (7 participantes) e de Barcelos (4 participantes), ou seja, são naturais das zonas onde se situam as Universidades Seniores. Quanto aos restantes, são naturais de concelhos ou em distritos arredores aos principais: Lisboa, Mira (Coimbra), Oleiros (Castelo Branco), Porto e Cabeceiras de Basto (Gráfico 19). Existem ainda duas respostas inadequadas, pois os inquiridos indicaram a nacionalidade em vez da naturalidade.

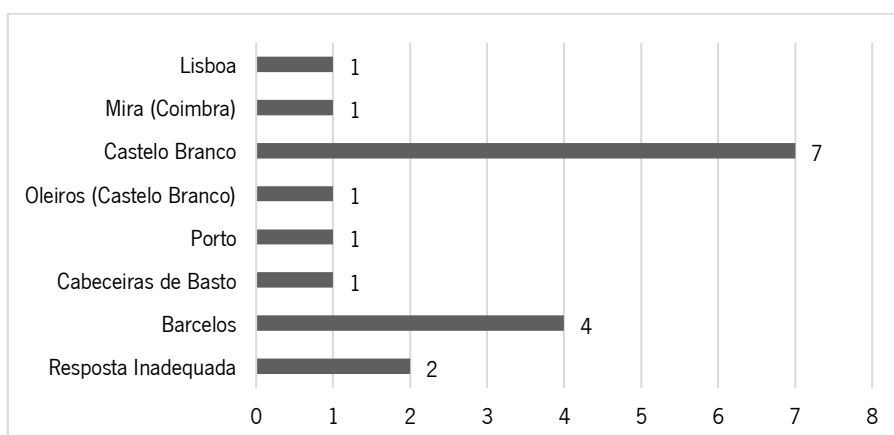


Gráfico 19: Naturalidade dos participantes (em n.º)

Além disso, todos os participantes residem no conselho correspondente à instituição onde foram realizados os grupos focais, Barcelos Sénior e Universidade Sénior Albicastrense (Barcelos e Castelo Branco, respetivamente).

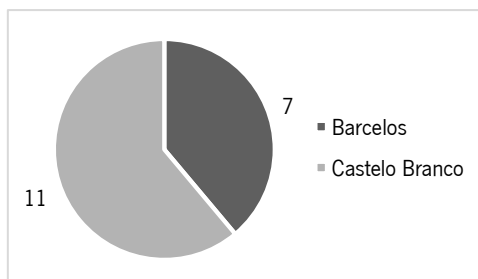


Gráfico 20: Concelho de residência dos participantes (em n.º)

Relativamente às habilitações literárias dos participantes dos grupos focais, na sua generalidade possuem o ensino primário (8 participantes), seguindo-se 5 participantes com o ensino secundário, e destacamos ainda 4 elementos com níveis de habilitação superior (bacharelato – 1 participante; licenciatura – 2 participantes; mestrado – 1 participante).

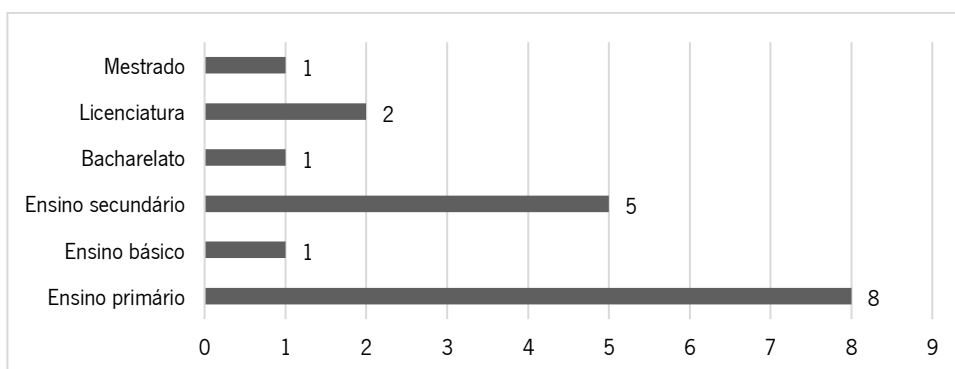


Gráfico 21: Habilitações literárias dos participantes (em n.º)

Relativamente à *situação atual da atividade económica*, todos mencionam ser reformados, ainda que duas participantes tenham afirmando que eram domésticas. Apesar de declararem ser reformados, no decorrer dos grupos focais, dois elementos, um em cada um dos grupos, mencionaram que ainda se encontram no ativo: um enquanto funcionário no âmbito industrial, e um outro a fazer biscates na área da eletrónica.

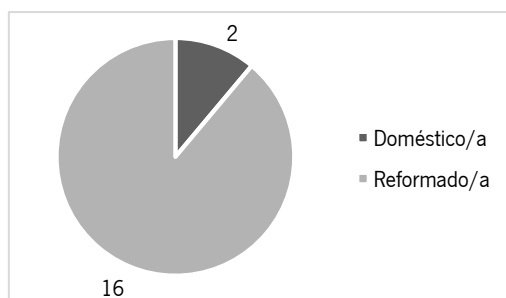


Gráfico 22: Situação atual perante a atividade económica (em n.º)

Considerando que este público já se encontra na reforma, procuramos caracterizar a sua última atividade profissional. No que concerne à última atividade que exerceram, a maioria mencionou que tinha trabalhado por conta de outrem (14 participantes), 2 participantes foram trabalhadores/as por conta própria com pessoal, e um/uma participante afirma nunca ter tido uma profissão (Gráfico 23). Houve ainda um caso de um/uma participante que optou por responder “Não sei/não respondo”.

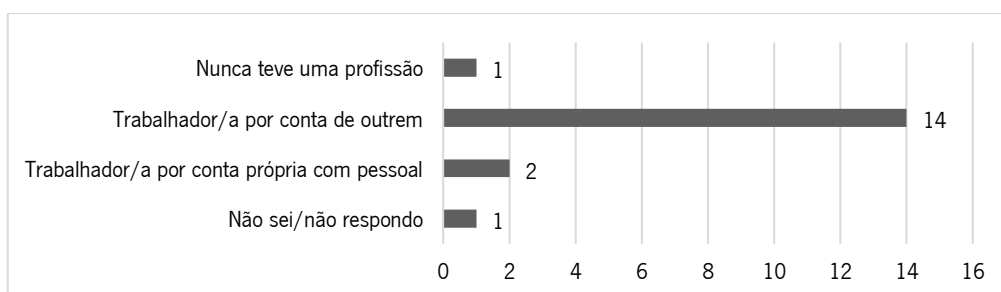


Gráfico 23: Última situação na profissão (em n.º)

Relativamente às últimas profissões que exerceram, os participantes no inquérito indicaram a sua profissão, a qual foi categorizada segundo a “Classificação Portuguesa das Profissões” de 2010, apresentada pelo INE (2011). Ainda que haja uma distribuição considerável dos participantes pelas classificações, algumas são preponderantes: “Especialistas das atividades intelectuais e científicas” com 4 participantes e “Trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices” também com 4 participantes. Segue-se a classificação “Técnicos e profissões de nível intermédio”, com 3 participantes e os restantes participantes possuíram profissões que se enquadram em “Operadores de instalações e máquinas e trabalhadores da montagem” (2 participantes) e “Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores” (1 participante). Três dos participantes não responderam e um foi classificado como “não se aplica”, por ter afirmado na questão anterior que nunca teve uma profissão.

Classificação da profissão	Algumas profissões	N.º de participantes
Especialistas das atividades intelectuais e científicas	Enfermeiro/a; Professor/a de Ensino Secundário; Professor/a de Ensino Especial; Técnico/a Superior de Desporto	4
Técnicos e profissões de nível intermédio	Radiotécnico/a; Formador/a; Funcionário/a Público/a	3
Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores	Auxiliar de Ação Educativa	1
Trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices	Eletricista; Industrial; Costureiro/a; Trabalhador/a de Confeção	4
Operadores de instalações e máquinas e trabalhadores da montagem	Operário/a Têxtil; Operário/a Fabril	2
Não respondeu		3
Não se aplica		1

Tabela 30: Classificação das profissões dos participantes

Questionamos ainda sobre qual o grau de satisfação em relação à atual/última profissão. Conforme é possível verificar no Gráfico 24, seis participantes afirmam estar muito satisfeitos, cinco participantes encontram-se satisfeitos, um participante pouco satisfeito. Por fim, de destacar que quatro participantes se encontravam extremamente insatisfeitos com a atual/última profissão.

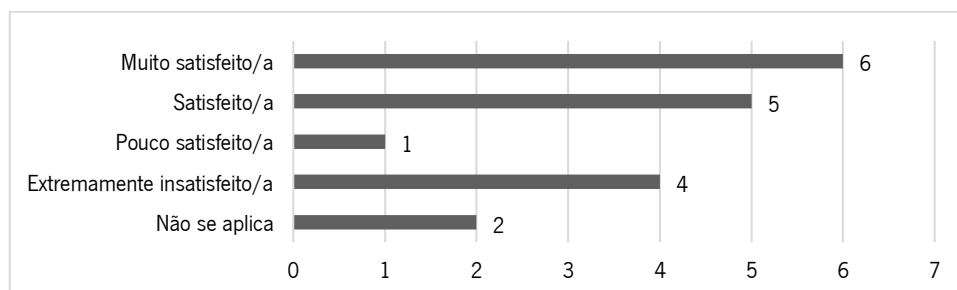


Gráfico 24: Grau de satisfação em relação à sua atual/última profissão (em n.º)

3.3.8.2. Grandes temas: Modelo temático

Depois de seguir as várias fases de análise anteriormente referenciadas, e no que à interpretação dos dados diz respeito, concluímos que os dados resultavam num modelo temático. Modelo temático este que vai de encontro a quatro grandes temas (Processo de aprendizagem, Usos, Gratificações/Frustrações, Representações sociais), que respondem a uma questão (Porque é que eu quero aprender?; O que eu uso?/Como uso?; Quais as conseqüências dos uso?; O que eu penso do uso?). Para que a descrição dos dados fizesse sentido, e uma narrativa fosse criada, introduzimos alguma ordem nas questões e nos grandes temas. Além disso, a ordem foi criada teve também como base o desenrolar das conversas geradas nos grupos focais. Assim, 1) considerando que estávamos num contexto formativo, o processo de aprendizagem foi o que despoletou os usos e todo o desenvolvimento dos grupos focais; 2) de seguida, desenvolveu-se

uma troca de impressões sobre os usos que faziam da internet; 3) conseqüentemente começaram a abordar como se sentiam com o uso da internet, o que gerou o terceiro grande tema; e, por fim, concluímos com 4) as representações, pois foram sendo abordadas ao longo de toda a entrevista e mostra, efetivamente, como os seniornautas encaram a internet.

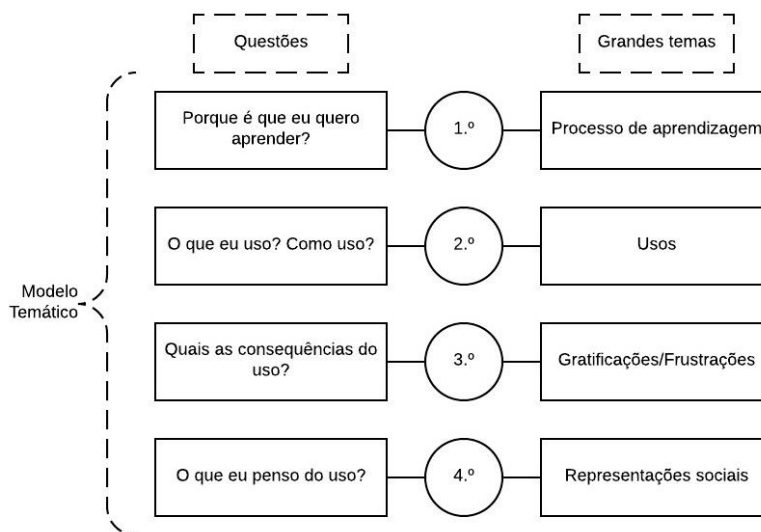


Figura 23: Modelo temático dos grupos focais

Relativamente ao primeiro grande tema – *Processo de aprendizagem* –, o mesmo surgiu precisamente por os grupos focais terem sido desenvolvidos em contexto formativo. No fundo, este grande tema explora o que os levou a aprender Informática, os conhecimentos que já possuíam e que adquiriram, algumas dúvidas mais preponderantes, e algumas dificuldades resultantes do envelhecimento. Segundo, e no que diz respeito ao tema dos *Usos*, explora essencialmente as finalidades que os seniores dão à internet, e a frequência com que o fazem. Neste seguimento, o terceiro grande tema – *Gratificações/Frustrações* – explora as conseqüências dos usos e dos não-usos dos seniores. Além das gratificações e frustrações, destaca-se ainda como se sentem quando não vão à internet. Por fim, e como resultado de reflexões que decorreram ao longo de toda a entrevista, sobressaem as *Representações sociais* acerca da internet. Não são percepções, não são factos individualizados, é o resultado saído da interação que sucedeu nos grupos focais. Além disso, as representações são condicionadas pelo uso da internet, bem como pelo processo de aprendizagem, mas também condicionam o uso que fazem deste meio.

Com uma estrutura indutiva, pois começa-se com um tema de aplicações mais pequenas – “Processo de aprendizagem” – para um tema maior e mais definido – “Representações sociais” –, e porque cada um dos grandes temas é autónomo e responde a uma questão diferente. Desta forma, é possível construir uma narrativa a partir destes quatro grandes temas.

Temas	Subtemas	Unidades de Registo
i) Processo de aprendizagem	Motivações para a aprendizagem	Aquisição e atualização de conhecimentos
		Acompanhar o ritmo da evolução tecnológica
		Comunicação com familiares e amigos
		Lazer
	O processo	Background
		A aprendizagem
		Pós-aprendizagem
	Dúvidas em relação ao uso do computador e internet	Anexar
		Facebook
		Fotografias
		E-mail
		Word
		Blogue
	Dificuldades de aprendizagem resultantes do envelhecimento	Outras dúvidas
“Por causa da idade”		
ii) Usos	Finalidades	Desejo de ter nascido noutra geração
		Pesquisa de informação
		Comunicação com familiares e amigos
		Não realização de transações financeiras
		Transações financeiras
		Redes sociais
		E-mail
		Jogos
		Leitura de jornais
		Organismos públicos
	Ferramenta de trabalho	
	Tempo de uso	Tradutores
		Frequência
		Duração
"O tempo voa no computador"		
iii) Gratificações/ Frustrações	Gratificações	Gosto e prazer pelas tecnologias
		Gratificação pelo contacto social/pela companhia
		Sensação de relaxamento
		Aumento da autoestima
	Frustrações/Emoções negativas	Frustração por não conseguir fazer algo
		Falta de tempo para estar na internet
		Cansaço
		Necessidade de ir à internet
Sensações perante a ausência da internet	Ausência de necessidade de recorrer à internet	
	Desconfianças/receios	
iv) Representações sociais da internet	Intergeracionalidade digital	Perceções sobre utilização da internet pelos jovens
		Partilha de ensinamentos entre gerações
	Desvantagens da internet	Condicionamento do convívio presencial
		Inibição do desenvolvimento do raciocínio
		Exigência de alerta permanente dos perigos e riscos
		Consequências dramáticas para os jovens
	Evolução tecnológica	
	Vantagens da internet	

Tabela 31: Temas, subtemas e unidades de registo criados a partir dos resultados dos grupos focais

Seguidamente, iremos explicar sobre cada um dos temas, apresentando os testemunhos dos participantes dos grupos focais. Deixamos somente, a título de exemplo, uma ou outra citação que explique melhor a categoria em destaque. No entanto, poder-se-á consultar todas as situações que correspondem a cada uma das unidades de registo no Anexo VI.

3.3.8.2.1. Processo de aprendizagem

Relativamente ao primeiro grande tema, o mesmo surgiu precisamente por os grupos focais terem sido desenvolvidos em contexto formativo, nas aulas de TIC nas respetivas Universidades Seniores. No fundo, este tema explora o que os levou a ir aprender Informática, os conhecimentos que já possuíam e que adquiriram, algumas dúvidas mais preponderantes, e ainda algumas dificuldades resultantes do envelhecimento. Assim, geraram-se os seguintes subtemas e as unidades de registo:

Tema	Subtemas	Unidades de Registo
i) Processo de aprendizagem	Motivações para a aprendizagem	Aquisição e atualização de conhecimentos
		Acompanhar o ritmo da evolução tecnológica
		Comunicação com familiares e amigos
		Lazer
	O processo	Background
		A aprendizagem
		Pós-aprendizagem
	Dúvidas em relação ao uso do computador internet	Anexar
		Facebook
		Fotografias
		E-mail
		Word
		Blogue
		Outras dúvidas
	Dificuldades de aprendizagem resultantes do envelhecimento	"Por causa da idade"
		Desejo de ter nascido noutra geração

Tabela 32: Dados alusivos ao tema "Processo de aprendizagem"

- Motivações para a aprendizagem

No que às motivações para a aprendizagem diz respeito, ou seja, o que levou os participantes a irem adquirir (mais) conhecimentos de Informática, cinge-se a 4 motivações:

- Aquisição e atualização de conhecimentos
- Acompanhar o ritmo da evolução tecnológica
- Comunicação com familiares e amigos
- Lazer

Estas quatro motivações encontram-se ordenadas da motivação mais abordada nos grupos focais, para a menos mencionada.

A categoria da *aquisição e atualização de conhecimentos* é a motivação mais mencionada para a aprendizagem. Desde “aperfeiçoar” os conhecimentos que já possuíam, para não caírem no esquecimento, até para se sentirem mais à vontade no que fazem *online*, são alguns dos argumentos apresentados pelos seniores para se terem inscrito nos cursos de Informática das Universidades Seniores. Além disso, acrescentam que “nunca é tarde” para aprender, nem “nunca é demais saber”.

Eu quero aperfeiçoar os meus conhecimentos nesta área. (Helena, 61 anos)

Eu já tinha feito um aperfeiçoamento disto anteriormente, e agora por aqui, como vim para a Universidade Sénior, retomar porque há sempre coisas que esquecem, por não se praticar e outras que se aprendem. (...) Estou a tentar complementar aquilo que comecei, nunca é tarde. (Leandro, 68 anos)

Nunca é demais saber. (Dinis, 65 anos)

Um dos aspetos mais salientados pelos elementos dos grupos foi a necessidade de quererem estar atualizados, de *acompanhar o ritmo da evolução tecnológica* para não ficarem “isolados”, “à parte” ou “incompletas”.

Moderadora: Mas tem curiosidade então de explorar esse mundo...

Helena: Sim tenho necessidade também, para acompanhar, senão ficamos um bocado isolados.

Moderadora: Sente então que tem de acompanhar o ritmo da...

Helena: Sim, com as filhas, o neto...

(Helena, 61 anos)

(...) para estarmos atualizados, porque nós futuramente, vai ser computadores, computadores... Quem não souber trabalhar com computadores vai ser como antigamente. (Catarina, 62 anos)

Têm consciência de que devem acompanhar a evolução tecnológica, os ritmos dos filhos e dos netos, de forma a não ficarem para trás. Além disso, num dos casos, a vergonha que sentiu perante o desconhecimento do que era um e-mail, fez que tomasse consciência da importância das tecnologias na sua vida.

Eu estava por acaso com um dos professores também da Universidade do Minho, e estávamos a fazer formação em Ponta Delgada, (Impercetível). E a certa altura, estávamos a conversar e diz-me assim o prof. Manuel: “Oh Patrícia dê-me o seu e-mail, num instante, que eu mando-lhe isso amanhã por e-mail”. Eu fiquei... Ai que vergonha! Uma vergonha tão grande, tão grande que eu senti. Disse-lhe: "E eu tenho lá isso?!" [Risos] "Não tem e-mail?" "Eu não." A primeira coisa que eu fiz quando cheguei ao Continente foi meter-me num curso e saber trabalhar com o e-mail, que nem sabia o que era. Fiquei tão envergonhada. Foi a primeira coisa que eu fiz. E foi. E aí é que eu tive consciência de que realmente estava desatualizada. (...) É, é... Sem dúvida nenhuma. Eu senti uma vergonha incrível quando tive que dizer que... Sei lá. Não tenho [e-mail], nem sei. Nem sequer sabia o que era. E foi a primeira coisa que eu fiz quando cheguei aqui, fui direitinha para um curso de nível 1 para começar a saber o que era isso. (Patrícia, 68 anos)

Como pudemos verificar na revisão de literatura, alguns dos estudos (Gonçalves, 2003, p. 65) salientavam, de facto, esta motivação como uma das mais prementes. Com efeito, aos olhos da sociedade ocidental, a internet é encarada como um símbolo da modernidade e o seu domínio é uma condição primordial de adequação social atual e futura, além de que é encarada pela população idosa como uma condição para se sentir inserida socialmente, procurando não cair no poço do isolamento ou exclusão.

Eu tenho impressão que se nós não nos ligarmos à internet, e estas coisas todas, de comunicação rápida, ficamos... Começamos a ficar à parte, a ficar incompletas. (...) Eu já faço (Impercetível) muita coisa *online*. E daqui a pouco penso que vai ser mesmo tudo. Não sei. E se nós não fazemos isso, se não sabemos, começamos a ser (Impercetível) de arrasto. (Helena, 61 anos)

Outra motivação que levou alguns dos formandos a frequentar o curso de Informática das Universidades Seniores, foi o facto de quererem *contactar a família (principalmente filhos e netos) e os amigos* a partir da internet, para poderem “matar saudades”. Esta categoria é mais explorada, mais adiante, no tema dos *usos*, pois é uma das principais finalidades dadas pelos seniores à internet.

(...) sem dúvida que o meu principal interesse ao nível do manuseamento e do conhecimento da internet iniciou-se para eu contactar mais diretamente com o meu filho (Patrícia, 68 anos)

E vim com a curiosidade de aprender porque tenho dois filhos na França e queria falar com eles e vê-los, e...(…) Eu faço tudo para aprender, porque a gente... Eles vêm uma ou duas vezes por ano, eram umas saudades muito grandes e a gente mata as saudades. (Alexandra, 75 anos)

Por fim, outra motivação para a aprendizagem foi o *lazer*. Alguns mencionam que foram para o curso de Informática para ocupar o seu tempo, ou seja, veem tanto o curso, como a própria internet, como um momento prazeroso de lazer.

Eu queria ocupar o meu tempo (Catarina, 62 anos)

Primeiro, também para passar o tempo, embora o Dr. [formador] não goste muito que a gente venha aqui passar tempo, porque a gente vem aqui para aprender. (Dinis, 65 anos)

- O processo

Foi ainda dado destaque à evolução do processo de aprendizagem, olhando para as percepções do período anterior e posterior à formação. Assim, o subtema *processo* foi subdividido em: o que os seniores já conheciam, bem como as suas experiências informáticas anteriores (*Background*); como decorreu a aprendizagem em si (*A aprendizagem*); e, por fim, o balanço que os seniores fazem no *pós-aprendizagem*. Sendo um processo evolutivo, em vez da frequência com que mencionaram as unidades de registo, optamos por colocar de forma ordenada, como decorreu o processo.

Enquanto que uns não tinham tido qualquer contacto com o computador e as suas potencialidades, vendo-o até como “um bicho de sete cabeças”; outros já tinham algum *background*, porque já tinham tido contacto com a internet no seu local de trabalho, por obrigatoriedade, e já há quem já tivesse feito outras formações na área de Informática, mas bastante superficiais e muitas vezes já esquecidas.

[Antes de vir para a formação] nunca tinha visto um computador na minha vida. (Miguel, 75 anos)

Eu fui sempre obrigada (Impercetível), portanto, sempre não, nos últimos anos até na minha área, na docência, tive que utilizar as TIC, as tecnologias, as novas tecnologias de informação e comunicação. E fui obrigada [a nível profissional] e não tinha

apetência para essa área, fui mesmo obrigada a usar [o computador], até a internet. Mas não gostava. (Dália, 60 anos)

Apesar de alguns terem tido contacto com o computador no âmbito profissional, pouco sabiam fazer, pois as suas tarefas restringiam-se à construção de documentos no Word, à utilização de *software* muito específicos para os serviços, onde o contacto com a internet era escasso ou quase nulo.

Eu comecei... Pode dizer-se que eu trabalhava com computadores, mas como era funcionária pública, só trabalhava com programas específicos, e não podia utilizar a internet, não podia fazer nada disso em serviço (...) (Jacinta, 70 anos)

Eu já não era primário quando vim para aqui, porque eu já fazia uns ofícios, aliás até mesmo por obrigação da profissão e pronto, já ia utilizando, mas não... (...) Eu era técnico de superior do desporto. Mas de qualquer maneira, já mexia nessas coisas, embora... e também escrevia algumas coisas. Em termos de internet, muito pouco naquela altura. (Dinis, 65 anos)

No que ao *processo de aprendizagem* diz respeito, os participantes dos grupos focais reconhecem que têm aprendido bastante, a vários níveis, e que essa aprendizagem torna a utilização da internet mais prazerosa e útil.

Agora, pela primeira vez, estou a gostar e por isso é que até me inscrevi neste curso e estou realmente a gostar e até a desenvolver muito mais, porque gosto, e porque quero, porque agora é que eu estou a saber o que isto é. (Dália, 60 anos)

Além disso, mencionam que têm de escrever o que aprendem e tem de praticar com regularidade para não esquecerem, mesmo os aspetos “mais básicos”.

E isso é que faz com que a gente não desenvolva muitas vezes, e tenha dúvidas, porque a informação é tanta que depois a gente fica um bocado na corda bamba. E como é que fez isto, e como é que fez aquilo. Portanto, se não escrever, depois falha e depois tem as confusões que são de quem não sabe. Sabe que tem aquilo mas não sabe lá depois puxar pela corda. [risos] (Henrique, 69 anos)

Destacam ainda imenso o papel preponderante dos formadores dos cursos que frequentam, porque sem a sua paciência, nunca saberiam o que sabem hoje.

Mas tenho aprendido muito com o Dr. Ferreira [formador]. Aquilo que sei, lhe devo a ele, que tenho aprendido bastante com ele, mas não posso praticar porque não tenho

computador em casa. Vou praticando só quando venho aqui [à USALBI, ao Cibercentro]. (Beatriz, 63 anos)

Fazendo um balanço do que já aprenderam até ao momento, ou seja, no período *pós-aprendizagem*, os participantes mencionam aquilo que já conseguem fazer (e.g., o envio do IRS via *online*), que se sentem muito mais à vontade no manuseamento do computador e do uso da internet e, neste sentido, arriscam muito mais sem medo de errar.

Eu faço pela primeira vez este ano, depois das aulas do Santos, eu fiz o meu IRS *online*, pela primeira vez, fiz o meu IRS. (Patrícia, 68 anos)

Eu agora sinto-me muito mais à vontade. Eu tinha muitos medos, em usar o computador. Sentia muito medo. Principalmente quando estava a trabalhar. Agora, agora mesmo que erre... Por exemplo, eu sei que estou a fazer uma coisa mal, não tenho esse problema. Acho que perdi muito medo com o computador. Nós tínhamos muito medo de usar. (...) (Dália, 60 anos)

Ainda assim, apesar do balanço ser, na sua generalidade, bastante positivo, alguns dos membros salientam que têm de continuar a manusear para não perderem o ritmo e poderem “andar à vontade”, e que o ainda não conseguem fazer, irão conseguir mais tarde.

Mas tem de ter mais manuseamento. Coisas mais, para a gente andar à vontade. (Impercetível) (Leonel, 67 anos)

E há outras coisas que a gente ainda não consegue, mas com o tempo... (Alexandra, 75 anos)

- *Dúvidas em relação ao uso do computador e internet*

Uma das frustrações apresentadas pelos seniores foi a “*Frustração por não conseguir fazer algo*”, seja no computador ou na internet. Neste sentido, tentamos explorar um pouco esta área das dúvidas que os seniores tem no uso das TIC, pois foi, de facto, um aspeto bastante mencionado pelos participantes. Assim, neste sentido, destacamos algumas unidades de registo para uma análise mais pormenorizada. As principais dúvidas em relação ao uso do computador e da internet prendem-se, essencialmente, com: o Facebook, o saber *anexar* um ficheiro, alguns pormenores com as *fotografias*, o Word, os *blogues* e o *E-mail*.

Dos aspetos mais mencionados, as dúvidas relacionadas com o Facebook destacaram-se. A rede social mais utilizada pelos portugueses provoca dúvidas relacionadas com as fotografias

que colocam e os comentários que podem ou não fazer. A questão de anexar, a seguir explorado, também se coloca no Facebook, pois mencionam que não conseguem enviar fotografias. Além disso, denota-se alguma dificuldade em perceber a distinção entre mensagens e comentários.

[Alguém menciona que as mensagens privadas é o mesmo que o *chat*] (Moderadora)
(...) por exemplo, no Facebook, tirar fotografias e comentar. Eu sinto dificuldade em fazer isso, por isso é que também venho... Se tem comentários, eu escrevo, ou qualquer coisa do género, colocar fotografias. E outras coisas. Estava a ver se me lembrava de mais... Tenho dificuldade assim nesses pormenores. (Helena, 61 anos)

Como vimos, em relação ao Facebook, os participantes demonstraram alguma dificuldade em anexar fotografias. De facto, *anexar* fotografias ou outros ficheiros, é encarado como uma grande dificuldade. Mesmo não utilizando o termo “anexar”, são vários os participantes que destacam esse pormenor.

(...) há dias queria mandar um documento diretamente do computador por correio eletrónico e não consegui. Tive que o imprimir, depois digitalizar e só a partir daí é que o consegui mandar. (...) Isso aí dá de certeza. Pôr logo diretamente por correio eletrónico, mas nem de um lado, nem d'outro não consegui. Depois imprimir, digitalizei e já foi facilimo. (Leandro, 68 anos)

Aí está a tal coisa. É guardar para depois ir buscar [referindo isso como das grandes dificuldades do manuseamento do computador]. (Leonel, 67 anos)

Na sequência das citações anteriores, um aspeto comum às duas sub-categorias são as dificuldades associadas ao manuseamento de *fotografias*, tanto para anexar e enviar via e-mail, como para publicar no Facebook ou enviar por este meio. Como tal, consideramos que era importante destacar as *Fotografias* como uma Unidade de Registo.

Tenho fotografias de passeios. Ia mandar uma fotografia ao professor do passeio a Lisboa... E tenho uma fotografia ali do Prof. Santos, e ela está lá dentro. Mas depois para tirá-la para enviar? (Leonel, 67 anos)

Nas motivações para a aprendizagem do computador, uma delas é o facto de quererem dominar as TIC, para não cometer erros, e algumas das dificuldades mostram isso mesmo, principalmente no que ao Microsoft Word diz respeito. Ainda que saibam trabalhar no Word, este programa é mencionado pelo facto de quererem aprofundar conhecimentos, tanto ao nível de formatação como de outras especificidades mais avançadas.

Até gostava de aprender... Há alguns pormenores que eu acho que não domino inteiramente no Word. (Dália, 60 anos)

A partir da fala de uma participante que mencionou que tinha um *blogue*, de contexto laboral, onde introduzir informação, outros membros, com algum receio de estarem a questionar algo muito óbvio, acabaram por demonstrar que não sabiam o que era um blogue, outros perguntaram para que servia e quais as suas vantagens, etc.

Eu não sei sequer muito bem o que é um blogue. (Patrícia, 68 anos)

O *e-mail* foi um dos aspetos mencionados, como dúvida, aquando da dificuldade demonstrada em anexar ficheiros. Além disso, outra complexidade enunciada deste meio é encontrar o destinatário do e-mail. Ainda que poucas vezes enunciado, os participantes apresentam igualmente dificuldades com o manuseamento do mesmo.

Vou escolher aqui dois ou três [destinatários] para enviar este e-mail, não sei, porque às vezes aparece, outras vezes já não. Quer dizer, tenho para lá uma salsada. (Leonel, 67 anos)

Por fim, salientamos que, o facto de não saber manusear a internet, gera tanto o não-uso como algumas desconfianças. Neste sentido, destaca-se o exemplo dos pagamentos: o facto de não efetuarem pagamentos, além de se prender com as questões de insegurança, prende-se essencialmente com o não saber fazer:

Acho que se abre uma conta pequena, não é? (Helena, 61 anos)

- Dificuldades de aprendizagem resultantes do envelhecimento

Além destas dificuldades demonstradas pelos seniores, fomos denotando que eram bastantes os casos em que justificavam as suas dúvidas, dificuldades de manuseamento e de aprendizagem pela sua idade, ou seja, por serem mais velhos. Assim, criamos um subtema, *Dificuldades de aprendizagem resultantes do processo de envelhecimento*, no sentido de expor esses desabaços, essas percepções e constatações.

Com efeito, alguns participantes reclamam que têm muita dificuldade em aprender “*por causa da idade*”. Comparando-se com os mais jovens, dizem não ter tanta paciência, capacidade, memória como eles.

Nós praticamos é pouco. Devíamos praticar muito mais. Mas também a paciência às vezes também se esgota. Não estamos tão aptos dessa experiência como os miúdos, porque esses captam logo. (Henrique, 69 anos)

Neste sentido, sentem necessidade de fazer várias formações para efetivamente conseguirem aprender alguma coisa.

Apesar de já ter feito vários cursos, mesmo na parte de quando trabalhava, tive de fazer vários cursos para conseguir integrar-me, tinha uma dificuldade muito grande. Deve ser por causa da idade. (Helena, 61 anos)

Abordam imensas vezes a questão de fixar o que aprendem, a memória que falha ou escasseia, mas há também quem brinque com a situação estabelecendo trocadilhos com a questão da memória.

Tenho dificuldade em fixar as coisas, porque sinto-me muito esquecida, embora tome medicamentos para... Mas na realidade esqueço-me com muita facilidade, mas... (Jacinta, 70 anos)

Memória temos muita. Já estamos carregados delas. Estão é em pastas mais pequenas (Impercetível) [o que não ajuda a decorar os passos para fazer algo na internet]. (Henrique, 69 anos)

Quando se confrontam com os entraves que a idade coloca, conformam-se dizendo que “saber trabalhar com o computador, já não é mau”.

A gente ao saber trabalhar com o computador, já não é mau [pelo facto de ter alguma idade]. [Já não é] Fácil. (Miguel, 75 anos)

É preciso muito trabalho, muito trabalho, muito trabalho. Os velhos querem chegar a [impercetível]. Já não se consegue. (Duarte, 68 anos)

Enquanto que uns se queixam da idade e das suas consequências no manuseamento das TIC, outros há que *desejariam de ter nascido numa geração* mais recente, para poder aprender mais facilmente e para ter um acesso mais facilitado à internet.

Eu gosto muito das novas tecnologias só que infelizmente, na nossa geração não tivemos acesso a elas. (Leandro, 68 anos)

Só tenho pena de já não ter vindo há trinta anos atrás. Porque hoje em dia, uma criança com dez, doze anos pega num telemóvel... E eu às vezes estou ali, para aqui para acolá, e não acho nada, eles não. (Leonel, 67 anos)

3.3.8.2.2. Usos

No que diz respeito ao tema dos Usos, dividimos este tema nas finalidades que os seniores dão à internet e na frequência com que o fazem.

Temas	Subtemas	Unidades de Registo
ii) Usos	Finalidades	Pesquisa de informação
		Comunicação com familiares e amigos
		Não realização de transações financeiras
		Transações financeiras
		Redes sociais
		E-mail
		Jogos
		Leitura de jornais
		Organismos públicos
		Ferramenta de trabalho
	Tradutores	
	Tempo de uso	Frequência
		Duração

Tabela 33: Dados alusivos ao tema "Usos"

- Finalidades

Relativamente às finalidades, e enunciando por ordem de frequência dos aspetos mais abordados para os menos mencionados, sobressaíram as seguintes unidades de registo: a pesquisa de informação, a comunicação com familiares e amigos, a não realização de transações financeiras, a realização das mesmas, o uso das redes sociais, a utilização do e-mail, os jogos, a leitura de jornais, as atividades associadas aos organismos públicos, a internet como ferramenta de trabalho e os tradutores. No que concerne à *pesquisa de informação*, esta é a finalidade mais citada como sendo um uso habitual pelos seniores. Este primeiro lugar deve-se, essencialmente, ao facto de que os seniores pesquisam variadíssimos temas nos motores de busca.

É o dicionário onde a gente vai tirar todas as dificuldades. Isto está ao acesso de todas as pessoas. Praticamente isto é dicionário, portanto, é na parte científica, na parte... Em todos os setores. É apetecível, digamos, esta utilização da internet. (Henrique, 69 anos)

Eu também ainda costumo utilizar para outro fim, que é: por exemplo, eu também faço alguma agricultura ao fim de semana e quando preciso de fazer qualquer coisa que eu não saiba como é, vou lá ver. Por exemplo, uma enxertia de uma determinada árvore, eu vou lá perguntar como é que se faz e eles ensinam. (Hélder, 70 anos)

Para tirar dúvidas sobre medicamentos, para procurar receitas, para ouvir uma música, procurar letras de músicas, ver a meteorologia, Depreende-se que fazem pesquisa tanto em motores de busca, como o Google, como em *sites* como o Youtube.

Eu também gosto de pesquisar no Google. (Inês, 74 anos)

Porque eu quando preciso de saber qualquer coisa, vou lá e normalmente tem-me ajudado bastante. (...) Às vezes quando preciso de saber, portanto, letras de músicas ou assim, vou ao Youtube e faço pesquisa no Youtube. (Hélder, 70 anos)

Mas, de facto, existem algumas pesquisas que se salientam mais do que outras: receitas e vídeos no Youtube. Com efeito, pesquisa de receitas é muitas vezes mencionada como um dos propósitos da pesquisa de informação *online*. Em vez de procurarem em livros, os seniores pesquisam *online*, por ser mais fácil encontrar o que querem.

Na internet tem lá uma coisa que gostei muito. Foi preparar um cabritinho assado. Com azeitinho. Escrevi [a receita]... Passei (Impercetível) Imprimi e depois... (Leonel, 67 anos)

Eu vou ver receitas. Em vez de andarmos com um livro sempre atrás, e agora vou ver à internet. (Alexandra, 75 anos)

Além das receitas, os vídeos no Youtube são também uma atração dos seniores, seja para ouvir música ou para aprenderem alguma coisa. Como muitos dos seniores, além de frequentarem as aulas de TIC, frequentam outras formações relacionadas com trabalhos manuais, danças, etc., também há vários participantes que destacam a sua pesquisa nestes âmbitos.

Trabalhos manuais. Gosto também de pesquisar... (...) Pintura em vidro. (...) E entretenho-me assim [a pesquisar informações sobre trabalhos manuais]... (Jacinta, 70 anos)

À procura de conhecimento. Nós as duas agora metemo-nos na dança e tivemos ir pesquisar sobre os passos do Chá-Chá-Chá [no Youtube]. (Raquel, 61 anos)

Com destaque para os familiares que se encontram no estrangeiro, os seniornautas, que participaram nos grupos focais, salientaram que a *comunicação* é uma das finalidades mais requeridas, seja com os familiares, amigos ou colegas das Universidades Seniores. Das ferramentas que mais mencionam utilizar, o Skype ganha destaque.

Entretanto comecei a interessar-me pela internet, porque tive um filho que foi para o Brasil e pronto, liguei-me ao Skype. Depois de estar no Skype, passei para o Facebook e pronto as coisas foram acontecendo normalmente. (Patrícia, 68 anos)

Quanto a mim, sou o Miguel, vejo na internet uma janela para comunicar com todo o mundo, digamos assim. Tenho os meus filhos nos Estados Unidos, e as netas, que quase todos os dias contactamos com eles por várias vias. Ou pelo Skype, ou pelo FaceTime, ou agora outra tecnologia que eles mandaram ultimamente, mas ainda nem sei o nome dela. (...) E convivo com vários amigos também. (Miguel, 75 anos)

Além do Skype, o Facebook é também um meio de eleição para manter contacto com os colegas da turma, os amigos e a família.

E no Facebook também. O Facebook tem uma vantagem para mim que é, por exemplo, eu leio uma coisa, abro também o Facebook, vou ver e as pessoas que estão on está lá marcadinho. Ainda um dia destes o prof. Santos estava em *on*, e eu também estava em *on*, disse: “vou-lhe mandar uma foto” (Impercetível). “Tenha uma boa noite.” Cai logo lá. E ele respondeu logo também (Impercetível). (Leonel, 67 anos)

Apesar de ser também referido como um meio de contacto, o e-mail teve pouco destaque.

(...) às vezes mandar e-mails para os familiares e amigos, trocamos impressões, e pouco mais (...) É só trocar impressões com... e de ver as fotografias dos meus filhos e netos, no Facebook e assim mais isso... (Alexandra, 75 anos)

Em oposição, à realização de transações financeiras, a *não realização de transações financeiras*, teve maior destaque. Assim, apresentamos as declarações em que os participantes demonstram que têm receio ou não sabem realizar transações financeiras na internet e que, por isso mesmo, não as realizam. Decidimos designar “transações financeiras” porque descreve tudo o que envolve dinheiro na internet: desde transferências, pagamentos, compras, etc. Optamos por esta unidade de registo mais abrangente, devido ao ruído discursivo. No desenrolar dos grupos focais, os participantes confundiram pagamentos com compras, ou pagamentos com transferência, tendo colocado tudo no mesmo saco. Quando questionados sobre o acesso a bancos *online*, os receios foram mais do que evidentes. A maioria expressa receio extremo devido às questões de insegurança *online*, salientando que é um risco muito grande e que preferem fazer tudo com mais segurança e dando até como exemplo alguns casos noticiados de fraudes *online*.

Não. Nunca fiz nenhuma [compra], nem vou fazer... (Dália, 60 anos)

Todavia, alguns afirmam fazer transações, mas pontualmente.

Isso é que não [compras *online*]. Pagamentos sim. (Miguel, 75 anos)

Também faço [pagamentos], mas compras nunca fiz. Nem no OLX, nem nessas coisas. (Dinis, 65 anos)

Destaca-se ainda a ideia que alguns deles possuem de que 'se calhar' não é assim tão perigoso, eles é que poderão não ser capazes de perceber se estarão a fazer devidamente e terão receio de fazer mal.

Nós somos mais... Nesse aspeto [compras *online*] somos mais... Os jovens, até com as minhas filhas compram. Eu não consigo também. Acho que somos mais seguros. (Helena, 61 anos)

Eu também não [faço compras na internet], por conselho do banqueiro. Uma vez falei-lhe nisso e ele disse: "se você não sabe mexer bem nisso, é melhor não". (Duarte, 68 anos)

No que às *transações financeiras* diz respeito, os participantes dos grupos focais mencionam, acima de tudo, que efetuam pagamentos, mas que não compram. Sobre os pagamentos, destacam pagamentos às finanças e ter dinheiro na conta do Skype para poderem efetuar chamadas para telemóveis. No entanto, no desenrolar da conversa alguns percebem que afinal até fazem compras, quando alguém menciona que compra café Nespresso via internet.

Isso é que não [compras *online*]. Pagamentos sim. (Miguel, 75 anos)

Eu também, eu também, eu também faço [comprar café pela internet]. Eu disse que não usava mas também compro o café, da Nespresso, pela internet. (Miguel, 75 anos)

No decorrer da conversa sobre pagamentos e compras *online*, os participantes destacam um assunto que, apesar de não estar diretamente relacionado com questões financeiras, é equiparado pelas questões de segurança que associam: a realização do *check-in* de viagens. Com efeito, no seguimento de uma participante ter chamado a atenção para esse uso, vários foram colegas a afirmar que também recorriam à internet para esse efeito.

O meu marido também faz assim [*check-in* pela internet], quando vamos para França. Eu não. (Joana, 67 anos)

Nós já fazemos isso. Fazemos o *check-in* pela internet. (Miguel, 75 anos)

Relativamente às *redes sociais*, destacamos o Facebook, uma vez que é a rede mais utilizada atualmente e porque se depreende pelos participantes dos grupos focais que é a rede social de eleição também pelos seniornautas, pelo facto de possuir várias ferramentas. Neste sentido, e pelas intervenções dos participantes, percebe-se que os mesmos têm diversas razões para o uso das redes sociais: acompanham o que os familiares e amigos vão fazendo, ao ver as publicações e as fotografias; encontram velhos amigos, com quem perderam contacto ou já não contactavam há algum tempo; mantêm contacto com amigos, partilhando informações, imagens (flores, mensagens de alegria, etc.); trocam mensagens via *chat*; felicitam os amigos nos seus dias de aniversário, na medida em que o Facebook lembra os dias de aniversário; etc.

É só trocar impressões com... E de ver as fotografias dos meus filhos e netos, no Facebook e assim mais isso... (Alexandra, 75 anos)

Redes sociais tenho também o Facebook, que às vezes troco [mensagens]... Vou lá ver, depois há uma pessoa que faz anos, lá lhe mando os parabéns e tal, mas... Não passa daí. (Hélder, 70 anos)

A importância do Facebook na utilização da internet pelos seniores é tal que afirmam que consultam o e-mail, se não tiver novidades ou nada de interessante, avançam para o Facebook.

(Impercetível) qualquer coisa de novo, mas nas minhas mensagens [do Facebook] um dia destes tinha duas mil e tal e tive que as apagar, porque não conseguia... Já estou outra vez com duzentas e tal. (...) Mas realmente o Facebook, abro o e-mail, vejo alguma coisa de importante, não tem, Facebook. (Catarina, 62 anos)

Surpreendentemente, um dos participantes menciona que é assíduo em várias redes sociais, incluindo o LinkedIn. Tentando compreender o interesse deste público neste tipo de rede social, e apesar de considerarmos que não terá a mesma utilidade que os restantes utilizadores desta rede social têm, percebemos que pode ser um meio para encontrarem pessoas conhecidas, do âmbito profissional, bem como apresentar “ao mundo” o seu percurso profissional.

O Facebook, as redes sociais, que também me divertem bastante. (...) Tenho o LinkedIn. (Miguel, 75 anos)

Em geral, os participantes mencionam que o *e-mail* é aquilo que muitas vezes os levam a ir à internet, é a primeira atividade que realizam quando chegam ao computador, no entanto, consultam o e-mail, caso não tenham mensagens novas, focam-se no Facebook. Há quem saliente também que o e-mail foi o que a levou a inscrever-se nas formações de Informática.

A primeira coisa quando chego ao computador, é abrir o e-mail. É a primeira coisa.
(Patrícia, 68 anos)

A primeira vez que eu pensei no computador foi precisamente por causa do e-mail.
(Patrícia, 68 anos)

Mas realmente o Facebook, abro o e-mail, vejo alguma coisa de importante, não tem, Facebook. (Catarina, 62 anos)

Sobre as atividades em torno do e-mail, os participantes destacam que recebem e-mails dos amigos, as contas da eletricidade, os panfletos dos hipermercados, etc. Salientam ainda as questões de segurança ligadas ao e-mail, pois não dão o e-mail a qualquer pessoa.

(...) recebo e envio e-mails e fotografias (...) (Miguel, 75 anos)

Nem toda a gente tem o meu e-mail. Eu quando quero escrever alguma coisa para alguém no e-mail, vou lá, posso puxar uma mensagem, posso até criar uma fotografia também ali. (Leonel, 67 anos)

Quando o tema *jogos* foi abordado nos grupos focais, os participantes declararam jogar no computador, e apesar de se destacarem alguns jogos *online* (e.g., o *Candy Crush*), são os tradicionais jogos de computador que cativam mais estes utilizadores.

Copas, solitário. Jogo copas. (Catarina, 62 anos)

Mas não é na internet. É no computador, é o *Freecell*, as copas, o xadrez, essas aplicações. (Raquel, 61 anos)

Jogo às cartas e vou com cinco mil e não sei quantos jogos... É dez minutos mais ou menos cada jogo, por isso imagine a quantidade de horas... (Dinis, 65 anos)

[Jogo] *Candy Crush*. (Leandro, 68 anos)

Após os jogos, a *leitura de jornais* foi uma das finalidades também mais abordada pelos seniores. Sobre este uso, há alguma divergência entre os seniores: enquanto que uns mostram que têm como rotina ler os jornais, ou pelo menos os grandes títulos, outros mencionam continuar a preferir ler em formato em papel.

(...) leio as notícias (...) A primeira coisa que eu faço após o pequeno almoço, é ir ver as notícias. (Miguel, 75 anos)

Eu utilizo também muito para ler as notícias, os jornais, nas páginas de desporto, quando não consigo ler o jornal no café ou assim... Eu utilizo muito também para ver essas notícias. (Leandro, 68 anos)

Há pessoas que leem na internet, eu não, gosto muito mais... Sou muito mais à antiga. (Helena, 61 anos)

Outro aspeto também bastante abordado nas formações, tanto pelo interesse dos seniores, como pelo facto dos formadores considerarem importante ensinar, é a ligação com os *organismos públicos*. Com efeito, a pressão social que tem sido exercida sobre os cidadãos, para o recurso a *sites* dos organismos públicos para responder às responsabilidades sociais e financeiras, tem sido bastante grande nos últimos tempos. Neste sentido, tanto os formadores como os formandos destacam a importância de estar registado no portal do Cidadão, de fazer o IRS *online*, de consultar/verificar as faturas, de verificar a sua situação na Caixa Geral de Aposentações, etc.

Eu faço pela primeira vez este ano, depois das aulas do Santos, eu fiz o meu IRS *online*, pela primeira vez, fiz o meu IRS. (Patrícia, 68 anos)

Gosto de entrar na Caixa Geral de Aposentações, para ver a minha situação, também gosto de... Também vou ao e-fatura. (Jacinta, 70 anos)

No entanto, em ambos os grupos focais destacam-se dois tipos de perfis neste âmbito: os que assumem que fazem, com alguma dificuldade, mas vão fazendo; e os que não recorrem a estes meios, mas que sabem e mostram a importância de o saber fazer.

Consultas faço, agora a parte de preencher [o IRS], e essas coisas ainda não. Mas vou ver as faturas. (Alexandra, 75 anos)

Uma outra perspetiva tida pelos seniores em relação à internet, é assumir esta como uma *ferramenta de trabalho*. Seja para pesquisar uma peça que precisam, para saber onde a podem comprar; para pesquisar informações sobre eletrónica para biscates que fazem; seja para introduzir informação de associações em que colaboram.

É preciso uma peça, a gente manda a fotografia, automaticamente aquilo aparece, desde a América, toda a Europa, onde é que existe, e se existe. Enquanto que se fosse por cá, ia demorar, há uma série de situações muito rápidas, ultrarrápidas, e que a gente muitas vezes, localizando determinadas situações que precisa delas, e sabe onde é que as vai buscar. Em vez de andar a pedir à casa. Hoje em dia, há

representantes, mas são representantes só de nome, porque hoje em dia os *stocks* ficam caros (Impercetível) nem há peças. E a gente nesse caso tem de as ir procurar. (Henrique, 69 anos)

E, lá está, também utilizo, como já disse, para a vida profissional. Por exemplo, eu trabalho na Eletrónica, e às vezes faço reparações numa televisão, às vezes tenho necessidade de saber aquilo, um componente, ou assim... Eu vou à internet disso... Normalmente sou bem sucedido. Eu utilizo até mesmo em termos de esquemas elétricos, e é fácil de aceder a determinados fóruns que têm essas informações. Utilizo mais nesse aspeto o computador. (Hélder, 70 anos)

Por fim, e no que concerne às finalidades, aos usos que os seniores dão à internet e ao computador, terminamos com a unidade de registo *tradutores*. Com efeito, durante os grupos focais, alguns seniores mencionaram que recorriam à internet para traduzir textos, para ouvir as traduções e para ajudar nas formações de inglês que frequentam nas Universidades Seniores.

Faz falta por exemplo, eu já tirei uma... (Impercetível) de português para alemão, e quando mandei essas coisas para (Impercetível), e tive resposta de que foi direitinho. Porquê? Porque fui ao tradutor (...) (Leonel, 67 anos)

Eu gosto muito dos tradutores e tudo isso, para estar ali a ouvir, aí estou bem (...) (Catarina, 62 anos)

- Tempo de uso

Além das finalidades, dos usos que dão à internet, tentamos perceber com que frequência acediam a este meio e o tempo que despendiam na sua utilização. O intuito desta questão foi perceber, de facto, a importância da internet nas rotinas diárias dos seniores. Relativamente à frequência, a maior parte afirma aceder à internet diariamente, ainda que alguns mencionem que passam pouco tempo. Seja para verem o e-mail, falar com os familiares, por norma fazem-no diariamente. Embora existam algumas exceções: quando andam mais ocupados não têm tanto tempo para aceder à internet e durante o fim de semana as rotinas são um pouco diferentes.

Por falta de tempo, e às vezes nem uma vez por semana é. (Henrique, 69 anos)

Diariamente. Também temos no telemóvel, não é? O próprio telemóvel, uma pessoa [pode aceder à internet]... (Helena, 61 anos)

Eu também disse diariamente, mas por exemplo ao fim de semana... (Catarina, 62 anos)

Mas usamos [referindo-se a si à esposa, que está também no grupo de foco], normalmente, eu uso a internet todos os dias (...) Normalmente uso a internet todos os dias. Já não sei se poderia passar sem ela... (Miguel, 75 anos)

Relativamente à duração, ou seja, o tempo que passam na internet, os seniores mostram que não permanecem lá por muito tempo, mas acedem com frequência.

Mas também não estou lá muito tempo. Às vezes até desligo e depois: Ah, devia ter visto aquilo, fica para a próxima. (Leandro, 68 anos)

Miguel: Posso lá ir cinco vezes por dia, mas não estou lá muitas horas.

Inês: Ele [referindo-se ao marido] abusa. Mas vais lá muitas vezes.

(Miguel, 75 anos & Inês, 74 anos)

3.3.8.2.3. Gratificações/Frustrações

Depois de analisarmos as motivações para a aprendizagem e para o uso da internet, bem como as finalidades que os seniores dão à internet, passamos agora a explorar como se sentem com o uso da internet e que gratificações e/ou momentos de frustração vivenciam com esta utilização. Neste tema, sobressairam três subtemas: *Gratificações*, *Frustrações/Emoções negativas*, e *Sensações perante a ausência da internet*.

Temas	Subtemas	Unidades de Registo
iii) Gratificações/Frustrações	Gratificações	"O tempo voa no computador"
		Gosto e prazer pelas tecnologias
		Gratificação pelo contacto social/ pela companhia
		Sensação de relaxamento
		Aumento da autoestima
	Frustrações/Emoções negativas	Frustração por não conseguir fazer algo
		Falta de tempo para estar na internet
		Cansaço
	Sensações perante a ausência da internet	Necessidade de ir à internet
		Ausência de necessidade de recorrer à internet

Tabela 34: Dados alusivos ao tema "Gratificações/Frustrações"

- Gratificações

Dentro do subtema *Gratificações*, conseguimos destacar cinco unidades de registo: “*O tempo voa no computador*”, o *gosto e prazer pelas tecnologias*, a *gratificação pelo contacto social/ pela companhia*, a *sensação de relaxamento* e, por fim, o *aumento da autoestima*.

Começamos pela unidade de registo que mais deu que falar dentro das questões das gratificações: “*o tempo voa no computador*”. Optamos por manter a expressão *ipsis verbis*, várias vezes repetida pelos participantes, pois demonstra efetivamente o que sentem quando estão ao computador, na internet.

O tempo voa no computador. (Inês, 74 anos)

Eu também partilho da mesma ideia. Quando lá estou, o tempo passa a voar muito. Ainda ontem à noite estive lá hora e meia. E eu: O quê, já hora e meia? Não é muito hora e meia, mas pronto, já é... (Joana, 67 anos)

Muitos participantes justificam este facto, dizendo que uma pesquisa leva a outra, uma atividade leva a outra, tornando uma curiosidade incessante.

Eu tenho algum tempo que gosto de estar na internet. O que me dá interesse, que às vezes é o que me faz demorar mais... (Impercetível) a gente depois passa para outra coisa, ou um jornal ou até lembra-se de uma palavra que ouviu e vai pesquisar. (Leonel, 67 anos)

Volta, não volta... Ele [referindo-se ao marido também presente no grupo] não dá é pelo tempo passar. (...) Passa, passa [a voar]. Até a mim que não percebo muito, o tempo passa num instante. Então se vou ao Youtube... (Inês, 74 anos)

Como já têm noção de que quando estão na internet, perdem a noção do tempo, uns optam por gerir bem as suas atividades domésticas e as demais, para que a internet não interfira nas suas rotinas diárias e nos seus afazeres; enquanto que outros já evitam aceder para depois terem tempo para outras atividades.

Porque tenho medo de pegar antes, porque se pego antes eu depois perco a noção do tempo. Só depois de ter tudo arrumado, é que posso lá estar até meia-noite, ou uma hora, até que me apeteça. (Alexandra, 75 anos)

De modo que, aquilo... Eu não tenho computador em casa e ainda bem. Porque senão não fazia mais nada. Eu tenho o computador no meu local onde faço algumas coisas [uns biscates] e onde tenho internet, em casa não tenho, e ainda bem porque senão

eu não fazia mais nada, porque eu normalmente à noite quando tenho assim uns pedacinhos disponíveis, é na viola, e lá na oficina eu utilizo o computador só para aquilo que achar [impercetível]. (Hélder, 70 anos)

Depois da sensação de que o tempo voa quando estão no computador, os participantes dos grupos focais destacam *o gosto pelas tecnologias e o prazer que lhes dá*. De uma forma geral, os participantes demonstram gostar das tecnologias em geral, o prazer que lhes dá no seu quotidiano, o gosto pela internet provocado pela aprendizagem, o facto de se entreterem com a internet, etc.

Agora, pela primeira vez, estou a gostar e por isso é que até me inscrevi neste curso e estou realmente a gostar e até a desenvolver muito mais, porque gosto, e porque quero, porque agora é que eu estou a saber o que isto é. (...) E portanto estou a gostar imenso. (Dália, 60 anos)

Até comprei um computador só para mim, para não interromper o meu marido nos trabalhos dele e estou gostando muito. (Jacinta, 70 anos)

Moderadora: Mas então vocês consideram a vossa experiência positiva, o contacto com a internet?

Miguel: Muito muito.

[Todos afirmam que sim. “Muito, muito”, “Claro, claro”, “Sim, muito”, “Altamente positiva”, ouve-se de fundo.]

Moderadora: Mais pontos positivos do que negativos...

Miguel: Sim, sim. Pelo menos no que toca a nós...

(Miguel, 75 anos)

Uma outra gratificação bastante salientada pelos seniores das Universidades Seniores é a *gratificação por contacto social/pela companhia*, ou seja, o gosto em poder contactar com os seus familiares e amigos e ter ali uma companhia. Esta utilidade, enquanto companhia pode ser comparada à rádio ou à televisão ligadas somente para haver ruído e fazer companhia, embora a internet exija mais interação e atividade do que com os outros dois meios.

Que não comunico muito com elas, porque só a mais pequenina é que fala espanhol, as outras arranham um bocadinho, mas falam mais americano então não falam muito, mas só para as ver já fico contente. (Inês, 74 anos)

Eu também gosto muito e digo sinceramente, a internet ajuda-me a viver e a conviver. (Patrícia, 68 anos)

Para ver se tenho, se os meus amigos me escreveram. E nesse caso às vezes tem coisas engraçadas. Por acaso, há amigos que mandam registos de fotografias. Um dia destes até tinha recebido uma (Impercetível) aqui da Senhora Dália, que enviou, (Impercetível) para ver aquela paisagem toda. Muito bonita. E então às vezes há um amigo qualquer (Impercetível) manda muitas coisas, que eu não sei se ele vai buscar ao Youtube ou alguma coisa assim. E então despacha-as para (Impercetível). E tem coisas engraçadas. (Leonel, 67 anos)

Apesar de poucas vezes mencionado, os participantes destacam que o uso do computador e da internet provoca-lhes *sensações de relaxamento*, momentos de prazer relaxantes.

Catarina: A mim é relax... Sim é relaxante [o tempo que passa na internet].

Moderadora: Sente então que o facto de estar na internet é relaxante para si, não é stressante?

Catarina: Não, não é stressante. Não não não.

(Catarina, 62 anos)

Para mim é [relaxante], porque não estou o dia todo. Se calhar é relaxante porque só estou lá uma hora e meia. (Catarina, 62 anos)

Para finalizar as gratificações que os seniores têm com o uso da internet e do computador, destaca-se o *aumento da autoestima* de uma das participantes. Quando achava que os problemas de memória iam tomar conta de si, decidiu inscrever-se nas aulas de Informática, e diz sentir-se, após as aulas, muito mais capaz de aprender.

(...) eu pensei, andava nas aulas do centro, já sou muito esquecida e, eu tenho de ir para o computador para ver se me abre mais o cérebro. Foi o que eu pensei... Mas agora, sinto-me, não sei. Parece que agora sinto-me muito mais capaz de aprender. (Antónia, 75 anos)

- Frustrações/Emoções negativas

Apesar de o recurso à internet ter o intuito de satisfazer uma necessidade, acabando por utilizador por alcançar uma gratificação, com os resultados dos grupos de foco verificou-se que alguns alcançavam não somente gratificações, mas também momentos de frustração, onde vivenciavam emoções negativas. Isto é, no momento de resposta para satisfação de uma determinada necessidade, o seniornauta é confrontado com instantes de frustração, seja porque não alcançou a informação pretendida, porque não sabia como fazê-lo, etc. Sobre as frustrações,

vivenciadas pelos seniores, estas são de vária ordem: falta de tempo para estar na internet; frustração por não conseguir fazer algo; e cansaço.

Quando confrontados por momentos em que *não conseguem fazer algo na internet* ou no computador, os participantes destacam diferentes formas de reagir perante tais situações: nervos e *stress*, ignoram ou aguardam para pedir ajuda, insistem para solucionar o problema, etc.

Com efeito, no geral, os participantes destacam que se sentem frustrados e stressados quando não conseguem alcançar o objetivo pretendido ao aceder à internet.

(...) Mas até sinto que às vezes me enerva, por exemplo, quero fazer uma coisa e depois não consigo. (...) Mesmo o jornal vejo mas não gosto. Gosto mais do papel. Acho que é muito difícil. (Helena, 61 anos)

Patrícia: Uma fúria (Impercetível) [quando não consigo fazer algo na internet].

[risos]

Henrique: Apetece dar um murro no computador...

Patrícia: Então é verdade! [risos]

(Patrícia, 68 anos & Henrique, 69 anos)

Outros há que preferem esquecer a situação por momentos e tentar encontrar a solução sozinhos mais tarde, mas de forma mais tranquila.

Estamos sós, normalmente. Eu quando me acontece [não conseguir fazer algo], estou só, pronto... Deixo estar, não consigo. Depois tenho de procurar [ajuda]... (...) Eu não, eu fico aborrecida. Porque, por exemplo, às vezes até ao meter uma *password*, e não sei o que é que faço, ou meto mal a *password*... Não entra... Não anda... É uma, duas... Deixa estar, porque só tens x's tentativas, não é? Depois fico irritada. Pergunto à filha... (Helena, 61 anos)

Não, depois desligo o computador, depois de tentar, tentar, tentar e não consigo, desligo e ligo ao Santos [o formador]. (Patrícia, 68 anos)

Isso é como outro problema qualquer no dia a dia. Mas pego noutra coisa e depois passa. Se estiver sempre a matutar naquilo... (Henrique, 69 anos)

No entanto, alguns dos seniores destacam que a culpa do insucesso é deles, tanto pelo facto de não praticarem com tanta regularidade como deveriam, como por questões relacionadas com algumas falhas de memória:

Agora nós não. Nós saímos daqui como é óbvio, ah isto é fácil, já sei fazer isto. Mas não pegou. Foi para casa e não pegou. Vai uma semana, se calhar um dia antes de ir para aula, deixa-me tentar fazer, claro que não sabe. Chega aqui, os professores dão outra matéria e pronto, é uma mistura. Mas acho que aprendemos... Nós mesmo com pouca memória. (Catarina, 62 anos)

Devíamos praticar muito mais. Mas também a paciência às vezes também se esgota. Não estamos tão aptos dessa experiência como os miúdos, porque esses captam logo. (...) E como é que fez isto, e como é que fez aquilo. Portanto, se não escrever, depois falha e depois tem as confusões que são de quem não sabe. (Henrique, 69 anos)

Porque há coisas que a gente aqui faz bem, e chega a casa vamos repeti-la e às vezes não sai. Não sai. (Miguel, 75 anos)

Uma outra queixa, emoção negativa, que os participantes apresentam é a *falta de tempo para poderem ir à internet*.

(...) nas minhas mensagens [do Facebook] um dia destes tinha duas mil e tal e tive que as apagar, porque não conseguia... Já estou outra vez com duzentas e tal. Não tenho tempo. (Catarina, 62 anos)

Se quero ver uma receita como se falou. Saber uma coisa, se quero ouvir uma música, quer dizer, faço tudo no computador. Mas tenho pouco tempo. (Catarina, 62 anos)

No entanto, percebe-se dos diálogos entre os participantes, que todos fazem uma comparação entre o tempo que ambos os sexos dispõem para estarem na internet, mostrando claramente que os homens têm mais tempo do que as mulheres. As mulheres destacam que não têm muito tempo, devido às tarefas domésticas que têm a seu cargo, e os homens confirmam esse facto.

Os senhores têm mais vagar para os jogos e essas coisas... (...) A gente [as mulheres] é só aqueles bocadinhos que tem... (Alexandra, 75 anos)

Estão sempre a trabalhar, as senhoras. Têm a vida delas mais sobrecarregada. Mas elas têm sempre que fazer... (Miguel, 75 anos)

Mas os senhores não têm tanto que fazer [impercetível] isso é verdade. (Alexandra, 75 anos)

Esta situação, apresentada pelos membros do sexo feminino e confirmada pelos participantes do sexo masculino, deve-se ao facto dos mesmos terem sido socializados num contexto temporal em que as mulheres assumiam as responsabilidades das tarefas domésticas.

Por fim, os participantes demonstram uma outra frustração aquando da utilização da internet: o *cansaço*. Apesar de mencionarem que *o tempo passa a voar no computador*, mencionam igualmente que, por vezes, se cansam de estar na internet e que, por isso mesmo, é que passam menos tempo a navegar.

Mas passado uma hora, duas, hora e meia, já estou cansado. (Leonel, 67 anos)

Eu sinto exatamente isso. Eu sinto exatamente isso. Eu não consigo estar muito tempo. Não é sempre relaxante. A partir de certa altura começa a ser... [cansativo] (Dália, 60 anos)

(...) mas quando chega o cansaço... Nem espero que o cansaço chegue. Eu saio logo. Não forço. Não é obrigatório. (Catarina, 62 anos)

- Sensações perante a ausência da internet

Durante o debate proporcionou-se falar sobre os momentos em que não iam à internet. Perante tal assunto, as opiniões dividiram-se e, enquanto uns sentem necessidade de recorrer a este meio, outros dispensam essa utilização e não sentem falta de recorrer ao mesmo.

Os que afirmam que *sentem falta de dar uma espreitadela na internet*, ou é por curiosidade para ver se têm algum e-mail ou novas mensagens, para esclarecer dúvidas do momento, para falar com familiares, etc.

Eu só posso ter alguma curiosidade em saber o que tenho no e-mail (...) (Leandro, 68 anos)

Sim, sim, sinto sinto [necessidade de ir à internet]. Por acaso o meu marido esteve doente a semana passada, estive no hospital, e eu tinha necessidade, e às vezes quando vinha à noite, lá ia... (...) Queria ir ver se tinha algumas mensagens, ou algumas coisas, e assim... (Alexandra, 75 anos)

Outros afirmam com convicção que já não conseguem viver sem a internet, por muito tempo.

Já não sei se poderia passar sem ela [a internet]... (Miguel, 75 anos)

Ah eu não passo dois dias [sem ir à internet]. (Joana, 67 anos)

No entanto, e como as opiniões se dividiram, outros participantes afirmaram *não sentir qualquer necessidade em recorrer ao uso da internet*, pois só pensam na internet quando não tem nada para fazer, quando estão desocupados.

Sinceramente, eu não sinto [falta de ir à internet]. É verdade. Se estiver a fazer outra coisa, e entretida, não penso na internet. Eu penso mais na internet quando não tenho que fazer. Quando estou mais... (Patrícia, 68 anos)

Não, não... Eu por exemplo, amanhã vou sair de Castelo Branco durante uns quatro ou cinco dias, e lá não tenho Net, ainda na outra casa. E também não tenho... Não me preocupo. Compro o jornal e chego a casa e depois é que vejo... Quando chego a casa é que vou ver os mails e essas coisas, o Facebook... Não me faz diferença. (Dinis, 65 anos)

Depreende-se no discurso de alguns participantes que se comparam com os mais jovens, dizendo que “eles”, os seniores, valorizam outras coisas, em detrimento da internet.

Damos prioridade a outras coisas [do que à internet]. (Helena, 61 anos)

Enfim, e o dia é para conviver, não é para estar com a internet à frente... Com o computador à frente. (Impercetível) (Henrique, 69 anos)

Apesar de darem a indicação de que passam bem sem a internet, alguns participantes referem que passam alguns dias, demonstrando inconscientemente que, ainda assim, necessitam do recurso à internet com alguma regularidade.

Eu só posso ter alguma curiosidade em saber o que tenho no e-mail, porque de resto passo bem dois, três dias ou mais sem ir à internet. (Leandro, 68 anos)

3.3.8.2.4. Representações sociais

Apesar de estar implícito nos objetivos dos grupos focais, mas não explícito no guião dos mesmos, dos resultados emergiu um tema que denominamos de *representações sociais*, na medida em que ao longo dos grupos focais foram sendo discutidas ideias sobre si próprios, sobre quem usa em demasia e sem receios a internet, algumas questões relacionadas com a evolução tecnológica, etc. E, de facto, as representações sociais que sobressaíram foram representações que confirmam os dados anteriormente apresentados: o modo como os seniores usam a internet, que usos lhes dão, o que do uso retiram, etc.

As representações sociais que mais se destacaram nos grupos focais, por ordem de frequência, são as seguintes:

Temas	Subtemas	Unidades de Registo
iv) Representações sociais da internet	Desconfianças/receios	
	Intergeracionalidade digital	Perceções sobre utilização da internet pelos jovens
		Partilha de ensinamentos entre gerações
	Desvantagens da internet	Condicionamento do convívio presencial
		Inibição do desenvolvimento do raciocínio
		Exigência de alerta permanente dos perigos e riscos
		Consequências dramáticas para os jovens
	Evolução tecnológica	
Vantagens da internet		

Tabela 35: Dados alusivos ao tema "Representações sociais da internet"

Como vimos anteriormente, acerca das perceções da internet por parte dos idosos não utilizadores, os casos mediatizados que envolvem o roubo de dados pessoais, a propagação de vírus, de pornografia infantil, de furtos a contas através da internet, fazem com que os idosos se sintam *desconfiados e receosos* e inseguros do meio *online*. E tanto no grupo focal de Barcelos como de Castelo Branco, os idosos demonstraram esses receios. Dos grupos focais é possível salientar três diferentes perfis de participação, que originam essas desconfianças e receios:

- os que receiam porque não sabem utilizar;

Eu acho que temos receio, porque realmente isso faz falta. Para marcar viagens, eu sinto isso. (...) Tenho de pedir à minha filha [para ajudar a marcar viagens, por exemplo]. Olha mamã faz isto. Eu acho que não devo saber muito bem. É falta de confiança também nestas partes. (Helena, 61 anos)

Isso é uma coisa que eu ainda não sei em pormenor. Eu por exemplo estou no Facebook, mas quero falar privadamente com outra pessoa, mais alguém pode ter acesso a isso? (Dinis, 65 anos)

- os que receiam porque lhes incutiram medo;

Patrícia: Não uso [pagamentos *online*] porque não sei. (Impercetível) "Oh mãe, tu não faças isso" [compras ou pagamentos *online*].

Outra coisa que a internet, a mim pessoalmente, me assusta é a história, que a Helena contou há bocado dos cartões. Eu tenho um medo que me pelo de usar o cartão. Talvez porque uma vez o meu filho meteu-me medo e eu só compro a pronto pagamento. Desconfio... Tenho medo. Tenho medo, não sei. Tenho pena, porque

gostava de saber, pronto. Mas ele não me ensina. E eu também, olha, não sei fazer. É outro dos perigos que a internet, se calhar tem. Eu tenho medo. (Patrícia, 68 anos)

- e os que receiam mas que acham fundamental saber.

É preciso é saber avaliar, porque muitas vezes as pessoas que conseguem fazer e andar na internet, muitas vezes não avaliam essas situações. E depois aparecem casos dramáticos, que depois toda a gente puxa pelas orelhas, mas também contribuiu porque às vezes fez coisas na internet que não deveria ter feito. (...) Eu acho que além de as pessoas saberem trabalhar no computador, é preciso saber em que buraco se vão meter para depois poder sair. E isso é que é importante ser desenvolvido. (Henrique, 69 anos)

Sendo o medo um princípio da precaução, os receios que lhes são incutidos, seja pelos média ou pelos seus familiares, faz com que os seniores se retraiam na hora de agir. Como vimos anteriormente, eram mais os participantes que mencionavam que não realizam compras, pagamentos *online*, etc., do que os que o faziam efetivamente. Neste sentido, um aspeto que mais é mencionado como tendo receios são as questões relacionadas com as fraudes bancárias, os roubos de senhas, ou seja, principalmente, tudo o que envolva as questões financeiras.

Eu nunca introduzo o meu cartão multibanco... O meu cartão multibanco nunca, nunca faço compras nenhuma com o cartão multibanco... Também tenho medo. Bastou ouvir dizer uma vez... O quê? Não, não faço. Sei que há maneira de comprar um cartão com dez, vinte euros que podemos fazer, mesmo para comprar jogos, aplicações que tem... Mas uma vez fui à FNAC comprar isso, não compro. Esse cartão não vale a pena. (Catarina, 62 anos)

Tudo o que mete dinheiro [tenho receio]... (Patrícia, 68 anos)

Além das questões de segurança associadas às suas economias, muitas vezes mencionadas, e mais uma vez jogando pelo seguro, quando questionados se falam com pessoas desconhecidas, se procuram novas amizades, os seniores retraem-se e mostram que isso pode ser “um contacto perigoso”.

Moderadora: E digam-me uma coisa, vocês contactam só com as pessoas que conhecem, ou arriscam por exemplo a contactar com alguém que não conhecem. [Impercetível. Grande parte afirma que não, insistindo que não devem contactar com pessoas que não conhecem]

Se não tiver foto não aceito ninguém. (Catarina, 62 anos)

Por fim, e depois de abordarem os perigos e os seus receios do mundo *online*, desabafam entre todos que só devem fazer o que sabem e nunca ir por caminhos que desconhecem. Além disso, mostram ainda que há a possibilidade de falarem em privado, em vez de ser em público, não se expondo tanto.

[perante os receios e desconfianças da internet] Uma pessoa vai só até onde quer. Chega a um ponto, para ali. (Dinis, 65 anos)

Sim, nós podemos escolher o privado ou em conjunto com os amigos. Nós podemos falar com... Se eu quiser falar com a minha filha ou com um outro amigo qualquer [tentando explicar que pode falar em conjunto ou em particular, e em privado ou em público]. (Miguel, 75 anos)

Os receios e desconfianças do mundo *online* são tantos, que chegam a questionar a postura dos funcionários dos *sítes* e redes sociais *online*:

Eu sei distinguir quando é [mensagem privada ou comentário público]... O que eu não sabia é se aquilo há alguma hipótese de alguém ter acesso, alguém lá que gere o Facebook ter acesso a conversa privada? (Dinis, 65 anos)

Já sobre a relação entre os seniores e os mais novos, como os seus netos e filhos, ou seja, relativamente às *relações intergeracionais*, destacam-se dois grandes aspetos: a perceção dos seniores sobre a utilização da internet pelos mais jovens e a partilha de ensinamentos entre gerações. Sobre as perceções da utilização da internet pelos jovens, os seniores mencionam que os jovens têm sabedoria e perspicácia para andarem mais à vontade na internet; que passam demasiado tempo no computador; e que por fazerem este tipo de uso, não desenvolvem outras capacidades, como o cálculo mental, por exemplo:

Mas sabem, sabem... Eu acho que eles [os mais jovens] sabem ver, escolher... (Helena, 61 anos)

Eu se deixasse... O meu neto tem nove anos, se eu deixasse ele estava o dia todo... Agora nas férias estava o dia todo. É os jogos... (Impercetível) Estava o dia todo. (Patrícia, 68 anos)

Isso é bom e útil para a juventude ou é matéria demais, que eles devem ser mais compensados, digamos, por isso? (...) Mas há situações, de que a maior parte dos miúdos não sabem fazer uma conta de multiplicar, não sabem fazer uma conta de dividir. E eu acho que isso para nós... Para eles se calhar não, é um sucesso. Para nós é um insucesso. É um retrocesso. (Henrique, 69 anos)

Durante os diálogos, percebemos que a relação que existe com os netos e filhos é crucial para a criação de interesse no uso da internet. Esta partilha foca-se, essencialmente, na troca de ensinamentos entre avós e netos e filhos e pais e a falta de paciência que os mais novos têm para ensinar;

Eu tenho lá um miúdo, que tinha dez anos, "Oh vô, ponha-me lá isto aqui assim isto aqui" E eu digo assim "Não ponho nada", e ele (Impercetível) no computador. Já sabe muito, muito. (Leonel, 67 anos)

E eu é que ensinei o meu neto a trabalhar no Word, porque ele era pequenito, estava a começar a escrever, e o Word motivou-o, a ir para ali começar a escrever palavras. Fui eu que comecei com ele a trabalhar. E hoje... Ai meu Deus. Tem nove anos. Hoje é ele que, que desenrasca-se. (Patrícia, 68 anos)

Esta juventude não gosta de ensinar [quando colocam dúvidas aos netos]. Isto é por experiência própria. (...) Se a gente vai a segunda vez a perguntar [ao neto] "Então mas eu ainda há bocado te disse, já estás a perguntar outra vez". (Miguel, 75 anos)

[Os jovens] Sabem muito, mas não têm paciência. (Jacinta, 70 anos)

Ainda no âmbito das representações sociais, as *desvantagens da internet*, ganharam destaque detrimento das vantagens. Embora, em grande parte dos grupos focais, mencionam que a internet lhes dá bastantes momentos de gratificação, quando se abordam temas como os pontos positivos e negativos da internet, a situação muda de figura e as desvantagens têm maior peso do que as vantagens. A este respeito, os participantes salientam que a internet:

- condiciona o contacto e o convívio presencial;

Leandro: Este sistema das tecnologias modernas também, na nossa sociedade, eu tenho visto, eu e muita gente, tenho visto casais ou até colegas, num restaurante, quando estão a comer...

Patrícia: Ah, isso é horrível [estar constantemente a usar as tecnologias].

Leandro: Em vez de estarem a conversar, estão ali os dois ou os três, ou os quatro [a mexer no telemóvel]. Eu acho isso horrível. Isso é uma falta de dignidade.

(Leandro, 68 anos & Patrícia, 68 anos)

Patrícia: Mas relativamente ao que estava a falar, por exemplo, eu tenho uma irmã que vive só. E a internet para ela é a única companhia. Portanto, ela está na internet de manhã à noite a jogar.

Dália: Está viciada [por passar grande parte do dia na internet].

Patrícia: Tem aqueles jogos... E ela está, passa o dia inteiro, é a única companhia que ela tem, é a internet.

Moderadora: Mas acha que isso é mau para ela? É bom?

Patrícia: É mau. Porquê? Porque ela afastou-se totalmente do mundo. Ela [a minha irmã] também teve um AVC e isso também alterou o comportamento dela. Também mas não só. Porque eu acho que a partir do momento em que ela se dedicou e vive apenas para a internet, ela alterou profundamente os comportamentos sociais dela... Ela já não tem interesse... O convívio para ela é um frete... Conviver. Ela já não... Não lhe interessa conviver. Ela está bem é... Ela não fala praticamente.

Porque ela vive só para a internet. (Patrícia, 68 anos & Dália, 60 anos)

- inibe o desenvolvimento do raciocínio;

Leonel: A facilidade que há hoje em dia para se saber tudo rápido, torna a pessoa mais morta... Acontece muito.

Henrique: No raciocínio...

Leonel: Exatamente. Quanto mais fácil for as coisas...

(Leonel, 67 anos & Henrique, 69 anos)

- obriga a que estejamos atentos aos perigos e riscos da mesma;

Nós aqui, eu falo por mim, o meu professor, que é o professor Santos, já teve o cuidado de dar uma aula exatamente sobre os problemas e os perigos da internet. Fomos chamados a atenção para isso. (Patrícia, 68 anos)

Pois... Mas há, há muitas pessoas que entram ali à toa, e só carregam, só para a frente, só para a frente, e não pode ser... Porque há perigos. (Catarina, 62 anos)

As negativas é que há muita gente na internet que faz o contrário daquilo que as pessoas fazem. Injetam para a internet, coisas diabólicas, não é? Que as pessoas, (Impercetível) caem... Carregue aqui! Carregou aqui e já está dentro de [vírus]... (...) E isso muitas vezes as pessoas não sabem [que é vírus], quer dizer, vão pela curiosidade e a curiosidade depois torna-se cara, não é? Prejudicial. (Henrique, 69 anos)

- tem consequências dramáticas para os jovens;

(...) nós vemos os nossos jovens, todos têm internet e só vêm internet como diversão, e para isto e para aquilo. E depois aparecem casos horríveis de pedofilia e outras coisas mais que as pessoas são levadas, portanto, para isso. Era preciso um

conhecimento do aspeto mau, não é só bom. Mesmo a nossa juventude, mesmo a nível de ensino, esquecem essa parte. E depois há problemas que a gente vê nos jornais. (Henrique, 69 anos)

Para mim, por exemplo, um ponto negativo... Eu descobri isto há pouco tempo, há dois ou três meses, que eu descobri mais um ponto negativo da internet. Estou sempre a falar do meu neto, mas... É a minha vida. O miúdo estava na internet, e eu deixo estar na internet, e vou para a cozinha para ir fazendo o jantar para ele. Ele está ali perto, estava na internet... E nunca me dei ao trabalho de... Como ele está nos joguinhos, lá das tartarugas, e não sei quê, e pronto. Até que uma altura eu entrei e ele estava: Oh vovó anda ver este jogo, é tão giro. Anda ver, anda ver. E era um jogo infantil, e eu vou ver o jogo... E eu pensei cá para mim: caramba, isto é um jogo infantil?! Então o que era? Era um homem, era um hospital, e entra um bandido no hospital de metralhadora em punho e só matava grávidas, ia à barriga das grávidas e zuck zuck zuck [explicando o ato bárbaro de matar as grávidas]. E ele: oh vovó, olha esta, ainda falta matar aquela, ajuda-me... E eu disse, “oh filho este jogo...” Então fi-lo pensar um bocadinho sobre o jogo... “Já viste? Isto tem alguma graça? Isto tem alguma piada?” Quer dizer, e assim se vão deformando cabeças, se vão deformando... Mesmo estes jogos, muito simples, que são jogos infantis, temos de ter muito cuidado com o tipo de jogo, o que está por trás do jogo. O que é que está por trás do jogo. (Patrícia, 68 anos)

Ainda antes das vantagens da internet, surgiu o subtema da *evolução tecnológica*. Sobre este assunto, os seniores demonstram que, quando comparado com antigamente, a internet fornece de facto muitos recursos/ferramentas que outrora poucos tinham ao seu alcance. Enquanto que antigamente tinham de recorrer a dicionários, hoje em dia conseguem saber o significado de uma palavra através de uma simples pesquisa.

(...) a gente antigamente pegava no dicionário ilustrado para ter uma determinada definição. Era o que a gente chamava... Pelo menos, eu sempre conheci como o 'pai dos burros'. É o dicionário onde a gente vai tirar todas as dificuldades. Isto está ao acesso de todas as pessoas. Praticamente isto é dicionário, portanto, é na parte científica, na parte... Em todos os setores. É apetecível, digamos, esta utilização da internet. (Henrique, 69 anos)

Fazendo comparações com os tempos em que era mais novos, os participantes exploram a evolução tecnológica que os vários âmbitos da nossa sociedade sofreu.

Eu acredito que (Impercetível) a gente não vai precisar de trabalhar, a gente fala para ele e ele escreve e faz as coisas que a gente manda. (...) Porque a evolução tem sido grande, tanto a nível de telefones, como da internet. E até agora há bem pouco tempo havia muita gente que tinha um fax. E o fax era a via mais rápida. E hoje o fax já (Impercetível). E nas empresas praticamente já não existe. Já é tudo via e-mail. Portanto, as pessoas estão (Impercetível), quer queiramos quer não, a se introduzir dentro dessas matérias, para depois estarmos cientes das situações que recebemos, que nos mandaram, que nos informaram, e que queremos mandar e que mandem. Porque hoje em dia, pronto, é quase tudo feito via computador. (Henrique, 69 anos)

Não, os meus familiares felizmente estão todos próximos. Pronto... É por telefone. Ainda assim, hoje em dia com estas comunicações todas que o telefone tem, estava a perder um bocado digamos de vivência, mas agora nestes novos telefones, ao fim ao cabo é tudo praticamente igual ao computador. E a pessoa lá está metida em sarilhos (Impercetível) [Participante a tossir bastante torna impercetível]. Não é preciso um computador, basta hoje em dia ter um telefone. (...) Apesar de tudo tem toda a informação que a gente pretende. Não é? Inclusivamente já com a localização. Não é preciso ter um aparelho próprio [referindo-se ao GPS], sabe-se a localização para onde a gente quer ir. (Henrique, 69 anos)

Além disso, abordam como serão as tecnologias e a forma de viver no futuro, embora não sejam assim tão do futuro, mas mais do presente.

Eu tenho impressão que se nós não nos ligarmos à internet, e estas coisas todas, de comunicação rápida, ficamos... Começamos a ficar à parte, a ficar incompletas. Eu sinto muito isso. Eu parece que pronto... Que vão ser pessoas que não utilizam... Vai ser tudo *online*. (Helena, 61 anos)

[A tecnologia] Está sempre a evoluir. (Dinis, 65 anos)

Por fim, surgem as *vantagens da internet*, que os seniores identificam como tal, embora, anteriormente, quando falam dos usos que lhes dão, as satisfações que dela retiram, estão implícitas muitas mais. De uma forma geral, os participantes dos grupos focais destacam a possibilidade de estar constantemente informado e em contacto, bem como apontam também para o facto de melhorar o raciocínio, embora com algumas reticências.

Claro que hoje em dia que é parte mais rápida e mais direta para estar dentro do universo (...) Quem tem hoje em dia a internet em casa, seja no telemóvel, no computador, está totalmente informado sobre tudo. (...) Hoje quem não tiver internet,

é quase como quem anda descalço. (...) Se quiser saber outra coisa vai procurar. Sabe tudo. (Leonel, 67 anos)

Há opiniões díspares disso. Que [a internet] é bom para o raciocínio, para... Mas por sua vez também dizem (Henrique, 69 anos)

3.3.8.3. Resultados complementares

Além dos resultados anteriormente assinalados, pois foram os que mais se destacaram, existem outros aspetos que gostaríamos de salientar, pois consideramos relevante para a explicação desta relação entre os seniores a internet. Uma situação prende-se com o facto de uma participante não possuir computador em casa e ela fazer questão de o enunciar por várias vezes, e outro facto tem a ver com as intervenções do formador da Universidade Sénior de Castelo Branco. Uma vez que esteve presente durante a realização do grupo focal, foi intervindo esporadicamente, solicitando autorização. Consideramos que esta situação foi importante de ser apresentada porque explica alguns aspetos sobre o contexto de aprendizagem.

- Não possui computador

Um dos fatores que destacamos, principalmente do grupo de Castelo Branco, é o facto de uma senhora estar constantemente a salientar que não possuía computador e que, por isso, não podia praticar as aprendizagens das aulas, nem estar tantas vezes quanto desejava na internet.

Sim, porque futuramente hei-de ter um computador. Vou fazer um mealheiro para ter um computador, para depois usufruir aquilo que aprendi. (Beatriz, 63 anos)

Ah sinto, sinto [necessidade de ir à internet]. Ah se eu tivesse computador de certeza que ia estudar em casa... Aliás eu gosto muito de aprender. E há dúvidas que eu tenho e podia ir à internet. Lá está, por exemplo, receitas, trabalhos manuais. (Beatriz, 63 anos)

Este facto vem confirmar que, como vimos anteriormente no tópico acerca da inclusão e exclusão social e digital, os computadores e mesmo os serviços da internet, não estão ao alcance de qualquer idoso. A impossibilidade financeira faz com que os idosos tenham acesso somente em instituições públicas, como bibliotecas, e outras entidades como nas universidades seniores.

- Intervenções do formador

Num dos grupos focais, o formador fez questão de estar presente durante o desenvolvimento da entrevista, e por isso mesmo, após ter sido concedida autorização para tal, foi intervindo ao longo da mesma, não afetando a aplicação do guião de entrevista. Neste sentido, considerámos pertinente fazer uma pequena análise das suas intervenções, uma vez que justifica, em alguns casos, as motivações e os usos que os participantes referiram. Numa das poucas intervenções, o formador destaca que alguns seniores já tinham contacto com o computador, mas cingia-se aos *software* utilizados nas empresas ou instituições onde trabalhavam:

Aquilo que se passa com a Jacinta passa-se com muitos adultos, que é: alguns deles já tinham trabalhado com Informática mas era com programas específicos das instituições onde trabalhavam, mas só sabiam trabalhar naquilo. Se pusesse uma folha de Word ou uma folha de Excel, para eles era absolutamente... Nem sequer a internet. Portanto, era uma pessoa que dominava mais ou menos a ferramenta, o rato, e estava mais ou menos familiarizada com o mundo da Informática. Mas tirando aqueles programas, era como se fosse iletrada praticamente do mundo digital.
(Formador da USALBI)

Com efeito, sobre este assunto, foram vários os participantes que mencionaram este facto. Alguns usavam, de facto, *software* específicos mediante a profissão que exerciam (Jacinta), e outros usavam o essencial para aquilo que lhes era pedido (Helena e Dinis):

Eu nos últimos anos que trabalhei, já trabalhava com computadores, aliás já não utilizávamos o papel. (Helena, 61 anos)

Eu já não era primário quando vim para aqui, porque eu já fazia uns ofícios, aliás até mesmo por obrigação da profissão e pronto, já ia utilizando, mas não... Eu era técnico de superior do desporto. (Dinis, 65 anos)

Eu comecei... Pode dizer-se que eu trabalhava com computadores, mas como era funcionária pública, só trabalhava com programas específicos, e não podia utilizar a internet, não podia fazer nada disso em serviço. (Jacinta, 70 anos)

Um outro aspeto que o formador salientou e que vai de encontro ao que os próprios participantes dos grupos focais mencionaram, são as obrigações fiscais e sociais no contacto com os organismos públicos. O formador destaca que fez questão de incutir nos formandos as vantagens de utilizar a internet para cumprir as suas responsabilidades enquanto cidadãos.

Outra coisa que lhes tento transmitir sempre além de tudo isso é a ligação que têm que ter com os organismos institucionais, por exemplo, as finanças, com o e-fatura, que eles agora podem ir lá e algumas faturas não estão registadas e eles já sabem registar. Isso também é importante. Não é só a parte única de... É a parte da ferramenta... O potencial que lhes pode facultar o nosso dia a dia.(Formador da USALBI)

Com efeito, o formador fez questão que todos se registassem no Portal do Cidadão, um site com acesso aos serviços prestados pela Administração Pública, destacando que não é só sobre as questões mais lúdicas que aprendem na formação em Tecnologias de Informação e Comunicação:

Todos eles estão registados no Portal das Finanças, no portal do Cidadão. (Formador da USALBI)

No seguimento desta última intervenção, e porque os seniores destacaram muito receio e transmitiram desconfiança em alguns serviços disponíveis na internet, a Investigadora questionou o formador se abordavam em aula as questões de segurança, ao qual o formador afirmou que sim, que têm esse cuidado. Ainda sobre os receios do que pode estar do outro lado do ecrã, Dinis, de 67 anos, questiona se alguém pode ter acesso à troca de mensagens que tem com amigos e familiares. Tanto a intervenção da investigadora, como do formador, vão no mesmo sentido:

Vamos acreditar que não. Mas mesmo que haja eu não acredito que em biliões e biliões de *chats*, a vossa conversa seja importante para quem está a pesquisar. Se fosse um tipo como o Bill Gates, que eu não acredito que ele tenha conversas nos *chats* de alto nível de secretismo, eventualmente poderia fazer com que algum pirata informático fosse minimamente seduzido a ver. Agora, isto é quase [imperceptível] tão grande. É quase como irmos aqui a andar e cair-nos um raio na cabeça. (Formador da USALBI)

E acrescenta ainda:

Vocês têm de ter a noção que o Facebook a nível mundial tem triliões e triliões de *chats* ao mesmo tempo. Quer dizer, eles não teriam interesse em ver conversas do género “Olá, muito bom dia. Estás muito bonito hoje”. (Formador da USALBI)

3.3.8.4. Resultados dos grupos focais: Elementos para a construção do inquérito por questionário online

Resumindo os resultados dos grupos focais, deixamos os temas, subtemas e unidades de registo que emergiram na análise dos grupos focais e que serão usados na criação do questionário:

Temas	Subtemas	Unidades de Registo
i) Processo de aprendizagem	Motivações para a aprendizagem	Aquisição e atualização de conhecimentos
		Acompanhar o ritmo da evolução tecnológica
		Comunicação com familiares e amigos
	O processo	Lazer
		Background
		A aprendizagem
	Dúvidas em relação ao uso do computador e internet	Pós-aprendizagem
		Anexar
		Facebook
		Fotografias
E-mail		
Dificuldades de aprendizagem resultantes do envelhecimento	Word	
	Blogue	
ii) Usos	Finalidades	Outras dúvidas
		“Por causa da idade”
		Desejo de ter nascido noutra geração
		Pesquisa de informação
		Comunicação com familiares e amigos
		Não realização de transações financeiras
		Transações financeiras
		Redes sociais
		E-mail
		Jogos
Tempo de uso	Leitura de jornais	
	Organismos públicos	
iii) Gratificações/ Frustrações	Gratificações	Ferramenta de trabalho
		Tradutores
		Frequência
		Duração
		“O tempo voa no computador”
	Frustrações/Emoções negativas	Gosto e prazer pelas tecnologias
		Gratificação pelo contacto social/ pela companhia
		Sensação de relaxamento
		Aumento da autoestima
		Frustração por não conseguir fazer algo
Sensações perante a ausência da internet	Falta de tempo para estar na internet	
	Cansaço	
iv) Representações sociais da internet	Desconfianças/receios	Necessidade de ir à internet
	Intergeracionalidade digital	Ausência de necessidade de recorrer à internet
	Desvantagens da internet	Perceções sobre utilização da internet pelos jovens
		Partilha de ensinamentos entre gerações
		Condicionamento do convívio presencial
	Vantagens da internet	Inibição do desenvolvimento do raciocínio
		Exigência de alerta permanente dos perigos e riscos
	Consequências dramáticas para os jovens	

Tabela 36: Temas, categorias e sub-categorias resultantes das análise temática dos grupos focais

Ao observar os temas e subtemas que emergiram dos grupos focais, é possível perceber que os seniores assumem a internet como tendo uma função. Além disso, perante os usos que os seniores dão à internet, e pensando na abordagem utilizada – os U&G – podemos depreender as motivações que os mesmos têm para esta utilização. Assim, enquadrámos agora as categorias que saíram do conteúdo dos grupos focais na classificação criada por nós, composta por dez categorias motivacionais respondidas pelos média (Passatempo, Utilidade interpessoal, Excitação/Entusiasmo, Relaxamento, Informação, Escape, Entretenimento, Conveniência, Identidade pessoal, Curiosidade).

Como é claro na Tabela 37, as redes sociais abrangem todas as motivações, uma vez que percebemos que dada a diversidade de serviços e atividades que as redes sociais, como o Facebook, oferecem, respondem efetivamente a vários tipos de necessidades/motivações.

Categorias motivacionais	Categorias que emergiram dos grupos focais		
	Motivações para a aprendizagem	Usos	Gratificações
Passatempo		- Jogos	
Utilidade interpessoal	- Comunicação com familiares e amigos	- Comunicação com familiares e amigos - E-mail	- Gratificação pelo contacto social/ pela companhia
Excitação/Entusiasmo		- Jogos	
Relaxamento			- Sensação de relaxamento
Informação		- Pesquisa de informação - Leitura de jornais - Tradutores - Ferramenta de trabalho	
Escape		- Redes sociais	
Entretenimento	- Lazer	- Jogos	- “O tempo voa no computador” - Gosto e prazer pelas tecnologias
Conveniência		- Não realização de transações financeiras vs Transações financeiras	
Identidade pessoal	- Aquisição e atualização de conhecimentos - Acompanhar o ritmo da evolução tecnológica		- Aumento da autoestima
Curiosidade			

Tabela 37: Categorias realçadas pelos grupos focais

3.4. Segunda fase do trabalho empírico: O inquérito por questionário *online*

Para a recolha de dados mais aprofundados da problemática, e após recolher dados nos grupos de foco, recorreu-se a um inquérito por questionário *online*. O inquérito por questionário é uma técnica de recolha de dados que permite, a partir de um conjunto de questões escritas, dirigidas a um conjunto de indivíduos, conhecer “as suas condições e modos de vida, os seus comportamentos, os seus valores ou as suas opiniões” (Quivy & Capenhoudt, 1992, p. 191).

Relativamente ao facto do inquérito por questionário ser disponibilizado *online*, considera-se que facilita o acesso aos senionautas e vai ao encontro da comodidade dos participantes.

Olhando para as características desta técnica de recolha de dados, destacam-se algumas vantagens: é um instrumento relativamente económico; garante, em princípio, o anonimato (logo, a sua autenticidade); o inquirido responde mediante a sua disponibilidade; permite recolher uma quantidade e variedade considerável de dados e, assim, fazer análise e cruzamentos dos mesmos.

No entanto, este instrumento também apresenta os seus inconvenientes, face aos quais tentámos sempre minimizar as suas consequências: considerando que é aplicado *online*, implica que os inquiridos saibam ler, escrever e interpretar as perguntas (neste sentido, e como veremos adiante, adotamos algumas estratégias de clareza e simplicidade da linguagem); não permite controlar se os inquiridos respondem sozinhos (não podendo garantir que não têm influências externas de outras pessoas, foi introduzida uma questão, precisamente, com o intuito de saber se tiveram ajuda de alguém para responder ao questionário e a razão para a ajuda); só é útil para respostas simples, diretas e relativamente superficiais (uma vez que anteriormente aplicamos os grupos focais, onde pudemos obter respostas mais longas e abertas, não consideramos esta característica um entrave); fornece dados quantitativos que nem sempre permitem apreciação qualitativa.

3.4.1. Construção do inquérito

A ponderação de usar um instrumento já existente foi uma possibilidade abordada durante a investigação. No entanto, como as necessidades investigativas eram tantas e tão abrangentes, considerou-se que fazia todo o sentido desenvolver um instrumento original, ainda que isso requeresse mais tempo, energia e esforço.

Para o desenvolvimento do questionário, seguiram-se as seguintes fases (Fortin, 2003, pp. 250-253):

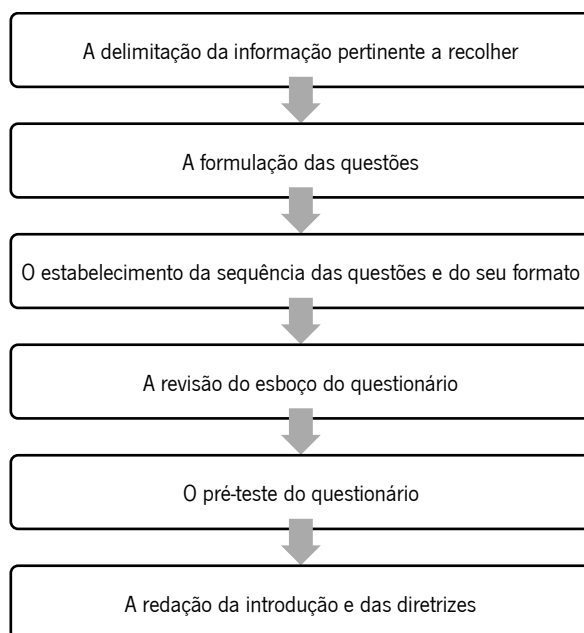


Figura 24: Fases da construção de um inquérito por questionário
Fonte: Fortin, 2003, pp. 250-253

3.4.1.1. A delimitação da informação pertinente a recolher

Uma vez que era nosso propósito aprofundar aspetos presentes nos grupos focais e demais literatura em torno da relação seniores-internet, através do inquérito por questionário *online*, o questionário foi concebido a partir: dos resultados dos grupos focais, da perspectiva dos U&G, das características desta mesma população, bem como da combinação de conceitos-chave encontrados em investigações com características semelhantes.

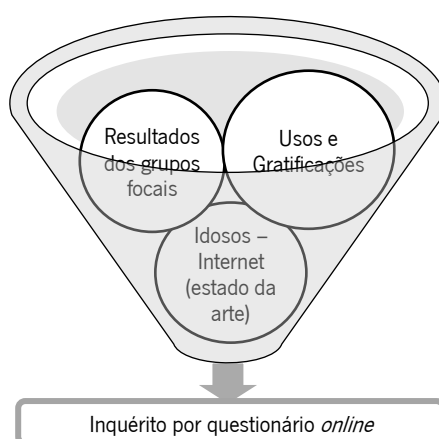


Figura 25: Imagem explicativa da criação do inquérito por questionário *online*

De salientar que, apesar de termos abordado vários aspetos que condicionam a relação dos idosos com a internet, com base na perspectiva dos U&G, como os tipos de personalidade e outros fatores, salientamos que não nos é de todo possível avaliar no trabalho empírico todos esses fatores e variáveis. Além de não ir de encontro aos objetivos da investigação, não faz parte do domínio científico desta investigação, pelo que, no caso dos tipos de personalidade, exigiria conhecimentos aprofundados de Psicologia.

Com efeito, perante cada uma das situações, surgiram diferentes tópicos de ideias que precisavam de ser esclarecidas, confirmadas ou refutadas e respondidas pelos participantes. Não podendo ser possível analisar e avaliar todos os tópicos de ideias e variáveis analisadas no enquadramento teórico, deixamos em jeito esquemático, as informações mais importantes e que foram consideradas na redação do inquérito por questionário.

Área temática	Variáveis a avaliar	Enquadramento			Resultados dos grupos focais
		Pop. Sénior	U&G	Condicionaltes	
Oportunidades de contato social	Agregado Familiar		✓		
	Meio de comunicação mais utilizado		✓		
	Associativismo		✓		
Rotina diária	Período de trabalho				✓
	Descanso	✓			
	Cuidados pessoais				✓
	Tarefas/atividades domésticas				✓
	Tarefas/atividades sociais		✓		
	Equipamentos e serviços disponíveis para o acesso		✓		
Condições de acesso à internet	Local de acesso		✓		
	Durabilidade do uso		✓		
	Familiarização com a internet			✓	
	Formação			✓	
	Motivações para a aprendizagem				✓
	Dificuldades em relação ao uso do computador e internet				✓
	Razões das dificuldades de aprendizagem				✓
Usos da internet	Frequência na internet				✓
	Duração na internet				✓
	Atividades na internet/finalidades		✓		✓
	Rede social mais frequentada		✓		
	Duração nas redes sociais		✓		
	Atividades nas redes sociais		✓		
	Motivações para o uso da internet		✓		✓
Gratificações vs Frustrações	Gratificações/Frustrações/Emoções negativas/Razões de frustração				✓
	Satisfação com o uso da internet		✓		
Condicionaltes do tipo de uso	Idade contextual: Saúde física, Interação pessoal, Mobilidade, Satisfação de vida, Atividade social, Segurança económica	✓	✓	✓	
	Relação ou Apego com a internet/Sensações perante a ausência da internet		✓	✓	✓
Representações sociais da internet	Desconfianças/receios				✓
	Intergeneracionalidade digital	✓			✓
	Desvantagens da internet				✓
	Evolução tecnológica				✓
	Vantagens da internet				✓
Características sociodemográficas	Sexo		✓		✓
	Idade		✓		✓
	Estado civil		✓		✓
	Nacionalidade		✓		✓
	Naturalidade		✓		✓
	Localidade		✓		✓
	Nível educacional		✓		✓
	Situação perante a atividade económica				✓
	Situação na Profissão (atual ou a última)				✓
	Profissão				✓
	Satisfação profissional		✓		✓
Rendimentos	✓				

Tabela 38: Delimitação da informação a avaliar no inquérito por questionário *online*

3.4.1.2. A formulação das questões

O questionário foi composto por questões factuais, como o sexo, a data de nascimento, o estado civil, a profissão atual ou última, etc.; questões comportamentais, ou seja, perguntas focadas na relação dos inquiridos com a internet; e, ainda, questões atitudinais, de opinião ou motivação, focadas nas suas representações sociais sobre variados assuntos em torno da internet.

No que concerne ao nível de estruturação das perguntas, optamos por, sempre que possível, criar questões fechadas, tanto dicotómicas (com respostas, e.g., de “sim” ou “não”), de escolha múltipla (em que o inquirido poderá ter de optar só por uma opção de resposta, ou por várias, em função do que questionário informar), como de gradação (em que o inquirido mostra a intensidade das opções “muito”, “pouco”, “quase nada”), de forma a evitar que os participantes não respondessem ‘por preguiça’, evitando também respostas inadequadas. Além disso, as perguntas fechadas facilita o preenchimento, bem como a codificação, a interpretação e a comparação entre os inquiridos. Sobre as opções de resposta a este tipo de questões, tentamos sempre dar todas as possibilidades de resposta, que fossem respostas mutuamente exclusivas, e ordenamos sempre com alguma lógica as diferentes opções. As únicas questões abertas são questões de final de inquérito, onde damos espaço a que os inquiridos possam transmitir a sua opinião sobre algum aspeto, que explanem sobre alguma ideia que tiveram na sequência das perguntas elaboradas, ou que reclamem sobre alguma questão que, por exemplo, não lhes agradou, dando alguma liberdade ao inquirido de poder comentar o que bem entender.

Apesar de ter sido necessário, evitamos o recurso a questões de filtro ou de controlo – questões que conduzem os inquiridos a outras questões que são diretamente aplicáveis às suas condições – uma vez que podem causar alguma desorientação.

Relativamente às escalas de resposta utilizadas, a escala que prepondera é a Escala de Likert de 4 classificações (e.g., Discordo Totalmente, Discordo, Concordo e Concordo Totalmente), e excepcionalmente foram introduzidas escalas de 5 classificações (e.g., Extremamente insatisfeito, Pouco satisfeito, Satisfeito, Muito Satisfeito e Extremamente satisfeito), entre outras.

Uma vez que todo o inquérito teve como base a perspetiva dos U&G, algumas das perguntas e opções de resposta foram criadas com base em investigações anteriores sobre os usos e gratificações de vários meios (televisão, rádio, internet, etc.), como “The Role of Theory in Uses and Gratifications Studies” de Jay Blumler (1979), “An Examination of Television Viewing Motivations” de Alan M. Rubin (1981), “Contextual age and television use” de Alan M. Rubin e de Rebecca B. Rubin (1982), “Predictors of Internet Use” de Zizi Papacharissi e de Alan M. Rubin

(2000), “The World Wide Web as a Functional Alternative to Television” de Douglas A. Ferguson e de Elizabeth M. Perse (2000). Além dos estudos relacionados com a perspectiva dos U&G, utilizámos como opções de resposta do questionário algumas das expressões e citações dos participantes dos grupos focais.

3.4.1.3. O estabelecimento da sequência das questões e do seu formato

O inquérito por questionário é composto, no total, por 72 itens, sendo que estas 72 perguntas se encontram enquadradas em 10 grandes áreas temáticas. Cada uma das áreas temáticas avalia as seguintes dimensões e respetivas categorias:

Áreas Temática	Dimensões	Categorias a avaliar
1. Oportunidades de contato social	Comunicação com familiares e amigos/Socialização primária	Agregado Familiar
		Meio de comunicação mais utilizado
	Associativismo/Socialização secundária	Tipo de associação e frequência de participação em instituições/associações
		Tipo de participação
2. Rotina diária	Distribuição de atividades diárias	Período de trabalho
		Duração do sono
		Duração da sesta
		Duração da higiene pessoal
		Duração das refeições
	Atividades domésticas	Frequência e realização de atividades domésticas
	Condutas de lazer	Frequência e realização de atividades sociais
3. Condições de acesso à internet	Equipamentos e serviços disponíveis	Acesso à internet em casa
		Razão do não acesso à internet em casa
		Frequência de acesso à internet por dispositivo
		Classificação do dispositivo utilizado para responder ao inquérito
	Conhecimentos de internet	Local de acesso
		Durabilidade do uso
		Perceção do grau de familiarização com a internet
		Existência ou não de formação
		Motivações para a aprendizagem
		Dificuldades no uso do computador e no acesso à internet
4. Usos da internet	Tempo de uso	Frequência
		Duração
	Finalidades da internet no geral/Consumo que fazem do meio	Atividades na internet
		Sites preferidos
	Uso das redes sociais	Rede social mais frequentada
		Duração
5. Motivações para o uso da internet	Gratificações esperadas	Atividades nas redes sociais
		Razões para o uso da internet
		Finalidades do uso da internet
		Situações de uso da internet
		Utilidade da internet
		Significado da internet

Áreas Temática	Dimensões	Categorias a avaliar	
6. Gratificações vs frustrações	Gratificações vs frustrações	Grau de satisfação nas diferentes atividades <i>online</i> Níveis de satisfação e frustração	
	Satisfação geral	Satisfação com o uso da internet	
7. Condicionantes do tipo de uso	Idade contextual	Saúde física	
		Interação pessoal	
		Mobilidade	
		Satisfação de vida	
		Atividade social	
	Segurança económica		
	Relação com a internet	Relação/apelo com a internet	
8. Representações sociais da internet	Representações sociais da internet	Intergeracionalidade	
		Vantagens vs desvantagens	
		Vantagens da internet	
		Desvantagens da internet	
		Desconfianças/Confianças	
9. Identificação pessoal	Características sociodemográficas/ Características demográficas primárias	Sexo	
		Idade	
		Estado civil	
		Nacionalidade	
		Naturalidade	
		Localidade	
		Nível educacional	
		Situação perante a atividade económica	
		Situação na profissão (atual ou a última)	
		Classe social/Situação profissional	Profissão
			Satisfação profissional
Rendimentos líquido mensal			
		Rendimentos	
10. Questões finais	Ajuda no preenchimento do questionário		
	Informação extra		

Tabela 39: Conjunto de áreas temáticas e respetivas dimensões e categorias a avaliar

Sobre a ordem das questões, iniciámos com questões sobre as oportunidades de contacto social, uma vez que considerámos atrair a atenção e o interesse dos inquiridos, ajudando também o inquirido a começar a ambientar-se ao questionário. Após as perguntas sobre as oportunidades de contacto social, introduzimos questões de fácil resposta, sobre as suas rotinas diárias. Uma vez que agrupamos as questões por grandes temas, de forma a orientar o pensamento do inquirido, seguimos para as questões relacionadas com as condições de acesso à internet e, de seguida, o uso da internet, abordando as condições de acesso, os conhecimentos e os usos efetivos da internet e das redes sociais. Neste seguimento, centramos a atenção nas motivações e nas consequências do uso da internet, para conhecer as motivações e as gratificações/frustrações que possuem com este uso. Tentando continuar numa linha de pensamento, posteriormente, abordamos a questão das condicionantes do tipo de uso e da

relação/apego à Internet e, de seguida, abordamos as representações sociais da Internet, uma vez que focam nos significados que a internet tem para si. Por fim, e considerando que os participantes possam já estar cansados do preenchimento do questionário, deixamos para o fim questões mais factuais (idade, sexo, nacionalidade, etc.), ou seja, de resposta mais fácil.

3.4.1.4. A revisão do esboço do questionário

Depois do questionário estar criado, seguimos para a revisão do esboço, submetendo o mesmo à discussão e à crítica de dois especialistas: um investigador sénior (doutorado) e um investigador júnior (doutorando, com larga experiência em criação, aplicação e análise de inquéritos por questionário). Desta revisão, surgiu a alteração de alguns conceitos, criação de novas variáveis e readaptação de outras. Além desta revisão, procedemos à aplicação do pré-teste.

3.4.1.5. O pré-teste do questionário

O pré-teste foi aplicado a cinco inquiridos: a dois especialistas na criação, aplicação e análise de inquéritos por questionário, a uma especialista da área do envelhecimento, e a dois participantes com as características da amostra e a um especialista. A aplicação do pré-teste aconteceu com a presença da investigadora durante o preenchimento do questionário, durante o qual foi sendo discutido e anotado todo e qualquer aspeto que o inquirido referisse. Além disso, foram sendo verificados: as dificuldades em compreender as perguntas, a dispersão das respostas, o tempo médio de preenchimento do questionário, entre outros aspetos.

Com a aplicação do pré-teste foi-nos possível: a) definir que o tempo médio de resposta ao questionário: cerca de 30 minutos; b) redefinir algumas opções de resposta; c) perceber algumas das dificuldades sentidas em algumas questões e, perante isto, reescreveram-se algumas questões com uma linguagem mais simples; d) introduzir mais instruções de preenchimento, de forma a evitar dificuldades na compreensão das perguntas; e) reordenar com sentido lógico algumas opções de resposta; e f) uniformizar alguns conceitos.

3.4.1.6. A redação da introdução e das diretrizes

A introdução do questionário é o mesmo que Albertino Gonçalves denomina de “contrato de comunicação”, ou seja, é neste espaço que o inquirido encontra a informação que precisa de saber antes de responder ao questionário: “quem pede o quê? Para quê? Por quê a ele? Em que

termos?... Por outras palavras, o que pode esperar e a que se compromete.” (Gonçalves, 2009, p. 157). Neste sentido, o texto introdutório ao questionário foi redigido de forma clara e bem explicativo do público a que se destina, o assunto abordado, o tempo médio de preenchimento e a salvaguarda ao anonimato e confidencialidade dos participantes.

Seniores (60+) e a internet - Usos e gratificações

Este inquérito por questionário destina-se a portugueses/as com 60 ou mais anos de idade.

Este questionário tem o propósito de conhecer os usos e as gratificações/frustrações que as pessoas com 60 ou mais anos têm com a utilização da internet.

Insera-se no projeto intitulado “A utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação pelos idosos: Usos e gratificações”, realizado por Mafalda Oliveira no âmbito da investigação do Doutoramento em Ciências da Comunicação, no Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, da Universidade do Minho. A orientação da investigação encontra-se a cargo do prof. Dr. Jean-Martin Rabot.

Assim, apelamos que disponha de cerca de 30 minutos do seu tempo para o preenchimento do presente questionário e que responda a todas as questões o melhor que possa. O inquérito só estará terminado quando chegar à página com a mensagem de agradecimento do envio do inquérito.

As perguntas com asterisco (*) são de resposta obrigatória. Se alguma pergunta for assinalada a vermelho é porque não respondeu à pergunta a um dos tópicos da mesma.

Toda a informação recolhida será considerada confidencial, pelo que se garante o anonimato de todos os dados.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração!

Após a introdução, foi introduzida a questão relativa ao consentimento informado, ou seja, ao “princípio de cooperação”, onde o inquirido “aceita (cor)responder ao questionário nos moldes em que lhe é apresentado” (Gonçalves, 2009, p. 157).

“Aceita participar no estudo?*(Ao responder sim, declara ter tomado conhecimento dos objetivos do estudo e da participação que lhe é solicitada, participando voluntariamente. Concorda ainda que os dados sejam trabalhados de forma anónima e coletivamente pela investigadora responsável, no âmbito dos objetivos a que este estudo se dirige.)”

3.4.1.7. Mais vale prevenir, do que remediar: Cuidados tomados em consideração

Além das fases apresentadas por Fortin (2003), outras questões foram consideradas, tanto na hora de construir o instrumento, como na hora de o divulgar.

Quando pensamos na aplicação de um inquérito por questionário a pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, devemos refletir sobre os requisitos que este público acarreta, dadas algumas das suas características. Como sabemos, com o avançar da idade, há uma tendência para que diminuam algumas funções cognitivas. Com efeito, algumas das debilidades que vão surgindo ao longo dos tempos podem ser um impeditivo para o exercício de todas as atividades pretendidas. No caso da utilização das tecnologias digitais, como a internet, são vários os estudos que demonstram que os problemas de saúde condicionam o uso eficiente do computador, onde se evidenciam os problemas associados à visão e à memória (Lara, 2012; Verona et al., 2006). Estas condicionantes podem afetar, por exemplo, o facto de muitas vezes se esquecerem dos *sites* que já visitaram, a forma como lá chegaram, bem como o uso em movimentos precisos, como o uso do *scroll*, por exemplo (Meyer et al., 1997, p. 295).

No caso específico da nossa investigação, recorreremos a algumas dessas estratégias, de forma a colmatar algumas destas dificuldades:

- i) Apesar da taxa de analfabetismo ter recuado cerca de 3,8%, desde 2001 até 2011, com 9% e 5,2% respetivamente (INE, 2012b, p. 17), a população idosa portuguesa caracteriza-se ainda por possuir um baixo nível de escolaridade. Como tal, tivemos o cuidado de utilizar uma linguagem acessível, no que concerne às questões apresentadas ao longo de todo o inquérito por questionário.
- ii) Tivemos alguns cuidados específicos no que diz respeito à forma como nos dirigimos a este público, ou seja, não os tratamos como pessoas com necessidades especiais, nem como incapazes, evitando atitudes estereotipadas e a reprodução do *idadismo*.
- iii) Dadas algumas dificuldades visuais provocadas pelo próprio processo de envelhecimento, que podem tornar a leitura de um texto num computador uma tarefa difícil (Lara, 2012, p. 74; Verona et al., 2006, p. 190), tentamos que o próprio inquérito fosse bem legível. Para tal, e tendo em conta que o inquérito é realizado *online*, optamos por um *template* básico, no sentido de não atrapalhar a leitura e o manuseamento do mesmo; evitamos a utilização de animações ou

outro tipo de imagens (Lara, 2012, p. 74) que pudessem distrair os inquiridos e que exigissem muito das capacidades cognitivas.

- iv) Tendo em conta que os problemas cognitivos que podem caracterizar alguns dos participantes, como a falta de memória (Neri, 2005, citado em Lara, 2012, p. 49), evitamos questões que exigissem uma memorização de questões apresentadas anteriormente, de forma a não criar sentimentos de desgaste ou de ansiedade. Em casos excecionais, e quando era necessário criar uma ligação entre uma questão e outra, criamos um “lembrete” que pudesse levar o inquirido a percorrer essa ligação de forma mais facilitada.
- v) Tal como já explicamos anteriormente, para não misturar temáticas, optamos por subdividir o inquérito para que o inquirido fosse centrando o seu pensamento em determinados temas.
- vi) Relativamente à divulgação, tanto por e-mail, como por mensagem privada ou de publicações de redes sociais, no corpo da mensagem foi tido o cuidado de clarificar o propósito do e-mail, bem como da própria investigação. Uma vez que este público apresenta alguma insegurança e desconfiança em relação ao que lhes é enviado via e-mail – tal como pudemos ver nos resultados dos grupos focais - tentamos transmitir o máximo de confiança e verosimilhança à mensagem enviada.
- vii) Acrescentamos um último espaço no inquérito, onde permitimos ao inquirido colocar questões ou apresentar comentário sobre o que bem entender, seja sobre o inquérito, sobre a temática da investigação ou outro assunto que o intrigue.

3.4.1.8. Inquérito por questionário: O instrumento construído

De seguida, apresentamos sob a forma de esquema, os itens a serem avaliados no inquérito por questionário *online*, e onde de forma descritiva identificamos as áreas temáticas, as dimensões, as variáveis, as perguntas e a respetiva fundamentação.

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)
	Dimensão	Variáveis			
Consentimento Informado			Aceita participar no estudo?*(Ao responder sim, declara ter tomado conhecimento dos objetivos do estudo e da participação que lhe é solicitada, participando voluntariamente. Concorda ainda que os dados sejam trabalhados de forma anónima e coletivamente pela investigadora responsável, no âmbito dos objetivos a que este estudo se dirige.)	1. Sim, quero responder ao questionário 2. Não, não quero responder ao questionário	Caso a resposta seja negativa, o inquirido termina aqui o preenchimento do questionário.
	1. Oportunidades de contato social (Blumler, 1979, p. 25)	Comunicação com familiares e amigos - Socialização primária	Agregado familiar	1.1 Com quem vive atualmente?*	1. Sozinho/a 2. Com o/a cônjuge/companheiro/a 3. Com os/as filhos/as 4. Com irmãos/irmãs 5. Com os/as netos/as 6. Com outros/as familiares 7. Com outros/as utentes da Instituição onde resido 8. Outra: _____
		Meio de comunicação mais utilizado	1.2 Indique o meio que mais utiliza para comunicar com cada um dos grupos apresentados:*	1. Contacto presencial 2. Por telefone/telemóvel 3. Por e-mail 4. Por redes sociais <i>online</i> 5. Por Skype 6. Outra	De forma a compreender a importância da internet e dos restantes meios de comunicação, procurou-se conhecer qual o meio mais utilizado para cada tipo de contacto.
Associativismo - Socialização secundária		Tipo de associação e frequência de participação em instituições/associações	1.3 Indique com que regularidade frequenta as seguintes instituições/associações.* - Associações culturais (ex.: teatro, dança, etc.) - Associações desportivas (ex.: clube ou grupo desportivo) - Associações/partidos políticos - Associações religiosas (ex.: paróquia, catequese, etc.) - Centro de convívio - Centro de dia - Escuteiros - Programa de Educação Física - Universidade Sénior ou de Terceira Idade - Outra	1. Diariamente ou quase todos os dias 2. 2-3 vezes por semana 3. 1 vez por semana 4. 2-3 vezes por mês 5. Menos de 1 vez por mês 6. Nunca	Ainda no sentido de conhecer as oportunidades de contacto social, questionámos a frequência com que participam em instituições sociais e que tipo de participação têm nelas, de forma a perceber se é uma participação mais ativa ou mais passiva.
			1.3.1 Se frequenta outro tipo de instituições/associações indique quais:		
		Tipo de participação	1.4 Que tipo de participação tem nesta(s) instituição(ões)/associação(ões)?	1. Aluno/a 2. Catequista 3. Membro ativo 4. Sócio/a 5. Utente	

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)
	Dimensão	Variáveis			
				6. Voluntário/a 7. Outra: _____	
	Distribuição de atividades diárias	<p>Período de trabalho</p> <p>Duração do sono</p> <p>Duração da sesta</p> <p>Duração da higiene pessoal</p> <p>Duração das refeições</p>	<p>2.1 Se ainda trabalha, indique quantas horas, em média, trabalha por semana:*</p> <p>2.2.1 Em média, por dia, quantas horas dorme?*</p> <p>2.2.2 Em média, por dia, quanto tempo despende para tirar uma sesta?*</p> <p>2.2.3 Em média, por dia, quanto tempo despende para a higiene pessoal (ex.: banho, vestir, maquilhagem, etc.)?*</p> <p>2.2.4 Em média, por dia, quanto tempo despende para as refeições (pequeno almoço, almoço, lanche e jantar)?*</p>		No sentido de perceber como ocupam grande parte dos seus dias, questionámos o tempo despendido em atividades laborais, de descanso, de cuidado pessoal e de refeições.
2. Rotina diária	Atividades domésticas	Frequência de realização de atividades domésticas	<p>2.3 Com que frequência realiza as seguintes tarefas?*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuidar de familiares dependentes (ex.: pessoas com dificuldade de mobilidade ou deficiência) - Fazer bricolagem (ex.: pequenos arranjos de casa, tratar do jardim, etc.) - Fazer compras de loja (ex.: livros, roupa, cd's, etc.) - Fazer compras de mercearia (ex.: arroz, legumes, carne, peixe, leite, etc.) - Limpar a casa - pequenos arrumos (ex.: arrumar a cozinha, fazer a cama, lavar a louça, etc.) - Limpar a casa - grandes arrumos (ex.: limpar o pó, limpar a cozinha e a casa de banho, aspirar, etc.) - Preparar as refeições (almoço e jantar) - Tomar conta de netos/as ou bisnetos/as - Tratar da roupa (ex.: meter a roupa a lavar e a secar, passar a ferro, etc.) - Tratar da manutenção do carro - Tratar de assuntos administrativos (ex.: Finanças, Segurança Social, etc.) - Tratar de assuntos financeiros (ex.: pagamentos de contas, movimentos das contas, etc.) <p>2.3.1 Se realiza outras tarefas domésticas, indique quais:</p> <p>2.4.1 Com que frequência realiza as seguintes atividades?*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conversar com amigos (sem ser pela internet) - Frequentar a associação a que pertence - Ir ao café - Ir ao cinema, teatro, concertos ou outras atividades culturais - Jogar jogos de mesa (ex.: cartas, xadrez, damas, etc.) - Ler jornais ou revistas em papel - Ler livros em papel - Navegar na internet 	<p>1. Diariamente ou quase todos os dias</p> <p>2. 2-3 vezes por semana</p> <p>3. 1 vez por semana</p> <p>4. 2-3 vezes por mês</p> <p>5. Menos de 1 vez por mês</p> <p>6. Nunca</p>	Além de procurar conhecer o tempo despendido em atividades diárias, procurámos saber a sua participação em atividades domésticas e em atividades sociais. Além disso, o tempo despendido nas diferentes atividades, poderá ajudar a compreender o papel que a internet tem na vida dos idosos.
	Condutas de lazer (Blumler, 1979, p. 24)	Frequência de realização de atividades sociais		<p>1. Diariamente ou quase todos os dias</p> <p>2. 2-3 vezes por semana</p> <p>3. 1 vez por semana</p> <p>4. 2-3 vezes por mês</p> <p>5. Menos de 1 vez por mês</p> <p>6. Nunca</p>	

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)
	Dimensão	Variáveis			
3. Condições de acesso à internet	Equipamentos e serviços disponíveis	Frequência de acesso à internet por dispositivo	- Ouvir rádio - Participar num coro, banda, grupo de dança, etc.		
			2.4.2 Além destas atividades, com que frequência realiza estas outras atividades?*		
			- Passear - Pescar ou caçar - Praticar desporto ou atividade física (ex.: ir ao ginásio, fazer caminhadas, fazer natação, dançar, etc.) - Praticar yoga, meditação ou outras atividades semelhantes - Realizar atividades artísticas (ex.: pintura, escultura, bordados, artesanato, etc.) - Sair com os familiares ou amigos (ex.: jantares, festas, etc.) - Ver televisão - Viajar - Visitar museus ou exposições - Visitar amigos ou familiares		
			2.4.3 Se realiza outras atividades sociais, indique quais:		
			Acesso à internet em casa	3.1 Possui acesso à Internet em casa?*	1. Sim 2. Não
	Razão do não acesso à internet em casa	3.1.1 No caso de não ter acesso à internet em sua casa, indique a principal razão:	1. Custo elevado 2. É difícil de utilizar 3. Não gosto e, por isso, não quero ter 4. Não preciso dela no meu dia a dia 5. Tenho acesso à internet noutra sítio 6. Outra: _____	Com este conjunto de questões tencionamos conhecer os equipamentos e os serviços de internet que os inquiridos dispõem, bem como saber que tipo de equipamentos e de onde é que acedem mais à internet.	
		3.2 Com que frequência usa os seguintes equipamentos para aceder à internet?*	1. Diariamente ou quase todos os dias 2. 2-3 vezes por semana 3. 1 vez por semana 4. 2-3 vezes por mês 5. Menos de 1 vez por mês 6. Nunca		
		- Computador de secretária - Computador portátil - <i>Smartphone</i> - <i>Tablet</i> - Televisão			
		Classificação do dispositivo utilizado para responder ao inquérito	3.2.1 Se utiliza "Outro" equipamento, indique qual.		
			3.3 Como classifica o equipamento que está a usar neste momento para aceder à internet?*	1. É o meu equipamento pessoal 2. É o equipamento do meu trabalho 3. É o equipamento de um familiar/amigo/conhecido 4. É o equipamento da Universidade/ Associação/ Instituição que frequento	

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)	
	Dimensão	Variáveis				
Conhecimentos de internet				5. É o equipamento de outro local público (biblioteca, café, etc.) 6. Outra:		
				1. De casa 2. Da casa de um familiar 3. Do emprego 4. Da Universidade Sénior 5. De outro local privado (ex.: de casa do meu/minha filho/a) 6. De outro local público (ex.: bibliotecas, cafés, centros comerciais, outros locais de lazer com acesso à internet, etc.) 7. Outra:		
		Local de acesso	3.4 De onde acede mais frequentemente à internet?*			
		Durabilidade do uso (Papacharissi & Rubin, 2000, p. 184)	3.5 Indique há quanto tempo usa: - o computador - a internet	1. Há menos de 1 ano; 2. Entre 1 a 2 anos; 3. Entre 3 a 4 anos; 4. Entre 4 a 5 anos; 5. Há mais de 5 anos; 6. Não sei/Não respondo;		Ajuda-nos a compreender a experiência e o grau de conhecimentos que os seniores têm sobre o uso da internet.
		Perceção do grau de familiarização com a internet	3.6 Em que medida está familiarizado com o uso da internet?*	1. Nada familiarizado/a 2. Um pouco familiarizado/a 3. Suficientemente familiarizado/a 4. Muito familiarizado/a 5. Totalmente familiarizado/a 6. Outra:		
		Existência ou não formação	3.7 Em algum momento, teve formação para adquirir conhecimentos na área da Informática?*	1. Sim 2. Não		A existência ou não de formação em TIC foi outro aspeto considerado para caraterizar os seniornautas.
		Motivações para a aprendizagem	3.7.1 Se já teve formação, indique o seu grau de concordância com as seguintes frases. (Caso nunca tenha tido formação na área da Informática, avance para a pergunta 3.8.) - Queria aprender o básico sobre o computador e/ou a internet - Queria atualizar/complementar os meus conhecimentos de Informática - Senti que precisava de acompanhar o ritmo da evolução tecnológica - Queria aprender a comunicar com os meus familiares e amigos - Só frequentei a formação por lazer	1. Discordo Totalmente; 2. Discordo 3. Concordo; 4. Concordo Totalmente; 4. Sem Opinião		Com efeito, e como se verificou nos grupos focais, existiam variadas motivações e bastantes dificuldades que considerámos importante conhecer as motivações, as dificuldades e as principais razões dessas dificuldades.
		Dificuldades no uso do computador e no acesso à internet	3.8 Perante as atividades apresentadas a seguir, indique com que frequência tem maior dificuldade em realizar.* - Anexar documentos (ex.: colocar em anexo fotografia num e-mail) - Colocar os destinatários de um e-mail que quero enviar - Criar um Blogue	1. Nunca 2. Raramente 3. Às vezes 4. Frequentemente 5. Sempre		

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)
	Dimensão	Variáveis			
4. Usos da internet			<ul style="list-style-type: none"> - Demorar a encontrar as teclas pretendidas - Encontrar as teclas pretendidas - Encontrar informações - Manusear o rato - Memorizar os passos que tenho de seguir para fazer o que quero - Publicar uma fotografia no Facebook - Saber onde devo comentar no Facebook - Saber onde devo clicar para fazer o que quero - Saber quando estou a escrever um comentário ou uma mensagem privada - Utilizar o Word - Ver algumas imagens ou palavras 	6. Nunca experimentei/Nunca usei	
		Razões das dificuldades	3.8.1 Se tiver outra(s) dificuldade(s), indique qual/quais.		
			3.9 Qual a principal razão pela qual tem estas dificuldades?*	<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque nunca aprendi a fazer 2. Porque tenho dificuldade em memorizar o que aprendo 3. Porque não consigo compreender o que o formador me explicou 4. Outra: _____ 	
	Tempo de uso	Frequência	4.1 Com que frequência usa a internet?*	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diariamente ou quase todos os dias 2. 2-3 vezes por semana 3. 1 vez por semana 4. 2-3 vezes por mês 5. Menos de 1 vez por mês 6. Nunca (Caso a resposta seja "Nunca", o inquirido avança para a secção das "Questões finais") 	A quantidade de uso da internet foi operacionalizada em frequência de acesso e em número total de horas de uso num dia.
		4.2 Habitualmente, quanto tempo por dia usa a internet?*	<ol style="list-style-type: none"> 1. Até uma hora por dia 2. 1 a 2 horas 3. 2 a 4 horas 4. 4 a 6 horas 5. 6 ou mais horas 		
	Finalidades da Internet no geral/Consumo que fazem do meio (Wolf, 2006, pp. 78-79)	Atividades na Internet (Ferguson & Perse, 2000, p. 160-161)	<p>4.3.1 Com que frequência realiza as seguintes atividades na internet?*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aceder a serviços públicos (ex.: Finanças, Segurança Social, etc.); - Aceder a serviços bancários (ex.: fazer pagamentos, transferências, etc.) - Aceder ao e-mail (ler e enviar e-mails) - Aceder às redes sociais só para ler - Comentar publicações de blogues - Comentar publicações nas redes sociais - Comunicar com amigos ou familiares 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diariamente ou quase todos os dias 2. 2-3 vezes por semana 3. 1 vez por semana 4. 2-3 vezes por mês 5. Menos de 1 vez por mês 6. Nunca 	A análise mais pormenorizada da utilização efetiva da internet em termos do tempo despendido nas atividades, ajuda a verificar as necessidades reais que os seniores mais procuram responder. Além das atividades,

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)
	Dimensão	Variáveis			
Uso das redes sociais			<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar com desconhecidos - Fazer compras (ex.: mercearias, viagens, livros, roupas, etc.) - Fazer <i>download</i> de músicas, documentos, vídeos, etc. - Fazer <i>upload</i> de músicas, documentos, vídeos, etc. - Fazer o IRS <i>online</i> - Jogar 		questionar sobre os <i>sites</i> preferidos, ajuda a compreender que tipo de atividades mais preferem realizar <i>online</i> e que assuntos mais preferem explorar.
			<p>4.3.2 Além destas atividades, com que frequência realiza estas outras atividades na internet?*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ler blogues - Ler e-mails - Ler jornais ou revistas <i>online</i> - Ler livros - Ouvir rádio - Ouvir músicas - Pesquisar informação variada - Publicar no seu blogue - Publicar nas suas redes sociais - Utilizar os tradutores - Ver televisão - Ver vídeos (por ex. no Youtube) - Verificar faturas no E-fatura 		
		Sites preferidos	4.3.3 Se realiza outras atividades na internet, indique quais:		
			4.4 Indique quais os seus <i>sites</i> preferidos.* (Indique apenas três <i>sites</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Facebook 2. Google+ 3. Hi5 4. Instagram 5. LinkedIn 6. Orkut 7. Pinterest 8. Snapchat 9. Twitter 10. YouTube 11. Nenhuma 12. Outra: 	
	Rede social mais frequentada	4.5 Qual a rede social que usa com maior frequência?*			Além das atividades mais genéricas possíveis de realizar <i>online</i> , focámos a atenção na preferência, no tempo de despendem e nas atividades realizadas nas redes sociais.
	Duração	4.6 Quanto tempo, por dia, em média, passa nas redes sociais?*		<ol style="list-style-type: none"> 1. Até uma hora por dia 2. 1 a 2 horas 3. 2 a 4 horas 4. 4 a 6 horas 5. 6 ou mais horas 	

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)												
	Dimensão	Variáveis															
5. Motivações para o uso da internet (Papacharissi & Rubin, 2000, p. 183)	Gratificações esperadas (Palmgreen & Rayburn II, 1985)	Atividades nas redes sociais	<p>4.7 Com que frequência realiza as seguintes atividades nas redes sociais?*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agradecer quando aceitam os pedidos de amizade - Comentar publicações dos meus amigos - Comentar publicações de páginas (ex.: jornais, personalidades, programas de TV ou rádio, marcas, etc.) - Comunicar com amigos ou familiares - Comunicar com desconhecidos - Criar páginas ou grupos - Dar os parabéns - Jogar (ex.: <i>Candy Crush</i>, <i>Farmville</i>, etc.) - Ouvir rádio - Ouvir músicas - Partilhar publicações de amigos - Publicar <i>posts</i> - Publicar imagens ou vídeos - Ver o que os outros publicam 	<p>1. Diariamente ou quase todos os dias 2. 2-3 vezes por semana 3. 1 vez por semana 4. 2-3 vezes por mês 5. Menos de 1 vez por mês 6. Nunca</p>													
		Razões para o uso da internet	<p>4.7.1 Se realiza outras atividades nas redes sociais, indique quais:</p> <p>5.1 Indique o seu grau de concordância para cada uma das frases. "Eu uso a internet porque..."*</p> <table border="1"> <tr> <td>Passatempo (Rubin, 1981)</td> <td>Dá-me algo para fazer nos meus tempos livres. (Rubin, 1981, p. 148; Ferguson & Perse, 2000, p. 163)</td> </tr> <tr> <td>Utilidade interpessoal (Rubin, 1981; Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)</td> <td>Faz-me sentir menos sozinho/a. (Rubin, 1981, p. 148)</td> </tr> <tr> <td>Excitação/entusiasmo (Rubin, 1981)</td> <td>É emocionante. (Rubin, 1981, p. 148; Ferguson & Perse, 2000, p. 163)</td> </tr> <tr> <td>Relaxe (Rubin, 1981)</td> <td>Ajuda-me a relaxar. (Rubin, 1981, p. 149)</td> </tr> <tr> <td>Informação (Blumler, 1979, p. 17; Rubin, 1981)</td> <td>Posso aprender a fazer coisas que eu nunca fiz. (Rubin, 1981, p. 149; Ferguson & Perse, 2000, p. 163)</td> </tr> <tr> <td>Escape (Rubin, 1981)</td> <td>É uma pausa agradável na rotina do dia a dia. (Ferguson & Perse, 2000, p. 163)</td> </tr> <tr> <td>Entretenimento (Blumler, 1979, p. 19; Rubin, 1981)</td> <td>Gosto. (Ferguson & Perse, 2000, p. 163)</td> </tr> </table>	Passatempo (Rubin, 1981)	Dá-me algo para fazer nos meus tempos livres. (Rubin, 1981, p. 148; Ferguson & Perse, 2000, p. 163)	Utilidade interpessoal (Rubin, 1981; Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)	Faz-me sentir menos sozinho/a. (Rubin, 1981, p. 148)	Excitação/entusiasmo (Rubin, 1981)	É emocionante. (Rubin, 1981, p. 148; Ferguson & Perse, 2000, p. 163)	Relaxe (Rubin, 1981)	Ajuda-me a relaxar. (Rubin, 1981, p. 149)	Informação (Blumler, 1979, p. 17; Rubin, 1981)	Posso aprender a fazer coisas que eu nunca fiz. (Rubin, 1981, p. 149; Ferguson & Perse, 2000, p. 163)	Escape (Rubin, 1981)	É uma pausa agradável na rotina do dia a dia. (Ferguson & Perse, 2000, p. 163)	Entretenimento (Blumler, 1979, p. 19; Rubin, 1981)	Gosto. (Ferguson & Perse, 2000, p. 163)
Passatempo (Rubin, 1981)	Dá-me algo para fazer nos meus tempos livres. (Rubin, 1981, p. 148; Ferguson & Perse, 2000, p. 163)																
Utilidade interpessoal (Rubin, 1981; Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)	Faz-me sentir menos sozinho/a. (Rubin, 1981, p. 148)																
Excitação/entusiasmo (Rubin, 1981)	É emocionante. (Rubin, 1981, p. 148; Ferguson & Perse, 2000, p. 163)																
Relaxe (Rubin, 1981)	Ajuda-me a relaxar. (Rubin, 1981, p. 149)																
Informação (Blumler, 1979, p. 17; Rubin, 1981)	Posso aprender a fazer coisas que eu nunca fiz. (Rubin, 1981, p. 149; Ferguson & Perse, 2000, p. 163)																
Escape (Rubin, 1981)	É uma pausa agradável na rotina do dia a dia. (Ferguson & Perse, 2000, p. 163)																
Entretenimento (Blumler, 1979, p. 19; Rubin, 1981)	Gosto. (Ferguson & Perse, 2000, p. 163)																

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)	
	Dimensão	Variáveis				
Finalidades do uso da internet		Conveniência	É mais barato. (Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)	1. Discordo Totalmente; 2. Discordo 3. Concordo; 4. Concordo Totalmente; 5. Sem Opinião		
		Identidade pessoal	Às vezes recorda-me momentos passados da minha vida. (Blumler, 1976, citado em Blumler, 1979, p. 17)			
		Curiosidade (Blumler, 1979, p. 22)	Ajuda-me a satisfazer o meu sentimento de curiosidade. (Blumler, 1979, p. 34)			
		5.2 Indique o seu grau de concordância para cada uma das frases. "Eu uso a internet para..."*				
		Passatempo	Ocupar o meu tempo. (Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)			
		Utilidade interpessoal	Não me sentir sozinho/a. (Rubin, 1981, p. 148)			
		Excitação/entusiasmo	Aumentar a minha autoestima.			
		Relaxe	Descontrair. (Rubin, 1981, p. 149)			
		Informação	Aprender coisas sobre mim e sobre os outros. (Rubin, 1981, p. 149)			
		Escape	Esquecer outras coisas. (Rubin, 1981, p. 149; Ferguson & Perse, 2000, p. 163)			
		Entretenimento	Ter momentos emocionantes. (Rubin, 1981, p. 148; Ferguson & Perse, 2000, p. 163)			
		Conveniência	O que me convém.			
		Identidade pessoal	Encontrar exemplos de comportamento a seguir. (Blumler, 1979, p. 18)			
		Curiosidade	Responder a algumas curiosidades minhas.			
Situações de uso da internet		5.3 Indique o seu grau de concordância para cada uma das frases. "Eu uso a internet quando..."*				
		Passatempo	Não tenho nada melhor para fazer. (Rubin, 1981, p. 148; Ferguson & Perse, 2000, p. 163; Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)			
		Utilidade interpessoal	Não tenho mais ninguém com quem conversar ou estar. (Rubin, 1981, p. 148; Ferguson & Perse, 2000, p. 163)			
		Excitação/entusiasmo	Preciso de me animar. (Rubin, 1981, p. 148)			
		Relaxe	Quero ter um momento de descanso agradável. (Rubin, 1981, p. 149)			

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)	
	Dimensão	Variáveis				
Utilidade da internet		Informação	Quero obter informações gratuitamente. (Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)			
		Escape	Quero abstrair-me de coisas que estou a fazer. (Rubin, 1981, p. 149; Ferguson & Perse, 2000, p. 163)			
		Entretenimento	Quero divertir-me. (Rubin, 1981, p. 149; Ferguson & Perse, 2000, p. 163; Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)			
		Conveniência	Apetece-me, porque está sempre disponível. (Ferguson & Perse, 2000, p. 163)			
		Identidade pessoal	Quero pesquisar sobre coisas que me interessam.			
		Curiosidade	Tenho curiosidade em descobrir alguma coisa.			
		5.4 Indique o seu grau de concordância para cada uma das frases. "Para mim, a internet serve para..."*				
		Passatempo	Ajudar a passar o tempo, principalmente quando estou aborrecido/a. (Rubin, 1981, p. 148; Ferguson & Perse, 2000, p. 163; Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)			
		Utilidade interpessoal	Participar em discussões/debates/fóruns, mostrando a minha opinião. (Ferguson & Perse, 2000, p. 163; Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)			
		Excitação/entusiasmo	Procuro ficar mais animado/a. (Blumler, 1979, p. 34; Ferguson & Perse, 2000, p. 163)	1. Discordo Totalmente; 2. Discordo 3. Concordo; 4. Concordo Totalmente; 5. Sem Opinião		
		Relaxe	Relaxar e descontraír. (Ferguson & Perse, 2000, p. 163)			
		Informação	Procurar informações. (Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)			
		Escape	Fugir às preocupações e problemas do dia a dia. (Blumler, 1979, p. 34)			
	Entretenimento	Entreter-me. (Rubin, 1981, p. 149; Ferguson & Perse, 2000, p. 163)				
	Conveniência	As pessoas poderem comunicar quando quiserem, porque podem ler e responder aos e-mails ou mensagens quando quiserem. Não precisam de estar lá constantemente. (Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)				
	Identidade pessoal	Reforçar as minhas ideias e valores. (Blumler, 1979, p. 18)				

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)
	Dimensão	Variáveis			
			Curiosidade Responder a algumas curiosidades minhas. 5.5 Indique o seu grau de concordância para cada uma das frases. "Para mim, a internet é..."*		
			Passatempo Uma forma de passar o tempo.		
			Utilidade interpessoal Onde posso conhecer novas pessoas. (Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)		
			Excitação/entusiasmo Empolgante. (Rubin, 1981, p. 148)		
			Relaxe Uma forma de diminuir o <i>stress</i> .		
		Significado da internet	Informação Um meio de saber o que está a acontecer no meu país e no mundo. (Blumler, 1979, p. 34; Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)	1. Discordo Totalmente; 2. Discordo 3. Concordo; 4. Concordo Totalmente; 5. Sem Opinião	
			Escape Uma forma de me afastar do resto da família ou de outros. (Rubin, 1981, p. 149)		
			Entretenimento Agradável. (Rubin, 1981, p. 149; Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)		
			Conveniência Um meio mais fácil de comunicar com as pessoas do que estar a falar com elas. (Papacharissi & Rubin, 2000, p. 186)		
			Identidade pessoal Uma forma diferente de aprender coisas novas sobre a vida.		
			Curiosidade Um meio que me faz querer saber mais sobre as coisas. (Blumler, 1979, p. 34)		
6. Gratificações vs frustrações	Gratificações vs frustrações	Grau de satisfação nas diferentes atividades <i>online</i>	6.1.1 Perante as seguintes atividades, indique o seu grau de satisfação perante cada uma delas:*		Depois de conhecer os usos e as motivações, procurámos conhecer o grau de satisfação que os seniores possuem por cada atividade, tentando assim alcançar as gratificações que estes possuem com a utilização da internet.
			<ul style="list-style-type: none"> - Aceder a serviços públicos (ex.: Finanças, Segurança Social, etc.) - Aceder a serviços bancários (ex.: fazer pagamentos, transferências, etc.) - Aceder ao e-mail (ler e enviar e-mails) - Comentar publicações de blogues - Comentar publicações nas redes sociais - Comunicar com amigos ou familiares - Comunicar com desconhecidos - Fazer compras (ex.: mercearias, viagens, livros, roupas, etc.) - Fazer <i>download</i> de músicas, documentos, vídeos, etc. - Fazer <i>upload</i> de músicas, documentos, vídeos, etc. - Fazer o IRS <i>online</i> - Jogar - Ler blogues 	1. Extremamente insatisfeito 2. Pouco satisfeito 3. Satisfeito 4. Muito satisfeito 5. Extremamente satisfeito 6. Nunca experimentei/Nunca usei	
			6.1.2 Para além destas atividades, indique o seu grau de satisfação perante cada destas outras atividades:*		
			- Ler e-mails		

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)
	Dimensão	Variáveis			
			<ul style="list-style-type: none"> - Ler jornais ou revistas <i>online</i> - Ler livros - Ouvir rádio - Ouvir músicas - Pesquisar informação variada - Publicar no seu blogue - Publicar nas suas redes sociais - Utilizar os tradutores - Ver televisão - Ver vídeos (por ex. no Youtube) - Verificar faturas no E-fatura 		
			<p>6.2 Indique o seu grau de concordância com cada uma das frases:*</p> <p>(G) No geral, a internet satisfaz as coisas que eu espero dela.</p> <p>(GE) Às vezes a internet parece ser um velho amigo.</p> <p>(F) A internet não tem o calor humano nas comunicações.</p> <p>(G) No geral, quando eu uso a internet para alguma coisa, fico satisfeito/a com os resultados.</p> <p>(GE) Eu uso a internet muito mais do que eu alguma vez imaginava que iria usar.</p> <p>(F) Utilizar a internet causa-me <i>stress</i>.</p> <p>(G) Utilizar a internet contribui para que eu me sinta bem-disposto/a durante o dia.</p> <p>(GE) Se eu pudesse fazer tudo na internet, eu faria.</p> <p>(F) A internet já me causou problemas pessoais/sociais.</p> <p>(G) Dá-me prazer estar na internet.</p> <p>(GE) O tempo passa a voar na internet.</p> <p>(F) Toda a promoção que é feita acerca da internet, parece ser publicidade enganosa.</p> <p>(G) Sinto-me bem ao usar a internet.</p> <p>(GE) Sinto mesmo prazer no uso da internet.</p> <p>(F) Estar na internet deixa-me cansado/a.</p>	<p>1. Discordo Totalmente</p> <p>2. Discordo</p> <p>3. Concordo</p> <p>4. Concordo Totalmente</p> <p>5. Sem Opinião</p>	<p>Além das gratificações, e uma vez que verificámos nos grupos focais que existiam igualmente sensações e momentos menos agradáveis e menos satisfatórios na utilização da internet, confrontámos os inquiridos com frases menos satisfatórias e que demonstram momentos mais negativos e de frustração.</p> <p>Legenda: G -Gratificação; GE – Gratificação elevada; F - Frustração</p>
	Satisfação geral	Satisfação com o uso da internet (Palmgreen & Rayburn II, 1985)	6.3 Em geral, quão satisfeito se sente com o uso que faz da Internet?*	<p>1. Extremamente insatisfeito</p> <p>2. Pouco satisfeito</p> <p>3. Satisfeito</p> <p>4. Muito satisfeito</p> <p>5. Extremamente satisfeito</p>	Tal como Palmgreen & Rayburn II (1985, p. 339), recorremos a uma única pergunta para avaliar a satisfação com o uso da internet.
7. Condicionantes do tipo de uso	Idade contextual (Rubin & Rubin, 1982)	Saúde física (Rubin & Rubin, 1982, p. 231)	7.1 Perante algumas frases sobre a sua saúde física, indique o seu grau de concordância para cada uma delas:*	<p>1. Discordo Totalmente</p> <p>2. Discordo</p> <p>3. Concordo</p>	Para avaliar a posição da vida dos senionautas, utilizamos a Escala de Idade Contextual de

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)
	Dimensão	Variáveis			
			<ul style="list-style-type: none"> - Tenho muita dificuldade em ouvir outras pessoas. - Tenho muitos problemas com a minha visão que me impede de fazer determinadas coisas. - A nível de saúde, eu não estou pior do que uma outra pessoa da minha idade. - Eu normalmente sinto-me em excelentes condições físicas. 	<p>4. Concordo Totalmente</p> <p>5. Sem Opinião</p>	<p>Rubin & Rubin (1982), que engloba variáveis como a saúde física, a interação pessoal, a mobilidade, satisfação de vida, a atividade social e a segurança económica</p>
	Interação pessoal (Rubin & Rubin, 1982, p. 231)	<p>7.2 Perante algumas frases sobre a sua interação social, indique o seu grau de concordância para cada uma delas:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sinto-me muitas vezes sozinho. - Passo o tempo suficiente para comunicar com minha família ou amigos, tanto por telefone ou pela internet. - Tenho muitas oportunidades para conversar com outras pessoas. - Eu estou com os meus amigos quantas vezes quiser. - Eu tenho o contacto que eu gostaria de ter com as pessoas em quem confio e a quem conto os meus segredos. 			
	Mobilidade (Rubin & Rubin, 1982, p. 231)	<p>7.3 Perante algumas frases sobre a sua mobilidade, indique o seu grau de concordância para cada uma delas:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estou dependente de outras pessoas para me levarem onde quero. - Eu passo a maior parte do tempo em casa. - Normalmente, no meu dia a dia, não costumo sair das redondezas de minha casa. - Tenho algumas dificuldades em acompanhar os outros quando vou às compras ou em viagens. - Eu costumo conduzir o meu carro ou usar os transportes públicos para me movimentar. 			
	Satisfação de vida (Rubin & Rubin, 1982, p. 231)	<p>7.4 Perante algumas frases sobre a sua satisfação com a vida, indique o seu grau de concordância para cada uma delas:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comparando com outras pessoas, sinto-me em baixo muitas vezes. - A minha vida poderia ser mais feliz do que é agora. - Encontro muita felicidade na minha vida. - Eu fui muito bem sucedido/a na vida, porque consegui atingir as minhas intenções e os meus objetivos de vida. - Estou muito contente e satisfeito com a minha vida. 			
	Atividade social (Rubin & Rubin, 1982, p. 231)	<p>7.5 Perante algumas frases sobre a sua atividade social, indique o seu grau de concordância para cada uma delas:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Costumo visitar os meus amigos, familiares e vizinhos nas suas casas, com frequência. - Costumo participar em reuniões e encontros de clubes, centros recreativos, igrejas ou de outras associações/instituições. 			

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)
	Dimensão	Variáveis			
			<ul style="list-style-type: none"> - Participo em jogos, desportos ou outras atividades com outras pessoas, com frequência. - Costumo ir ao <i>shopping</i> e ao cinema com muita frequência. - Costumo viajar, fazer férias e ir a passeios, frequentemente, com outras pessoas. 		
			Segurança económica (Rubin & Rubin, 1982, p. 232)		
	Relação com a internet	Relação/Apego com a internet (Rubin, 1981, pp. 151-152)	<p>7.7 Para percebermos a relação que tem com a internet, indique o seu grau de concordância com cada uma das seguintes frases:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se a internet não estivesse a funcionar, eu não sentiria falta dela. - Eu poderia passar facilmente vários dias sem aceder à internet. - Eu prefiro estar na internet, do que fazer qualquer outra coisa. - Estar na internet é uma das coisas mais importantes que eu faço no dia a dia. - Eu ia sentir-me perdido/a se não tivesse acesso à internet. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Discordo Totalmente 2. Discordo 3. Concordo 4. Concordo Totalmente 5. Sem Opinião 	A partir da Escala de Afinidade de Televisão (Rubin, 1981, pp. 151-152) avaliamos a afinidade dos seniores com a internet.
8. Representações sociais da internet	Representações sociais da internet	<i>Intergeracionalidade</i>	<p>8.1 Indique o seu grau de concordância com cada uma das frases:*</p> <ul style="list-style-type: none"> - A internet permitiu-me partilhar mais momentos com os meus filhos e os meus netos. - Os jovens não têm paciência para nos ensinar a utilizar a internet 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Discordo Totalmente 2. Discordo 3. Concordo 4. Concordo Totalmente 5. Sem Opinião 	Considerando que se destacaram, dos grupos focais, algumas representações sociais acerca da internet, considerámos relevante conhecer a opinião dos inquiridos, através do nível de concordância.
		<i>Vantagens vs desvantagens</i>	<ul style="list-style-type: none"> - A internet trouxe mais vantagens do que desvantagens à vida das pessoas. - A internet trouxe tantas vantagens como desvantagens à vida das pessoas. 		
		<i>Vantagens da internet</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Hoje em dia, quem tem internet em casa está totalmente informado sobre tudo. - A utilização da internet ajuda a desenvolver o raciocínio - Acho importante poder comprar sem ter que sair de casa 		
		<i>Desvantagens da internet</i>	<ul style="list-style-type: none"> - A internet condiciona o convívio presencial. - A internet inibe o desenvolvimento do raciocínio - A internet é um sítio perigoso para os jovens. 		

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)
	Dimensão	Variáveis			
9. Identificação pessoal		<i>Desconfianças/ Confianças</i>	- A Internet é um sítio onde vou sempre desconfiado, por causa dos seus perigos e riscos. - Tenho muitos receios das consequências da internet. - A internet é um ambiente seguro para fazer compras. - Eu sinto-me completamente envolvido quando estou na internet		
		Sexo	9.1 Sexo*	1. Feminino 2. Masculino	
		Idade	9.2 Data de Nascimento*		
		Estado civil	9.3 Estado Civil*	1. Solteiro/a 2. Em união de facto 3. Casado/a 4. Separado/a mas não divorciado/a 5. Divorciado/a 6. Viúvo/a 7. Outro: _____	
		Nacionalidade	9.4 Nacionalidade*		
		Naturalidade	9.5 Naturalidade*		
		Localidade	9.6 Concelho de Residência*		
		Nível educacional	9.7 Indique as suas habilitações literárias.*	1. Não sabe ler nem escrever 2. Ensino primário - 4ª classe 3. Ensino básico - 6º ano (antigo 2º ano do liceu) 4. Ensino básico - 9º ano (antigo 5º ano do liceu) 5. Ensino secundário - 12º ano (antigo 7º ano do liceu) 6. Bacharelato 7. Licenciatura 8. Pós-graduação 9. Mestrado 10. Doutoramento 11. Outra: _____	Esta componente de "Identificação social" ajuda-nos a compreender os contextos sociais em que se inserem os consumos (Wolf, 2006, pp. 78-79), bem como a estratificação dos públicos (Wolf, 2006, pp. 78-79), além das características sociodemográficas dos participantes.
		Situação perante a atividade económica	9.8 Qual é a sua situação atual perante a atividade económica?*	1. Empregada/o 2. Desempregada/o 3. Estudante 4. Doméstica/o 5. Reformada/o 6. Outra: _____	

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)
	Dimensão	Variáveis			
		Situação na Profissão (atual ou a última)	9.9 Qual é ou foi a sua última situação na profissão?*	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabalhador/a por conta própria com pessoal 2. Trabalhador/a por conta própria sem pessoal 3. Trabalhador/a familiar não remunerado/a 4. Trabalhador/a por conta de outrem 5. Nunca teve uma profissão 6. Não sei/Não respondo 7. Outra: _____ 	
		Profissão	9.10 Qual é ou foi a sua última profissão?*	<p>A resposta a esta pergunta é aberta, sendo que na análise a profissão indicada será introduzida no estrato mais adequado, segundo a Classificação Portuguesa das Profissões 2010, do INE: Quadros Superiores da Administração Pública; Diretores de empresa; Diretores e gerentes de pequenas empresas; Especialistas das ciências físicas, matemáticas e engenharia; Especialistas das ciências da vida e profissionais da saúde; Docentes do ensino secundário, superior e profissões similares; Outros especialistas de profissões intelectuais e científicas; Técnicos e profissionais de nível intermédio das ciências físicas e químicas, da engenharia e trabalhadores similares; Profissionais de nível intermédio das ciências da vida e da saúde; Profissionais de nível intermédio do ensino; Outros técnicos e profissionais de nível intermédio; Empregados de escritório; Empregados de receção, caixas, bilheteiros e similares; Pessoal dos serviços diretos e particulares, de proteção e segurança; Manequins, vendedores e demonstradores; Agricultores e trabalhadores qualificados da agricultura, criação de animais e pescas; Agricultores e pescadores - agricultura e pesca de subsistência; Operários, artífices e trabalhadores similares das indústrias extrativas e da construção civil; Trabalhadores da metalurgia e da metalomecânica e trabalhadores similares; Mecânicos de precisão, oleiros e vidreiros, artesãos, trabalhadores das artes gráficas e trabalhadores similares; Outros operários, artífices e trabalhadores similares; Operadores de instalações fixas e similares; Operadores de máquinas e trabalhadores da montagem; Condutores de veículos e embarcações e operadores de equipamentos pesados móveis; Trabalhadores não qualificados dos serviços e comércio; Trabalhadores não qualificados da agricultura e pescas; Trabalhadores não qualificados das minas, da construção e obras públicas da indústria transformadora e do transporte; Outros; Sem categoria profissional</p>	
		Satisfação profissional (Blumler, 1979, p. 25)	9.11 Qual o grau de satisfação que sente com a sua atual/última profissão?*	<ol style="list-style-type: none"> 1. Extremamente insatisfeito 2. Pouco satisfeito 3. Satisfeito 4. Muito satisfeito 5. Extremamente satisfeito 	Segundo Blumler (1979) diz que existe uma relação entre a satisfação profissional e a propensão para manter mais contactos sociais.
		Rendimento líquido mensal	9.12 Indique qual o escalão em que situa o seu rendimento líquido mensal:*	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menos de 200€ 2. Entre 200€ a 499€ 3. Entre 500€ a 999€ 	A introdução da variável rendimento permitirá caracterizar os senionautas a

Área temática	Constructos latentes do comportamento		Indicadores (perguntas a incluir no questionário)	Escala (opções de resposta)	Contributo (Objetivo, propósito, bibliografia base, etc.)
	Dimensão	Variáveis			
				4. Entre 1000€ a 1499€ 5. Entre 1500€ a 1999€ 6. Entre 2000€ a 2499€ 7. Entre 2500€ a 2999€ 8. Mais de 3000€	esse nível, bem como compreender se esta variável afeta efetivamente a acessibilidade às tecnologias digitais.
		Rendimentos	9.13 Indique a frase com que mais concorda no que diz respeito ao rendimento do seu agregado familiar.* (Nota: O seu agregado familiar é constituído pelas pessoas que vivem na sua casa e com elas tem algum grau de parentesco)	1. É muito difícil viver com o rendimento de que disponho. 2. É difícil viver com o rendimento que disponho. 3. O rendimento de que disponho dá para viver. 4. O rendimento de que disponho permite-me viver confortavelmente.	
	Preenchimento do questionário	Ajuda no preenchimento do questionário	10.1 Teve a ajuda de alguém para responder a este inquérito? (Questão meramente informativa) 10.2 Se indicou "Sim" na questão anterior, indique a razão pela qual precisou de ajuda.	1. Sim 2. Não	
10. Questões finais	Informação extra	Questão aberta para informação extra	10.3 Por fim, caso tenha algum comentário que queira partilhar acerca das respostas que deu no questionário ou sobre o papel da internet na sua vida, utilize este espaço para tal.		Estas informações extras poderão ser fulcrais para completar ou compreender alguma resposta dada em cada uma das páginas do inquérito.
Mensagem final	Obrigada pela sua colaboração no preenchimento deste questionário! Caso tenha alguma questão/sugestão a colocar, não hesite em contactar: mafaldadasilvaoliveira@gmail.com				

Tabela 40: Inquérito por questionário detalhado

3.4.2. Amostragem

Uma vez que seria impensável numa investigação deste tipo e desta dimensão alcançar a população deste estudo, ou seja, todos os seniores de Portugal, foi necessário recorrer-se a diferentes tipos de amostragem, de forma a alcançar um maior número possível de inquiridos.

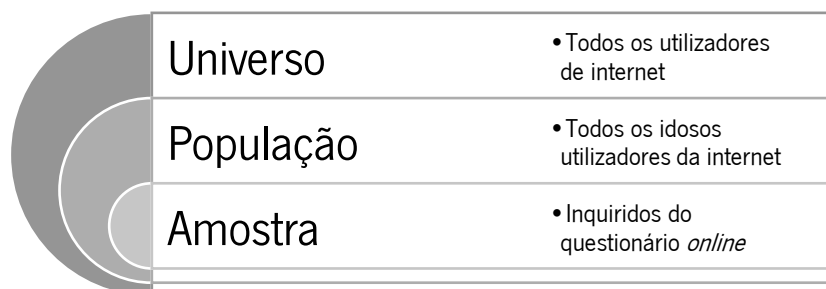


Figura 26: Explicação da composição da amostra

Antes de aplicar os diferentes tipos de amostragem, e tal como foi feito na primeira parte do estudo empírico, estabeleceram-se três critérios sobre os quais se delimitou o grupo dos seniores portugueses: seniores portugueses, com idades iguais ou superiores a 60 anos e serem utilizadores de internet. Nas mensagens de convite à participação dos seniores na investigação, ficaram claros estes critérios, que mostram quem poderia participar na investigação e, conseqüentemente, responder ao questionário. Assim, e depois de estabelecidos estes critérios, para a aplicação do inquérito por questionário *online* foi necessário recorrer-se a dois tipos de amostragem, em circunstâncias distintas:

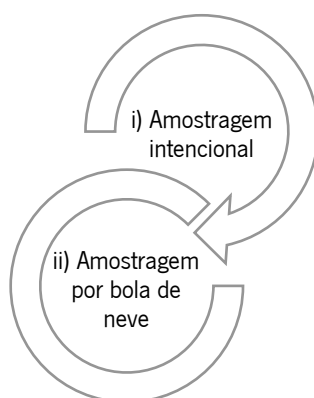


Figura 27: Explicação da utilização de ambas as amostragens

- i) Amostragem intencional - atendendo aos principais critérios para aplicação do questionário – serem portugueses, com idades iguais ou superiores a 60 anos e utilizadores de internet – procurámos alcançar a amostra-alvo deste questionário

de forma intencional, começando por contactar de forma direta, através do Facebook, utilizadores que tenham no seu perfil 60 anos de idade ou mais e solicitamos que respondessem ao nosso inquérito. Além do Facebook, foram enviados e-mails para contactos da investigadora principal, uma vez que, tendo mantido contacto com informantes privilegiados e mesmo com seniornautas ao longo do desenvolvimento da investigação, foi um dos meios mais eficazes para obter respostas ao inquérito. Apostámos ainda no envio de e-mail para instituições e empresas ligadas ao grupo-alvo (lares, residências para idosos, universidades seniores, outras instituições de ocupação dos tempos livres para idosos, etc.), e por isso mesmo utilizámos novamente uma amostragem de tipo intencional. Após a divulgação via e-mail, passou-se à difusão do inquérito em diferentes redes sociais *online*, de forma pública. No Facebook, foi divulgado junto dos contactos da investigadora principal; posteriormente, e após uma busca incessante de grupos e de páginas associadas à população idosa, foi de igual forma divulgado o pedido de resposta e de preenchimento do formulário. Ao fazer este tipo de divulgação, abrangendo o máximo de contextos, tentamos fazer com que a amostragem não seja tendenciosa e o mais heterogénea possível.

- ii) Amostragem por bola de neve - simultaneamente, é utilizada uma amostragem do tipo de bola de neve, pois na mensagem de divulgação do questionário, solicitámos que as primeiras pessoas contactadas repassassem o questionário a outras pessoas com as mesmas características. Este tipo de amostragem é constituída da seguinte forma: “a partir de elementos da população já conhecidos” serão identificados “outros elementos da mesma população”, ou seja, “os primeiros indicam os seguintes e assim sucessivamente. A amostra cresce como uma bola de neve.” (Carmo & Ferreira, 1998, pp. 198-199).

3.4.3. Aplicação dos inquéritos

Tendo sido criado o questionário na plataforma de *Formulários do Google*, assim que o formulário ficou disponível *online*, e conforme cada participante foi respondendo ao mesmo, as suas respostas foram sendo registadas numa base de dados.

Uma nota importante a destacar foram alguns pedidos de inquiridos do formato em papel. Vários foram os possíveis inquiridos que questionaram se não tinha em formato em papel ou

somente em Word, pois consideravam ser de mais fácil preenchimento. Se tivéssemos optado pelo formato em papel e pelo formato *online*, teríamos certamente mais inquéritos respondidos. No entanto, desde de início, que optamos por nos focar somente num formato, uma vez que consideramos que poderíamos obter tendências distintas pela forma como é preenchido.

3.4.4. Método de análise dos inquéritos por questionário *online*

No que à análise dos questionários diz respeito, como auxiliar informático de apoio estatístico, recorreremos ao *software* SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*), na sua versão número 22. De uma forma sucinta, “o SPSS é uma importante ferramenta estatística, flexível, que permite a iniciação à análise estatística computadorizada de uma forma simples e rigorosa” (Pereira & Piairo, 2012, p. 127). Com o auxílio deste *software* foram realizadas análises descritivas (média, moda, mediana, frequências e desvio padrão), análise de confiabilidade ou de consistência interna (Alfa de Cronbach) e análises inferenciais (testes de associação) dos dados. De salientar que na criação da base de dados em SPSS, escalas de Likert, como “Diariamente ou quase todos os dias” até “Nunca”, foram invertidas de forma a criar mais sentido na análise. De forma a explicitar os diferentes tipos de testes e medidas feitos, exploraremos de seguida cada um deles, explicando e justificando a sua utilização.

Na hora de validar os inquéritos por questionário, de um total de 111 inquéritos por questionário respondidos durante o mês de maio de 2017, somente 106 foram considerados válidos para análise. Os cinco inquéritos não considerados deveu-se ao facto de não usarem a internet, e por isso na pergunta 4.1 - *Com que frequência usa a internet?*, quem respondeu nunca foi direcionado para o fim do questionário. Considerando que usar a internet era critério obrigatório para responder ao inquérito, não se validaram estas mesmas cinco respostas.

3.4.4.1. Análise descritiva

No que diz respeito à análise descritiva, e com vista a responder aos objetivos desta investigação, a principal técnica de análise utilizada foi a análise exploratória com medidas de tendência central (moda, mediana e média) e medidas de dispersão (frequências e desvio-padrão).

De forma a clarificar em que categoria se situam cada medida, deixamos de seguida uma tabela das principais técnicas de análise descritiva univariada:

Variáveis	Medidas de localização		Medidas de dispersão	
	Tendência central	Tendência não central		
Análise univariada	Nominais	Moda	Frequências	
	Qualitativas	Ordinais	Moda;	Quartis;
			Mediana	Decis; Percentis
	Discretas	Moda;	Quartis;	Intervalo de variação;
		Mediana;	Decis;	Intervalo interquartis;
	Quantitativas	Média	Percentis	Desvio-padrão;
			Variância;	
			Coeficiente de variação	
	Contínuas	Moda;	Intervalo de variação;	
		Mediana;	Intervalo interquartis;	
		Média	Decis;	
			Desvio-padrão;	
			Variância;	
			Coeficiente de variação	

Tabela 41: Principais técnicas da análise descritiva univariada
 Fonte: Pereira & Piairo, 2012, p. 143

No que diz respeito às medidas de tendência central, a média e a mediana foram calculadas para as variáveis quantitativas, enquanto que a moda, apresentando o valor com maior frequência numa variável (Pereira & Piairo, 2012, p. 145), foi calculada para todas as variáveis. De forma resumida, a média é o somatório de todos os valores a dividir pelo número de casos; a moda é o valor mais frequente na distribuição; e a mediana é o ponto de escala de medida acima e abaixo do qual se localizam metade das pontuações da distribuição.

Sobre as medidas de dispersão, o desvio padrão, como o próprio nome indica é o desvio da média, é a amplitude da média, ou seja, o valor pode ser fluatável. Quanto mais baixo for o valor do desvio padrão, mais centrado é o valor da média; quanto mais alto for o valor do desvio padrão, mais dispersão existe sobre a média. Só podendo ser calculado para variáveis quantitativas (Pereira & Piairo, 2012, p. 147), assim o fizemos.

No que diz respeito às frequências, são o número de vezes que cada valor de cada uma das variáveis aparece. As mesmas são apresentadas em tabelas com frequências absolutas, frequências relativas e frequências relativas acumuladas:

		Estado Civil			
		Frequência	Porcentagem	Porcentagem válida	Porcentagem cumulativa
Válido	Solteiro	2	1,9	1,9	1,9
	Em união de facto	5	4,7	4,8	6,7
	Casado/a	74	69,8	70,5	77,1
	Separado/a mas não divorciado/a	1	,9	1,0	78,1
	Divorciado/a	11	10,4	10,5	88,6
	Viúvo/a	12	11,3	11,4	100,0
	Total	105	99,1	100,0	
Omisso	99	1	,9		
Total		106	100,0		

Tabela 42: Exemplo de tabela com as frequências da variável *Estado civil*

Em todos os casos, os resultados foram sempre apresentados em percentagens. Na descrição dos resultados dos questionários, optámos por apresentar os resultados mais relevantes e sempre em função da pergunta. Ou seja, enquanto que em alguns casos, apresentámos as percentagens das frequências, considerando assim os dados omissos (e.g., “não se aplica”, “não respondeu” ou “não sabe”), noutras situações, consideraram-se somente a percentagem válida.

3.4.4.2. Análise de confiabilidade

Com o intuito de validar o inquérito por questionário *online*, procedemos a uma análise de confiabilidade. Este tipo de análise é a forma como cada item interage com os outros itens do questionário, ou como os itens de uma questão interagem entre si, ou seja, permite saber se é possível emparelhar ou cruzar os itens uns com os outros e se o questionário se encontra validado ou não estatisticamente. Por exemplo, observando a Tabela 43, a questão 2.3 tem 12 itens e neste caso, os 12 itens relacionam-se entre si a um Alfa de Cronbach de sensivelmente 0,644.

Regra geral, quando o valor do Alfa de Cronbach é abaixo de 0,500, não é possível emparelhar ou cruzar os itens e os itens não têm relação quase nenhuma entre si; 0,600 indica que se deve ter alguns cuidados nos cruzamentos, mas é aceitável que os itens têm alguma relação entre si; 0,700 é possível emparelhar e cruzar à vontade, pois os itens estão relacionados entre si. Por exemplo, a pergunta 1.3 tem um Alfa de Cronbach de 0,644, o que significa que há alguma coerência interna, mas que não é de confiar na totalidade, na medida em que os resultados podem apresentar algumas incongruências. Neste caso, é altamente expectável que existam estas incongruências, na medida em que é uma questão bastante individualizada.

Além disso, se o valor do Alfa de Cronbach for muito alto (acima de 0,950), implica que as questões são muito idênticas, muito parecidas e que houve manipulação por parte de quem

redigiu o questionário. Se os Alfas forem muito baixos (abaixo de 0,600) significa que as questões são muito diferentes e não estão diretamente relacionadas entre si.

De salientar que para se realizar o teste de Alfa de Cronbach, todos os itens têm de ter a mesma escala de resposta. Neste sentido, os Alfa de Cronbach foram estudados nas questões com escala de Likert, de 5 e 6 itens.

Perguntas/Categoria	Estatísticas de confiabilidade		
	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
1.3: Tipo de associação e frequência de participação em instituições/associações	0,644	0,671	10
2.3: Frequência de realização de atividades domésticas	0,644	0,647	12
2.4.1 e 2.4.2: Frequência de realização de atividades sociais	0,719	0,734	20
3.2: Frequência de acesso à internet por dispositivo	0,383	0,372	5
3.7: Existência ou não formação	0,563	0,589	5
3.8: Dificuldades no uso do computador e no acesso à internet	0,919	0,930	13
4.3.1 e 4.3.2: Atividades na internet (Ferguson & Perse, 2000, pp. 160-161)	0,701	0,639	26
4.7: Atividades nas redes sociais	0,915	0,914	14
5.1: Razões para o uso da internet	0,868	0,873	10
5.2: Finalidades do uso da internet	0,903	0,901	10
5.3: Situações de uso da internet	0,866	0,863	10
5.4: Utilidade da internet	0,861	0,861	10
5.5: Significado da internet	0,841	0,850	10
6.1.1 e 6.1.2: Grau de satisfação nas diferentes atividades <i>online</i>	0,899	0,900	25
6.2: Níveis de satisfação e frustração	0,855	0,859	15
7: Idade contextual	0,915	0,915	35
7.1: Saúde física (Rubin & Rubin, 1982, p. 231)	0,708	0,705	5
7.2: Interação pessoal (Rubin & Rubin, 1982, p. 231)	0,676	0,705	5
7.3: Mobilidade (Rubin & Rubin, 1982, p. 231)	0,713	0,688	5
7.4: Satisfação de vida (Rubin & Rubin, 1982, p. 231)	0,649	0,663	5
7.5: Atividade social (Rubin & Rubin, 1982, p. 231)	0,827	0,826	5
7.6: Segurança económica (Rubin & Rubin, 1982, p. 232)	0,814	0,815	5
7.7: Relação/Apego com a internet (Rubin, 1981, pp. 151-152)	0,595	0,573	5
8.1: Representações sociais da internet	0,849	0,852	14

Tabela 43: Alfa de Cronbach para cada uma das questões

No caso do nosso questionário, regra geral, os itens apresentam grande relação entre si, o que faz com que o questionário esteja validado estatisticamente. Se uma grande parte dos resultados fossem baixos, nem faria sentido avançar para outros tipos de testes estatísticos, como os testes de associação.

3.4.5. Resultados dos inquéritos por questionário

Como vimos anteriormente, o inquérito por questionário é dividido em dez temas:

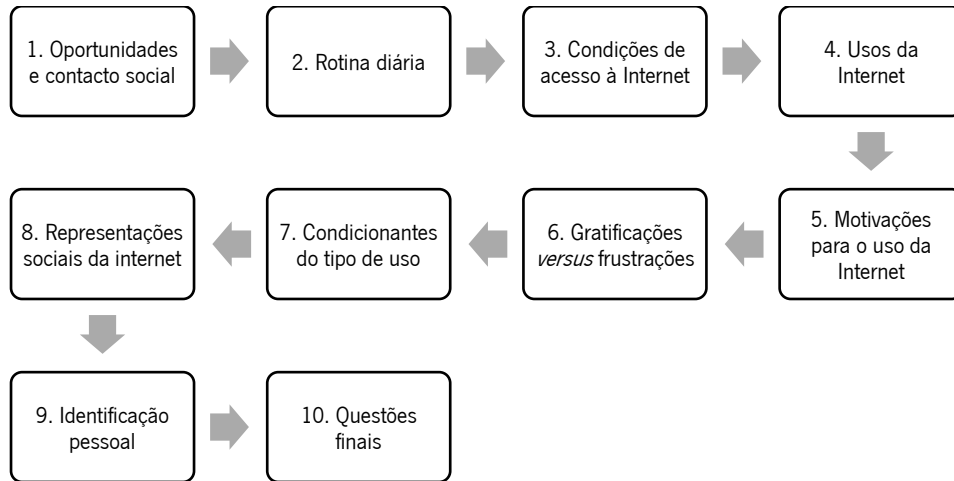


Figura 28: Temas presentes nos inquérito, por ordem

Ainda que o inquérito tenha sido iniciado por questões relacionadas com *Oportunidades de contacto social*, tendo deixado as perguntas de caracterização sociodemográfica para o fim, de forma a não atrapalhar o fluxo de preenchimento do mesmo, na análise dos resultados, optamos por iniciar pela última parte do inquérito, para partirmos para os outros temas conhecendo já a amostra que respondeu aos inquéritos.

3.4.5.1. Caracterização sociodemográfica dos inquiridos

No que diz respeito à caracterização sociodemográfica dos inquiridos, da amostra recolhida, 51,9% eram do sexo masculino e 48,1% eram do sexo feminino.

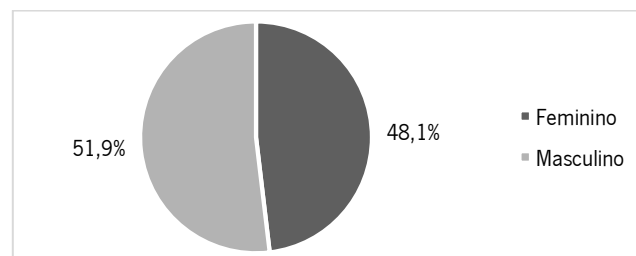


Gráfico 25: Sexo dos inquiridos (em %)

No que diz respeito à idade, ainda que tenhamos colocado como critério de seleção terem nacionalidade portuguesa, serem utilizadores da internet e possuírem 60 ou mais anos de idade, duas pessoas – uma com 57 e outra com 59 anos– decidiram responder de igual forma ao questionário. Decidimos validar as suas respostas, uma vez que se responderam ao questionário

é porque se identificam e enquadram na categoria dos *seniores*, independentemente da sua idade cronológica. Com efeito, e como vimos no capítulo sobre o envelhecimento, a idade cronológica é um critério que apenas ajuda a organizar uma sociedade e a nomear as fases da vida. No entanto, o ser-se mais velho ou sentir-se como tal varia de pessoa para pessoa. Neste sentido, e uma vez que estas duas pessoas se encaixam no grupo de indivíduos que fazem parte de uma geração que pouco ou nada conviveu com as novas tecnologias, quando comparado com os mais novos, e que, como tal, integra o grupo dos seniores que têm mostrado interesse em recorrer à internet para responder a necessidades e motivações, considerámos que deveríamos aceitar as suas respostas dadas no questionário. Além disto, alguns inquiridos ao inserir a data de nascimento, indicaram o ano de 2017, por exemplo, 04/05/2017. Neste sentido, considerámos estas respostas como omissões ou erros de preenchimento da variável, não detetáveis durante o pré-teste.

Assim, a média de idades dos inquiridos é de 67,5 e as idades variam entre 57 e 86 anos de idade. Verifica-se ainda que a idade mais frequente são os 64 anos (12,3%), seguido de 69 anos (11,3%). A variável idade apresenta um desvio-padrão de 5,84.

Idades	Percentagem de inquiridos
57	0,9
59	0,9
60	3,8
61	8,5
62	3,8
63	5,7
64	12,3
65	3,8
66	7,5
67	6,6
68	4,7
69	11,3
70	0,9
71	3,8
72	5,7
73	2,8
75	1,9
76	1,9
77	0,9
78	1,9
80	0,9
83	0,9
84	1,9
86	0,9
Omissos	5,7

Tabela 44: Percentagem de inquiridos por idades (em %)

Depois de analisar a variável idade por cada ano, criámos faixas etárias, de forma a perceber que grupos caracterizam a nossa amostra. E, neste sentido, à semelhança da escala de faixas etárias apresentada pela OMS (citado em Levet, 1998, p. 27) – idade madura (60-69 anos), idade avançada (70-89 anos) e grande idade (acima de 89 anos) – e perante os limites mínimo e máximo de idades dos inquiridos, dividimos a amostra em três grandes grupos: 57-66 anos, 67-76 anos, e 77-86 anos. Após a divisão em três grupos etários, percebeu-se que a faixa etária onde encaixa maior número de inquiridos (47,2%) é a faixa etária dos 57 aos 66 anos de idade, seguindo-se 39,6% que tem entre 67 e 76 anos.

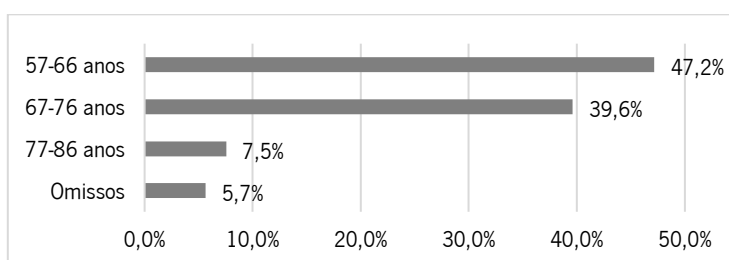


Gráfico 26: Faixas etárias dos inquiridos (em %)

Relativamente ao estado civil dos inquiridos, temos uma parcela considerável de inquiridos que é casado (70,5%), 11,4% é viúvo e 10,5% são divorciados.

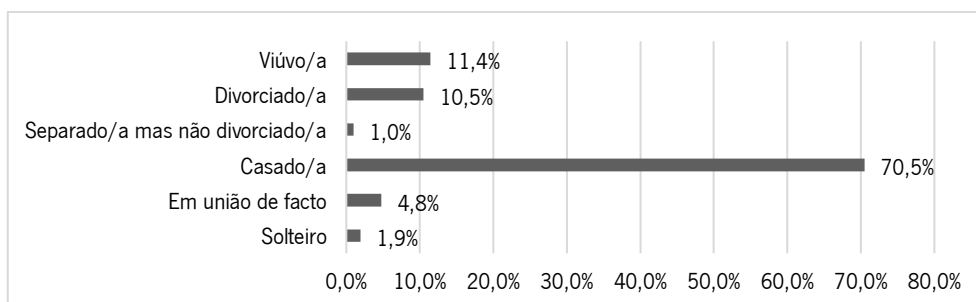


Gráfico 27: Estado Civil (em %)

Para confirmar um dos critérios da aplicação do questionário, as respostas à pergunta 9.4 sobre a nacionalidade dos inquiridos, mostra que 100% dos inquiridos são portugueses.

No que diz respeito à naturalidade dos inquiridos, 21,7% são do distrito do Porto, 13,2% são de Braga, 12,3% de Castelo Branco, e 11,3% de Lisboa. Salienta-se, ainda, que cerca de 2,8% dos inquiridos são naturais de Angola, não tendo especificado de que cidade. Além disso, cerca de 9,4% dos inquiridos não respondeu corretamente à pergunta, tendo indicado a sua nacionalidade, e como tal estas respostas foram categorizadas como “não se aplica” (Gráfico 28).

De forma a perceber quais os concelhos dos quais são naturais, deixamos agora a distribuição das frequências por distritos, apresentando os respetivos concelhos: Aveiro (Aveiro, Espinho, Estarreja e Santa Maria da Feira) - 8,5%; Braga (Barcelos, Braga e Vila Nova de Famalicão) - 13,2%; Castelo Branco (Castelo Branco, Idanha-a-Nova e Penamacor) - 12,3%; Coimbra (Arganil, Coimbra e Soure) - 3,8%; Faro (Olhão) - 0,9%; Guarda (Seia) - 0,9%; Leiria (Alcobaça, Leiria e Pombal) - 2,8%; Lisboa (Lisboa e Loures) - 11,3%; Portalegre (Arronches) - 0,9%; Porto (Amarante, Gondomar, Marco de Canaveses, Matosinhos, Penafiel, Porto, Santo Tirso e Vila Nova de Gaia) - 21,7%; Santarém (Abrantes, Mação e Tomar) - 3,8%; Setúbal (Seixal) - 1,9%; Viana do Castelo (Monção e Ponte da Barca) - 1,9%; Vila Real (Montalegre) - 1,9%; e Viseu (Lamego e Oliveira de Frades) - 1,9%.

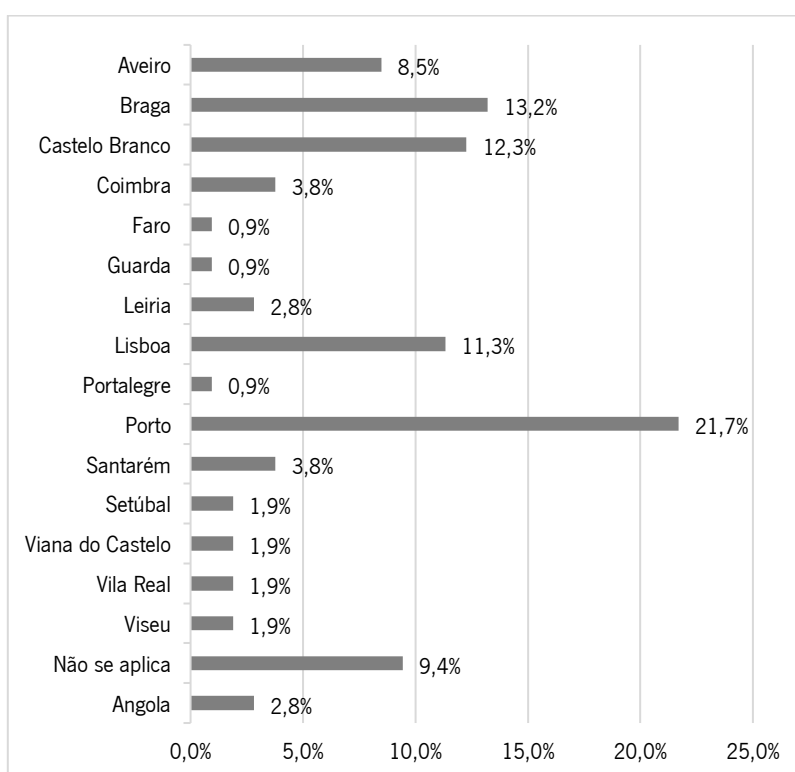


Gráfico 28: Naturalidade dos inquiridos, por distrito (em %)

Já no que concerne aos distritos de residência dos inquiridos, os distritos que mais se salientam são: Braga (23,6%), Aveiro (17,9%), Castelo Branco (17%) e o Porto (16%). Poderemos inferir algumas razões pelas quais estes quatro distritos apresentam maior número de inquiridos: Braga, Aveiro e Porto apresentam valores elevados de inquiridos, na medida em que são as áreas de maior proximidade dos contactos da investigadora principal; relativamente a Castelo Branco, deve-se ao facto de termos contactado as instituições onde realizamos os grupos focais, de forma

a divulgarem os questionários, pelo que a USALBI (Universidade Sénior Albicastrense) deve ter considerado o nosso pedido.

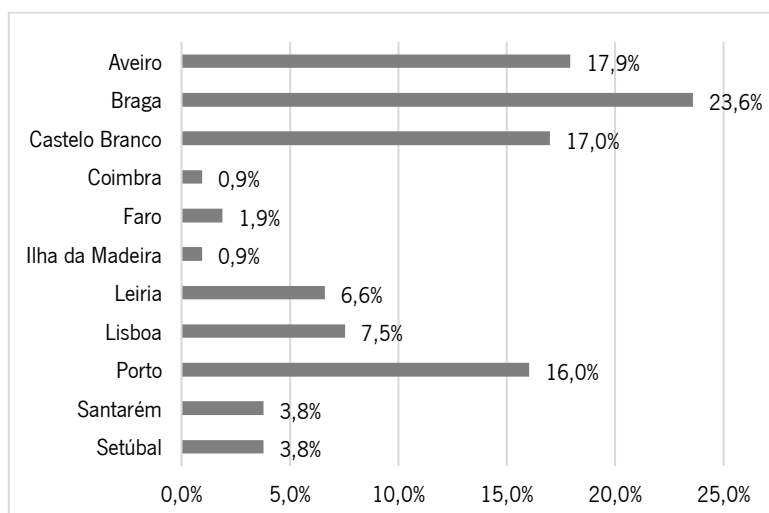


Gráfico 29: Distrito de residência dos inquiridos (em %)

Uma variável fundamental para caracterizar os seniores são as habilitações literárias. Assim, neste sentido, verificou-se que cerca de 23,6% dos inquiridos possuem o 12º ano, 21,7% são licenciados e cerca de 20,8% têm o 9º ano de escolaridade. Ainda que se possa considerar que a população inquirida possui um nível considerado elevado de habilitações literárias – uma vez que existe também um número substancial de bacharelatos (6,6%), mestres (4,7%), pós-graduados (7,5) e doutorados (0,9%) – existe igualmente um número notável de inquiridos com baixas habilitações literárias (a 4ª classe – 12,3% e o 6º ano – 0,9%).

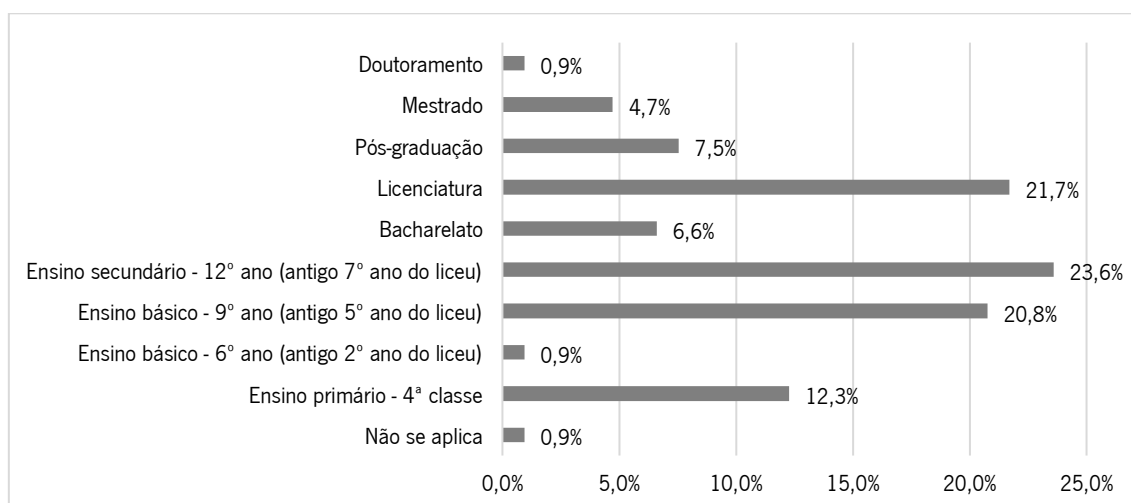


Gráfico 30: Habilitações literárias dos inquiridos (em %)

Se dividirmos as categorias das habilitações literárias, entre um nível médio-baixo (que englobe os níveis desde a 4ª classe até ao 12º ano) e um nível médio-alto (que vai desde o bacharelato ao doutoramento), verificamos que existem mais inquiridos com baixas ou médias habilitações literárias (57,5%), do que inquiridos com habilitações médias ou altas (41,5%).

Relativamente à atividade económica atual, os seniores caracterizam-se por serem maioritariamente reformados (71,7%). Ainda assim, cerca de 18,9 % encontra-se numa situação de empregados, 3,8 % são desempregados, outros 3,8% são domésticos e 0,9% é estudante.

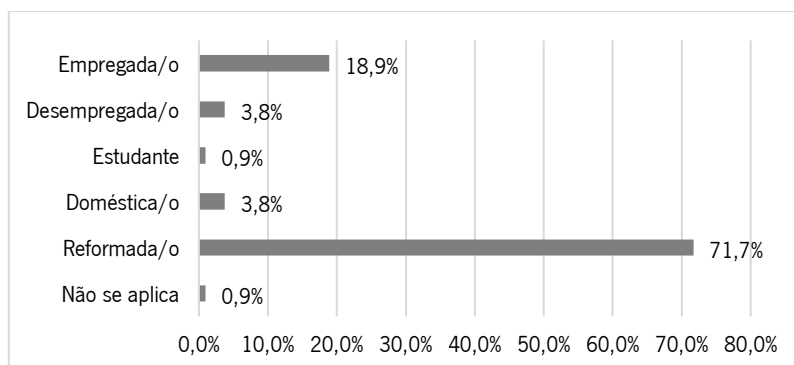


Gráfico 31: Atual atividade económica dos inquiridos (em %)

No seguimento da caracterização profissional dos seniores, a maioria destaca-se por ser ou ter sido *trabalhador/a por conta de outrem* (81,1%). Além desta categoria, 9,4% foram ou são *trabalhadores/as por conta própria sem pessoal*, 5,7% foram ou são *trabalhadores/as por conta própria com pessoal* e 2,8% indica nunca ter tido uma profissão.

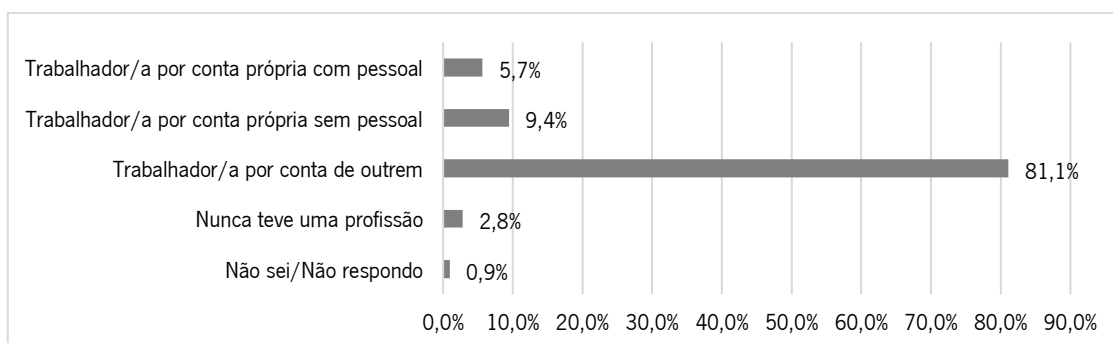


Gráfico 32: A última ou a atual situação na profissão (em %)

Depois de perceber qual foi ou é a situação na profissão, os inquiridos foram questionados sobre qual tinha sido ou era a sua profissão em concreto. Uma vez que seria difícil conseguir tirar ilações analisando cada profissão dos inquiridos, recorreu-se à Classificação Portuguesa de Profissões (INE, 2011), de forma a categorizar cada uma das profissões. Assim, deixamos de seguida a lista de profissões inseridas em cada um dos grupos de profissões.

Grupo de profissões	Profissões
0. Profissões das Forças Armadas	- "Militar" - "Militar de Carreira no Exército"
1. Representantes do poder legislativo e de órgãos executivos, dirigentes, diretores e gestores executivos	- "Administrador de uma Empresa Municipal" - "Chefe de serviços de administração escolar" - "Diretora Comercial" - "Gerente comercial" - "Industrial" - "Enfermeira Chefe"
2. Especialistas das atividades intelectuais e científicas	- "Professora"/"Professor" - "Professora Ensino Secundário" - "Professor do 1.º ciclo" - "Médico"/"Médica" - "Advogado" - "Técnico de Recursos Humanos" - "Jornalista" - "Contabilista" - "Bibliotecário" - "Técnico Superior Assessor Principal Arquivista/Documentalista" - "Monitora do Ensino Especial" - "Formador" - "Topógrafo" - "Psicologia"
3. Técnicos e profissões de nível intermédio	- "Técnico Especialista de Telecomunicações" - "Consultor Imobiliário" - "Desenhador" - "Funcionária da Segurança Social" - "Técnico de Eletricidade" - "Chefe de Equipa" - "Técnico de vendas" - "Chefe de Qualidade"
4. Pessoal administrativo	- "Administrativo" - "Funcionário Bancário" - "Funcionária Pública – Administrativa" - "Bancário"/"Bancária" - "Empregada bancária" - "Empregada de Escritório"
5. Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores	- "Auxiliar transporte crianças" - "Dona de casa"/"Doméstica" - "Cooperante na área da educação" - "Vendedor" - "Chaufer Portier"/"Porteira" - "Empregada de balcão" - "Empregada de Comércio" - "Guardar crianças" - "Cuidador de idosos" - "Comercial"
6. Agricultores e trabalhadores qualificados da agricultura, da pesca e da floresta	- "Agricultura"
7. Trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices	- "Sapateiro" - "Metalúrgico" - "Técnico de Automóveis" - "Empregada fabril" - "Técnico de Feixes Hertzianos da PT"

Grupo de profissões	Profissões
	- “Eletricista” - “Mestre de obras” - “C[u]storeira”
8. Operadores de instalações e máquinas e trabalhadores da montagem	- “[U]rdideira”
9. Trabalhadores não qualificados	

Tabela 45: Lista de profissões e respetivos grupos de profissões da Classificação Portuguesa de Profissões

Além das categorias apresentadas pela Classificação Portuguesa de Profissões (INE, 2011), tivemos de acrescentar outras categorias, na medida em que alguns inquiridos não deram informação suficiente para os podermos integrar em alguma categoria da Classificação. Neste sentido, foi necessário criar a categoria de *Funcionário público* para inquiridos que indicaram que a sua profissão era “funcionário público” ou “Funcionário do Estado”. Além dessa categoria, tivemos de criar uma outra denominada de *Outras*, em que inserimos respostas como “Assistente Operacional”, “Viajante”, “Controlador de circulação”, “Conta própria” e “Ferroviário”. Assim, fazendo uma análise dos grupos de profissões da Classificação Portuguesa de Profissões (INE, 2011), verificamos que o grupo de profissões que mais se destaca é a dos/das *Especialistas das atividades intelectuais e científicas* (33%), seguindo-se o grupo *Pessoal Administrativo* (16%) e o grupo *Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores* (12,3%).

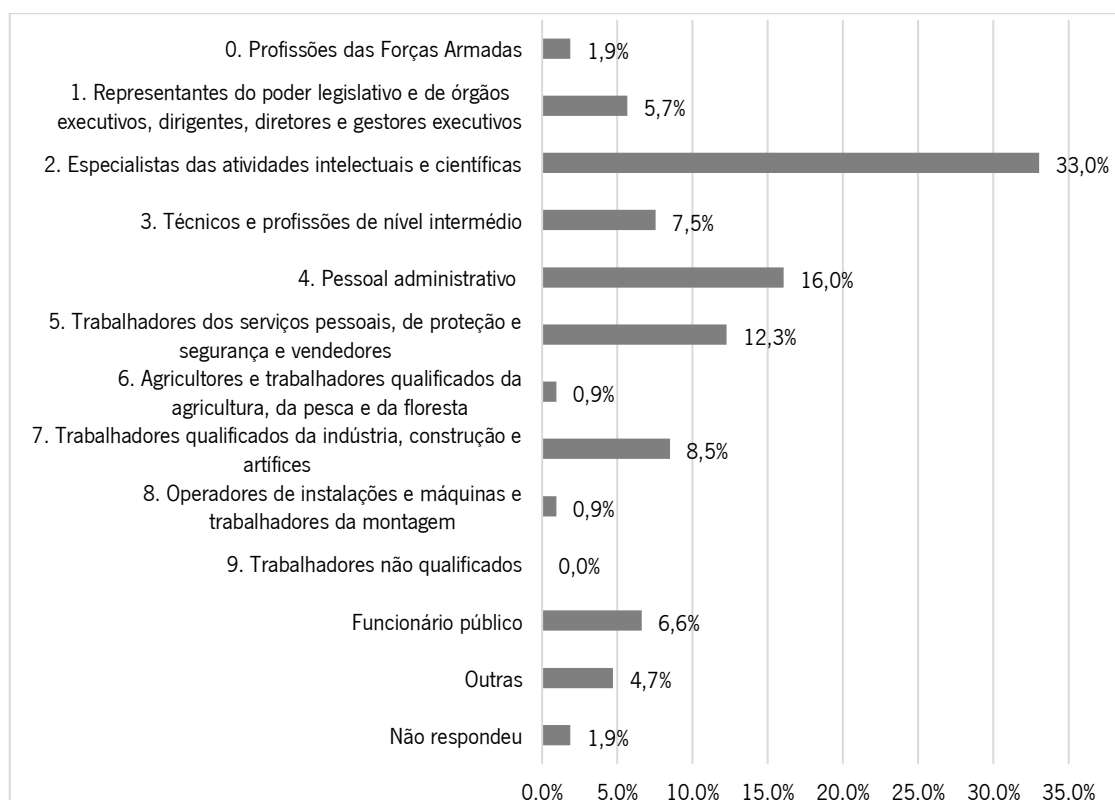


Gráfico 33: Grupos de profissões dos inquiridos (em %)

Depois de saber a sua categoria profissional, procurou-se saber qual o grau de satisfação relativamente à sua atual/última profissão. Verificou-se que a maioria encontra-se satisfeita com a sua atual/última profissão, uma vez que 53,8% encontra-se satisfeito, 25,5% muito satisfeito e 11,3% extremamente satisfeito; contra cerca de 9,4% que não se encontra satisfeito.

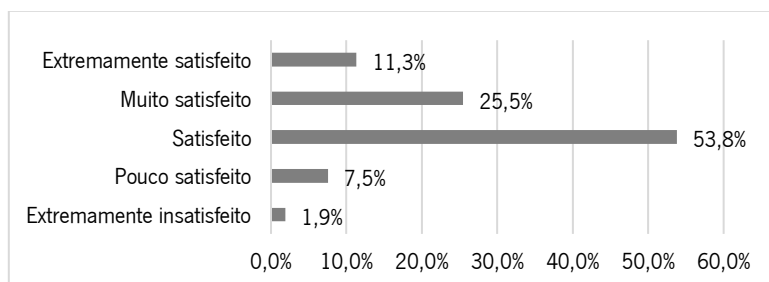


Gráfico 34: Grau de satisfação relativa à atual/última profissão (em %)

Outra característica fundamental para caracterizar a amostra são os seus rendimentos, uma vez que ajuda a classificar a classe social em que se inserem. Neste sentido, mensalmente, e falando em valores líquidos, cerca de 28,3% auferem entre 1000€ e 1499€, 23,6% possui um rendimento entre 1500€ e 1999€, e 20,8% um rendimento entre 500€ e 999€. Considerando como referência o valor do ordenado mínimo nacional em 2017 (557€), a média de rendimentos dos inquiridos pode-se considerar como sendo alta.

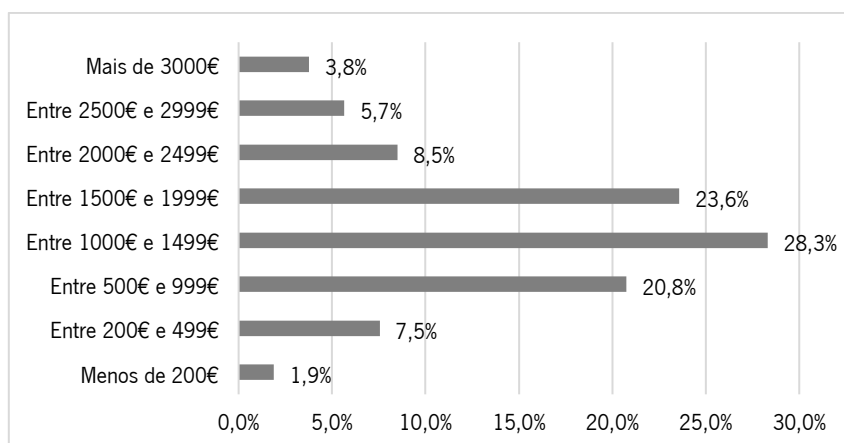


Gráfico 35: Escalões de rendimentos líquidos mensais dos inquiridos (em %)

Ainda no seguimento da caracterização dos rendimentos dos inquiridos, foi-lhes pedido que indicassem a frase com que mais se identificavam, frases essas relativas aos rendimentos dos seus agregados familiares. Neste sentido, 51,9% afirma que *“o rendimento de que disponho dá para viver”*, cerca de 34,9% afirma que o rendimento que detém permite viver de forma confortável e cerca de 13,2% apresenta algumas dificuldades em viver com o rendimento que dispõem.

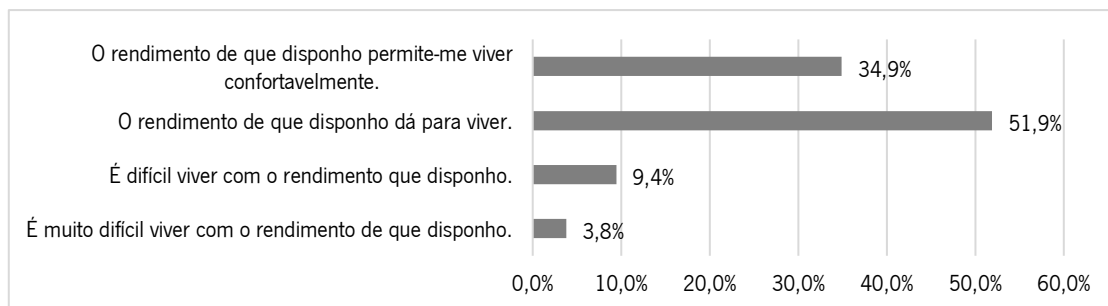


Gráfico 36: Caracterização dos rendimentos do agregado familiar dos inquiridos (em %)

3.4.5.2. Oportunidades de contacto social

Aquando da construção do inquérito por questionário, considerou-se relevante desenvolver um grupo de questões sobre o tipo e a quantidade dos contactos sociais que os seniores possuem. Assim, avaliou-se o agregado familiar, os meios de comunicação utilizados para os contactos e as suas participações em instituições sociais. Quando se questiona os inquiridos sobre a constituição do seu agregado familiar, com quem vivem, 79,2% indica que mora com o seu cônjuge ou companheiro. Apesar de a maioria indicar que vive com o cônjuge ou companheiro, cerca de 15,1% refere que mora sozinha e 12,3% menciona que mora com os filhos. Há ainda quem more com outros familiares (2,8%) e outros com os netos (1,9%). Além das opções resposta do questionário, um inquirido mencionou que mora sozinho, exceto ao fim de semana (0,9%) e outro com a sogra (0,9%). Uma vez que demos a opção de selecionarem todas as opções válidas, alguns seniores podem viver em simultâneo com várias pessoas (e.g., viver com os filhos e com os netos).

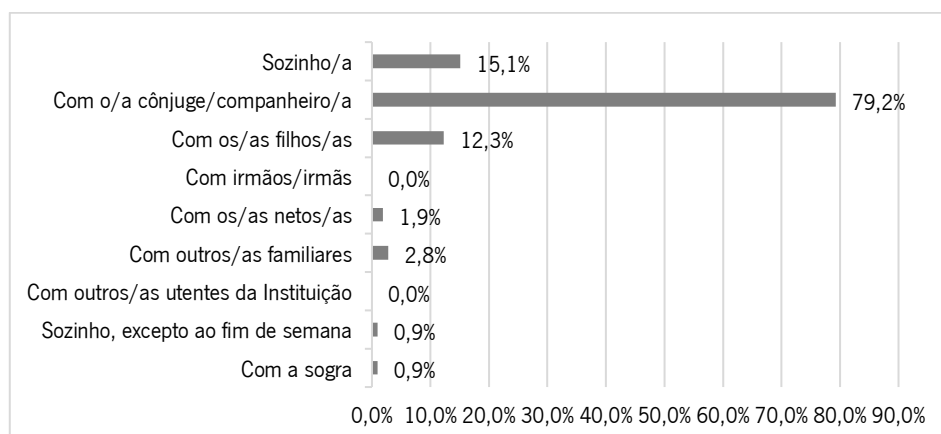


Gráfico 37: Agregado familiar dos inquiridos (em %)

Sobre os meios que os seniores utilizam para contactar com os diferentes grupos de pessoas percebe-se que o contacto presencial é ainda a forma de contacto privilegiada, seguindo-se o contacto por telefone ou telemóvel. Comparando cada um dos grupos, os seniores preferem

contactar com os familiares mais próximos presencialmente (57,5%), com os familiares com menor ligação afetiva através do telefone ou telemóvel (72,6%) e com os vizinhos presencialmente (77,4%). O contacto com os amigos é mais diversificado, sendo feito tanto por telefone/telemóvel (38,7%), por contacto presencial ou através das redes sociais (20,8% cada uma das opções).

	Contacto presencial (1)	Por telefone/telemóvel (2)	Por e-mail (3)	Por redes sociais online (4)	Por Skype (5)	Outra (6)	Total
Familiares com maior ligação afetiva	57,5	26,4	2,8	4,7	8,5	-	100
Familiares com menor ligação afetiva	6,6	72,6	6,6	10,4	0,9	2,8	100
Amigos/as	20,8	38,7	18,9	20,8	0,9	-	100
Vizinhos/as	77,4	11,3	1,9	-	0,9	8,5	100
Desconhecidos/as	14,2	17,9	17,0	15,1	-	35,8	100

Tabela 46: Meios de contacto utilizados com diferentes grupos de pessoas (em %)

Relativamente à participação dos seniores em instituições, em geral, depreende-se que há uma escassa participação nestas entidades. Os dois tipos de associações mais frequentadas pelos seniores são os programas de Educação Física (6,6% diariamente e 21,7% 2-3 vezes por semana) e as Universidades Seniores (9,4% diariamente e 10,4% de 2-3 vezes por semana).

	Diariamente ou quase todos os dias (1)	2-3 vezes por semana (2)	1 vez por semana (3)	2-3 vezes por mês (4)	Menos de 1 vez por mês (5)	Nunca (6)	Total
Associações culturais (ex.: teatro, dança, etc.)	1,9	7,5	10,4	13,2	44,3	22,6	100
Associações desportivas (ex.: clube ou grupo desportivo)	4,7	10,4	6,6	7,5	22,6	48,1	100
Associações/partidos políticos	2,8	2,8	2,8	4,7	17,0	69,8	100
Associações religiosas (ex.: paróquia, catequese, etc.)	-	3,8	13,2	5,7	21,7	55,7	100
Centro de convívio	1,9	6,6	4,7	0,9	13,2	72,6	100
Centro de dia	-	0,9	2,8	-	9,4	86,8	100
Escuteiros	-	0,9	0,9	-	-	98,1	100
Programa de Educação Física	6,6	21,7	6,6	3,8	4,7	56,6	100
Universidade Sénior ou de Terceira Idade	9,4	10,4	9,4	2,8	2,8	65,1	100
Outra	0,9	4,7	7,5	1,9	11,3	73,6	100

Tabela 47: Participação em associações/instituições (em %)

Além do tipo de associações que apresentamos no questionário, os seniores indicaram outro tipo de associações/instituições que não se enquadravam em nenhuma das anteriores: Associação/Projetos de solidariedade (2,8%); Associações Sindicais (1,9%); Associação de produção de alimentos (0,9%); Associação Columbófila (0,9%); Atelier de Costura (0,9%);

Cooperativas Livreiras (0,9%); Movimentos de Cidadania (0,9%); *Lions* Clubes (0,9%); Outras entidades (1,9%).

1.3.1 Se frequenta outro tipo de instituições/ associações, indique quais:

- Associação Columbófila
- Associação de produção de alimentos
- Associação/Projetos de solidariedade (e.g., “Amigos de Rua”, “Refood”)
- Associação Sindical
- Atelier de Costura
- Cooperativas Livreiras
- *Lions* Clubes (e.g., “*Lions* Clube Oeiras Tejo”)
- Movimentos de Cidadania
- Outras entidades (e.g., “Universidade do Minho”, “Instituto Português de Naturologia”, “Voluntariado”)

Tabela 48: Indicação de outros tipos de instituições/associações

No que diz respeito ao tipo de participação que os seniores têm nas instituições em que participam, cerca de 35,8% são sócios; 30,2% são alunos; 21,7% são utentes; 15,1% são membros ativos; e 11,3% são voluntários. Há também quem seja diretor (1,9%), catequista (0,9%), secretário (0,9%), colaborador (0,9%), visitante (0,9%) e, ainda, presidente (0,9%).

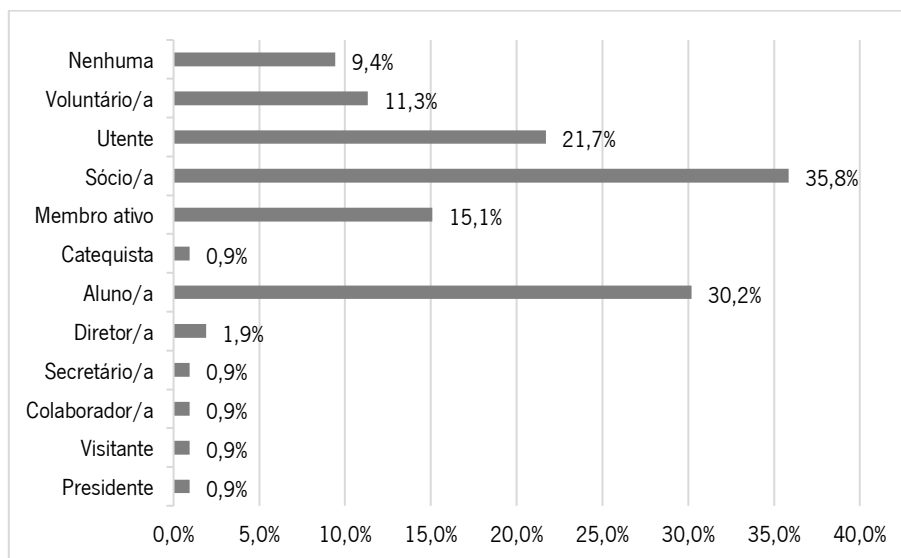


Gráfico 38: Tipo de participação nas instituições/associações (em %)

3.4.5.3. Rotina diária

Uma vez que durante os grupos focais, percebemos que os seniores indicavam por várias vezes que tinham pouco tempo para estar na internet, procurou-se conhecer as rotinas dos inquiridos, de forma a compreender de que forma ocupam o seu tempo durante o dia. Para tal, questionámos o número de horas das atividades principais diárias: trabalhar, dormir, fazer uma

sesta, para a higiene pessoal (e.g., banho, vestir, maquilhagem, etc.), para as refeições (pequeno almoço, almoço, lanche e jantar), para as tarefas domésticas e, ainda, para as atividades sociais.

Neste sentido, começamos por questionar para quem trabalha, quantas horas por semana trabalhava. Colocamos esta questão por semana, de forma a ser de maior compreensão pelos inquiridos. No entanto, na hora de análise, e uma vez que estamos a analisar o dia a dia dos seniores, dividimos essas mesmas horas em horas diárias. Assim, da totalidade da amostra, somente 27,4% é que trabalha. Os que trabalham, trabalham em média 5 horas e 37 minutos por dia, ainda que alguns pelo número de horas que indicaram trabalhar por semana (e.g., uma ou duas horas) demonstrem que possam fazer pequenos biscates e até somente uma ou outra vez por semana.

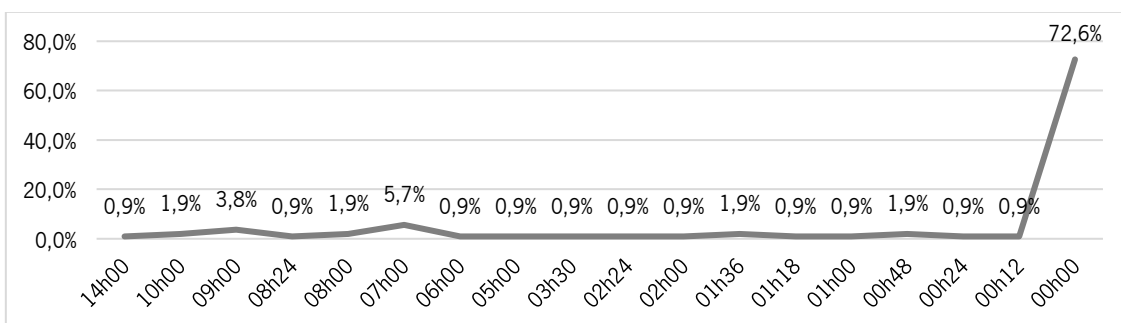


Gráfico 39: Tempo de trabalho por dia (em %)

Depois de perguntarmos sobre o número de horas de trabalho, questionámos o número de horas que dormem. Percebemos que a nossa amostra dorme em média cerca de 7 horas e 2 minutos por dia. Com efeito, cerca de 34,9% afirma que dorme cerca de 7 horas diárias e 31,1% dorme cerca de 8 horas.

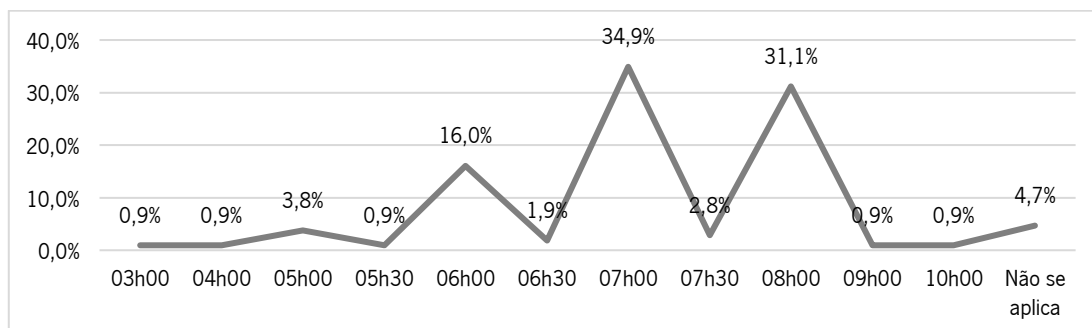


Gráfico 40: Número de horas que os inquiridos dormem diariamente (em %)

Além do número de horas, procuramos saber se durante as suas rotinas havia espaço para sesta e, se sim, de quanto tempo. Perante esta questão, os cerca de 34,9% que afirmaram

fazer uma pausa durante o dia para descansar, dormem em média 52 minutos. Destes 34,9%, cerca de 20,8% dorme entre uma a duas horas e 13,2% dorme menos de uma hora durante o dia.

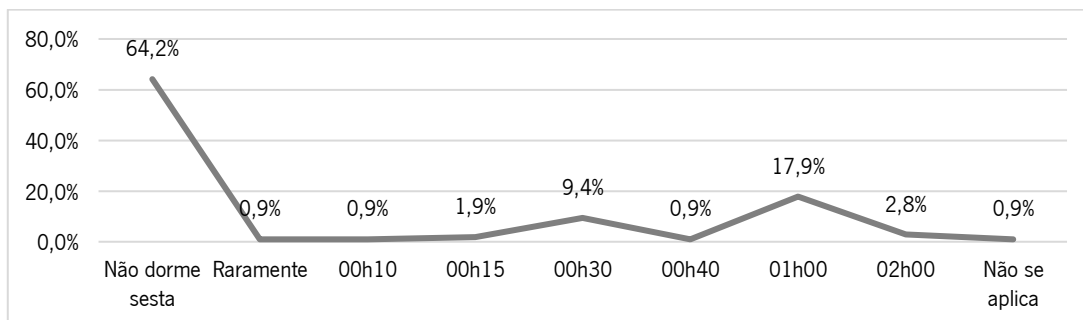


Gráfico 41: Tempo despendido para uma sesta (em %)

Depois da sesta, questionámos quanto tempo despendiam para a higiene pessoal. Em média, os inquiridos gastam cerca de 55 minutos para a sua higiene pessoal diariamente. Ou seja, cerca de 42,5% despende menos de uma hora, cerca de 56,6% despende entre uma e duas horas e uma pessoa indica precisar de quatro horas diárias para a sua higiene pessoal.

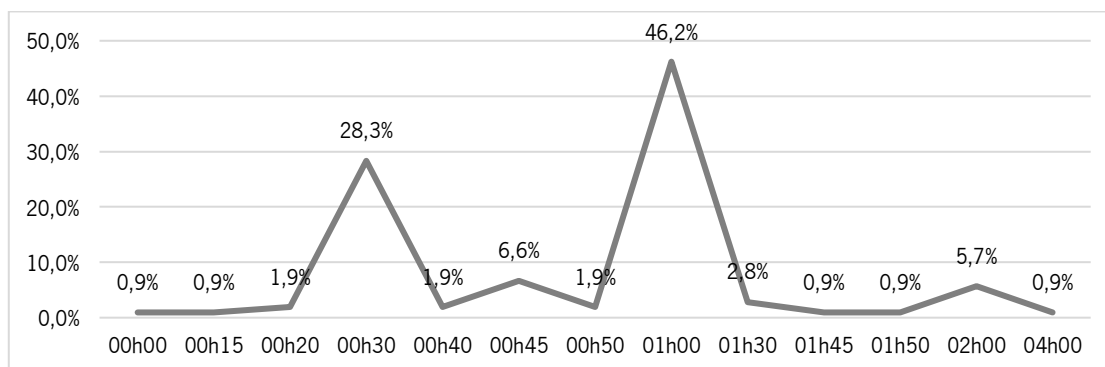


Gráfico 42: Tempo despendido em higiene pessoal, diariamente (em %)

Além do tempo de trabalho, de sono, de sesta e da higiene pessoal, questionámos o tempo gasto nas refeições. Assim, cerca de 1,9% gasta menos de uma hora por dia para refeições, 77,4% despende entre uma a duas horas e 19,8% gasta mais de duas horas para as refeições principais do dia.

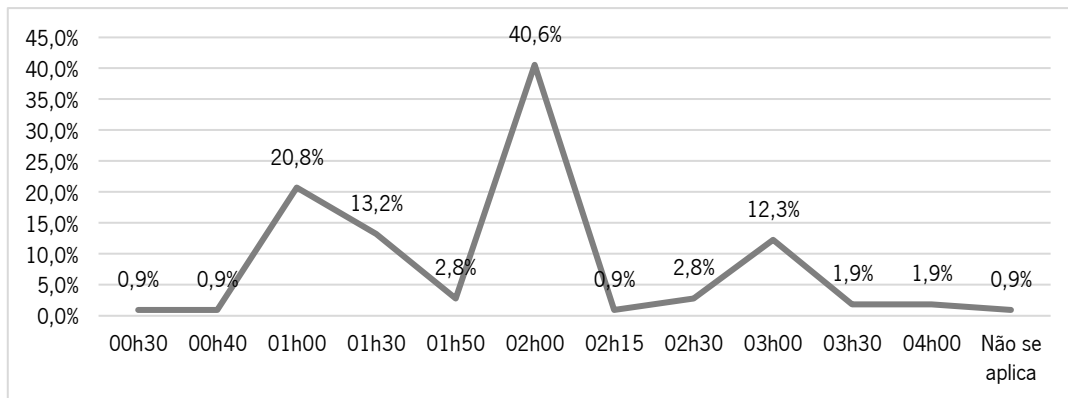


Gráfico 43: Tempo despendido em refeições, diariamente (em %)

De todas as atividades ou tarefas domésticas, as que os seniores mais realizam com maior regularidade, ou seja, diariamente ou quase todos os dias, é “Limpar a casa pequenos arrumos (e.g., arrumar a cozinha, fazer a cama, lavar a louça, etc.)” (65,1%), “Preparar as refeições (almoço e jantar)” (55,7%), “Fazer bricolagem (ex.: pequenos arranjos de casa, tratar do jardim, etc.)” (24,5%). Pelo contrário, é de salientar que existem algumas atividades domésticas que os seniores nunca realizam como: “Cuidar de familiares dependentes (ex.: pessoas com dificuldade de mobilidade ou deficiência)” (68,9%) e “Tomar conta de netos/as ou bisnetos/as” (46,2%).

	Diariamente ou quase todos os dias (1)	2-3 vezes por semana (2)	1 vez por semana (3)	2-3 vezes por mês (4)	Menos de 1 vez por mês (5)	Nunca (6)	Total
Cuidar de familiares dependentes (ex.: pessoas com dificuldade de mobilidade ou deficiência)	11,3	4,7	6,6	1,9	6,6	68,9	100
Fazer bricolagem (ex.: pequenos arranjos de casa, tratar do jardim, etc.)	24,5	19,8	17,0	10,4	17,9	10,4	100
Fazer compras de loja (ex.: livros, roupa, cd's, etc.)	7,5	10,4	22,6	17,9	38,7	2,8	100
Fazer compras de mercearia (ex.: arroz, legumes, carne, peixe, leite, etc.)	17,9	20,8	39,6	15,1	4,7	1,9	100
Limpar a casa pequenos arrumos (ex.: arrumar a cozinha, fazer a cama, lavar a louça, etc.)	65,1	12,3	6,6	4,7	6,6	4,7	100
Limpar a casa grandes arrumos (ex.: limpar o pó, limpar a cozinha e a casa de banho, aspirar, etc.)	16,0	13,2	27,4	8,5	20,8	14,2	100
Preparar as refeições (almoço e jantar)	55,7	5,7	6,6	7,5	9,4	15,1	100
Tomar conta de netos/as ou bisnetos/as	13,2	10,4	7,5	10,4	12,3	46,2	100
Tratar da roupa (ex.: meter a roupa a lavar e a secar, passar a ferro, etc.)	15,1	26,4	21,7	3,8	6,6	26,4	100
Tratar da manutenção do carro	1,9	4,7	12,3	17,9	38,7	24,5	100
Tratar de assuntos administrativos (ex.: Finanças, Segurança Social, etc.)	1,9	3,8	6,6	13,2	60,4	14,2	100
Tratar de assuntos financeiros (ex.: pagamentos de contas, movimentos das contas, etc.)	9,4	10,4	11,3	30,2	28,3	10,4	100

Tabela 49: Realização de atividades domésticas (em %)

Além das atividades domésticas enunciadas, alguns dos inquiridos indicaram ainda realizar outras atividades relacionadas com agricultura (1,9%) e com os seus animais domésticos (2,8%):

2.3.1 Se realiza outras tarefas domésticas, indique quais:

- Agricultura (e.g., "Produção de alimentos para a família na nossa horta pomar floresta biológica de 8 mil metros."; "Agricultura doméstica")
- Cuidar de animais domésticos (e.g., "Tratar dos gatos"; "Passear o cão"; "trato dos animais")

Tabela 50: Indicação de outras tarefas domésticas

Como vimos nos grupos focais, houve alguma discussão sobre a distribuição de tarefas domésticas entre homens e mulheres e pelo facto de os homens terem mais tempo para estar na

internet do que as mulheres, precisamente por causa das tarefas domésticas. Neste sentido, considerámos que era importante cruzar esta variável da frequência da realização de tarefas domésticas com a variável sexo, de forma a conhecer a distribuição de tarefas entre homens e mulheres.

Depois de realizar um teste de médias, cruzando ambas as variáveis, percebemos que tarefas relacionadas com a casa como “Fazer compras de mercearia”, “Limpar a casa grandes arrumos”, “Preparar as refeições” e “Tratar da roupa” são, maioritariamente, realizadas pelo sexo feminino, já as associadas à manutenção do carro, e as administrativas como “Tratar de assuntos administrativos” e “ Tratar de assuntos financeiros” são mais incumbidas ao sexo masculino. Existe um maior equilíbrio de divisão de tarefas domésticas no que diz respeito a “Fazer bricolagem” e a “Fazer compras de loja”. Em comum, percebe-se que, uma maioria, em ambos os sexos não cuida de familiares dependentes, e poucos são os que tratam dos netos ou bisnetos.

	Sexo	Diariamente ou quase todos os dias (1)	2-3 vezes por semana (2)	1 vez por semana (3)	2-3 vezes por mês (4)	Menos de 1 vez por mês (5)	Nunca (6)	Total
Cuidar de familiares dependentes (ex.: pessoas com dificuldade de mobilidade ou deficiência)	Feminino	11,8	5,9	5,9	0	3,9	72,5	100
	Masculino	10,9	3,6	7,3	3,6	9,1	85,5	100
Fazer bricolagem (ex.: pequenos arranjos de casa, tratar do jardim, etc.)	Feminino	27,5	21,6	19,6	9,8	13,7	7,8	100
	Masculino	21,8	18,2	14,5	10,9	21,8	12,7	100
Fazer compras de loja (ex.: livros, roupa, cd's, etc.)	Feminino	11,8	9,8	21,6	19,6	37,3	0	100
	Masculino	3,6	10,9	23,6	16,4	40	5,5	100
Fazer compras de mercearia (ex.: arroz, legumes, carne, peixe, leite, etc.)	Feminino	29,4	23,5	37,3	9,8	0	0	100
	Masculino	7,3	18,2	41,8	20	9,1	3,6	100
Limpar a casa pequenos arrumos (ex.: arrumar a cozinha, fazer a cama, lavar a louça, etc.)	Feminino	80,4	9,8	5,9	2	2	0	100
	Masculino	50,9	14,5	7,3	7,3	10,9	9,1	100
Limpar a casa grandes arrumos (ex.: limpar o pó, limpar a cozinha e a casa de banho, aspirar, etc.)	Feminino	25,5	11,8	31,4	7,8	17,6	5,9	100
	Masculino	7,3	14,5	23,6	9,1	23,6	21,8	100
Preparar as refeições (almoço e jantar)	Feminino	88,2	2	0	7,8	2	0	100
	Masculino	25,5	9,1	12,7	7,3	16,4	29,1	100
Tomar conta de netos/as ou bisnetos/as	Feminino	17,6	7,8	11,8	15,7	7,8	39,2	100
	Masculino	9,1	12,7	3,6	5,5	16,4	52,7	100
Tratar da roupa (ex.: meter a roupa a lavar e a secar, passar a ferro, etc.)	Feminino	31,4	41,2	23,5	2	0	2	100
	Masculino	0	12,7	20	5,5	12,7	49,1	100
Tratar da manutenção do carro	Feminino	0	3,9	5,9	9,8	33,3	47,1	100
	Masculino	3,6	5,5	18,2	25,5	43,6	3,6	100
Tratar de assuntos administrativos (ex.: Finanças, Segurança Social, etc.)	Feminino	0	2	5,9	9,8	56,9	25,5	100
	Masculino	3,6	5,5	7,3	16,4	63,6	3,6	100
Tratar de assuntos financeiros (ex.: pagamentos de contas, movimentos das contas, etc.)	Feminino	3,9	13,7	15,7	29,4	21,6	15,7	100
	Masculino	14,5	7,3	7,3	30,9	34,5	5,5	100

Tabela 51: Distribuição das tarefas domésticas por sexo (em %)

No que diz respeito às atividades sociais que os seniores mais realizam, “ver televisão” e “navegar na internet” são as duas atividades mais praticadas pelos seniores. Cerca de 88,7% dos inquiridos vê televisão diariamente ou quase todos os dias, e cerca de 84% acede à internet também diariamente ou quase todos os dias. “Ouvir rádio” (61,3%), “conversar com amigos (sem ser pela internet)” (53,8%) e “ir ao café” (50,9%) são as três atividades também igualmente realizadas pelos seniores diariamente ou quase todos os dias.

Sobre as atividades que os seniores nunca praticam, destacam-se “pescar ou caçar” (92,5%), “Participar num coro, banda, grupo de dança, etc.” (83,0 %), “Praticar yoga, meditação ou outras atividades semelhantes “ (78,3%), “Realizar atividades artísticas (ex. pintura, escultura, bordados, artesanato, etc.)“ (58,5 %) e “Jogar jogos de mesa (ex.: cartas, xadrez, damas, etc.)” (51,9%). Confirmando as questões anteriores sobre a participação em associações/instituições, uma das atividades sociais que os seniores nunca praticam é precisamente “frequentar a associação a que pertença” (30,2%).

	Diariamente ou quase todos os dias (1)	2-3 vezes por semana (2)	1 vez por semana (3)	2-3 vezes por mês (4)	Menos de 1 vez por mês (5)	Nunca (6)	Total
Conversar com amigos (sem ser pela internet)	53,8	25,5	11,3	5,7	1,9	1,9	100
Frequentar a associação a que pertença	3,8	18,9	19,8	9,4	17,9	30,2	100
Ir ao café	50,9	14,2	6,6	9,4	11,3	7,5	100
Ir ao cinema, teatro, concertos ou outras atividades culturais	1,9	-	11,3	16,0	60,4	10,4	100
Jogar jogos de mesa (ex.: cartas, xadrez, damas, etc.)	1,9	2,8	6,6	8,5	28,3	51,9	100
Ler jornais ou revistas em papel	45,3	17,9	14,2	6,6	10,4	5,7	100
Ler livros em Papel	37,7	15,1	4,7	11,3	24,5	6,6	100
Navegar na internet	84,0	7,5	4,7	0,9	1,9	0,9	100
Ouvir rádio	61,3	11,3	9,4	4,7	4,7	8,5	100
Participar num coro, banda, grupo de dança, etc.	0,9	4,7	6,6	1,9	2,8	83,0	100
Passear	45,3	22,6	12,3	6,6	12,3	0,9	100
Pescar ou caçar	-	0,9	1,9	-	4,7	92,5	100
Praticar desporto ou atividade física (ex.: ir ao ginásio, fazer caminhadas, fazer natação, dançar, etc.)	23,6	31,1	14,2	4,7	9,4	17,0	100
Praticar yoga, meditação ou outras atividades semelhantes	6,6	6,6	6,6	0,9	0,9	78,3	100
Realizar atividades artísticas (ex.: pintura, escultura, bordados, artesanato, etc.)	9,4	6,6	15,1	1,9	8,5	58,5	100
Sair com os familiares ou amigos (ex.: jantares, festas, etc.)	-	13,2	28,3	24,5	33,0	0,9	100
Ver televisão	88,7	6,6	2,8	-	0,9	0,9	100
Viajar	0,9	2,8	9,4	10,4	69,8	6,6	100
Visitar museus ou exposições	-	-	5,7	11,3	69,8	13,2	100
Visitar amigos ou familiares	5,7	25,5	17,0	27,4	22,6	1,9	100

Tabela 52: Frequência de realização de atividades sociais (em %)

Além das atividades sociais enunciadas anteriormente, os seniores identificaram outras atividades que realizam com alguma regularidade. Mediante as respostas, criaram-se as seguintes categorias: fazer voluntariado (3,8%); participar em atividades educativas/científicas (1,9%); participar em movimentos de cidadania, políticos e sindicais (1,9%); e dirigir associações (1,9%).

2.4.3 Se realiza outras atividades sociais, indique quais:

- Participar em atividades educativas/científicas (e.g., “Participo e oriento em reuniões, seminários, workshops, com frequência.”; “Ocupado diariamente com a preparação de defesa da sua tese de doutoramento em Estudos Culturais”)
- Participar em movimentos de cidadania, políticos e sindicais (e.g., “participo no Movimento Democrático de Mulheres”; “Participação em Partido Político e Sindical”)
- Fazer voluntariado (e.g., “Voluntariado em hospital”; “Voluntariado no Clube Lions Oeiras Tejo”; “visitar doentes”)
- Dirigir associações (e.g., “Presidente Associativismo”; “Sou Director de uma associação recreativa”)

Tabela 53: Indicação de outras atividades sociais

3.4.5.4. Condições de acesso à internet

Quando questionados sobre se possuem ou não internet em sua casa, quase todos afirmam que sim (98,1%), somente cerca de 1,9% confirma não ter acesso à internet em casa.

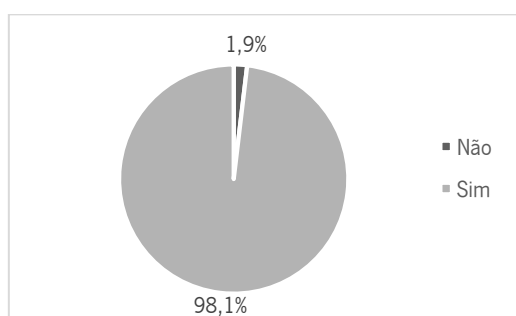


Gráfico 44: Acesso à internet em casa (em %)

As duas únicas pessoas que não possuem internet em casa (1,9%) justificam-no pelo custo elevado que este serviço ainda tem. No entanto, além destas duas respostas, alguns inquiridos (11,3%) ainda que tenham acesso à internet, optaram por responder a esta pergunta. Destas respostas, percebe-se que o “custo elevado” é uma queixa ainda presente nestes utilizadores (3,8%) e cerca de 1,9% afirma “Tenho acesso à internet noutra sítio”. Além destas duas grandes razões, 1,9% dos inquiridos apresentaram outras duas razões: “Apanho rede ‘proximidade’” e outra que tem acesso na Universidade Sénior que frequenta.

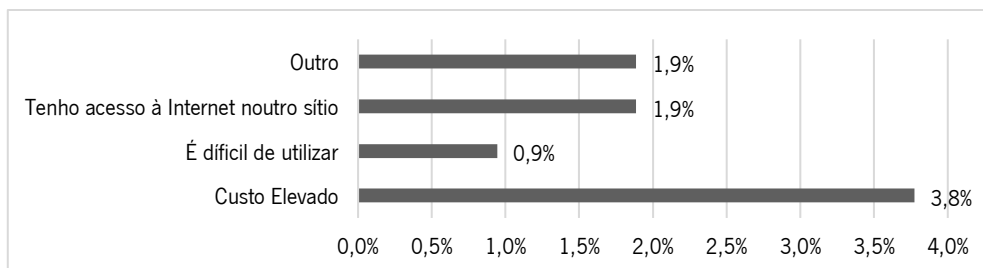


Gráfico 45: Razões por não ter acesso à internet em casa (em %)

No que aos dispositivos utilizados para aceder à internet, percebe-se que o mais utilizado com maior regularidade é o computador portátil (56,6%), seguindo-se de imediato o *smartphone*

(55,7%). Em oposição os dispositivos que os seniores nunca utilizam são o *tablet* (59,4%), a televisão (49,1%) e o computador de secretária (41,5%).

No entanto, há que destacar um valor que considerámos um pouco fora do esperado. Cerca de 43,4% dos inquiridos afirma utilizar a televisão para aceder à internet, diariamente ou quase todos os dias. Consideramos que pode ter havido uma má interpretação da pergunta, uma vez que não está em sintonia com os dados sobre a utilização de Smart Tv's em Portugal⁵¹. Esta questão não se levantou nos pré-testes, pelo que não vimos razão para refazer a pergunta.

	Diariamente ou quase todos os dias (1)	2-3 vezes por semana (2)	1 vez por semana (3)	2-3 vezes por mês (4)	Menos de 1 vez por mês (5)	Nunca (6)	Total
Computador de secretária	40,6	6,6	3,8	3,8	3,8	41,5	100
Computador portátil	56,6	12,3	5,7	1,9	7,5	16,0	100
Smartphone	55,7	4,7	2,8	0,9	0,9	34,9	100
Tablet	22,6	6,6	4,7	1,9	4,7	59,4	100
Televisão	43,4	3,8	0,9	0,9	1,9	49,1	100

Tabela 54: Frequência de acesso à internet por dispositivo (em %)

De forma a perceber se os inquiridos possuíam equipamento próprio para aceder à internet, foi-lhes questionado que equipamento utilizaram para responder ao questionário. Neste sentido, a maioria afirma que utilizaram o seu equipamento pessoal (86,7%), ainda que 4,8% tenha dito que o dispositivo utilizado pertencia ao seu local de trabalho, 4,8% afirmaram que estavam a responder de um dispositivo de uma universidade/associação ou outra instituição que frequentam e cerca de 3,8% indicaram que acediam de um equipamento de um familiar/amigo/conhecido.

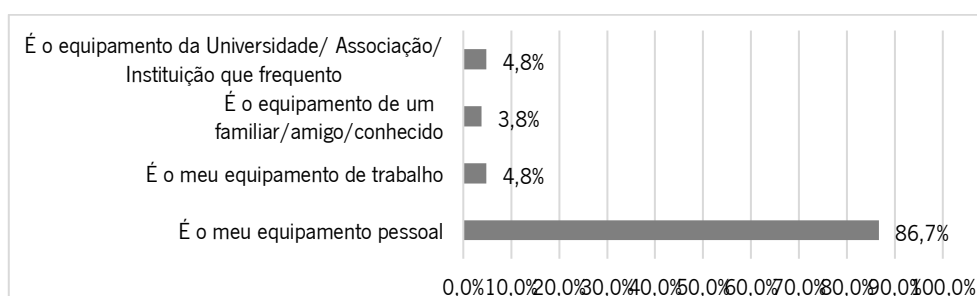


Gráfico 46: Classificação do dispositivo utilizado para responder ao inquérito (em %)

⁵¹ Segundo o relatório "Sociedade da informação e do conhecimento. Inquérito à utilização de tecnologias da informação e da comunicação pelas famílias." do INE, somente 9% de pessoas entre os 16 e o 74 anos acediam à Internet por Smart TV (INE, 2016, p. 5). Além do contexto nacional, também a nível europeu conseguimos perceber que a percentagem de indivíduos que utilizava Smart Tv para aceder à internet era ainda relativamente baixa, quando comparada com os restantes dispositivos. A média da UE é de 12% e os três países que mais acedem à internet por smart tv são: a Noruega (30%), a Suécia (25%) e a Holanda (24%) (Eurostat, 2016). Portugal, segundo os dados da Eurostat, em 2016 possuía somente 7% de utilizadores (Eurostat, 2016).

Depois de especificar o tipo de equipamento utilizado, questionou-se de onde acedem com maior frequência à internet. Indo de encontro ao que foi percebido na questão anterior, os seniores acedem maioritariamente de casa (91,3%), cerca de 5,8% acedem da Universidade Sénior que frequentam e somente 2,9% dos inquiridos acedem mais frequentemente do seu local de trabalho.

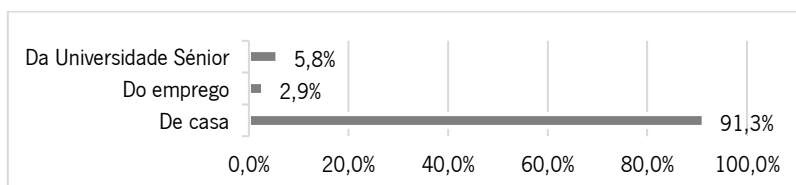


Gráfico 47: Local de acesso (em %)

Relativamente ao tempo a que já usam o computador e a internet, os seniores afirmaram maioritariamente (84%) que usam o computador há mais de 5 anos e cerca de 74,5% usam a internet também há mais de 5 anos.

	Há menos de 1 ano (1)	Entre 1 a 2 anos (2)	Entre 3 a 4 anos (3)	Entre 4 a 5 anos (4)	Há mais de 5 anos (5)	Não sei/Não respondo (6)	Total
O computador	0,9	2,8	2,8	6,6	84,0	2,8	100
A internet	2,8	4,7	6,6	9,4	74,5	1,9	100

Tabela 55: Durabilidade do uso do computador e da internet (em %)

O facto de a maioria já usar o computador e a internet há mais de 5 anos, vem confirmar os níveis de familiarização que indicam. Com efeito, 31,4% dos inquiridos afirma estar totalmente familiarizado com o uso da internet e cerca de 30,5% suficientemente familiarizado. Ainda assim, cerca de 19% indica que se sente pouco ou nada à vontade com a internet.

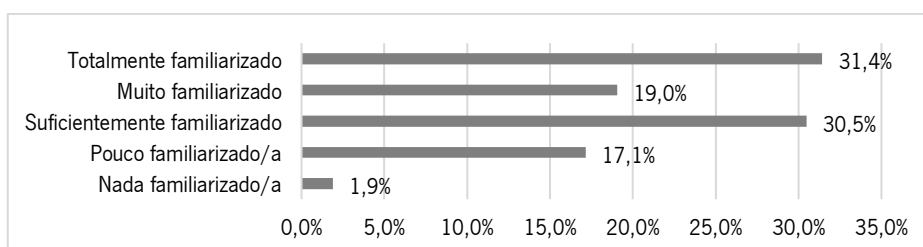


Gráfico 48: Familiarização com a internet (em %)

Os elevados níveis de familiarização com a internet, podem ser justificados pela existência de formação. Foi precisamente esse o objetivo da pergunta 3.7: perceber se os seniores tiveram formação em algum momento da vida para poderem aceder à internet. Neste sentido, ficamos a saber que cerca de 64,2% já teve formação na área da Informática.

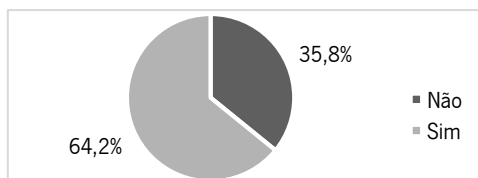


Gráfico 49: Existência ou não formação (em %)

Àqueles que tiveram formação (64,2%), foi-lhes perguntado quais as motivações para adquirir competências informáticas através de formação. Perante algumas frases com motivações para a aprendizagem, os seniores destacam que as principais motivações foram *sentir que precisavam de acompanhar o ritmo na evolução tecnológica* (56,3%), o *querer atualizar e/ou complementar os seus conhecimentos informáticos* (54,8%) e, por fim, 47,7% dos seniores que tiveram formação *queriam aprender o básico sobre o computador e/ou sobre a internet*.

	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Concordo (3)	Concordo Totalmente (4)	Sem Opinião (5)	Total
Quería aprender o básico sobre o computador e/ou a internet	7,7	4,6	33,8	47,7	6,2	100
Quería atualizar/complementar os meus conhecimentos de informática	1,6	3,2	32,3	54,8	8,1	100
Senti que precisava de acompanhar o ritmo da evolução tecnológica	3,1	4,7	34,4	56,3	1,6	100
Quería aprender a comunicar com os meus familiares e amigos	19,7	3,3	41,0	27,9	8,2	100
Só frequentei a formação por lazer	36,8	29,8	8,8	7,0	17,5	100

Tabela 56: Motivações para a aprendizagem (em %)

No seguimento da existência de formação e das motivações para a aprendizagem, os seniores responderam a uma questão acerca das dificuldades no uso do computador e no acesso à internet. Em geral, os inquiridos diferenciam-se dos membros dos grupos focais, uma vez que os inquiridos afirmam, na sua grande maioria, nunca ter as dificuldades mencionadas nos grupos focais. Detalhando, a maioria dos inquiridos afirma nunca ter tido dificuldade em: manusear o rato (73,6%); colocar os destinatários de um e-mail que quer enviar (68,9%); utilizar o Word (56,6%); saber quando está a escrever um comentário ou uma mensagem privada (54,7%); ver algumas imagens ou palavras (53,8%); saber onde deve comentar no Facebook (51,9%); e anexar documentos (ex.: colocar em anexo fotografia num e-mail) (50,9%). No entanto, cerca de 28,3% dos seniores indica, por vezes, ter dificuldades em memorizar os passos a seguir para fazer o que pretende e cerca de 26,4% sente dificuldades em encontrar algumas informações. De destacar que 64,2% dos inquiridos afirmam nunca ter experimentado criar um blogue.

	Nunca (0)	Raramente (1)	Às vezes (2)	Frequentemente (3)	Sempre (4)	Nunca experimentei / Nunca usei (5)	Total
Anexar documentos (ex.: colocar em anexo fotografia num e-mail)	50,9	21,7	15,1	3,8	3,8	4,7	100
Colocar os destinatários de um e- mail que quero enviar	68,9	12,3	7,5	4,7	2,8	3,8	100
Criar um Blogue	22,6	3,8	5,7	-	3,8	64,2	100
Demorar a encontrar as teclas pretendidas	46,2	30,2	13,2	5,7	1,9	2,8	100
Encontrar Informações	30,2	36,8	26,4	3,8	1,9	0,9	100
Manusear o rato	73,6	11,3	5,7	3,8	1,9	3,8	100
Memorizar os passos que tenho de seguir para fazer o que quero	38,7	25,5	28,3	3,8	3,8	-	100
Publicar uma fotografia no Facebook	48,1	14,2	14,2	1,9	0,9	20,8	100
Saber onde devo comentar no Facebook	51,9	19,8	6,6	1,9	0,9	18,9	100
Saber onde devo clicar para fazer o que quero	46,2	24,5	18,9	3,8	2,8	3,8	100
Saber quando estou a escrever um comentário ou uma mensagem privada	54,7	15,1	12,3	3,8	4,7	9,4	100
Utilizar o Word	56,6	20,8	10,4	6,6	2,8	2,8	100
Ver algumas imagens ou palavras	53,8	24,5	14,2	2,8	3,8	0,9	100

Tabela 57: Dificuldades no uso do computador e no acesso à internet (em %)

Considerando que a maioria dos inquiridos não se defronta com as dificuldades expressas nos grupos focais, perguntámos quais as dificuldades que possuem no uso da internet. Assim, os seniores salientam: dificuldades com as redes sociais (3,8%); dificuldades com alguns programas (1,9%); fazer *downloads* e *uploads* (0,9%); resolver erros (0,9%); e memorizar as *passwords* (0,9%).

3.8.1 Se tiver outra(s) dificuldade(s), indique qual/quais.

- Dificuldades com as redes sociais (e.g., “não gosto das redes sociais”; “Não tenho muita prática no Facebook. Tenho página mas não gosto das redes sociais”; “aceder e comunicar através do Facebook”; “comunicar com pessoas por skype ou messenger”)
- Dificuldades com alguns programas (e.g., “Power point e Excel”; “Usar o Excel e outros programas que ainda não aprendi.”)
- Fazer *downloads* e *uploads* (e.g., “Fazer *downloads* e *uploads* e saber quando estão concluídos”)
- Resolver erros (e.g., “Se surgir algum erro por norma não sei resolver”)
- Memorizar as *passwords* (e.g., “Memorizar senhas”)

Tabela 58: Indicação de outras dificuldades

Neste seguimento, percebemos que as principais razões para as dificuldades encontradas são: porque nunca aprenderam a fazer (42,5%), porque têm dificuldades em memorizar o que aprenderam (18,9%) e porque não conseguem compreender o que o formador explicou (6,6%).

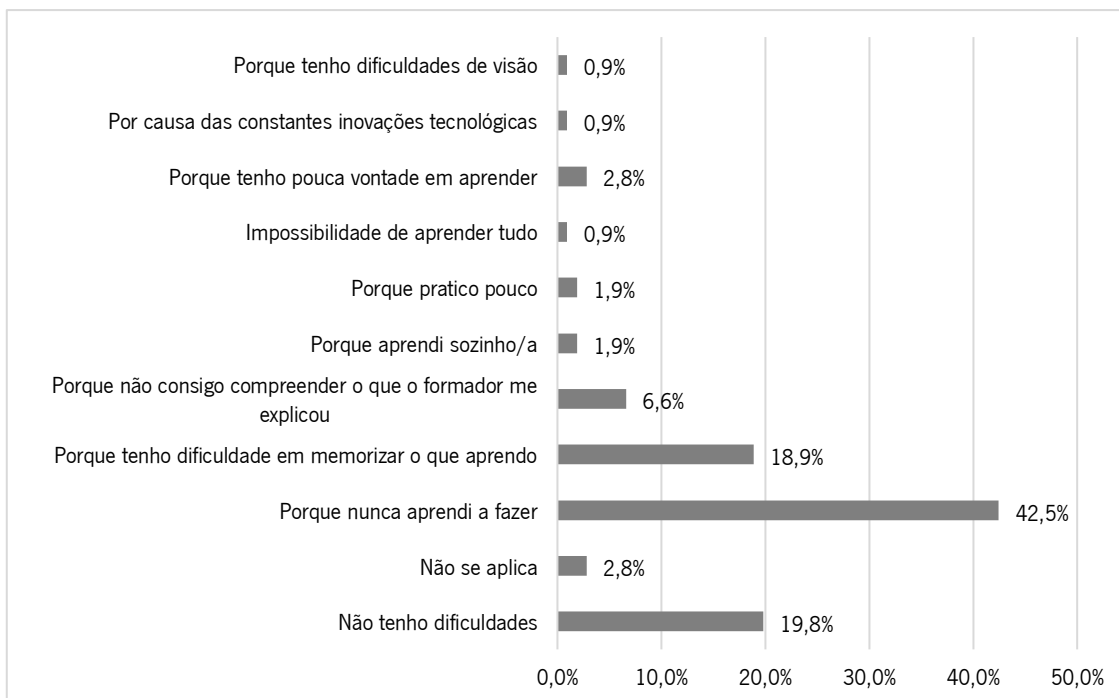


Gráfico 50: Razões das dificuldades (em %)

Como podemos ver, além das causas enunciadas previamente no questionário, outras foram indicadas pelos seniores:

3.9 Qual a principal razão pela qual tem estas dificuldades?

- Porque aprendi sozinho (“Fui aprendendo por mim próprio”; “Há pequenas dúvidas pois fui aprendendo só é pedindo ajuda nas dificuldades aos mais novos”)
- Porque pratico pouco (“Por não usar”; “falta de praticar”)
- Por causa das constantes inovações tecnológicas (“Alterações e atualizações”)
- Porque tenho pouca vontade em aprender (“Preguiça intelectual.”; “Não tenho interesse suficiente”; “falta de interesse em aprender”)
- Porque tenho dificuldades de visão (“por dificuldades de visão”)
- Impossibilidade de aprender tudo (“Não é possível aprender tudo”)

Tabela 59: Indicação de outras razões para ter dificuldades

Além das razões para algumas dificuldades, foram ainda categorizadas outras respostas apresentadas pelos seniores a esta pergunta:

- a categoria “Não tenho dificuldades” (19,8%) inseriu respostas como “eu referi que não tinha qualquer dificuldade.”; “Não tenho dificuldades.”; “Não tenho nenhuma dificuldade.”; “Não sinto dificuldade”; “Como sempre trabalhei com aplicações informáticas tenho pouca dificuldade”;

- outras respostas como “Nunca quis ter um blogue e por vezes há informação que implica diversas tentativas. As dificuldades provavelmente seriam menores se tivesse formação.” foram inseridas noutras opções já existentes;

- a categoria “Não se aplica” (2,8%) enquadrou respostas que não faziam sentido para a pergunta em causa: “idade 80 anos”; “Não é possível aprender tudo”; “Não vejo vantagens neste tipo de comunicação”; “Não tenho problemas em aprender”; “Não uso”.

3.4.5.5. Usos da internet

Depois de averiguarmos as condições de acesso à internet, procuramos conhecer os usos efetivos que os seniores dão à internet, questionando tanto a frequência com que acedem, o tempo que permanecem, como as atividades que mais desenvolvem *online*. No que diz respeito à frequência, percebe-se claramente que a nossa amostra é constituída maioritariamente por senionautas que acedem à internet diariamente ou quase todos os dias (85,5%). Cerca de 7,5% acede duas a três vezes por semana e 6,6% acede uma vez por semana ou menos.

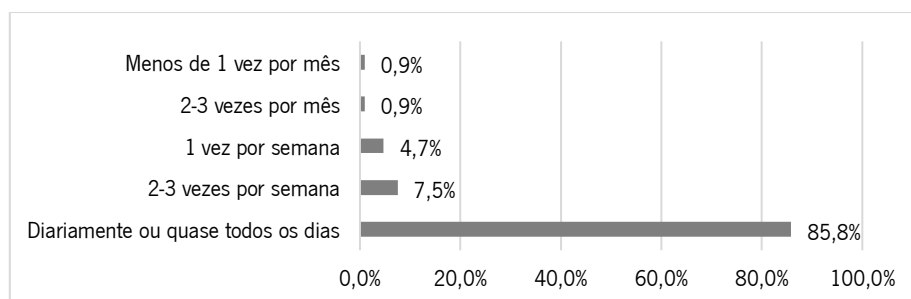


Gráfico 51: Frequência com que os inquiridos acedem à internet (em %)

Relativamente ao tempo que despendem na internet, verificou-se que 24,5% dos inquiridos permanecem *online* menos de uma hora por dia, 38,7% despende uma a duas horas por dia, 19,8% utiliza durante duas a quatro horas, e cerca de 17% está mais de quatro horas na internet.

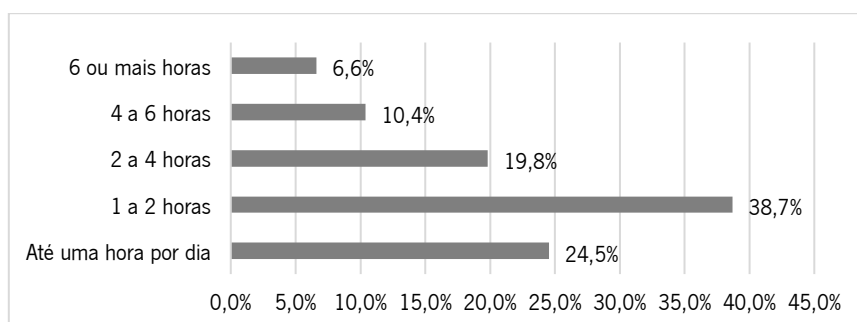


Gráfico 52: Duração de tempo que os inquiridos passam na internet, por dia (em %)

De todas as atividades realizadas pelos seniores na internet, as que são realizadas diariamente são: ler e-mails (78,3%); aceder ao e-mail (ler e enviar e-mails) (73,6%); aceder às redes sociais só para ler (58,5%); ler jornais ou revistas *online* (57,5%); pesquisar informação variada (53,8%); comunicar com amigos ou familiares (49,1%); comentar publicações nas redes sociais (35,8%); publicar nas suas redes sociais (30,2%).

Em oposição, as atividades *online* que se salientam por nunca serem realizadas pelos seniores são: Publicar no seu blogue (78,3%); Comunicar com desconhecidos (67,9%); Comentar publicações de blogues (52,8%); Fazer *upload* de músicas, documentos, vídeos, etc. (52,8%); Ver televisão (52,8%); Ouvir rádio (51,9%); Ler livros (48,1%); Jogar (47,2%); Fazer o IRS *online* (45,3%); Ler blogues (44,3%); Fazer compras (ex.: mercearias, viagens, livros, roupas, etc.) (43,4%).

	Diariamente ou quase todos os dias (1)	2-3 vezes por semana (2)	1 vez por semana (3)	2-3 vezes por mês (4)	Menos de 1 vez por mês (5)	Nunca (6)	Total
Aceder a serviços públicos (ex.: Finanças, Segurança Social, etc.);	2,8	9,4	12,3	17,9	36,8	20,8	100
Aceder a serviços bancários (ex.: fazer pagamentos, transferências, etc.)	13,2	8,5	12,3	17,0	14,2	34,9	100
Aceder ao e-mail (ler e enviar e-mails)	73,6	11,3	4,7	2,8	2,8	4,7	100
Aceder às redes sociais só para ler	58,5	15,1	4,7	1,9	1,9	17,9	100
Comentar publicações de blogues	16,0	7,5	6,6	4,7	12,3	52,8	100
Comentar publicações nas redes sociais	35,8	11,3	4,7	2,8	14,2	31,1	100
Comunicar com amigos ou familiares	49,1	26,4	6,6	4,7	8,5	4,7	100
Comunicar com desconhecidos	8,5	4,7	3,8	0,9	14,2	67,9	100
Fazer compras (ex.: mercearias, viagens, livros, roupas, etc.)	-	3,8	9,4	7,5	35,8	43,4	100

	Diariamente ou quase todos os dias (1)	2-3 vezes por semana (2)	1 vez por semana (3)	2-3 vezes por mês (4)	Menos de 1 vez por mês (5)	Nunca (6)	Total
Fazer download de músicas, documentos, vídeos, etc.	6,6	13,2	11,3	8,5	22,6	37,7	100
Fazer upload de músicas, documentos, vídeos, etc.	3,8	11,3	3,8	8,5	19,8	52,8	100
Fazer o IRS online	8,5	1,9	1,9	1,9	40,6	45,3	100
Jogar	21,7	13,2	4,7	2,8	10,4	47,2	100
Ler blogues	17,9	7,5	13,2	7,5	9,4	44,3	100
Ler e-mails	78,3	11,3	1,9	0,9	2,8	4,7	100
Ler jornais ou revistas online	57,5	9,4	4,7	1,9	8,5	17,9	100
Ler livros	7,5	8,5	7,5	4,7	23,6	48,1	100
Ouvir rádio	10,4	10,4	6,6	8,5	12,3	51,9	100
Ouvir músicas	25,5	14,2	3,8	17,9	17,0	21,7	100
Pesquisar informação variada	53,8	18,9	13,2	5,7	7,5	0,9	100
Publicar no seu blogue	2,8	2,8	4,7	0,9	10,4	78,3	100
Publicar nas suas redes sociais	30,2	15,1	2,8	6,6	16,0	29,2	100
Utilizar os tradutores	12,3	13,2	15,1	5,7	23,6	30,2	100
Ver televisão	25,5	6,6	3,8	3,8	7,5	52,8	100
Ver vídeos (ex.: no Youtube)	17,9	20,8	17,9	11,3	15,1	17,0	100
Verificar faturas no E-fatura	5,7	9,4	6,6	13,2	35,8	29,2	100

Tabela 60: Atividades na internet (em%)

Além das atividades enunciadas no questionário, os inquiridos tiveram a liberdade de enunciar outras atividades que realizassem *online*. Daí resultaram as seguintes: Recorrer ao Mapa do Cidadão (0,9%); Fazer a gestão do trabalho (0,9%); e Consultar a Bolsa (0,9%).

4.3.3 Se realiza outras atividades na internet, indique quais:

- Recorrer ao Mapa do Cidadão (“Tirar Senha Loja do Cidadão”)
- Fazer a gestão do trabalho (“Mapas de trabalho, agenda”)
- Consultar a Bolsa (“Bolsa de valores”)

Tabela 61: Indicação de outras atividades na internet

Quando questionados sobre os três *sites* preferidos, os seniores apresentam uma imensidão de opções. Neste sentido, e de forma a podermos retirar ilações das suas respostas, categorizámos as respostas em função dos temas, propósitos e âmbitos dos *sites*. Assim, os *sites*

que mais se destacam são: sobre a atualidade (29,2%), redes sociais (17%), *sites* de pesquisa (15,1%), generalistas (8,5%), os repositórios de multimédia (8,5%), de desporto (6,6%), de associações (5,7%), de compra e venda (5,7%), sobre culinária (5,7%) e sobre meteorologia (5,7%). Além destes, surgem ainda *sites* com os seguintes temas: moda (4,7%), política (4,7%), e-mail (3,8%), música (3,8%), viagens (3,8%), artes (2,8%), jogos (2,8%), saúde (2,8%), Skype (2,8%), blogues pessoais (1,9%), cinema (1,9%), dicionários (1,9%), literatura (1,9%), bancos (0,9%), bricolagem (0,9%), cidadania (0,9%), ciência (0,9%), costura (0,9%), economia (0,9%), empresas (0,9%), ensino (0,9%) e ainda tecnologia (0,9%).

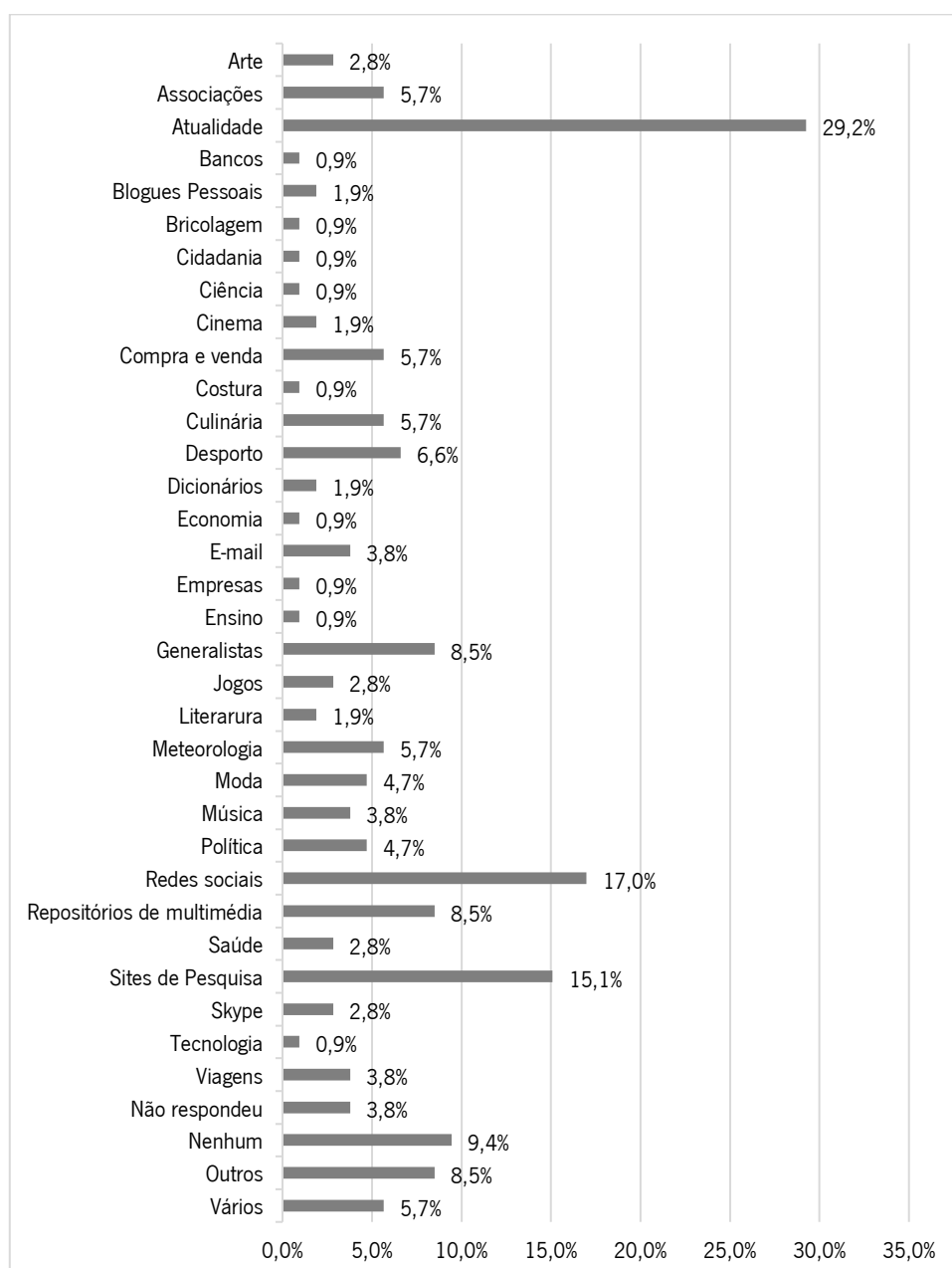


Gráfico 53: Sites preferidos (em %)

Cerca de 9,4% dos inquiridos sugere que não tem nenhum *site* favorito e 5,7% indica que são "vários", não especificando qualquer preferência. Dentro da categoria "outros" (8,5%), inseriram-se temas e respostas que não foi possível enquadrar em nenhum dos temas, como é possível consultar na Tabela 62. Ainda que tenha sido uma pergunta de resposta obrigatória, houve quem não respondesse (3,8%), colocando meramente um espaço, ou letras soltas sem sentido. Na tabela abaixo, deixamos os *sites*, ou seja, as respostas dos inquiridos que nos ajudaram a criar os temas/âmbitos dos *sites*.

Temas dos sites	Exemplos de respostas
Arte	"arte"; "Pintura"
Associações	"Federação Portuguesa de Autocaravanismo"; "Clube Autocaravanista Saloio"; "Amnistia Internacional"; "http://www.fenprof.pt/; www.mdm.org.pt/"; "MDM. ORG.PT, CIG.GOV.PT"; "ASPA [Associação para a Defesa, Estudo e Divulgação do Património Cultural e Natural] (...), BAD [Associação Portuguesa de Bibliotecários Arquivistas e Documentalistas]"; "Fenprof/Spn"
Atualidade	"jornais"; "noticias"; "publico, diário de notícias"; "Teletexto RTVE"; "Notícias de Aveiro, Terra Nova"; "Os dos jornais"; "http://rr.sapo.pt/; www.publico.pt"; "informação"; "Expresso.pt noticias ao minuto"; "Sites de jornais"; www.abrilabril, www.sapo noticias; "Vários dos media internacionais e nacionais"; "Jornal de negócios"; "Diário Notícias, Público, Expresso"; "Público"; "Negocios.pt Jornal i"; "Auto Hoje"; "jornal Público e Observador"; "informação"; "correio da manhã"; "publico; jornal de notícias; expresso"; "SIC"; "informativos"
Bancos	"Banco Best"
Blogues Pessoais	"Às 9 no meu blogue"; "Uma dezena de blogues"
Bricolagem	"Bricolagem"
Cidadania	"Fórum Cidadania"
Ciência	"Artigos Científicos"
Cinema	"filmes <i>online</i> "; "cinema"
Compra e venda	"ebay"; "KW Portugal - KW Luxury"; "compras"; "custo justo"; "Nespresso"; "worten, jumbo..."; "kuanto Kusta"
Costura	"costura criativa"
Culinária	"Culinária"; "Receitas"; "Gastronomia"; "site de receitas"; "bolos"
Desporto	"Resultados desportivos"; "desporto"; "Record on line"; "Sites Ligados ao Desporto"; "record"
Dicionários	"Infopédia"; "Wikipedia"
Economia	"bolsa"; "economia"
E-mail	"gmail"; "e-mail"
Empresas	"www.[]usaveiro"
Ensino	"www.ua.pt"
Generalistas	"msn, sapo"; "Sapo", "www.sapo.pt"; "Portal dos Sites"; "Deco"
Jogos	"jogos de paciência"; "Jogos"
Literatura	"Ler é perigoso"
Meteorologia	"ipma"; "Meteorologia"
Moda	"moda"; "sartorialist"; "LaRedout, Venca"
Música	"música"
Política	"blogues de análise política"; "políticos"; "PCP.PT"; "Política")
Redes sociais	"LinkedIn"; "Facebook"; "Redes sociais"; "Pinterest"
Repositórios de multimédia	"vídeos"; "Youtube"
Saúde	"permacultura de Geoff Lawton, agrofloresta de Ernst Goetsch, site de mindfulness"; "Produtos Naturais"; "Saúde"
Sites de Pesquisa	"Google"; "Google como motor de busca"; "documentos"; "Safari; Opera; Google"
Skype	"Skype"
Tecnologia	"tecnologia"
Viagens	"carpe diem"; "viagens, companhias aéreas"; "Viagens"; "Viagens Aéreas"
Nenhum	("Não tenho nenhum"; "Não tenho, utilizo a internet especialmente para informação /formação"; "Não tenho sites preferidos. Pesquiso consoante as necessidades"; "Não tenho sites preferidos"; "não tenho preferência"; "não tenho sites preferidos, utilizo por necessidade de trabalho.")
Outros	"eventos"; "Columbofilia"; "Social"; "3 ou 4 OCS"; "azulejariaalmaminha"; "Cultura"; "ME"; "Raramente consulto sites"
Vários	"Vários"; "Ideias, (...) e textos"; "informação variada"; "informações gerais"

Tabela 62: Exemplos de respostas para cada tema de sites

Especificando o âmbito das redes sociais *online*, os seniores demonstram a tendência mundial de ter o Facebook como rede social predileta (64,2%). Com uma diferença notável, surge

o Google + (13,2%) e o Youtube (12,3%) como as seguintes redes sociais mais frequentadas. Ainda que seja um número pequeno, 6,6% dos seniores refere não frequentar nenhuma rede social.

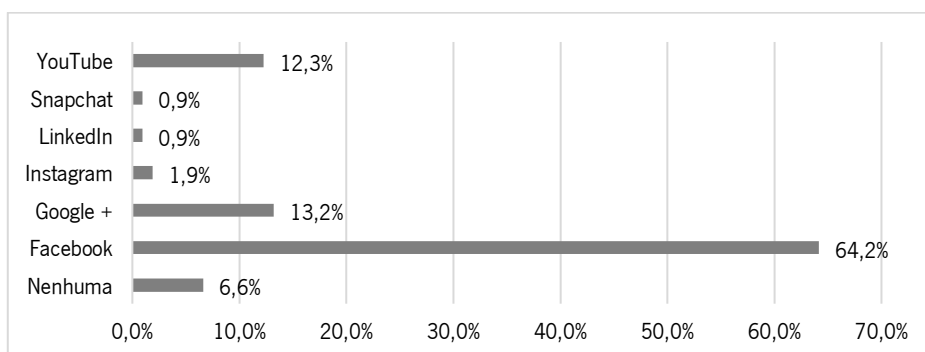


Gráfico 54: Rede social mais frequentada (em %)

Relativamente ao tempo que despendem nas redes sociais por dia, os seniores mostram que passam pouco tempo nas redes sociais, uma vez que a maioria (56,6%) está até uma hora por dia e somente 25,5% afirma estar uma a duas horas por dia nas redes sociais.

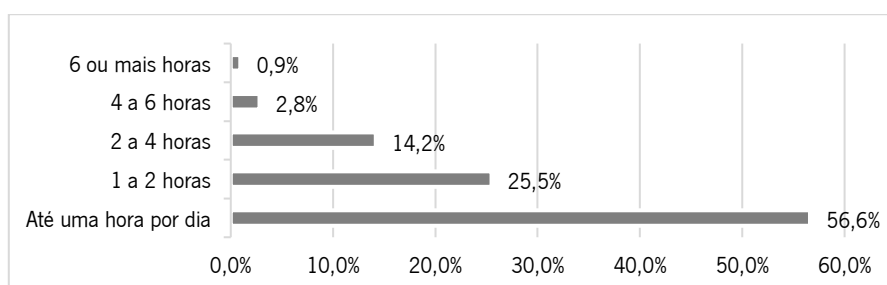


Gráfico 55: Duração do uso de redes sociais (em %)

No curto espaço de tempo que acedem às redes sociais *online*, os seniores mostram que as atividades que mais realizam mais frequentemente são: ver o que os outros publicam (55,7% fazem-no diariamente ou entre 2 a 3 vezes por semana); comunicar com amigos ou familiares (outros 55,7% fazem-no também diariamente ou entre 2 a 3 vezes por semana); comentar publicações dos meus amigos (30,2% fazem-no diariamente ou quase todos os dias) e dar os parabéns (40,8% realiza esta atividade diariamente ou entre 2 a 3 vezes por semana). Pelo contrário, as percentagens acentuam-se muito mais nas atividades que nunca realizam nas redes sociais: 75,5% dos seniores afirma que nunca comunica com desconhecidos; 70,8% nunca cria páginas ou grupos nas redes sociais; 69,8% nunca joga (ex.: *Candy Crush*, *Farmville*, etc.); 57,5% nunca ouve rádio; e 48,1% nunca publicar *posts*.

	Diariamente ou quase todos os dias (1)	2-3 vezes por semana (2)	1 vez por semana (3)	2-3 vezes por mês (4)	Menos de 1 vez por mês (5)	Nunca (6)	Total
Agradecer quando aceitam os pedidos de amizade	8,5	13,2	9,4	5,7	31,1	32,1	100
Comentar publicações dos meus amigos	30,2	13,2	9,4	10,4	13,2	23,6	100
Comentar publicações de páginas (ex.: jornais, personalidades, programas de TV ou rádio, marcas, etc.)	11,3	5,7	9,4	5,7	21,7	46,2	100
Comunicar com amigos ou familiares	32,1	23,6	9,4	7,5	9,4	17,9	100
Comunicar com desconhecidos	5,7	3,8	-	1,9	13,2	75,5	100
Criar páginas ou grupos	1,9	0,9	1,9	0,9	23,6	70,8	100
Dar os parabéns	30,2	10,4	10,4	16,0	12,3	20,8	100
Jogar (ex.: <i>Candy Crush</i>, <i>Farmville</i>, etc.)	15,1	6,6	2,8	1,9	3,8	69,8	100
Ouvir rádio	11,3	7,5	3,8	6,6	13,2	57,5	100
Ouvir músicas	17,9	15,1	4,7	14,2	14,2	34,0	100
Partilhar publicações de amigos	25,5	16,0	9,4	10,4	13,2	25,5	100
Publicar posts	21,7	9,4	6,6	3,8	10,4	48,1	100
Publicar imagens ou vídeos	15,1	13,2	10,4	11,3	11,3	38,7	100
Ver o que os outros publicam	36,8	18,9	10,4	6,6	3,8	23,6	100

Tabela 63: Atividades nas redes sociais (em %)

Além das atividades enunciadas, os seniores indicam também que fazem publicidade (0,9%) e leem notícias (0,9%).

4.7.1 Se realiza outras atividades nas redes sociais, indique quais:

- Fazer publicidade (“Publicidade”)
- Ler notícias (“Ler notícias”)

Tabela 64: Indicação de outras atividades nas redes sociais

3.4.5.6. Motivações para o uso da internet

Considerando que este grupo se destina a perceber quais as principais motivações que os seniores têm para aceder à internet, ainda que se divida cada em 5 perguntas cada tópico de resposta corresponde a uma motivação. Assim, na primeira pergunta deixaremos a motivação a que corresponde cada frase e nas perguntas seguintes deixaremos somente a numeração. No final, faremos uma breve análise conjunta dos resultados das cinco perguntas.

Perante a frase “Eu uso a internet porque...” os seniores demonstraram, através de uma escala de concordância, as razões, ou seja, as motivações pelas quais usam a internet. Neste

sentido, os seniores demonstraram usar a internet porque gostam (91,5%); porque podem aprender a fazer coisas que nunca fizeram (90,6%); e porque a internet ajuda a satisfazer o sentimento de curiosidade (80,2%). Ou seja, as motivações que mais se destacaram foram o *entretenimento*, a *informação* e a *curiosidade*.

	Tipo de motivação	Frases	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Concordo (3)	Concordo Totalmente (4)	Sem Opinião (5)	Total
1	Passatempo	Dá-me algo para fazer nos meus tempos livres.	7,5	9,4	50,9	25,5	6,6	100
2	Utilidade interpessoal	Faz-me sentir menos sozinho/a.	15,1	23,6	34,0	16,0	11,3	100
3	Excitação/entusiasmo	É emocionante.	12,3	25,5	37,7	10,4	14,2	100
4	Relaxe	Ajuda-me a relaxar.	8,5	11,3	53,8	15,1	11,3	100
5	Informação	Posso aprender a fazer coisas que eu nunca fiz.	2,8	4,7	51,9	38,7	1,9	100
6	Escape	É uma pausa agradável na rotina do dia a dia.	5,7	14,2	52,8	22,6	4,7	100
7	Entretenimento	Gosto.	0,9	4,7	60,4	31,1	2,8	100
8	Conveniência	É mais barato.	6,6	17,0	34,9	20,8	20,8	100
9	Identidade pessoal	Às vezes recorda-me momentos passados da minha vida.	6,6	20,8	35,8	17,0	19,8	100
10	Curiosidade	Ajuda-me a satisfazer o meu sentimento de curiosidade.	5,7	7,5	46,2	34,0	6,6	100

Tabela 65: Razões para o uso da internet (em %)

No mesmo sentido, os seniores destacaram a curiosidade, a conveniência e o relaxe como as principais finalidades do uso da internet. Assim, as frases com que os seniores mais concordaram foram: “Eu uso a internet para...” responder a algumas curiosidades (84,9% - *curiosidade*); para o que lhes convém (78,3% - *conveniência*); e para descontraír (76,3% - *relaxe*).

	Frases	Discordo Totalmente (1)	Discordo(2)	Concordo (3)	Concordo Totalmente (4)	Sem Opinião (5)	Total
1	Ocupar o meu tempo.	7,5	19,8	51,9	14,2	6,6	100
2	Não me sentir sozinho/a.	14,2	35,8	30,2	9,4	10,4	100
3	Aumentar a minha autoestima.	17,0	42,5	19,8	9,4	11,3	100
4	Descontraír.	5,7	12,3	59,3	17,0	5,7	100
5	Aprender coisas sobre mim e sobre os outros.	5,7	13,2	51,9	20,8	8,5	100
6	Esquecer outras coisas.	13,2	39,6	20,8	9,4	17,0	100
7	Ter momentos emocionantes.	8,5	34,0	32,1	11,3	14,2	100
8	O que me convém.	1,9	11,3	51,9	26,4	8,5	100
9	Encontrar exemplos de comportamento a seguir.	13,2	38,7	19,8	10,4	17,9	100
10	Responder a algumas curiosidades minhas.	3,8	8,5	58,5	26,4	2,8	100

Tabela 66: Finalidades do uso da internet (em %)

Perante várias citações que demonstram diferentes situações de uso da internet, os seniores concordaram em maior número com as frases que coincidem com as seguintes motivações: *identidade pessoal* (94,3%), *curiosidade* (90,5%) e *informação* (82,1%). Ou seja, perante o início da frase “Eu uso a internet quando...”, os seniores concordaram que usam quando querem pesquisar sobre coisas que lhes interessam (94,3%), quando têm curiosidade em descobrir alguma coisa (90,5%) e quando querem obter informações gratuitamente (82,1%).

	Frases	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Concordo (3)	Concordo Totalmente (4)	Sem Opinião (5)	Total
1	Não tenho nada melhor para fazer.	10,4	36,8	36,8	8,5	7,5	100
2	Não tenho mais ninguém com quem conversar ou estar.	14,2	50,0	23,6	1,9	10,4	100
3	Preciso de me animar.	17,9	45,3	23,6	2,8	10,4	100
4	Quero ter um momento de descanso agradável.	11,3	18,9	49,1	8,5	12,3	100
5	Quero obter informações gratuitamente.	0,9	13,2	56,6	25,5	3,8	100
6	Quero abstrair-me de coisas que estou a fazer.	9,4	45,3	24,5	6,6	14,2	100
7	Quero divertir-me.	3,8	27,4	53,8	8,5	6,6	100
8	Apetece-me, porque está sempre disponível.	5,7	17,9	54,7	13,2	8,5	100
9	Quero pesquisar sobre coisas que me interessam.	-	4,7	44,3	50,0	0,9	100
10	Tenho curiosidade em descobrir alguma coisa.	-	5,7	52,8	37,7	3,8	100

Tabela 67: Situações de uso da internet (em %)

Numa quarta pergunta sobre as motivações que levam os seniores a usar a internet, através da frase “Para mim, a internet serve para...”, os seniores concordaram em maior evidência com as frases que estão ligadas às seguintes motivações: *informação* (93,4%), *curiosidade* (89,7%) e a *conveniência* (89,6%). Ou seja, 93,4 % dos seniores concorda que a internet serve para procurar informações, 89,7% que serve para responder a algumas curiosidades e cerca de 89,6% concorda que a internet serve para as pessoas poderem comunicar quando quiserem, porque podem ler e responder aos e-mails ou mensagens quando quiserem, sem precisarem de estar lá constantemente.

	Frases	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Concordo (3)	Concordo Totalmente (4)	Sem Opinião (5)	Total
1	Ajudar a passar o tempo, principalmente quando estou aborrecido/a.	9,4	33,0	41,5	9,4	6,6	100
2	Participar em discussões/ debates/ fóruns, mostrando a minha opinião.	10,4	28,3	29,2	10,4	21,7	100
3	Procuo ficar mais animado/a.	8,5	38,7	29,2	8,5	15,1	100
4	Relaxar e descontraír.	5,7	24,5	50,9	8,5	10,4	100
5	Procurar informações.	2,8	0,9	50,9	42,5	2,8	100
6	Fugir às preocupações e problemas do dia a dia.	9,4	53,8	16,0	2,8	17,9	100
7	Entreter-me.	5,7	10,4	64,2	14,2	5,7	100
8	As pessoas poderem comunicar quando quiserem, porque podem ler e responder aos e-mails ou mensagens quando quiserem. Não precisam de estar lá constantemente.	3,8	3,8	58,5	31,1	2,8	100
9	Reforçar as minhas ideias e valores.	9,4	20,8	43,4	16,0	10,4	100
10	Responder a algumas curiosidades minhas.	1,9	3,8	62,3	27,4	4,7	100

Tabela 68: Utilidade da internet (em %)

Ainda que a pergunta tenha sido elaborada como forma de conhecer as motivações, os resultados desta pergunta ajudam-se a traçar também o significado que a internet pode ter para os seniores. Neste sentido, os seniores concordam em maioria que a internet é um meio de saber o que está a acontecer no seu país e no mundo (91,5% - *informação*), um meio que os faz querer saber mais sobre as coisas (89,6% - *curiosidade*) e uma forma diferente de aprender coisas novas sobre a vida (87,7% - *identidade pessoal*).

	Frases	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Concordo (3)	Concordo Totalmente (4)	Sem Opinião (5)	Total
1	Uma forma de passar o tempo.	7,5	26,4	52,8	7,5	5,7	100
2	Onde posso conhecer novas pessoas.	9,4	31,1	42,5	2,8	14,2	100
3	Empolgante.	7,5	43,4	27,4	4,7	17,0	100
4	Uma forma de diminuir o stress.	7,5	30,2	42,5	5,7	14,2	100
5	Um meio de saber o que está a acontecer no meu país e no mundo.	0,9	4,7	50,9	40,6	2,8	100
6	Uma forma de me afastar do resto da família ou de outros.	29,2	54,7	1,9	-	14,2	100
7	Agradável.	1,9	7,5	75,5	9,4	5,7	100
8	Um meio mais fácil de comunicar com as pessoas do que estar a falar com elas.	9,4	33,0	43,4	6,6	7,5	100
9	Uma forma diferente de aprender coisas novas sobre a vida.	-	7,5	61,3	26,4	4,7	100
10	Um meio que me faz querer saber mais sobre as coisas.	-	5,7	58,5	31,1	4,7	100

Tabela 69: Significado da internet (em %)

Considerando que estas cinco perguntas tinham todas o intuito de conhecer as motivações que os seniores têm ao recorrer à internet, fizemos um apanhado das três frases que os seniores mais concordaram em cada uma das perguntas e verificámos que o *entretenimento* (91,5%), a *identidade pessoal* (91%) e a *informação* (89,4%) são as motivações mais prementes nos seniornautas, seguindo-se a *curiosidade* (87%), a *conveniência* (84%) e o *relaxe* (76,3%).

	Motivações	Frases	Percentagem de concordância	Média final
1	Passatempo			
2	Utilidade interpessoal			
3	Excitação/entusiasmo			
4	Relaxe	Eu uso a internet para... Descontrair.	76,3%	76,3%
5	Informação	Eu uso a internet porque... Posso aprender a fazer coisas que eu nunca fiz.	90,6%	89,4%
		Eu uso a internet quando... Quero obter informações gratuitamente.	82,1%	
		Para mim, a internet serve para... Procurar informações.	93,4%	
		Para mim, a internet é... Um meio de saber o que está a acontecer no meu país e no mundo.	91,5%	
6	Escape			
7	Entretenimento	Eu uso a internet porque... gosto	91,5%	91,5%
8	Conveniência	Eu uso a internet para... O que me convém.	78,3%	84%
		Para mim, a internet serve para... As pessoas poderem comunicar quando quiserem, porque podem ler e responder aos e-mails ou mensagens quando quiserem. Não precisam de estar lá constantemente.	89,6%	
		Eu uso a internet quando... Quero pesquisar sobre coisas que me interessam.	94,3%	
9	Identidade pessoal	Para mim, a internet é... Uma forma diferente de aprender coisas novas sobre a vida.	87,7	91%
10	Curiosidade	Eu uso a internet porque... Ajuda-me a satisfazer o meu sentimento de curiosidade.	80,2%	87%
		Eu uso a internet para... Responder a algumas curiosidades minhas.	84,9%	
		Eu uso a internet quando... Tenho curiosidade em descobrir alguma coisa.	90,5%	
		Para mim, a internet serve para... Responder a algumas curiosidades minhas.	89,7%	
		Para mim, a internet é... Um meio que me faz querer saber mais sobre as coisas.	89,6%	

Tabela 70: Motivações mais destacadas pelos inquiridos

Ao identificar três amplos propósitos para o uso da internet, December (1996, p. 24) afirma que estas mesmas categorias não são mutuamente exclusivas, uma vez que alguém pode comunicar pela internet e estar, em simultâneo, a responder a estes três tipos de motivação: comunicação, informação e interação. Neste sentido, deixamos a ressalva de que apesar de destacarmos as motivações mais respondidas com o uso da internet, bem sabemos que os utilizadores poderão estar a responder em simultâneo a várias motivações.

3.4.5.7. Gratificações versus frustrações

Anteriormente, na parte sobre os usos da internet, foi questionado aos seniores a frequência com que realizavam determinadas atividades *online*. Agora, iremos analisar os níveis de satisfação da realização dessas atividades.

Relativamente às atividades em que os seniores afirmaram ter mais satisfação em realizá-las, destacam-se o aceder ao e-mail (ler e enviar e-mails) (59,4%), ler e-mails (50,9%), pesquisar informação variada (50,9%) e comunicar com amigos ou familiares (41,5%). Ou seja, as atividades que maior satisfação dão aos seniores estão relacionadas com a comunicação com os outros e com a pesquisa/aprendizagem.

Olhando para os valores do grau “algo satisfeito”, salientam-se: ver vídeos (ex.: no Youtube) (47,2%); comunicar com amigos ou familiares (46,2%); aceder a serviços públicos (ex.: Finanças, Segurança Social, etc.) (43,4%); ouvir músicas (42,5%); comentar publicações nas redes sociais (41,5%); e pesquisar informação variada (40,6%). Se aliássemos algumas destas categorias com as que apresentaram elevados níveis de satisfação, veríamos que os resultados das atividades em que os seniores obtiveram satisfação seriam mais destacados: aceder ao e-mail (ler e enviar e-mails) (92,4%), ler e-mails (87,7%), pesquisar informação variada (91,5%) e comunicar com amigos ou familiares (87,7%).

Já as atividades que não transmitem qualquer ou pouca satisfação aos seniores, ainda que poucas, surge com uma percentagem muito baixa ver televisão e ouvir rádio (9,5% cada uma das atividades) e comunicar com desconhecidos e ler livros (com cerca de 9,4% cada).

Tal como foi possível ver já na questão anterior sobre a frequência de realização de algumas atividades *online*, os seniores vieram confirmar, nesta mesma pergunta, as atividades que não realizam, ou seja, em que são não utilizadores. Publicar no seu blogue (76,4%), comunicar com desconhecidos (64,2%), ver televisão (53,8%), fazer *upload* de músicas, documentos, vídeos, etc. (52,8%), comentar publicações de blogues (51,9%), ler livros (50,9%) e jogar (50,0%) são as atividades em que os seniores afirmam ser não utilizadores, ou seja, que nunca experimentaram estas atividades.

	Insatisfeito		Algo satisfeito	Bastante satisfeito		Não utilizadores	Total
	Extremamente insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Extremamente satisfeito	Nunca experimentei/ Nunca usei	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
Aceder a serviços públicos (ex.: Finanças, Segurança Social, etc.)	1,9	3,8	43,4	17,9	10,4	22,6	100
Aceder a serviços bancários (ex.: fazer pagamentos, transferências, etc.)	1,9	3,8	27,4	22,6	12,3	32,1	100
Aceder ao e-mail (ler e enviar e-mails)	1,9	0,9	33,0	29,2	30,2	4,7	100
Comentar publicações de blogues	-	2,8	29,2	7,5	8,5	51,9	100
Comentar publicações nas redes sociais	-	3,8	41,5	13,2	11,3	30,2	100
Comunicar com amigos ou familiares	0,9	3,8	46,2	24,5	17,0	7,5	100
Comunicar com desconhecidos	2,8	6,6	17,0	5,7	3,8	64,2	100
Fazer compras (ex.: mercearias, viagens, livros, roupas, etc.)	0,9	4,7	28,3	10,4	10,4	45,3	100
Fazer <i>download</i> de músicas, documentos, vídeos, etc.	0,9	5,7	33,0	10,4	7,5	42,5	100
Fazer <i>upload</i> de músicas, documentos, vídeos, etc.	1,9	5,7	26,4	6,6	6,6	52,8	100
Fazer o IRS <i>online</i>	2,8	3,8	22,6	14,2	20,8	35,8	100
Jogar	4,7	2,8	26,4	10,4	5,7	50,0	100
Ler blogues	0,9	4,7	27,4	12,3	8,5	46,2	100
Ler e-mails	5,7	1,9	36,8	22,6	28,3	4,7	100
Ler jornais ou revistas <i>online</i>	2,8	4,7	36,8	17,9	17,9	19,8	100
Ler livros	2,8	6,6	26,4	8,5	4,7	50,9	100
Ouvir rádio	3,8	5,7	31,1	9,4	2,8	47,2	100
Ouvir músicas	2,8	3,8	42,5	18,9	6,6	25,5	100
Pesquisar informação variada	1,9	1,9	40,6	26,4	24,5	4,7	100
Publicar no seu blogue	-	2,8	9,4	6,6	4,7	76,4	100
Publicar nas suas redes sociais	-	2,8	37,7	16,0	16,0	27,4	100
Utilizar os tradutores	0,9	7,5	39,6	13,2	8,5	30,2	100
Ver televisão	3,8	5,7	27,4	6,6	2,8	53,8	100
Ver vídeos (ex.: no Youtube)	4,7	0,9	47,2	15,1	11,3	20,8	100
Verificar faturas no E-fatura	1,9	3,8	31,1	13,2	20,8	29,2	100

Tabela 71: Grau de satisfação nas diferentes atividades *online* (em %)

Tal como em perguntas anteriores de concordância com algumas frases, também nesta optamos por agrupar os resultados em dois grupos: os que discordam e os que concordam.

De forma a percebermos os diferentes níveis de gratificações e de frustrações, perante o uso da internet, solicitamos aos inquiridos que nos indicassem a sua concordância com frases que demonstram gratificação, gratificação elevada e frustração. Assim, as frases que tiveram maior concordância por parte dos seniores foram:

- (G) No geral, a internet satisfaz as coisas que eu espero dela. (89,6%);
- (G) No geral, quando eu uso a internet para alguma coisa, fico satisfeito/a com os resultados. (89,6%);
- (G) Sinto-me bem ao usar a internet. (80,2%);
- (GE) Eu uso a internet muito mais do que eu alguma vez imaginava que iria usar. (80,2%);
- (GE) O tempo passa a voar na internet. (75,5%);
- (F) A internet não tem o calor humano nas comunicações. (72,6%).

Já as frases com que mais discordaram foram:

- (F) Utilizar a internet causa-me *stress*. (81,2%);
- (F) Estar na internet deixa-me cansado/a. (77,4%);
- (GE) Se eu pudesse fazer tudo na internet, eu faria. (66%);

De salientar ainda que existem, ainda que baixos, alguns números na categoria “sem opinião” que consideramos importantes de salientar:

- (F) A internet já me causou problemas pessoais/sociais. (19,8%);
- (G) Utilizar a internet contribui para que eu me sinta bem-disposto/a durante o dia. (18,9%);
- (F) Toda a promoção que é feita acerca da internet, parece ser publicidade enganosa. (17,9%).

	Frases	Discordo		Concordo		Sem Opinião (5)	Total
		Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Concordo (3)	Concordo Totalmente (4)		
G	No geral, a internet satisfaz as coisas que eu espero dela.	-	4,7	78,3	11,3	5,7	100
GE	Às vezes a internet parece ser um velho amigo.	8,5	32,1	40,6	7,5	11,3	100
F	A internet não tem o calor humano nas comunicações.	0,9	17,0	56,6	16,0	9,4	100
G	No geral, quando eu uso a internet para alguma coisa, fico satisfeito/a com os resultados.	0,9	3,8	81,1	8,5	5,7	100
GE	Eu uso a internet muito mais do que eu alguma vez imaginava que iria usar.	1,9	11,3	48,1	32,1	6,6	100
F	Utilizar a internet causa-me stress.	25,5	55,7	6,6	-	12,3	100
G	Utilizar a internet contribui para que eu me sinta bem-disposto/a durante o dia.	5,7	32,1	37,7	5,7	18,9	100
GE	Se eu pudesse fazer tudo na internet, eu faria.	17,9	48,1	20,8	6,6	6,6	100
F	A internet já me causou problemas pessoais/ sociais.	22,6	43,4	11,3	2,8	19,8	100
G	Dá-me prazer estar na internet.	3,8	14,2	59,4	13,2	9,4	100
GE	O tempo passa a voar na internet.	2,8	16,0	63,2	12,3	5,7	100
F	Toda a promoção que é feita acerca da internet, parece ser publicidade enganosa.	1,9	51,9	22,6	5,7	17,9	100
G	Sinto-me bem ao usar a internet.	1,9	10,4	69,8	10,4	7,5	100
GE	Sinto mesmo prazer no uso da internet.	5,7	28,3	44,3	9,4	12,3	100
F	Estar na internet deixa-me cansado/a.	12,3	65,1	9,4	2,8	10,4	100

Legenda: G -Gratificação; GE – Gratificação elevada; F - Frustração

Tabela 72: Níveis de gratificação e frustração perante o uso da internet (em %)

Questionando os seniores sobre a satisfação geral no uso da internet, cerca de 61,3% está satisfeito e cerca de 36,7% estão bastante satisfeitos com a utilização que fazem da internet. Somente cerca de 1,8% afirma estar pouco ou nada satisfeito.

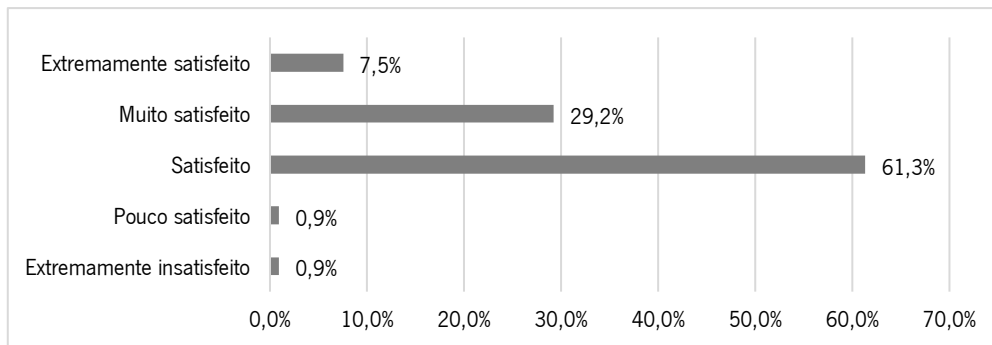


Gráfico 56: Satisfação com o uso da internet (em %)

3.4.5.8. Condicionantes do tipo de uso

Considerando que os usos e gratificações da utilização da internet podem variar de pessoa para pessoa, porque estão em contextos distintos, têm condições de vida diferentes, consideramos que seria importante traçar o perfil destes participantes ao nível da saúde física, interação social, mobilidade, satisfação com a vida, atividade social e segurança económica. Estes condicionantes são também variáveis que ajudam a traçar a idade contextual, segundo Rubin & Rubin (1982).

Neste sentido, avaliaremos cada um dos fatores de seguida, a partir dos níveis de concordância dos seniores. No que diz respeito à saúde física destes seniores, conseguimos perceber que existe uma tendência para concordar com frases que mostram estar bem de saúde, por exemplo, “A nível de saúde, eu não estou pior do que uma outra pessoa da minha idade.” (80,2%), ou mesmo “Eu normalmente sinto-me em excelentes condições físicas”. (72,6%); e discordam de frases que demonstram uma maior debilidade e presença de problemas ao nível da saúde: “Tenho muita dificuldade em ouvir outras pessoas.” (84,9%), “Tenho muitos problemas com a minha visão que me impede de fazer determinadas coisas.” (83,9%), e “Tenho graves problemas médicos ou de saúde.” (80,2%).

Frases	Discordo		Concordo		Sem Opinião (5)	Total
	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Concordo (3)	Concordo Totalmente (4)		
Tenho graves problemas médicos ou de saúde.	28,3	51,9	10,4	-	9,4	100
Tenho muita dificuldade em ouvir outras pessoas.	32,1	52,8	5,7	1,9	7,5	100
Tenho muitos problemas com a minha visão que me impede de fazer determinadas coisas.	29,2	54,7	1,3	-	4,7	100
A nível de saúde, eu não estou pior do que uma outra pessoa da minha idade.	1,9	13,2	63,2	17,0	4,7	100
Eu normalmente sinto-me em excelentes condições físicas.	0,9	23,6	56,6	16,0	2,8	100

Tabela 73: Saúde física dos inquiridos (em %)

Relativamente à interação social dos seniores inquiridos, denota-se que são seniores que não sentem a solidão, muitas vezes característica desta população, uma vez que 79,3% discorda com a frase “Sinto-me muitas vezes sozinho.”, e cerca de 85,8% concorda com a frase “Tenho muitas oportunidades para conversar com outras pessoas.”. Além desta, outras frases que mostram uma interação social bastante ativa por parte dos seniores apresentam elevadas percentagens de concordância: “Passo o tempo suficiente para comunicar com minha família ou amigos, tanto por telefone ou pela internet.” (82,1%), “Eu tenho o contacto que eu gostaria de ter com as pessoas em quem confio e a quem conto os meus segredos.” (75,4%) e, ainda, “Eu estou com os meus amigos quantas vezes quiser.” (73,6%).

Frases	Discordo		Concordo		Sem Opinião (5)	Total
	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Concordo (3)	Concordo Totalmente (4)		
Sinto-me muitas vezes sozinho.	23,6	55,7	15,1	-	5,7	100
Passo o tempo suficiente para comunicar com minha família ou amigos, tanto por telefone ou pela internet.	1,9	11,3	67,9	14,2	4,7	100
Tenho muitas oportunidades para conversar com outras pessoas.	1,9	7,5	67,9	17,9	4,7	100
Eu estou com os meus amigos quantas vezes quiser.	-	20,8	58,5	15,1	5,7	100
Eu tenho o contacto que eu gostaria de ter com as pessoas em quem confio e a quem conto os meus segredos.	2,8	15,1	59,4	16,0	6,6	100

Tabela 74: Interação social dos inquiridos (em %)

Sobre as questões relacionadas com a mobilidade, os inquiridos mostram ser independentes e movimentarem-se sem dependerem de outros. 90,5% dos seniores ao concordar com a frase “Eu costumo conduzir o meu carro ou usar os transportes públicos para me movimentar.” e 94,3% discordando da frase “Estou dependente de outras pessoas para me levarem onde quero.” mostram efetivamente que são pessoas autónomos no que à mobilidade diz respeito. Além disso, e como forma de acentuar esta tendência, 90,6% discorda da frase “Tenho algumas dificuldades em acompanhar os outros quando vou às compras ou em viagens.”. Com valores mais medianos, os inquiridos desta investigação mostram que apesar de terem possibilidades de mobilidade independente, optam por passar grande parte do seu tempo por casa ou nas redondezas, ao concordarem com as seguintes frases: “Eu passo a maior parte do tempo em casa.” (31,1%); “Normalmente, no meu dia a dia, não costumo sair das redondezas de minha casa.” (30,2%).

Frases	Discordo		Concordo		Sem Opinião (5)	Total
	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Concordo (3)	Concordo Totalmente (4)		
Estou dependente de outras pessoas para me levarem onde quero.	61,3	33,0	2,8	-	2,8	100
Eu passo a maior parte do tempo em casa.	31,1	35,8	29,2	1,9	1,9	100
Normalmente, no meu dia a dia, não costumo sair das redondezas de minha casa.	30,2	36,8	27,4	2,8	2,8	100
Tenho algumas dificuldades em acompanhar os outros quando vou às compras ou em viagens.	38,7	51,9	2,8	0,9	5,7	100
Eu costumo conduzir o meu carro ou usar os transportes públicos para me movimentar.	2,8	3,8	46,2	44,3	2,8	100

Tabela 75: Mobilidade dos inquiridos (em %)

Relativamente à satisfação com a vida, as percentagens não são tão acentuadas como em variáveis anteriores, equilibrando um pouco os valores apresentados. Ainda assim, é possível destacar determinados valores que nos mostram as evidências relativamente a esta variável. No geral, os seniores apresentam uma boa satisfação com a vida, na medida em que somente 11,3% afirma sentir-se em baixo muitas vezes e cerca de 81,1% concorda que está muito contente e satisfeito com a minha vida. A contribuir para esta tendência, 79,2% encontra muita felicidade na sua vida e 78,3% dos seniores considera que foi muito bem sucedido na vida, por ter conseguido

atingir as suas intenções e os objetivos de vida. A única citação que gera mais divisão de opiniões é “A minha vida poderia ser mais feliz do que é agora.”, em que 55,6% discorda com a frase, mostrando satisfação com a vida que tem e cerca de 37,7% desejaria que a sua vida fosse mais feliz do que é.

Frases	Discordo		Concordo		Sem Opinião (5)	Total
	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Concordo (3)	Concordo Totalmente (4)		
Comparando com outras pessoas, sinto-me em baixo muitas vezes.	24,5	62,3	11,3	-	1,9	100
A minha vida poderia ser mais feliz do que é agora.	11,3	44,3	36,8	0,9	6,6	100
Encontro muita felicidade na minha vida.	0,9	14,2	66,0	13,2	5,7	100
Eu fui muito bem sucedido/a na vida, porque consegui atingir as minhas intenções e os meus objetivos de vida.	-	14,2	60,4	17,9	7,5	100
Estou muito contente e satisfeito com a minha vida.	-	12,3	65,1	16,0	6,6	100

Tabela 76: Satisfação com a vida dos inquiridos (em %)

No mesmo sentido, no que concerne à atividade social, as diferenças entre as percentagens de concordância e discordância são ainda mais ténues. Cerca de 72,7% dos seniores afirma que costuma viajar, fazer férias e ir a passeios, frequentemente, com outras pessoas, enquanto que 63,2% concorda que costuma visitar os seus amigos, familiares e vizinhos nas suas casas, com frequência. Por entre outras atividades sociais, 60,4% dos seniores inquiridos concorda que costuma frequentar *shoppings* e o cinema com muita frequência, 55,7% participa em reuniões e encontros de clubes, centros recreativos, igrejas ou de outras associações/instituições e somente 40,6% participa em jogos, desportos ou outras atividades com outras pessoas, com frequência.

Frases	Discordo		Concordo		Sem Opinião (5)	Total
	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Concordo (3)	Concordo Totalmente (4)		
Costumo visitar os meus amigos, familiares e vizinhos nas suas casas, com frequência.	1,9	29,2	57,2	5,7	5,7	100
Costumo participar em reuniões e encontros de clubes, centros recreativos, igrejas ou de outras associações/instituições.	7,5	24,5	50,0	5,7	12,3	100
Participo em jogos, desportos ou outras atividades com outras pessoas, com frequência.	7,5	41,5	36,8	3,8	10,4	100
Costumo ir ao <i>shopping</i> e ao cinema com muita frequência.	3,8	28,3	51,9	8,5	7,5	100
Costumo viajar, fazer férias e ir a passeios, frequentemente, com outras pessoas.	3,8	17,9	60,4	12,3	5,7	100

Tabela 77: Atividade social dos inquiridos (em %)

No que a questões financeiras diz respeito, os seniores apresentam algumas dificuldades. Por exemplo, 60,4% indica que não possui dinheiro suficiente para comprar coisas mais supérfluas, menos necessárias e 52,8% refere que não vive tão bem quanto desejaria, pois não tem dinheiro suficiente para comprar o que precisa ou quer. Neste seguimento, 48,1% indica que depois de pagar as suas despesas ficam com pouco dinheiro para outro tipo de compras, além de que 50% nem sempre compra o produto melhor mas sim o mais barato ou mais acessível. Ainda assim, 53,8% indica que não se tem grandes preocupações financeiras. Relembramos que esta análise é uma mera avaliação da perceção que cada sénior tem de si mesmo e da sua vida.

Frases	Discordo		Concordo		Sem Opinião (5)	Total
	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Concordo (3)	Concordo Totalmente (4)		
Depois de pagar as minhas despesas mensais, fico com pouco dinheiro para comprar qualquer outras coisas.	3,8	39,6	44,3	3,8	8,5	100
Ao comprar um produto, costumo comprar o melhor, mesmo que custe mais.	0,9	49,1	40,6	1,9	7,5	100
Não tenho grandes preocupações financeiras.	6,6	32,1	50,0	3,8	7,5	100
Tenho dinheiro suficiente para comprar as coisas que eu quero, mesmo que não precise delas.	5,7	54,7	28,3	4,7	6,6	100
Vivo bastante bem agora e tenho dinheiro suficiente para comprar o que eu preciso ou quero.	9,4	43,4	34,9	3,8	8,5	100

Tabela 78: Segurança económica dos inquiridos (em %)

A relação que os seniores têm com a internet, condiciona de igual forma a utilização que fazem da mesma, bem como as gratificações que dela retiram. Neste sentido, foi importante conhecer o tipo de relação, ou seja, o apego a este meio. No geral, os seniores discordaram de grande parte das frases apresentadas, indicando que apesar de não considerarem que o acesso à internet é uma atividade fulcral e das mais importantes das suas rotinas, mostram que seria difícil passar sem ela. Por exemplo, 79,3% indica que prefere fazer outras coisas do que estar na internet, 76,4% nega que estar na internet é uma das coisas mais importantes do dia a dia e, ainda, 72,6% confirma que não se sentiria perdido se não tivesse acesso à internet. No entanto, sendo um pouco contraditórios, 70,7% indica que sentiria falta da usar a internet caso ela não estivesse a funcionar e ainda 51,9% nega que passaria facilmente vários dias sem aceder à internet.

Frases	Discordo		Concordo		Sem Opinião (5)	Total
	Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Concordo (3)	Concordo Totalmente (4)		
	Se a internet não estivesse a funcionar, eu não sentiria falta dela.	16,0	54,7	22,6		
Eu poderia passar facilmente vários dias sem aceder à internet.	10,4	41,5	42,5	3,8	1,9	100
Eu prefiro estar na internet, do que fazer qualquer outra coisa.	14,2	65,1	14,2	0,9	5,7	100
Estar na internet é uma das coisas mais importantes que eu faço no dia a dia.	19,8	56,6	17,0	1,9	4,7	100
Eu ia sentir-me perdido/a se não tivesse acesso à internet.	19,8	52,8	17,9	1,9	7,5	100

Tabela 79: Relação/Apego com a internet pelos inquiridos (em %)

3.4.5.9. Representações sociais da internet

A partir de algumas frases/ideias retiradas dos grupos focais, desenvolvemos uma questão para conhecer as representações sociais que os seniores possuem sobre a internet. Neste sentido, sobre a intergeracionalidade, as opiniões dividem-se em ambas as citações, na medida em que 43,4% refere que a internet permitiu mais momentos com filhos e netos e cerca de 42,5% afirma que os jovens não têm paciência para ensinar a utilizar a internet.

Sobre vantagens *versus* desvantagens, os seniores admitem que a internet veio trazer mais benefícios do que desvantagens (84%). No entanto, quando confrontados com a frase “A internet trouxe tantas vantagens como desvantagens à vida das pessoas.”, 35,8% concorda que há um equilíbrio entre um aspeto e outro.

Relativamente às frases sobre as vantagens da internet, a que mais se destaca pela concordância é: “A utilização da internet ajuda a desenvolver o raciocínio” (72,7%), sendo que cerca de 58,5% concorda que “Hoje em dia, quem tem internet em casa está totalmente informado sobre tudo.” e ainda 46,2% considera importante poder comprar sem ter que sair de casa.

Já relativamente às desvantagens da internet, cerca de 64,1% dos seniores considera que a internet condiciona o convívio presencial e cerca de 60,4% define a internet como um sítio perigoso para os jovens. E confirmando uma das vantagens anteriores, 72,7% discorda que a internet inibe o desenvolvimento do raciocínio, insistindo na ideia de que a internet favorece o desenvolvimento do mesmo.

No que concerne às desconfianças e receios que os seniores possam demonstrar pela internet, cerca de 38,7% afirma que a internet é um ambiente seguro para fazer compras e 29,3%

indica que se sente completamente envolvido quando está na internet. No entanto, 34% dos seniores tem muitos receios das consequências da internet e 31,2% dos inquiridos concorda que a internet é um sítio onde vou sempre desconfiado, por causa dos seus perigos e riscos.

Tema	Frases	Discordo		Concordo		Sem Opinião (5)	Total
		Discordo Totalmente (1)	Discordo (2)	Concordo (3)	Concordo Totalmente (4)		
Intergeneracionalidade	A internet permitiu-me partilhar mais momentos com os meus filhos e os meus netos.	13,2	36,8	33,0	10,4	6,6	100
	Os jovens não têm paciência para nos ensinar a utilizar a internet	7,5	35,8	36,8	5,7	14,2	100
Vantagens vs desvantagens	A internet trouxe mais vantagens do que desvantagens à vida das pessoas.	-	9,4	64,2	19,8	6,6	100
	A internet trouxe tantas vantagens como desvantagens à vida das pessoas.	5,7	48,1	29,2	6,6	10,4	100
Vantagens	Hoje em dia, quem tem internet em casa está totalmente informado sobre tudo.	2,8	32,1	51,9	6,6	6,6	100
	A utilização da internet ajuda a desenvolver o raciocínio	-	17,9	64,2	8,5	9,4	100
	Acho importante poder comprar sem ter que sair de casa	6,6	34,0	38,7	7,5	13,2	100
Desvantagens	A internet condiciona o convívio presencial.	1,9	26,4	54,7	9,4	7,5	100
	A internet inibe o desenvolvimento do raciocínio.	5,7	67,0	12,3	1,9	13,2	100
	A internet é um sítio perigoso para os jovens.	2,8	27,4	53,8	6,6	9,4	100
Desconfianças/ Confianças	A internet é um sítio onde vou sempre desconfiado, por causa dos seus perigos e riscos.	10,4	51,9	27,4	3,8	6,6	100
	Tenho muitos receios das consequências da internet.	10,4	44,3	29,3	4,7	11,3	100
	A internet é um ambiente seguro para fazer compras.	1,9	39,6	33,0	5,7	19,8	100
	Eu sinto-me completamente envolvido quando estou na internet	7,5	49,1	25,5	3,8	14,2	100

Tabela 80: Representações sociais acerca da internet (em %)

3.4.5.10. Questões finais

No final do questionário, introduzimos algumas questões para perceber se os inquiridos tiveram ajuda no preenchimento do questionário e as causas para tal, e uma última pergunta de resposta aberta para acrescentarem alguma informação que gostariam de esclarecer quer sobre o uso que fazem da internet, quer sobre as respostas que foram dando ao longo do questionário.

- Ajuda no preenchimento do questionário

Assim, perante a pergunta se teve ajuda de alguém no preenchimento do questionário, somente 10,4% dos inquiridos indicaram que recorreram a ajuda.

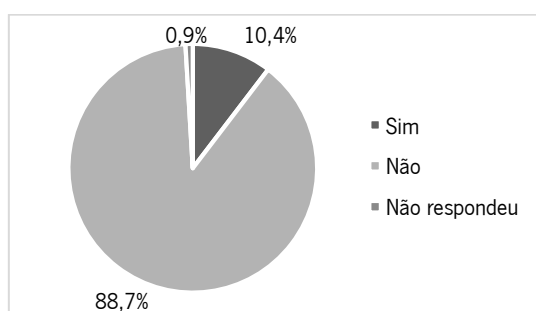


Gráfico 57: Ajuda no preenchimento do questionário (em %)

Sobre as causas para terem tido ajuda no preenchimento, os seniores indicaram que ter pouca prática e, por isso, tiveram algumas dificuldades em trabalhar com o computador e com o formato de questionário *online*; e tiveram ajuda para interpretar algumas questões do questionário.

10.2 Se indicou "Sim" na questão anterior, indique a razão pela qual precisou de ajuda.

- "pouca pratica"
 - "Dificuldade em trabalhar com o PC"
 - "Para preencher mais rapidamente o questionário."
 - "Para lidar com a internet"
 - "Para entender algumas questões"
 - "Pq foi a minha afilhada que me pediu para responder e fez comigo"
 - "para entrar"
 - "Dificuldade em interpretar as perguntas"
 - "Por ser a primeira vez que respondo a um inquérito tão longo e desconhecido."
-

Tabela 81: Indicação de razões para terem recorrido a ajuda para preenchimento do questionário

- Comentários finais

No que diz respeito à última pergunta, de resposta livre, conseguimos agrupar as respostas em três categorias: comentários de esclarecimento de respostas; perceções sobre o preenchimento do questionário; e ainda representações sobre o uso da internet.

Relativamente a alguns *esclarecimentos de respostas*, um inquirido quis salientar que apesar de estar reformado, há 8 anos que trabalha como escritor e outro indica que apesar de saber fazer algumas das atividades *online*, outras pessoas estão responsáveis por fazer por ele/ela, como é o caso da entrega da declaração de IRS. Na categoria *Perceções sobre o preenchimento do questionário*, os inquiridos reclamam essencialmente a extensão do questionário, enquanto que outros mencionam que gostaram de responder e que gostariam até de vir a conhecer os resultados. Além disso, os seniores mencionam que tiveram algumas dificuldades em compreender com exatidão algumas das perguntas. Relativamente à última categoria, inserimos em *Representações sobre o uso da internet* respostas que nos mostraram reflexões sobre o uso da internet. Neste sentido, os inquiridos demonstram que a internet é um meio útil e vantajoso, para o âmbito profissional e pessoal, mas ressalvam que a convivência presencial não deve ser substituída pela virtual “sob pena de perdermos os valores humanos da solidariedade e da afectividade” (Inquirido). Além disso, alguns seniores afirmam que a internet é a tecnologia do futuro, e que valorizam mais este meio por terem nascido e crescido sem ele.

10.3 Por fim, caso tenha algum comentário que queira partilhar acerca das respostas que deu no questionário ou sobre o papel da internet na sua vida, utilize este espaço para tal. qual precisou de ajuda.

Esclarecimento de respostas	<ul style="list-style-type: none"> - “Estou reformado mas trabalho há oito anos como escritor.” - “Há coisas que não faço porque outros mo fazem. Ex.: IRS - entregamos pela net desde que há essa possibilidade, mas não sou eu que faço embora o saiba fazer.”
Perceções sobre o preenchimento do questionário	<ul style="list-style-type: none"> - “Nos blocos com muitas perguntas/respostas seria interessante manter os cabeçalhos para saber a respostas correspondente, e algumas respostas são contraditórias ou menos cuidadas.” - “Uf... Muitas perguntas mas pronto, acabou mas, gostei!” - “Gostaria de poder conhecer os resultados do presente estudo.” - “Por vezes é difícil entender com rigor o sentido de algumas perguntas, mas fiz um esforço!” - “É sempre compensador ser convidado a participar nestes inquéritos. Obrigado por esta oportunidade.” - “Demorou mais do que os 30 minutos!” - “Tive muita dificuldade em perceber muitas perguntas, não teve a certeza de estar a responder de acordo com o meu sentimento, precisava de mais ajuda dum professor que me explicasse melhor o sentido das palavras!” - “Havia questões para resposta múltipla”
Representações sobre o uso da internet	<ul style="list-style-type: none"> - “A utilidade da internet, que é valiosa, não deve substituir nunca a convivência social, sob pena de perdermos os valores humanos da solidariedade e da afectividade.” - “A minha vida profissional, pessoal e familiar é muito mais fácil com a internet” - “A internet é a tecnologia do futuro” - “Simplifica muito a atividade profissional” - “Quem nasceu antes da internet melhor a valoriza na comunicação e informação” - “A internet não tem respostas para tudo, por vezes ficamos desiludidos” - “Atendendo à minha idade e ao que foi o meu tempo de criança nunca me passou pela cabeça ter acesso a estas tecnologias.” - “As novas tecnologias são uma forma das pessoas se manterem actualizadas, sem prejuízo de estarmos atentos aos perigos que daí podem ocorrer. Acho que é um bem necessário às sociedades e cidadãos.” - “Estou satisfeita com a internet”

Tabela 82: Comentários finais

- Desabafos

Ao longo da análise dos dados dos questionários, fomos verificando que existiam vários tipos de desabafos, de momentos em que os inquiridos aproveitam as questões abertas para dizerem mais do que a resposta à pergunta. Por entre vários, encontramos:

Tipo de desabafo	Pergunta correspondente	Respostas
Pouco tempo para estar na internet	1.3.1 Se frequenta outro tipo de instituições/associações indique quais:	- <i>Nesta altura, não. Só tempo para as netas e floresta.</i> - <i>Ainda estou no ativo, não tenho tempo</i>
Lide doméstica	2.3.1 Se realiza outras tarefas domésticas, indique quais:	- <i>Quando a esposa tem de ir para as netas, tudo. Cozinhar, lavar a loiça...A cama, de manhã é para trás e ao deitar puxar...</i>
Dificuldades com as tecnologias	3.8.1 Se tiver outra(s) dificuldade(s), indique qual/quais.	- <i>Nota: Tenho computador de Secretária em casa, desde 1986, data em que obtive a primeira formação em MS-DOS, tratamento de texto, folha de cálculo e data-base. Anteriormente trabalhava com terminais de Computador Wang, em intranet. A partir de 1994 iniciei o uso de internet, com forte recurso ao e.mail.</i>

Tabela 83: Desabafos dos inquiridos escritos ao longo do questionário

3.5. Resumo conclusivo: Metodologia: Os métodos e os estudos empíricos

No que às opções metodológicas diz respeito, considerando a questão principal da investigação e os objetivos estabelecidos, percebe-se que a decisão de seguir uma abordagem metodológica por métodos mistos foi bem conseguida, na medida em que pudemos aproveitar as potencialidades das duas técnicas de investigação utilizadas. Por um lado, através dos grupos focais, conseguimos recolher testemunhos ricos e profundos sobre a importância da internet na vida dos seniores, o processo de aprendizagem das TIC, a própria utilização que fazem da internet, as gratificações que dela retiram e, ainda, conhecer algumas representações sociais que os seniores possuem acerca da mesma; por outro lado, ao analisar os dados dos grupos focais, percebemos que seria necessário aprofundar alguns desses resultados, ou porque eram escassos e superficiais, ou porque deixavam algumas dúvidas sobre os mesmos. Assim, o inquérito por questionário *online* foi uma ferramenta essencial para confirmar/refutar alguns dados recolhidos nos grupos focais. Além disso, permitiu ainda questionar/aprofundar algumas questões menos esclarecidas no primeiro momento.

De forma a resumir os principais resultados, tanto do primeiro momento (grupos focais), como do segundo momento empírico (inquérito por questionário *online*), fazendo uma análise dos aspetos em comum e diferenciadores tanto num momento como noutra, destacamos os principais temas que sobressaíram, e que serão o mote para a discussão dos resultados:

Temas Principais	Subtemas
Perfil sociodemográfico do seniornauta português	Caraterísticas sociodemográficas
	Oportunidades de contacto social
	Rotinas
As condições de acesso à internet,	Meios para o acesso
	Familiaridade e formação
	Condicionantes sociais e pessoais
Usos e motivações	Usos efetivos da internet
	Tipos de motivações para o uso
Consequências da utilização	Gratificações <i>vs</i> frustrações
	O tempo e as suas perceções
Representações sociais da internet	Vantagens <i>vs</i> desvantagens
	Intergeneracionalidade e a evolução tecnológica

Tabela 84: Resumo de principais temas destacados dos resultados

PARTE III – SENIORNAUTAS: OS USOS E GRATIFICAÇÕES

4.1. Discussão dos resultados

Uma vez que recorremos a uma *abordagem dos métodos mistos* (num desenho exploratório sequencial), como demonstrámos anteriormente, agora é altura de fazer uma análise e interpretação por inteiro que envolva o referencial teórico, os resultados dos grupos focais – a componente qualitativa – e dos inquéritos por questionário *online* – a componente quantitativa –, ou seja, fazer uma discussão dos resultados dos dois grandes momentos empíricos, tendo como referência o enquadramento teórico. Assim, e relembrando as fases estabelecidas deste tipo abordagem e de desenho, resumimos o que foi feito em cada momento, de forma esquemática:

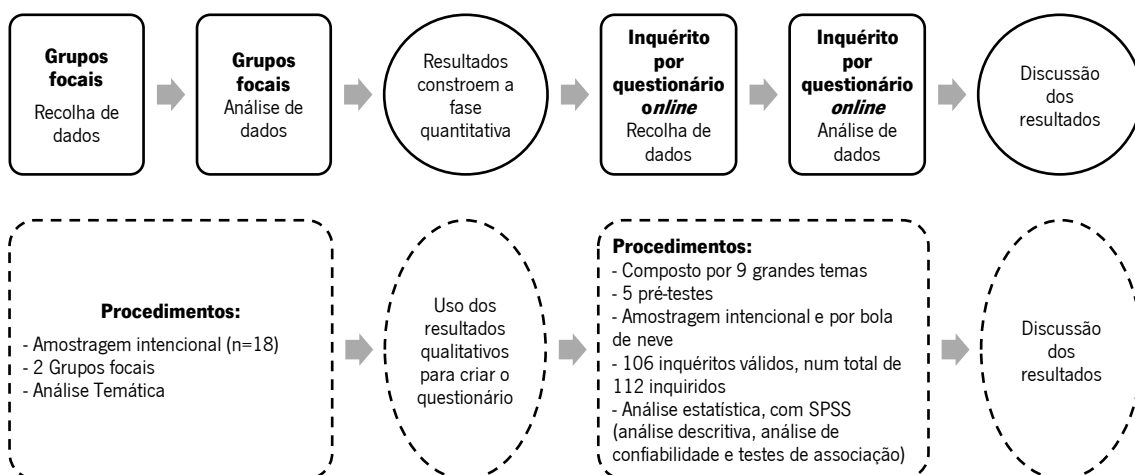


Figura 29: Fases da componente empírica

Tendo por base a questão central desta investigação (Quais os usos que os idosos têm com a utilização da internet e as gratificações que dela retiram?), os objetivos específicos estabelecidos, os resultados dos grupos focais e dos inquéritos por questionário *online*, bem como o próprio processo de comunicação, com base na perspetiva dos U&G, parece-nos favorável debater os resultados com a seguinte estrutura:

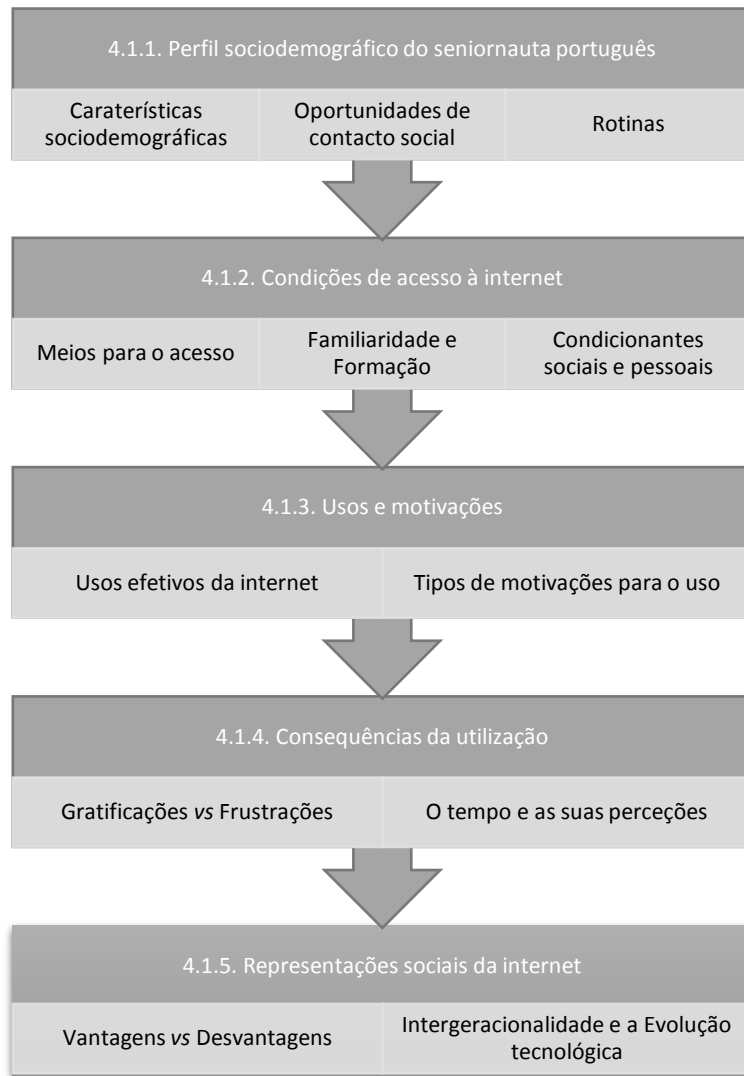


Figura 30: Estrutura da discussão dos resultados

4.1.1. Perfil sociodemográfico do seniornauta português

Considerando que estabelecemos de início como um dos objetivos *Contribuir para o traçar do perfil sociodemográfico do seniornauta português*, começaremos por explicar sobre as características sociais e demográficas dos seniornautas portugueses. Com os resultados obtidos, tanto nos inquiridos por questionário como nos grupos de foco, foi possível desenvolver um conjunto de perfis de seniornautas com características diversificadas. As características identificadas em cada um dos perfis foram salientadas porque são características que se evidenciaram, com elevado nível de significância, no seio de todo o conjunto de resultados.

- Características sociodemográficas

Relativamente à caracterização sociodemográfica das amostras, no que ao sexo dos participantes diz respeito, percebe-se que há um número maior de elementos femininos nos grupos focais, já nos questionários *online*, ainda que haja uma predominância do sexo masculino, a distribuição foi relativamente mais equilibrada no que toca à divisão entre o sexo masculino e o sexo feminino, quando comparada com a dos grupos focais.

Relativamente às idades dos participantes, nos grupos focais os participantes tinham entre 60 e 75 anos e a média geral foi de 68 anos, registando uma ligeira diferença entre sexos, no qual o masculino apresentou uma média de 69 anos e as mulheres de 67 anos. Nos questionários, os inquiridos tinham entre 57 e 86 anos e a média de idades dos inquiridos foi de aproximadamente 68 anos. Estes dados acompanham o perfil dos utilizadores das TIC no que concerne às suas idades, em que se incluem que os utilizadores digitais portugueses são jovens adultos (Margato, 2013, p. 4), mas em que se regista um aumento relevante em todas as faixas etárias (Pordata, 2014d). Ainda que a idade cronológica contribua para a organização e classificação dos indivíduos, as categorias advindas destes processos não permitem que se criem grupos sociais (Champagne et al., 1998, p. 65). As divisões etárias podem originar categorias nominais (como os idosos, os adultos, os jovens, as crianças), mas não formam grupos sociais na sua plenitude de significado. É portanto, ilusória esta categoria hegemónica de idosos, reduzindo o grupo à dimensão da saúde, atribuindo-lhe características como a incapacidade e a doença (Higgs, Hyde, Wiggins & Blane, 2003, citado em Gouveia, 2012, p. 16), ou seja, tal como diz Bourdieu “a idade é um dado biológico socialmente manipulado e manipulável” (Bourdieu, 2003, p. 153). O facto de se julgar uns e outros da mesma forma, desde idosos saudáveis a idosos dependentes, pode incitar a criação de estereótipos e preconceitos, bem como atitudes idadistas. Assim, Bourdieu sugere que

é fulcral conhecer, pelo menos, as diferenças dentro de um grupo etário (2003, p. 153), evitando assim a caracterização de todos os idosos como pessoas débeis, inúteis, solitárias, entre outras.

Quanto ao estado civil, não se revelaram grandes diferenças entre a composição da amostra nos grupos focais e dos questionários, sendo que a maioria dos participantes é casada, apresentando-se uma pequena parte como viúvos ou divorciados.

Considerando que se pretendia estudar os seniores portugueses, a nacionalidade portuguesa foi um dos critérios para integrar as amostras. Neste sentido, todos possuem nacionalidade portuguesa, sendo que a maioria reside e são naturais de distritos onde se realizaram os grupos focais (Braga e Castelo Branco) e de zonas de maior proximidade dos contactos da investigadora principal (como Aveiro e Porto). Neste sentido, é de salientar a importância que as redes de proximidade têm para os seniores, uma vez que estes, com o avançar da idade, tendem a reduzir o seu espaço de interação, principalmente pela redução de alguma capacidade motora, bem como por dificuldades de audição e visuais (Levet, 1998, p. 39), fazendo com que participem “em redes sociais mais pequenas e a diminuir os contactos intersociais” (Sequeira, 2010, p. 30). Neste sentido, percebe-se a importância de serviços/instituições, como as Universidades Seniores, estarem perto desta população e não em polos centralizados, como Lisboa e Porto, evitando um distanciamento/isolamento desta população (Levet, 1998, p. 40).

Embora o nível de habilitações da amostra dos questionários *online* seja relativamente superior ao dos grupos focais, não foram destacadas grandes diferenças entre ambos. Ainda que se possa considerar que ambas as amostras inquiridas possuem um nível considerado elevado de habilitações literárias, existe igualmente um número notável de inquiridos com baixas habilitações literárias. A variável das habilitações literárias é uma das que mais condiciona a utilização das tecnologias digitais. Com efeito, os seniores com mais habilitações tendem a investir nas TIC, contrariamente aos que possuem menos habilitações literárias (Rosa & Chitas, 2013, p. 41). Ou seja, a internet ainda que permita criar coesão social e o acesso à informação de forma generalizada, cria igualmente um fosso digital entre os que têm condições de acesso – sejam habilitações, equipamentos, entre outros – e os que não têm. Nessa lógica, ainda que se considere que este panorama, dentro de cerca de duas décadas, seja meramente marginal (Pimentel, 2014), é importante continuar a criar condições para abarcar, de igual forma, os seniores com menos condições de acesso. Para tal, além de se tentar incluir os seniores com menos habilitações, tanto através de universidades seniores e outras entidades formativas, bem como através da implementação algumas políticas de inclusão social e digital, apresentando-lhes as vantagens que

os meios digitais podem proporcionar, considera-se igualmente que a *literacia mediática*, caracterizada por ser a “capacidade de aceder, compreender, avaliar e criar no ecossistema mediático” (Portela, 2014, p. 26), deve ser uma das competências a ser desenvolvida para fazer face a este fosso digital entre info-incluídos e info-excluídos. Com efeito,

é importante que todas as pessoas, independentemente da idade, tenham acesso ao capital digital. Não dominar as Tecnologias da Informação e Comunicação é estar numa condição de subcidadania, é não estar equitativamente dotado com o mesmo conhecimento digital dos demais, é estar fragilizado na sua condição de cidadão. (Amaral, 2014, n.p.)

Relativamente à situação perante a atividade económica atual, ambas as amostras apresentam uma vasta maioria de indivíduos reformados e as suas anteriores profissões incidiam, também maioritariamente, em trabalho por conta de outrem. Relativamente ao enquadramento das atuais ou antigas profissões dos participantes na “Classificação Portuguesa das Profissões de 2010” (INE, 2011), destacaram-se os “Especialistas das atividades intelectuais e científicas”, os “Trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices”, o “Pessoal Administrativo” e, ainda, os “Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores”. De uma forma geral, as amostras apresentaram-se satisfeitas ou bastante satisfeitas com as suas atuais ou antigas profissões. Ainda que não se tenha questionado nos grupos focais, a média de rendimentos dos inquiridos do questionário pode ser considerada média-alta, o que permite que a maioria afirme que o rendimento de que dispõem dá para viverem e outros afirmam que dá para viverem confortavelmente com os rendimentos que auferem.

- Oportunidades de contacto social

Mullins e Dugan (Mullins & Dugan, 1990, p. 383) referem que, independentemente de existir um estado depressivo, existe uma associação entre o sentimento de solidão e outras variáveis como: o número de pessoas com quem o sénior mantém relação e que lhe estão próximas fisicamente, a frequência do contacto, a satisfação com essa frequência e a qualidade dessas relações. Neste sentido, considerámos que seria relevante conhecer as oportunidades de contacto social, tentando assim, depreender se existe ou não sentimentos de solidão. Assim, relativamente às oportunidades de contacto social, a maioria, pelo facto de partilhar casa com alguém do seu agregado familiar, tem grandes possibilidades de contacto social, evitando assim situações de isolamento social ou sentimentos de solidão. Com efeito, “a existência de relações

sociais significativas é considerada como protectora de saúde mental dos indivíduos, actuando como ‘almofada’ e/ou facilitadora da cura em situações de descompensação” (Paúl, 2005, p. 37). Talvez por se sentirem acompanhados não sintam tanta necessidade de participar de forma mais ativa em diferentes instituições/associações sociais. A este nível, há uma diminuta participação dos seniores e a que há, com maior frequência, é fundamentalmente em programas de Educação Física e nas Universidades Seniores, onde são sócios, alunos, utentes, membros ativos ou voluntários. De facto, a participação dos seniores em instituições sociais, como por exemplo um Centro Social Paroquial, Universidades seniores ou outras, permitem que sintam menos solidão e mais satisfeitos com a vida (Melo & Neto, 2003, citado em Oliveira, 2005, p. 25).

Além disso, relativamente ao contacto que mantêm com os que os rodeiam, percebe-se que o contacto presencial é a forma de contacto privilegiada, seguindo-se o contacto por telefone/telemóvel. Comparando cada um dos grupos, os seniores contactam com os familiares mais próximos e com os vizinhos presencialmente, por telefone/telemóvel e por Skype, remetendo os familiares com menor ligação afetiva por telefone/telemóvel. O contacto com os amigos é mais variado, sendo feito por telefone/telemóvel, contacto presencial ou ainda através das redes sociais.

- Rotinas

Uma das principais conclusões dos grupos focais incidiu na perceção que os idosos tinham sobre a quantidade de tempo que tinham disponível para estar na internet. Quando nos grupos focais os intervenientes se queixaram da falta de tempo para várias atividades, incluindo para estar na internet, nem sempre foi perceptível a justificação dessa falta de tempo. Considerando que o ambiente virtual pode ser caracterizado como sendo um *lugar*, torna-se necessário despende tempo para manter e aprimorar as relações e para o desempenho de variadas funções que os espaços *online* permitem. Tal como Marc Augé explora, os lugares podem definir-se como identitários, relacionais e históricos, pelo que um não-lugar se define como um espaço que não é nem identitário, nem relacional, nem histórico (Augé, 2005, p. 67).

Atendendo que tanto nos grupos focais como nos questionários a maioria respondeu que estão reformados, foi necessário perceber como despendem o seu tempo, procurando conhecer as suas rotinas, justificando assim a escassez de tempo que os participantes se queixam possuir. Para tal, no questionário, levantámos várias questões sobre o número de horas das atividades principais diárias: trabalhar, dormir, fazer uma sesta, para a higiene pessoal (e.g., banho, vestir,

maquilhagem, etc.), para as refeições (pequeno almoço, almoço, lanche e jantar), para as tarefas domésticas e para as atividades sociais.

Dormindo uma média aproximada de sete horas por dia, as sextas – para quem as pratica – e o tempo gasto na higiene pessoal ocupavam uma fatia relevante do seu dia, no qual os inquiridos gastavam em média cerca de 52 minutos e cerca de 55 minutos para as suas sextas e para a sua higiene pessoal diariamente, respetivamente. Além destas, também os seniores empregam, em média, cerca de 1 hora e 53 minutos nas refeições. Os 27,4% de seniores que trabalham, trabalham cerca de 5 horas e 37 minutos por dia, ainda que alguns, pelo número de horas que indicaram trabalhar por semana (e.g., uma ou duas horas), demonstrem que possam fazer biscates e uma ou outra vez por semana. Contabilizando estes tempos médios despendidos nas tarefas/atividades diárias, percebe-se que os seniores possuem cerca de oito horas livres para poder realizar outras atividades, como tarefas domésticas e atividades de lazer, mais sociais.

Assim, relativamente às tarefas domésticas, as que mais se destacam por serem realizadas com maior frequência pelos seniores é arrumar a casa (como arrumar cozinha, fazer a cama, lavar a louça, etc.) e preparar as refeições (almoço e jantar). Contrariamente às tarefas mais desempenhadas, uma grande parte dos participantes indica não cuidar de outros familiares dependentes e não toma conta dos netos. Existem algumas diferenças entre sexos, no que diz respeito às tarefas mais administrativas e de manutenção dos automóveis, que são mais incumbidas ao sexo masculino; e as atividades mais associadas ao lar são, maioritariamente, realizadas pelo sexo feminino. Com efeito, registámos aquilo que Talcott Parsons verificou nas sociedades industriais do século XX: à mulher é atribuído o *papel expressivo* e ao homem o *papel instrumental* (Parsons & Bales, 2002, p. 153). Às mulheres são lhes atribuídos os trabalhos de assistência, segurança e apoio emocional (Parsons & Bales, 2002, p. 153), associados ao *cuidar*, as tarefas que não podem esperar (como preparar refeições, cuidar dos filhos, etc.) (Schouten, 2011, pp. 77-80). Enquanto que aos homens está atribuído o sustento da família (Parsons & Bales, 2002, p. 153), bem como “tarefas mais agradáveis e mais valorizadas e aquelas que ocorrem mais no exterior” (Schouten, 2011, p. 80). Esta gestão de tarefas domésticas, ainda bastante presente neste público, deve-se essencialmente, àquilo a que Anthony Giddens (2004, p. 110) denomina de *socialização de género*, ou seja, à “aprendizagem dos papéis de género com o apoio dos agentes sociais, tais como a família e os meios de comunicação”. Apesar de se verificarem mudanças a este nível, ao longo dos tempos, em que as diferenças entre géneros está mais ténue, o público-alvo desta investigação ainda viveu e foi educado conforme estes valores.

Foram inculcados modos de pensar, agir e sentir, marcadamente femininos/masculinos, de forma a que os seus comportamentos fossem devidamente aceites aos olhos da sociedade. Com efeito, estas diferenças são evidentes, quando os homens afirmam que as mulheres não têm tanto tempo como eles para estar na internet, e as mulheres referem que os homens têm mais disponibilidade.

Dando seguimento às rotinas dos seniores, em termos de atividades de lazer, a preferência incidiu sobre ver televisão – confirmando os dados do estudo realizado pela ERC que indica que 99,1% dos inquiridos com idade igual ou superior a 65 anos vê televisão (pelo menos uma vez por semana) (ERC, 2016, p. 23) – e navegar na internet, acedendo a ambos os meios de forma diária ou quase diária. Esta visão dos questionários integra-se com algumas das representações dos grupos focais: “Normalmente uso a internet todos os dias. Já não sei se poderia passar sem ela...” (Miguel, 75 anos). Estas atividades repartem-se com outras como ouvir rádio (ainda que esteja somente ligado para fazer companhia (Stuart-Hamilton, 2002, p. 191)), conversa presencial com os amigos e ir ao café de forma quase diária. Se foi importante destacar as atividades que realizam, também se torna relevante referir as que os idosos não praticam. Estas incidem sobre práticas culturais, desde atividades de pesca/caça, participar num coro/banda/grupo de dança, grupos de ioga/meditação, atividades artísticas e alguns formatos de jogos como cartas/xadrez/damas, ou seja, atividades físicas, fisicamente distantes do espaço doméstico.

Com efeito, dado que a noção do tempo é muito subjetiva, associada ao facto de que os inquiridos consideram que o tempo na internet voa, os mesmos acentuam a ideia de não ter muito tempo para aceder à internet: “Só que não há tempo, não é? Com três netos. Mas quando comecei não tinha os três netos... Mas jogo.” (Catarina, 62 anos); “Eu gosto de aprender tudo. Só que às vezes o tempo não chega para tudo, não é?” (Raquel, 61 anos); “(...) trocamos impressões, e pouco mais, porque a gente não tem muito tempo. Eu vir aqui duas vezes por semana, tenho duas vezes em Alcaim. Já viu? É um bocado... Ginástica, e essas coisas todas.” (Alexandra, 75 anos).

4.1.2. Condições de acesso à internet

- Meios para o acesso

A internet assume-se como uma ferramenta que permite “sair” sem, no entanto, “sair de casa” e sem dispensar a segurança e o conforto do lar – uma das vantagens da internet (Stuart-Hamilton, 2002, p. 191). Acompanhando a tendência da esfera nacional, no que diz respeito ao número de agregados domésticos privados com computador (de 26,9% em 2002 para 68% em 2014) e às habitações com ligação à internet através da banda larga (de 7,9% em 2003 para 63% em 2014) (Pordata, 2014a), os seniores possuindo serviços de internet em casa, acedem *online* a partir de casa, recorrendo sobretudo aos computadores portáteis e aos *smartphones* para esse acesso, em detrimento dos computadores de secretária, *tablets* e televisões. Este tipo de utilização refuta assim as estatísticas que mostram que o acesso fixo é o privilegiado, em Portugal (INE, 2014b, p. 66). Estes dispositivos são os seus equipamentos pessoais e só uma minoria acede via local de trabalho e/ou das universidades seniores. Todavia, o acesso quase universal da amostra à internet no espaço doméstico não desvirtua as representações sobre o custo elevado de ter internet em casa para aqueles que não possuem internet.

- Familiaridade e Formação

Para estimar o nível de familiaridade dos seniores com o computador e a internet, a maioria indica que usa o computador e a internet há mais de 5 anos, demonstrando perceções de vasta familiaridade com o *hardware* e com as práticas *online*, e afirmando sentirem-se suficientemente a totalmente familiarizados com a internet. Neste seguimento, um inquirido deixou um desabafo dando conta que tem contacto com o computador e a internet há já algum tempo:

Tenho computador de Secretária em casa, desde 1986, data em que obtive a primeira formação em MS-DOS, tratamento de texto, folha de cálculo e data-base. Anteriormente trabalhava com terminais de Computador Wang, em intranet. A partir de 1994 iniciei o uso de internet, com forte recurso ao e-mail. (Inquirido)

Não podemos, no entanto, descurar que 1 em cada 5 está pouco ou nada à vontade com a internet.

Os altos níveis de familiarização com a internet, podem também ser justificados pelo facto de uma grande parte dos participantes das amostras ter recorrido a formações ligadas às tecnologias de informação e comunicação. Depois de termos percebido, junto dos participantes

dos grupos focais, que existiam um conjunto de motivações que levaram aqueles seniores a frequentar o curso de Tecnologias de Informação e Comunicação, questionámos os inquiridos dos questionários *online* sobre os seus níveis de concordância, relativamente a essas mesmas motivações. Assim, neste sentido, em ambas as amostras, na base da opção de terem acedido a ações de formação na área das TIC, estão motivações como: o sentimento de que precisavam de acompanhar o ritmo da evolução tecnológica (“(...) para estarmos atualizados, porque nós futuramente, vai ser computadores, computadores... Quem não souber trabalhar com computadores vai ser como antigamente.” (Catarina, 62 anos)), o querer atualizar e/ou complementar os seus conhecimentos informáticos (“(...) quero aperfeiçoar melhor, aperfeiçoar isto é, ter mais conhecimentos para poder desenvolver e procurar coisas na internet.” (Leonel, 67 anos)), aprender o básico sobre o computador e/ou sobre a internet e, ainda, querer contactar a família e os amigos a partir da internet (“Aquilo que me trouxe foi aprender a mexer no computador, porque também nunca tinha mexido e a aprender a ir ao Skype para falar com os meus filhos e ver as netas.” (Inês, 74 anos)). A motivação de querer acompanhar a evolução tecnológica reflete, claramente, uma motivação latente: a vontade de se sentirem integrados socialmente. Com efeito, são vários os estudos (Morris, 1994, p. 545) que demonstram que os seniores após um período de formação, principalmente no que diz respeito a formações de TIC, se sentem menos excluídos da sociedade, uma vez que adquiriram conhecimentos digitais.

Este processo evidencia duas fases distintas: os grupos focais revelavam indivíduos ainda em formação, enquanto a maioria dos inquiridos nos questionários indicava já ter possuído formação. Isso justifica que dificuldades emergentes nos grupos focais – tais como: anexar documentos, tanto no Facebook, como no uso do computador em geral (“No Facebook também criei uma página, e também tive algumas dificuldades, mas também me custa a pôr fotografias.” (Dália, 60 anos)); saber onde comentar no Facebook (“No início, quando um sobrinho meu me pôs no Facebook, foi lá a casa quando eu comprei o computador e depois recebi mensagens, mas confesso que me vi atrapalhada para responder às pessoas (...)” (Jacinta, 70 anos); utilizar o Word (“Sim, há coisas no Word que não são de facto fáceis de dominar.” (Patrícia, 68 anos)); colocar os destinatários e anexar documentos num e-mail; saber quando estão a escrever comentários ou mensagens privadas; entre outras – não se revelem nos questionários *online*.

O facto dos inquiridos não sentirem grandes dificuldades não significa que não sintam quaisquer problemas na utilização do *hardware* e do *software*. Funções como memorizar os passos a seguir para fazer o que pretende e encontrar algumas informações revelaram-se como as mais

recorrentes. Justificam estas dificuldades, porque nunca aprenderam a fazer, porque têm dificuldades em memorizar o que aprenderam (“Aprendi muito com o Dr. Ferreira [formador]. [Impercetível] Tem muita paciência connosco, porque isto de... A gente já começa a esquecer...” (Joana, 67 anos)) e porque a mensagem transmitida pelos formadores não consegue ser efetivamente compreendida.

- Condicionantes sociais e pessoais

Considerando que os usos e gratificações da utilização da internet podem variar de pessoa para pessoa, percebemos que seria importante redefinir algumas variáveis da amostra, definindo a sua *idade contextual* (Rubin & Rubin, 1982) e a sua *relação/apego com a internet* (Papacharissi & Rubin, 2000, p. 181), ajudando assim a traçar o perfil do seniornauta que constitui a nossa amostra. Assim, relativamente à saúde física, os seniores caracterizam-se por não se sentirem piores do que uma outra pessoa da sua idade e que normalmente se sentem em excelentes condições físicas, discordando de frases que demonstram uma maior debilidade e presença de problemas ao nível da saúde.

No que diz respeito à interação social, tendo revelado que não sentem solidão, os seniores demonstram ter muitas oportunidades para conversar com outras pessoas, como familiares e amigos, seja por telefone ou internet. Além disto, as questões relacionadas com a mobilidade demonstram que, de facto, são seniores independentes, na medida em que costumam movimentar-se autonomamente (com o seu carro ou de transportes públicos), contrariando a ideia de que possam ser dependentes de outros e que não conseguem acompanhar os ritmos de outros em compras ou em viagens. Relativamente à atividade social, costumam viajar/passear com outras pessoas, visitar os seus amigos, familiares e vizinhos nas suas casas. Além disso, frequentam o *shopping* e o cinema frequentemente, e participam em reuniões e encontros de clubes, centros recreativos, igrejas ou de outras associações/instituições e em menor número, participam em jogos, desportos ou outras atividades com outras pessoas. Os inquiridos demonstraram valorizar a sua independência e a auto-determinação, assim como de se movimentarem sem dependerem de terceiros. Apesar disso, optam, muitas das vezes, por passar uma grande parte do tempo por casa ou pelas redondezas.

Esta abrangência das atividades de lazer não indica que a sua situação económica é inteiramente desafogada. Embora não revelem grandes problemas financeiros, complementam que não possuem dinheiro suficiente para comprar coisas mais supérfluas e, portanto, menos

necessárias. Em geral, não vivem tão bem quanto desejariam já que depois de pagar as despesas ficam com pouco dinheiro para outro tipo de compras, adquirindo nem sempre os melhores produtos, mas sim o mais barato/acessível. Esta independência cria uma satisfação perante a vida. Além disso, a contribuir para esta satisfação com a vida está o facto de serem poucos os seniores que indicam sentir-se em baixo frequentemente, de grande parte afirmar que se sente muito contente, satisfeito com a sua vida e por encontrar muita felicidade na sua vida, e ainda por considerarem que foram bem sucedidos na vida, por terem conseguido atingir os seus objetivos de vida.

Com efeito, e com objetivo de destacar o sentido de independência e a auto-determinação dos idosos, deixamos um esquema desenvolvido no *Relatório sobre o Desenvolvimento Humano 2016*, em que demonstra “como o desenvolvimento humano pode ser assegurado para todos – agora e no futuro” (Desenvolvimento, 2016, p. 3).

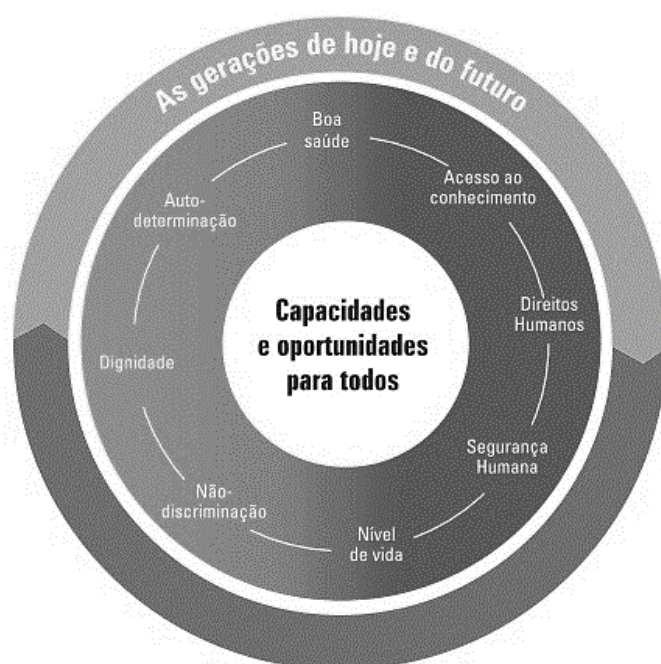


Figura 31: Desenvolvimento Humano para todos, segundo o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
Fonte: Desenvolvimento, 2016, p. 2

Como vemos, estes seniores não correspondem à imagem típica dos avós, sentados à lareira, de manta e de bengala; esta já não é a imagem predominante, pode corresponder sim à imagem dos seniores com idade mais avançada e com algum grau de dependência de outros (Oliveira, 2009, pp. 33-34). Ainda assim, os seniores da amostra identificam algumas características de aplicar medidas de envelhecimento bem sucedido e de envelhecimento ativo no seu dia a dia, ou seja, oportunidade que proporcionem saúde, de forma a tentar alcançar uma boa

qualidade de vida (Baltes & Baltes, 1990, pp. 21-22; Botelho, 2005, p. 112): *selecionam* os espaços que frequentam, evitando sair das redondezas e passando uma grande parte do tempo em casa (seleção); *otimizam* o seu tempo entre a família, as tarefas domésticas e as deslocações às universidades seniores ou a outros programas de envelhecimento ativo (otimização); *compensam* alguma diminuição da mobilidade com exercícios físicos, ao *participarem* em programas de educação física, e compensam ainda alguma necessidade e exercitar o cérebro através da aprendizagem e do uso das TIC (compensação).

Por fim, relativamente à relação/apego com a internet, a relação que os seniores tem com a internet revela algo de paradoxal: não é uma atividade fulcral ou das mais importantes da sua rotina (“Damos prioridade a outras coisas [do que à internet].” (Helena, 61 anos)), mas revelam que seria difícil passar sem ela. Como tal conseguem argumentar que preferem realizar outras atividades que não seja estar na internet, negando que a internet não é das atividades mais importantes do dia a dia, e não se sentiriam perdidos ou desorientados se não tivessem acesso a ela. Porém, revelam que sentiriam a sua falta, caso não estivesse a funcionar não passariam facilmente vários dias sem aceder à internet:

Sim, sim, sinto sinto [necessidade de ir à internet]. Por acaso o meu marido esteve doente a semana passada, esteve no hospital, e eu tinha necessidade, e às vezes quando vinha à noite, lá ia... (...) Queria ir ver se tinha algumas mensagens, ou algumas coisas, e assim... (Alexandra, 75 anos)

4.1.3. Usos e motivações

- Usos efetivos da internet

As percepções e representações do tempo assumem-se como uma variável fulcral para compreender os usos das tecnologias. Assim, a amostra revelou aceder à internet diariamente ou quase todos os dias (“Todos os dias. (...) Eu vou lá todos os dias.” (Joana, 67 anos)), despendendo mais do que uma hora por dia em funções tão variadas, tais como ler e aceder ao e-mail (“Eu vou à internet principalmente para ver o meu e-mail. Para ver se tenho, se os meus amigos me escreveram.” (Leonel, 67 anos)); aceder às redes sociais *online* para ler o que os outros publicam, publicar conteúdo ou comentar publicações; para ler jornais e revistas; para fazer pesquisas de vária ordem; e para comunicar com amigos e familiares (“(...) falo com as minhas filhas, todos os dias (...) quer dizer, eu não falo, eu escrevo. Todos os dias. Eu mando à noite, elas respondem de manhã, eu volto a escrever à noite.” (Joana, 67 anos)). De facto, as atividades mais realizadas, vão ao encontro da lista de *sites* preferidos dos seniores: *sites* sobre a atualidade, redes sociais, *sites* de pesquisa, generalistas e, ainda, os repositórios de multimédia.

Atendendo que as tecnologias apresentam diversas alterações e modificações ao longo dos anos algumas das atividades realizadas *online* outrora pertinentes caíram em desuso. A amostra revelou também seguir estas tendências. Assim, usos como publicar em blogues ou comentar publicações de blogues são tarefas que não são realizadas pela maioria dos idosos: “Eu não sei qual é a vantagem de ter um blogue.” (Leonel, 67 anos). Outras tarefas de índole cultural, como fazer *upload* de músicas e/ou vídeos, ler livros, ver televisão e ouvir rádio escapam também à utilização. Além disso, dado alguns receios que os seniores possuem relativamente à internet, a comunicação com desconhecidos é também das atividades que nunca realizam. De notar que, no que a estes conteúdos diz respeito, sensivelmente metade, e mais de metade, da amostra revela não as fazer.

Uma das atividades em que as amostras ficaram divididas foram as associadas aos videojogos: os participantes dos grupos focais destacaram essencialmente os jogos no computador; os inquiridos do questionário dividiram-se entre quase metade que nunca joga, com outros tantos que jogam, uns com mais frequência do que outros; e uma grande parte dos inquiridos dos questionários afirma nunca jogar nas redes sociais. Neste sentido, registam-se assim múltiplas opções para jogar: no computador *offline* (“Mas não é na internet. É no computador, é o Freecell, as copas, o xadrez, essas aplicações.” (Raquel, 61 anos)); jogos no computador *online* (“Jogo às cartas e vou com cinco mil e não sei quantos jogos... É dez minutos

mais ou menos cada jogo, por isso imagine a quantidade de horas... 61% jogos ganhos.” (Dinis, 65 anos)); e jogos no computador incorporados em redes sociais *online*, como o Facebook (“[Jogo] *Candy Crush*.” (Leandro, 68 anos)). A este respeito, e considerando que uma grande parte dos seniornautas dos grupos focais destacou principalmente os jogos *offline*, será importante salientar que por detrás dos jogos lançados pela Windows, como o *Solitário*, o *Minesweeper*, as *Copas* e o *Freecell*, estava uma estratégia, além do entretenimento: era ensinar o manuseamento do rato, de forma sigilosa (Hunt, 2015, n.p.). Desta forma, o jogo *Solitário* tinha a intenção de os utilizadores começarem a saber “como arrastar e soltar”; o *Minesweeper* forçava os utilizadores a carregarem não somente com o botão esquerdo do rato, mas também com o direito, e ainda “promover velocidade e precisão no movimento do rato”; o jogo *Copas* tinha o propósito de colocar os jogadores a jogar em rede; e o *FreeCell* tinha o propósito de testar aplicações de 32bits (Hunt, 2015, n.p.). Além de terem cumprido com os seus objetivos, conseguiram entreter de tal forma os seus utilizadores, que continuam a utilizá-los até aos dias de hoje. Prova disso, é que ainda hoje os seniornautas jogam esses mesmos jogos, estando simultaneamente a divertir-se com os jogos e a treinar o manuseamento do rato.

Entre a ligação nos espaços na rede que ocupam e o tempo a que lhes conferem, o Facebook assume-se como a rede social favorita em detrimento de outras, como a Google+ e o YouTube. Embora a maioria da amostra afirme só dedicar até uma hora por dia a estes espaços *online*, considerando que a média de utilização da internet no geral é de mais de uma hora por dia, podemos depreender que uma grande parte pode ser passada então nas redes sociais. Relativamente às atividades desenvolvidas nas redes sociais, destacam-se: ver o que os outros publicam (“(...) É só trocar impressões com... E de ver as fotografias dos meus filhos e netos, no Facebook e assim mais isso...” (Alexandra, 75 anos); “Sim, sim. Vou ao Facebook. Ver aquelas pessoas amigas que fazem anos e há sempre coisas que acontecem e que a gente gosta de ver.” (Joana, 67 anos)); comunicar com amigos e familiares (“(...) já vou ao Facebook, mando mensagens e assim...” (Alexandra, 75 anos)); comentar as suas publicações e dar os parabéns aos aniversariantes da sua rede (“... [ver] Quando é que fazem anos os amigos.” (Miguel, 75 anos)). De facto, o sociólogo Vincenzo Susca mostra-nos, acerca do Facebook, que “não é apenas a pulsão voyeurista que nos leva a visitar a página pessoal de outrem, mas antes um sentimento de coparticipação aos acontecimentos que constituem a sua vida, sugerindo a partilha de um destino comum” (Susca, 2011, p. 78).

Inicialmente, na criação no questionário pensamos introduzir uma variável acerca do tipo de participação que os seniores têm na internet. No entanto, considerámos que ao questionar diretamente “Quão participativo/a é nas redes sociais?”, iríamos estar somente a obter uma percepção. Como tal, através das principais atividades mais desenvolvidas pelos seniores nas redes sociais, conseguimos perceber que, ainda que haja uma presença menos ativa, menos participativa ao “ver o que os outros publicam”, existe em simultâneo uma participação mais ativa, tanto através da comunicação com familiares e amigos, como na publicação de comentários e no felicitar os seus amigos pelo aniversário.

As redes sociais são utilizadas para comunicar com as redes familiares e sociais já preestabelecidas, uma vez que a maioria dos seniores afirma não comunicar com desconhecidos, não criar páginas ou grupos e não jogar. Como nos mostra Zygmunt Bauman, no seu livro *Confiança e medo na cidade*, “o desconhecido é a incógnita variável de todas as equações, uma incógnita que deve ser calculada antes da decisão sobre o modo de proceder e de agir” (Bauman, 2006, p. 34). Ao contrário dos seniores, os mais novos veem no contacto com pessoas novas, grandes potencialidades de fomentar relações, que futuramente poderão ser *offline*, e valorizam mais as vantagens desta situação do que os riscos que podem correr (Brandtzæg & Heim, 2009, p. 147).

Neste sentido, os seniores encaram a internet como um local de encontro, com redes já estabelecidas, em que os atores sociais trocam experiências, gostos, práticas sociais, ideias, fantasias, ou seja, “o virtual das ciberculturas é uma maneira de expressar o desejo de estar-juntos” (Maffesoli, 2009, p. 192). Para além dos meios físicos, palpáveis, também nestes meios virtuais decorre a socialização, como resultado de um conjunto de conversas, interações, debates, entre outros. Ainda que não sintam solidão, estes seniores recorrem à internet para fomentar as suas relações sociais (Bradley & Poppen, 2003, p. 23), procurando locais para partilhar sentimentos, interesses, conversas e afins, locais esses que passarão a ter uma permanência assídua para os indivíduos quando estes respondem às suas expectativas (Cardoso, 1998, p. 25). Neste sentido, a internet não põe em causa o vínculo social, assume-se sim, enquanto a *rede das redes*, como uma rede digital de comunicação que pode promover a formação de laços sociais (Tajra, 2002, p. 34). Esta formação de *comunidade virtual* compõe-se de “agregados sociais surgidos na Rede, quando os intervenientes de um debate o levam por diante em número e sentimento suficientes para formarem teias de relações pessoais no ciberespaço” (Rheingold, 1996, p. 18) para além de uma “base em afinidades de interesses, de conhecimentos, na partilha

de projetos, num processo de cooperação ou de permuta, e isso independentemente das proximidades geográficas e pertenças institucionais” (Lévy, 2000, pp. 132-133).

Esta utilização que os seniores fazem da internet é uma demonstração de que as relações de familiaridade ou amizade virtuais não substituem por si só as relações físicas: “Tenho fotografias de passeios. Ia mandar uma fotografia ao professor do passeio a Lisboa...” (Leonel, 67 anos). Na mesma sequência, as utilizações efetuadas não diferem muito daquele conjunto de atividades que são realizadas na esfera não-virtual, demonstrando que o virtual parece encorajar e incentivar as atividades físicas (Lévy, 2000). Estas funções de manter e sustentar os laços sociais, tornam estas mesmas relações sociais contributos significativos, uma vez que se constituem como uma mais-valia para a saúde mental (Paúl, 2005, p. 37), contribuindo quer para as relações presenciais, como para aquelas desenvolvidas *online*. Estas relações que operam neste mundo virtual não são relações contratuais, características dos não-lugares; remetem sim para relações de sociabilidade, “para uma partilha de emoções, para aquilo a que Max Scheler considerou como excitações coletivas, ou Maffesoli nomeou de narcisismo tribal” (Rabot, 2009, p. 432). Assim, os lugares virtuais estão cada vez mais semelhantes aos lugares reais, complementando-se e fundindo-se um no outro. A comunicação não presencial tem marcado, de facto, a vida dos diferentes agregados familiares, das empresas ou dos indivíduos, e mostram, efetivamente, que longe vão os tempos em que “a distância, as fronteiras nacionais ou as infraestruturas débeis votavam ao isolamento as nações e os povos” (Rosa & Chitas, 2013, p. 43): “Eu é o Skype. É o Skype porque lá está, a minha família... Tenho a minha família toda muito... E é a maneira de os ver.” (Patrícia, 68 anos). O Skype (ou outro *software*) desempenha assim uma função de ligação que permite, de alguma forma, colmatar a ausência da presença física: “Mas agora ultimamente também, não tenho filhos, mas tenho sobrinhos no estrangeiro... Vou falando com eles através do Skype e do... E vou mandando uns e-mails aos meus amigos.” (Dinis, 65 anos). Esta relação permite que o sentimento de fazer parte integrante de um grupo, em que “há uma troca permanente de afeto, de carinho, de ideias, de sentimentos, de conhecimentos, de dúvidas” (Zimmerman, 2000, p. 34), além de que se “obtem apoio mútuo e reconhecimento das suas qualidades pessoais” (Matamala, 1984, p. 6). Esta necessidade de pertença a grupos sociais assume-se como uma característica comum ao grupo dos idosos (Paúl & Fonseca, 2001, p. 60), mas não a eles exclusiva.

As teorias dos U&G sustentam que as audiências são ativas e que os seus membros escolhem, em função das suas necessidades, o que assistir, jogar ou ouvir. Contudo, nem todas

as ações que ocorrem *online* são facultativas para os utilizadores. Se os média e os seus familiares desempenham um papel preponderante na definição e criação de necessidades nas pessoas, também o Estado como organização controla alguns dos usos da internet. Uma destaca-se em particular: o preenchimento do IRS *online* e consequente validação das faturas (“Eu faço pela primeira vez este ano, depois das aulas do Santos, eu fiz o meu IRS *online*, pela primeira vez, fiz o meu IRS.” (Patrícia, 68 anos)). Com efeito, cerca de metade dos seniores inquiridos afirma preencher o IRS na internet; e os participantes dos grupos focais dividem-se entre uns que o fazem, ainda que com alguma dificuldade, e outros que não o fazendo, sabem a importância de o fazer.

- Tipos de motivações para o uso

Os membros dos grupos focais enfatizaram expressões como adquirir e atualizar conhecimentos e a importância de não deixar cair o conhecimento previamente obtido no esquecimento. Tal ação faz com que se sintam mais confiantes nos usos que fazem *online* e com uma autoestima mais elevada. Porém, esta conceção, na qual a internet e o computador servem apenas como mediadores para sedimentar relações sociais previamente estabelecidas, retira significado às ações dos diferentes médias na definição e criação de necessidades. Alguns idosos moram sozinhos, e mesmo os que não moram, sentem a necessidade de fortalecer laços, com familiares e amigos, demonstrando o desejo de participar na vida dos filhos e dos netos (Vieira & Santarosa, 2009, n.p.), mantendo assim um sentimento de pertença, de utilidade e de integração nos seus contextos familiares e sociais (Pereira, 2009, p. 53; Salgueiro, 2003, p. 37). Aliás, durante os diálogos entre os seniores dos grupos focais, percebemos que a relação que existe com os netos e filhos é crucial para a criação de interesse no uso da internet, tal como afirma Isabel Dias no seu estudo sobre os idosos e a internet (Dias, 2012, p. 66), bem como Tito de Moraes no programa *Sociedade Civil* sobre Redes sociais para maiores de 50 (Companhia de Ideias, 2013). É também esta relação com os filhos e netos que levam os seniores a querer aprender a utilizar as TIC: “sem dúvida que o meu principal interesse ao nível do manuseamento e do conhecimento da internet iniciou-se para eu contactar mais diretamente com o meu filho” (Patrícia, 68 anos). Com efeito, a educação na idade mais avançada promove uma forma de envelhecimento ativo, uma vez que quando regressam à formação, os seniores encontram-se fortemente motivados e com disposição para a aprendizagem (Prados, 2012, p. 29). Os seus objetivos enfatizam direcionalmente o curto prazo e procuram responder a algumas motivações pessoais e sociais através da aprendizagem nas quais as Universidades Seniores por não

promoverem condições restritivas de acesso em Portugal, têm revelado um papel fulcral no envolvimento ativo das pessoas idosas em sociedade (Marques, 2011, p. 96).

Já no que diz respeito aos questionários *online*, conseguimos depreender outras motivações para o uso da internet mais concretas, algumas delas também verificadas nos grupos focais, e que nos mostram que tipo de necessidades podem ser respondidas pela internet. Neste sentido, e de uma forma geral, evidenciaram-se as motivações de *entretenimento* (“Sim. E entretenho-me assim [a pesquisar informações sobre trabalhos manuais]...” (Jacinta, 70 anos)), de *identidade pessoal* (“Também para fugir um bocadinho do ambiente da aldeia, porque senão a gente... Já estamos tão atrasadinhos que ficamos muito mais [risos].” (Miguel, 75 anos)) e de *informação* (“Quem tem hoje em dia a internet em casa, seja no telemóvel, no computador, está totalmente informado sobre tudo. (...) Hoje quem não tiver internet, é quase como quem anda descalço. (...) Se quiser saber outra coisa vai procurar. Sabe tudo.” (Leonel, 67 anos)). Seguidas destas, destacaram-se motivações como a *curiosidade* (“Que eles [os filhos] já começavam a trabalhar com isso, a partir do décimo ano, penso eu, e eu fiquei curiosa para aprender [a trabalhar com o computador] [risos]” (Raquel, 61 anos)), a *conveniência* (“(...) vou ver quando eu estive nos arredores de Paris, vou ver essas coisas que me interessam.” (Alexandra, 75 anos)) e o *relaxe* (“Para mim é [relaxante], porque não estou o dia todo. Se calhar é relaxante porque só estou lá uma hora e meia.” (Catarina, 62 anos)).

Olhando para as motivações para o uso da internet, no seu conjunto, verifica-se que uma grande parte dos idosos mencionam motivações que não são exclusivas do uso da internet, mas que estão diretamente relacionadas com as necessidades e aspetos psicossociais desta população. Além disso, verifica-se que nem todas as motivações coincidem com os usos efetivos que os seniores realizam. Com efeito, é possível que possam usar a internet para determinado fim, sem sentir motivação para tal.

4.1.4. Consequências da utilização

- Gratificações vs frustrações

De uma forma geral, os seniores demonstram estar satisfeitos ou bastante satisfeitos com a utilização que fazem da internet, ao concordarem que a internet satisfaz as coisas que esperam dela, pelo que se sentem bem ao usá-la, o que se traduz numa satisfação com os resultados que daí retiram, argumentando que “o tempo voa no computador” (Inês, 74 anos) e que “Já não sei se poderia passar sem ela [a Internet]...” (Miguel, 75 anos). Assim, recorrem à internet muito mais que poderiam alguma vez imaginar que iriam usar, acabando por sentir falta e necessidade de aceder a esta quando passam demasiado tempo fora dela: “Ah eu não passo dois dias [sem ir à internet].” (Joana, 67 anos). Ainda que haja quem sinta necessidade de aceder à internet quando passam algum tempo distante dela, outros há que só pensam na internet quando não têm mais nada para fazer, ou seja, somente como uma forma de ocupar o seu tempo: “Sinceramente, eu não sinto [falta de ir à internet]. (...) Eu penso mais na internet quando não tenho que fazer.” (Patrícia, 68 anos); alegando que “Damos prioridade a outras coisas [do que à internet].” (Helena, 61 anos).

Mais concretamente, das atividades em que os seniores afirmaram ter mais satisfação em realizar, destacam-se o uso do e-mail, a pesquisa de informação variada e comunicação com amigos ou familiares. Esta informação apresenta-se em consonância com os usos que dão à internet: “Eu ao e-mail vou diariamente.” (Patrícia, 68 anos); “Também tenho pesquisado rendas e bordados, e essas coisas todas.” (Alexandra, 75 anos); “(...) também comecei mais ou menos como a Sr.^a Patrícia, porque também o meu filho já há meia dúzia de anos que foi acabar o curso dele para o Brasil, e entretanto também quis, foi aí que eu comecei.” (Catarina, 62 anos). Ou seja, as atividades que maior satisfação dão aos seniores estão relacionadas, essencialmente, com a comunicação com os outros e com a pesquisa de informação.

Os U&G servem para perceber o que as audiências sentem, pensam e apreciam nas TIC/internet, mediante o uso que fazem dos meios, assim como que funções exercem na sua vida quotidiana. Com efeito, mais que a sensação de funcionalidade e uso, é conferida à internet uma gratificação pelo contacto com as suas redes familiares e de amizade, tanto através do e-mail, como de redes sociais ou de outros *software* como o Skype: “(...) só a mais pequenina é que fala espanhol, as outras arranham um bocadinho, mas falam mais americano então não falam muito, mas só para as ver já fico contente.” (Inês, 74 anos). Esta relação de reciprocidade, embora que momentânea/espórádica serve para a gratificação da sua utilização: “(...) digo sinceramente, a

internet ajuda-me a viver e a conviver.” (Patrícia, 68 anos). Além da interação resultado da comunicação, existe como que uma gratificação de companhia, bastante comparável com o ruído do rádio ou da televisão. Neste sentido, as redes sociais *online*, bem como o e-mail, as salas de *chats* e outros *software* como o Skype servem como elementos de interação, associadas também ao entretenimento, à aprendizagem, à interação social.

Além da comunicação, os seniores recorreram à internet com o intuito de recolher e não tanto de disseminar informação, sobretudo pela utilização do Google e do YouTube (sem, todavia, ignorar o Facebook). Neste sentido, a pesquisa de informação é, sem dúvida, uma das grandes vantagens que os seniores atribuem à internet: “(...) hoje uso a internet em tudo, para pesquisas, em tudo.” (Patrícia, 68 anos). Por entre vários temas, os seniores dos grupos focais destacaram alguns dos temas que mais pesquisam: receitas (“Também gosto de ver receitas. E coisas assim...” (Leandro, 68 anos)); questões de saúde (“Eu uso imenso a internet porque eu tenho um gavetão cheio de medicamentos, e a certa altura já não sei para que é que cada um serve. E então, para mim tem sido muito útil. Eu pego no medicamento e aí vou eu à internet para ver afinal para que é aquilo. E vou escrevendo ao lado, isto já sei para o que é. Isso para mim tem sido muito, mesmo mesmo muito útil. É saber para que é que aquela tralha toda [os medicamentos] serve.” (Patrícia, 68 anos)); músicas (“Se quero ver uma receita como se falou. Saber uma coisa, se quero ouvir uma música, quer dizer, faço tudo no computador.” (Catarina, 62 anos)); danças (“tivemos ir pesquisar sobre os passos do Chá-Chá-Chá [no Youtube].” (Raquel, 61 anos)); agricultura (“eu também faço alguma agricultura ao fim de semana e quando preciso de fazer qualquer coisa que eu não saiba como é, vou lá ver. Por exemplo, uma enxertia de uma determinada árvore, eu vou lá perguntar como é que se faz e eles ensinam.” (Hélder, 70 anos)); artes (“Trabalhos manuais. Gosto também de pesquisar... (...) Pintura em vidro. (...)” (Jacinta, 70 anos)); entre outros. Estes temas vêm confirmar algumas investigações que indicam, efetivamente, a saúde, o bem-estar, os jornais, os *chats*, a atualidade, as artes e o artesanato e a música como os temas mais pesquisados pelos seniores (Gonçalves, 2003, p. 66; Petersen et al., 2013, p. 125). Além destes, ainda que não tenha sido destacado em número considerável, houve quem mencionasse nos grupos focais que recorria à internet para pesquisar informações alusivas ao seu trabalho, tanto para pesquisar peças que precisam de adquirir, como para esclarecer algumas dúvidas sobre biscates que realizem:

E, lá está, também utilizo, como já disse, para a vida profissional. Por exemplo, eu trabalho na Eletrónica, e às vezes faço reparações numa televisão, às vezes tenho

necessidade de saber aquilo, um componente, ou assim... Eu vou à internet disso... Normalmente sou bem sucedido. Eu utilizo até mesmo em termos de esquemas elétricos, e é fácil de aceder a determinados fóruns que têm essas informações. (Hélder, 70 anos)

Neste sentido, estas três gratificações destacadas pelos seniores, confirmam a classificação das gratificações retiradas da internet, segundo December (1996, p. 24): *comunicação, interação e informação*. Assim, os seniores recorreram à internet para comunicar de várias formas (de um-para-um, de um-para-muitos, ou até de muitos-para-muitos) e para vários efeitos (pesquisa de informação, comunicação interpessoal, etc.).

Além da comunicação e do acesso à informação, outras gratificações sobressaíram, essencialmente, nos grupos focais, ainda que com menos destaque, como o caso da gratificação gerada pelos processos de aprendizagem. Com efeito, o facto de se sentirem mais confiantes durante o processo de aprendizagem das TIC, os seniores sentem-se mais capazes de utilizar outras aplicações/*software* e de até mesmo adquirir novos equipamentos (“(...) estou a gostar e por isso é que até me inscrevi neste curso e estou realmente a gostar e até a desenvolver muito mais, porque gosto, e porque quero, porque agora é que eu estou a saber o que isto é.” (Dália, 60 anos); “Até comprei um computador só para mim, para não interromper o meu marido nos trabalhos dele” (Jacinta, 70 anos)). Além disso, tal como foi possível verificar noutras investigações (Petersen et al., 2013, pp. 123-127), contribui de igual forma para o aumento da autoestima e da auto-confiança (“(...) eu tenho de ir para o computador para ver se me abre mais o cérebro. Foi o que eu pensei... Mas agora, sinto-me, não sei. Parece que agora sinto-me muito mais capaz de aprender.” (Antónia, 75 anos)), bem como para manter o cérebro numa atividade constante (Vieira & Santarosa, 2009), “ao ‘expandirem a curiosidade e o interesse pela informação’, os cibernautas alcançam ‘um maior desenvolvimento pessoal’” (Pereira, 2009, p. 53). De facto, muitos seniores vão para as formações em TIC com o desejo de aprender, mas muitas vezes pessimistas de que se realmente alguma vez irão aprender ou dominar as tecnologias, uma vez que não se consideram capazes para tal, tanto pelo medo ou falta de confiança nas suas capacidades (Petersen et al., 2013, p. 126). Assim, estas gratificações vêm assim juntar-se a alguns resultados de investigações que apontam no sentido de que, tanto o uso da internet, como a frequência de cursos/formações de Informática, são benéficos para consequências cognitivas e sociais do envelhecimento (Novaes, 1997, p. 141).

Contrariamente às atividades como o uso de e-mail, a pesquisa de informação e o comunicar com os familiares e amigos, as atividades que transmitem pouca ou nenhuma satisfação *online* aos seniores incidem em atividades culturais como ver televisão, ouvir rádio *online*, ler livros para além de comunicar com desconhecidos. Denotamos que estas atividades podem ser substituídas por um equivalente físico, e.g. um livro, uma televisão e um dispositivo de rádio e a interação com indivíduos em espaços públicos/exteriores à habitação.

No seguimento das atividades que transmitem menos satisfação, os seniores discordam quanto a fazer tudo na internet, em que se inclui a substituição da interação presencial, uma vez que concordam que a internet não tem o calor humano nas comunicações (“A utilidade da internet, que é valiosa, não deve substituir nunca a convivência social, sob pena de perdermos os valores humanos da solidariedade e da afectividade.” (Inquirido)). Além disso, acreditam ainda que a internet, por si só, não se assume como uma ferramenta que contribui para que se sintam bem-dispostos durante o dia. Neste sentido, demonstramos que os seniores dão primazia ao contacto presencial em relação aquele manifestado *online*: “Enfim, e o dia é para conviver, não é para estar com a internet à frente... Com o computador à frente.” (Henrique, 69 anos). Contudo, a gratificação que retiram dessa tipologia de contacto é complementado (e não exclusivo) pela esfera das tecnologias, uma vez que referem que passam tempo suficiente para comunicar com a família ou amigos, tanto por telefone ou pela internet. Assim, a gratificação de ambas as formas (presencial e mediada por tecnologias) manifesta-se pelos indivíduos demonstrarem que ainda possuem o contacto que gostariam de ter com as pessoas em quem confiam e a quem contam os seus segredos, para além de manifestarem que estão com os seus amigos quantas vezes quiserem.

Com efeito, Pierre Lévy, no seu livro sobre a *Cibercultura*, afirmava precisamente que “as relações ‘virtuais’, elas não substituem pura e simplesmente aos encontros físicos nem às viagens (...)” (Lévy, 2000, p. 134). Mais do que este facto seja possível tornar-se real, é o receio e o pavor de que tal possa acontecer. Com efeito, apesar de existir o receio de que o virtual substitua ou sobreponha o real, são vários os exemplos que nos mostram que tal não acontecerá, uma vez que o virtual estimula o entusiasmo de explorar o real. Vejamos o caso dos museus virtuais. Visualizar uma obra de arte *online*, com uma cor esbatida e sem poder ver o relevo, não é a mesma coisa do que a poder visualizar no museu “físico”. Assim, o museu virtual poderá somente encorajar a visitar o museu e a deslumbrar-se com as obras de arte (Lévy, 2000, pp. 235-236). No mesmo sentido, consideramos que quanto mais informação houver no mundo digital, e quanto maior for

a proliferação dessa informação, “melhor são exploradas e mais cresce a variedade dos objectos e dos lugares físicos com os quais estamos em contacto” (Lévy, 2000, p. 236).

Além das gratificações e frustrações, foram sobressaindo algumas sensações positivas, e outras menos, associadas à utilização da internet. A sensação de relaxamento foi um aspeto mencionado, particularmente pelos seniores dos grupos focais, como sendo uma das sensações positivas vividas na internet. Uma grande parte menciona que o uso da internet lhes transmite momentos prazerosos de relaxamento: “A mim é relax... Sim é relaxante [o tempo que passa na internet]. (...) Não, não é stressante. Não não não.” (Catarina, 62 anos). Ainda assim, os seniores dos grupos focais acrescentam que a sensação de relaxamento não dura sempre (“Para mim é [relaxante], porque não estou o dia todo. Se calhar é relaxante porque só estou lá uma hora e meia.” (Catarina, 62 anos)) e, portanto, surgem sensações de cansaço e desconforto: “(...) Eu sinto exatamente isso. Eu não consigo estar muito tempo. Não é sempre relaxante. A partir de certa altura começa a ser... [cansativo]” (Dália, 60 anos).

Além do relaxamento e do cansaço, e ainda que no questionário *online* os seniores tenham indicado que utilizar a internet não causa *stress*, os seniores que apresentam alguma dificuldade em realizar uma tarefa, e não têm ajuda naquele momento, vivenciam momentos de *stress*:

Eu fico igualmente [stressado], (...) Como há bocado falei de não conseguir mandar o [anexo], imaginei outras soluções e acabei por mandar. Mas há casos em que desisto mesmo, e no outro dia vai-se lá, com mais calma... Ora, nem sempre se consegue. (Leandro, 68 anos)

“Às vezes temos de desligar o computador e na aula seguinte perguntar... (...) Porque não dá para experimentar em condições [por ficarem stressados].” (Miguel, 75 anos). De facto, mesmo nos questionários algumas das principais frustrações foram conectadas com algumas das dificuldades de uso sendo as mais prementes conotadas com as dificuldades com as redes sociais, as dificuldades com alguns programas, a realização de *downloads* e *uploads*, a resolução de erros e problemas, e a memorização das palavras-passe, devendo-se essas dificuldades, principalmente, ao facto de nunca terem aprendido a fazer, às dificuldades em memorizar o que aprenderam e ao facto de nem sempre conseguirem compreender o que o formador explica. Assim, essa mesma tipologia de frustrações, por não conseguirem fazer algo, foi esclarecida nos grupos focais: “até sinto que às vezes me enerva, por exemplo, quero fazer uma coisa e depois não consigo. (...) Mesmo o jornal vejo mas não gosto. Gosto mais do papel. Acho que é muito difícil.” (Helena, 61 anos); “Uma fúria (Imperceptível) [quando não consigo fazer algo na internet]”. (Patrícia, 68 anos);

“Apetece dar um murro no computador...” (Henrique, 69 anos). No entanto, apesar do *stress* momentâneo, segundo Vernon (1973, p. 234),

em geral, as pessoas mais velhas e mais amadurecidas estão mais aptas a tolerar a obstrução e o insucesso, ajustando-se-lhes melhor do que o fazem as mais jovens, menos amadurecidas e menos estáveis. As primeiras estão mais capacitadas a adiar a satisfação imediata de seus desejos, e a perseverar e mobilizar suas energias a fim de superarem os obstáculos. São mais engenhosas na descoberta de meios de contorná-los. E se afinal não têm êxito, podem encarar a situação com ânimo forte, afastando-a mesmo da mente. Isto acontecerá especialmente se estas perceberem o obstáculo como uma consequência inevitável de uma situação exterior. (Vernon, 1973, p. 234)

De facto, os participantes demonstram que preferem ignorar a dificuldade ou o problema com que são confrontados no manuseamento do computador e da internet, e aguardar para pedir uma explicação ou ajuda, seja a um familiar ou ao formador, mostrando assim que não vale a pena estarem a incomodar-se com isso: “Estamos sós, normalmente. Eu quando me acontece [não conseguir fazer algo], estou só, pronto... Deixo estar, não consigo. Depois tenho de procurar [ajuda]...” (Helena, 61 anos). No entanto, se um indivíduo sentir que o fracasso se deve a alguma deficiência pessoal, ele pode viver, de facto, um momento de frustração, recorrendo a alguma forma mais ou menos desajustada (Vernon, 1973, p. 235). Além disso, este tipo de comportamentos surge em pessoas que apresentam grandes receios do fracasso, bem como um nível de autoestima considerado baixo (Vernon, 1973, p. 235), que é o caso de uma grande parte da população idosa: “Devíamos praticar muito mais. Mas também a paciência às vezes também se esgota. Portanto, se não escrever, depois falha e depois tem as confusões que são de quem não sabe.” (Henrique, 69 anos).

- O tempo e as suas perceções

O tempo foi um dos aspetos muito mencionado ao longo de ambos os grupos focais e depois abordado igualmente no questionário. Desde o tempo que passam na internet, ao facto de mencionarem que não têm tempo suficiente para estar *online*, até à questão de sentirem que o tempo passa a voar na internet, os participantes mostram como gerem o seu tempo e como percebem o mesmo. Com efeito, a sensação de que “O tempo voa no computador.” (Inês, 74 anos), demonstra que o tempo que lá passam é gratificante: “Quando lá estou, o tempo passa a

voar muito. Ainda ontem à noite estive lá hora e meia. E eu: O quê, já hora e meia? (...)" (Joana, 67 anos). No entanto, esta questão passa a apresentar sensações de revolta e frustração, a partir do momento em que dizem que o tempo é sempre escasso para o que pretendem e gostam de fazer *online*: "No computador, o tempo é sempre pouco. Porque uma pessoa passa ali uma hora..." (Leonel, 67 anos). Como concluem que quando estão na internet perdem a noção do tempo, optam por gerir bem as suas atividades domésticas e as demais, para que a internet não interfira nas suas rotinas diárias e nos seus afazeres; enquanto que outros já evitam de ir à internet para depois terem tempo para outras atividades: "Porque tenho medo de pegar antes, porque se pego antes eu depois perco a noção do tempo. Só depois de ter tudo arrumado, é que posso lá estar até meia-noite, ou uma hora, até que me apeteça." (Alexandra, 75 anos); "Até a mim que não percebo muito, o tempo passa num instante. Então se vou ao Youtube" (Inês, 74 anos).

4.1.5. Representações sociais da internet

Sobre as representações sociais acerca da internet, sobressaíram dois conjuntos de representações: vantagens *versus* desvantagens da internet e, ainda, a relação entre a intergeracionalidade e a evolução tecnológica.

- *Vantagens vs Desvantagens*

Globalmente, os seniores acreditam que a internet veio trazer mais benefícios do que desvantagens, mas apontam a ocorrência de um certo equilíbrio entre um aspeto e outro, argumentando, por exemplo, que a internet permitiu passar mais momentos com filhos e netos, no entanto, se a internet permite sair do espaço doméstico, também possui a desvantagem de os prender a esse mesmo espaço:

eu tenho uma irmã que vive só. E a internet para ela é a única companhia. Portanto, ela está na internet de manhã à noite a jogar. Tem aqueles jogos... E ela está, passa o dia inteiro, é a única companhia que ela tem, é a internet. É mau. Porquê? Porque ela afastou-se totalmente do mundo. Ela também teve um AVC e isso também alterou o comportamento dela. Também mas não só. Porque eu acho que a partir do momento em que ela se dedicou e vive apenas para a internet, ela alterou profundamente os comportamentos sociais dela... Ela já não tem interesse... O convívio para ela é um frete (...) Não lhe interessa conviver. Ela está bem é... Ela não fala praticamente. Porque ela vive só para a internet. (Patrícia, 68 anos)

Ainda que os ecrãs, juntamente com o acesso à internet, ocupem um espaço “omnipresente e multiforme, planetário e multimidiático” (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 10), tanto em lojas, aeroportos, restaurantes, metros, carros, aviões, sem não esquecer o espaço doméstico, em que se inserem ecrãs de várias dimensões e feitios, com diversas funções, os seniores encaram a internet como um fator a contribuir para o isolamento dos mesmos.

Embora assumam que a internet tem as suas vantagens, como o poder contactar com familiares e amigos, o ter acesso a todo o tipo de informação, desenvolver o raciocínio, entre outras, há, de facto, comportamentos que os seniores veem nos utilizadores digitais, particularmente nos jovens, nos quais não se reveem e censuram a sua execução e a prática, como por exemplo o facto de a internet condicionar o convívio presencial:

Tenho visto casais ou até colegas, num restaurante, quando estão a comer... Em vez de estarem a conversar, estão ali os dois ou os três, ou os quatro [a mexer no telemóvel]. Eu acho isso horrível. Isso é uma falta de dignidade. (Leandro, 68 anos)

Neste seguimento, os seniores argumentam que além de condicionar o convívio presencial, a internet pode-se traduzir num sítio perigoso para os jovens:

O miúdo estava na internet, e eu deixo estar na internet, e vou para a cozinha para ir fazendo o jantar para ele. Ele está ali perto, estava na internet... E nunca me dei ao trabalho de... Como ele está nos joguinhos, lá das tartarugas, e não sei quê, e pronto. Até que uma altura eu entrei e ele estava: “Oh vovó anda ver este jogo, é tão giro. Anda ver, anda ver.” E era uma jogo infantil, e eu vou ver o jogo... E eu pensei cá para mim: “Caramba, isto é um jogo infantil?!” Então o que era? Era um homem, era um hospital, e entra um bandido no hospital de metralhadora em punho e só matava grávidas, ia à barriga das grávidas e zuck zuck zuck [explicando o ato bárbaro de matar as grávidas]. E ele: “Oh vovó, olha esta, ainda falta matar aquela, ajuda-me...” E eu disse, “oh filho este jogo...” Então fi-lo pensar um bocadinho sobre o jogo... “Já viste? Isto tem alguma graça? Isto tem alguma piada?” Quer dizer, e assim se vão deformando cabeças, se vão deformando... Mesmo estes jogos, muito simples, que são jogos infantis, temos de ter muito cuidado com o tipo de jogo, o que está por trás do jogo. (Patrícia, 68 anos)

Além das consequências que a internet pode ter ao nível da socialização e das relações sociais, enquanto que os seniores dos questionários *online* sustentam que quem tem internet em casa está totalmente informado sobre tudo e que a utilização regular da internet pode ajudar a desenvolver o raciocínio, alguns seniores participantes dos grupos focais acreditam que, pelo contrário, “A facilidade que há hoje em dia para se saber tudo rápido, torna a pessoa mais morta (...) Quanto mais fácil for as coisas...” (Leonel, 67 anos).

Estas vantagens e desvantagens que os seniores encontram e consideram existir por efeito da utilização da internet, juntamente com o que os média e familiares e amigos lhes vão transmitindo, fazem com que os seniores criem representações de *confiança e desconfiança perante a internet*. Ainda que os seniores concordem que é bastante vantajoso o facto de poder adquirir bens sem ter que sair de casa, uma vez que responde a necessidades de conveniência, com alguns a concordar que a internet é um ambiente seguro para fazer compras, existe igualmente um número considerável que demonstram receio em fazê-lo (“Agora, isso das compras e pagar, não... (...) Não, não [faço compras]. Nós vamos direto [à loja].” (Alexandra, 75 anos)).

Com efeito, a prática pela qual revelaram mais receios – e que, por isso, também foi uma das atividades que revelaram não praticar – e que põe em causa a sua independência e auto-determinação incidu, de facto, na aquisição de bens e serviços *online*, desde viagens, pagamentos e utilização dos cartões débito/crédito: “Nós somos mais... Nesse aspeto [compras *online*] somos mais... Os jovens, até com as minhas filhas compram. Eu não consigo também. Acho que somos mais seguros.” (Helena, 61 anos). Esta foi também uma das dificuldades apresentadas pelos seniores no estudo desenvolvido por Silvana Lara acerca dos *Mecanismos de apoio para usabilidade e acessibilidade na interação de adultos mais velhos na Web* (Lara, 2012, p. 202). Como forma de ultrapassar estes receios, alguns seniores aplicam práticas de substituição, como por exemplo adquirir cartões-oferta/cartões-presente em lojas físicas ao invés de inserir os cartões de débito/crédito nas lojas *online* como a GooglePlay e AppStore. Mesmo com essas práticas disponibilizadas pelas marcas, os seniores revelam enormes reticências: “Sei que há maneira de comprar um cartão com dez, vinte euros que podemos fazer, mesmo para comprar jogos, aplicações que tem... Mas uma vez fui à FNAC comprar isso, não compro.” (Catarina, 62 anos).

Para além das compras e pagamentos *online*, outras das dúvidas e desconfianças mais prementes ocorreu ao lidar com as redes sociais *online*, em particular nos acessos e nas condições às quais as suas conversas pessoais e perfis *online* estão disponíveis, mas também quem pode, ou não fazer parte da sua rede de amizades *online*: “Isso é uma coisa que eu ainda não sei em pormenor. Eu por exemplo estou no Facebook, mas quero falar privadamente com outra pessoa, mais alguém pode ter acesso a isso?” (Dinis, 65 anos).

É possível traçar alguns perfis dos seniornautas que receiam: os que receiam porque não sabem fazer (Não uso [pagamentos *online*] porque não sei. (Patrícia, 68 anos)); os que receiam porque foram incentivados a não realizar tais transações, tanto por familiares e como por terceiros (“Eu também não [faço compras na internet], por conselho do banqueiro. Uma vez falei-lhe nisso e ele disse: ‘se você não sabe mexer bem nisso, é melhor não’.” (Duarte, 68 anos)); e ainda os que têm receios, mas que consideram fulcral aprender a fazer (“Eu acho que temos receio, porque realmente isso faz falta. Para marcar viagens, eu sinto isso. (...) Tenho de pedir à minha filha [para ajudar a marcar viagens, por exemplo].” (Helena, 61 anos)). Neste sentido, os seniores vivenciam uma relação paradoxal: por um lado, o desejo de aceder à internet e a manutenção da sua auto-determinação, e por outro as desconfianças perante as questões de segurança da internet.

- Intergeneracionalidade e a evolução tecnológica

As representações sociais relacionadas com a intergeracionalidade e a evolução tecnológica têm uma relação estrita entre os usos e as gratificações, uma vez que envolvem as formas como os seniores recorrem à internet, as representações que têm sobre ela e também as representações e os usos que outros fazem dela, neste caso em particular os filhos, os netos e os indivíduos das redes de sociabilidade mais próxima. Com efeito, as representações são isso mesmo, “as formas como os grupos, e os indivíduos dentro dos grupos, tendem a olhar e a descrever os outros e a si mesmos” (Ferin, 2002, p. 89).

Já nos mostrava McLuhan, referindo-se à televisão, que era inevitável fugir ou fechar-se aos novos sentidos transmitidos por qualquer invenção ou tecnologia (McLuhan, 2013, p. 63). Com efeito, a primeira ideia manifestada pelos seniores revelou que “nunca é tarde” para aprender e o conhecimento nunca é demais. Esta afirmação foi desenvolvida, maioritariamente, nos grupos focais, mas entra assim em conflito com outros problemas manifestados por esses participantes e pelos inquiridos dos questionários: o facto de nunca terem aprendido a executar algumas tarefas e o facto de se esquecerem de como desempenhar algumas funções informáticas. Se, por um lado, os seniores sentem a necessidade de quererem estar atualizados, de forma a não ficarem “isolados”, “à parte” ou “incompletos”, por outro lado parecem não demonstrar grande interesse em arriscar e em testar novas aplicações tecnológicas ou em realizar tarefas das quais receiam (como fazer compras ou pagamentos) e, portanto, somente a executar funções reconhecidas e que lhes foram previamente ensinadas. Assim, expressam o desejo e a consciência de que devem acompanhar a evolução tecnológica, de forma a não ficarem para trás, e para acompanharem os ritmos dos filhos e dos netos, aqueles nascidos numa geração digital (“Não estamos tão aptos dessa experiência como os miúdos, porque esses captam logo.” (Henrique, 69 anos); “Eles [os jovens] é à primeira. Nós é à décima quinta.” (Catarina, 62 anos)), mas não estão muito preocupados se acompanham piamente as inovações tecnológicas que surgem constantemente (“A gente ao saber trabalhar com o computador, já não é mau. [Já não é] Fácil.” (Miguel, 75 anos); “Nós somos mais... Nesse aspeto [compras *online*] somos mais... Os jovens, até com as minhas filhas compram. Eu não consigo também.” (Helena, 61 anos)).

Esta caracterização de um choque intergeracional é desenvolvido como uma competência inata, como algo geracional, traduzindo-se num sentimento de inadequação devido à idade: “Só tenho pena de já não ter vindo há trinta anos atrás. Porque hoje em dia, uma criança com dez, doze anos pega num telemóvel... E eu às vezes estou ali, para aqui para acolá, e não acho nada”

(Leonel, 67 anos). Além disso, ao longo dos tempos foi-se estigmatizando o computador e a internet como meios que só poderiam ser dominados pelos jovens (Gonçalves, 2003, p. 63). Porém, nem todos os seniores partilham esta conceptualização, referindo os problemas culturais e educacionais como a explicação para a inaptidão da sua geração para as TIC: “Eu gosto muito das novas tecnologias só que infelizmente, na nossa geração não tivemos acesso a elas.” (Leandro, 68 anos). Desta forma, mantêm a noção da necessidade de prática constante.

Apesar de, por vezes, demonstrarem que não se arriscam em novas aplicações, *softwares*, ou em atividades que desconhecem, a constante inovação tecnológica, ao gerar incessantemente novos dispositivos e aplicações (e.g., PC, *smartphones*, a última edição de um *software*, novos videojogos, novas aplicações, etc.) reforça a premente obrigatoriedade em reaprender novos comandos, funções e interações: “Depois de estar no Skype, passei para o Facebook e pronto as coisas foram acontecendo normalmente.” (Patrícia, 68 anos). Esta ideia sustentada pela expressão “normalmente” define que o ponto de entrada nos ambientes tecnológicos é que é realmente a parte mais complexa e que percebendo as dinâmicas de uns conjuntos de *software*, se consegue perceber os restantes de forma natural: “Ou pelo Skype, ou pelo FaceTime, ou agora outra tecnologia que eles mandaram ultimamente, mas ainda nem sei o nome dela” (Miguel, 75 anos). O ambiente virtual desperta, portanto, o sentido de descoberta no qual todos os dias, os utilizadores descobrem algo novo, ou seja, há uma constante readaptação e portanto reaprendizagem. Desde *hardware* como o computador pessoal ou *smartphone*, a *software* como o Skype, FaceTime ou o Facebook, passam a desempenhar o papel de agenda pessoal e de correspondência (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 253).

Esta transmissão conceptual, na qual a realidade social parece ter ficado mais célere e impessoal (Gonçalves, 2003, p. 62), marcou o final do séc. XX como “um período caracterizado pela transformação da nossa ‘cultura material’ operada por um novo paradigma organizado em torno das tecnologias da informação” (Castells, 2007, p. 33; Kranzberg, 1985, p. 42). Daí a importância da referência de Ana Veloso, no programa *Sociedade Civil* dedicado ao tema “Redes sociais para maiores de 50”, ao sustentar que os seniores, por norma, não gostam de entrar no desconhecido, seja com o receio de não estragar ou para não caírem numa cilada e, portanto, os utilizadores vão descobrindo conforme vão aprendendo (Companhia de Ideias, 2013). Assim, esta aprendizagem não se revela estática e estanque, reforçando a necessidade de prática constante e regular de forma a evitar as constantes frustrações por não se conseguir executar as algumas práticas *online*: “Devíamos praticar muito mais.” (Henrique, 69 anos). Estes receios são veiculados

por práticas autoimpostas, mas também por elementos da rede familiar e das redes extra-familiares. Neste sentido, os seniores não arriscam, por exemplo, na realização de compras – somente nas que lhes transmitem alguma confiança e nenhum risco, como o caso da *Nespresso* (“Eu também, (...) também compro o café, da Nespresso, pela internet.” (Miguel, 75 anos) – e comparam-se com os mais novos, destacando as suas práticas de segurança em detrimento do constante risco tomado pelos mais jovens: “Os jovens, até com as minhas filhas compram. Eu não consigo também. Acho que somos mais seguros.” (Helena, 61 anos).

Além disso, associam-se as TIC e a internet a símbolos da modernidade e o seu domínio é uma condição primordial de adequação social atual e futura, fomentando a sua utilização pela população idosa como uma condição para se sentir inserida socialmente, procurando não cair no poço do isolamento ou exclusão (Gonçalves, 2003, pp. 64-65), motivação essa partilhada pelos próprios idosos: “Eu tenho impressão que se nós não nos ligarmos à internet, e estas coisas todas, de comunicação rápida, ficamos... Começamos a ficar à parte, a ficar incompletas.” (Helena, 61 anos). A internet assume assim como uma ferramenta que transmite inclusão, evitando momentos de constrangimento e vergonha – como o caso da participante que ficou sem saber o que dizer quando foi confrontada com o facto de não possuir e-mail – , bem como uma vertente de apoio – pesquisar no Google, encontrar letras de músicas no Youtube, pesquisar receitas, ou seja, algo que os apoie nas tarefas do dia a dia: “Às vezes quando preciso de saber, portanto, letras de músicas ou assim, vou ao Youtube e faço pesquisa no Youtube.” (Hélder, 70 anos). De facto, os seniornautas “não se limitam a ser processadores solitários de informação (...) também buscam pertença, apoio e afirmação” (Cardoso, 1998, p. 25). O Google assume-se como um poço infinito de informação, que fornece informação em função dos seus gostos, humores, pesquisas, ou seja, com acesso à informação de forma hiperindividualizada (Lipovetsky & Serroy, 2010):

É o dicionário onde a gente vai tirar todas as dificuldades. Isto está ao acesso de todas as pessoas. Praticamente isto é dicionário, portanto, é na parte científica, na parte... Em todos os setores. É apetecível, digamos, esta utilização da internet. (Henrique, 69 anos)

Aquilo que o participante do grupo focal denomina de dicionário, Paulo Serra define-o como ‘enciclopédia virtual’, pois esta “tem sido uma das múltiplas metáforas a partir das quais tem sido pensada, nos últimos tempos, a ‘hiper-memória’ das Redes” (Serra, 1999, p. 10).

A intergeracionalidade levanta questões sobre o tipo de utilizações que quer os idosos ou os jovens fazem da internet. Se, por um lado, há uma demonstração de que os jovens sabem

como e ao que aceder ("Eu acho que eles [os mais jovens] sabem ver, escolher..." (Helena, 61 anos)), por outro lado, sustentam que há uma ligação muito grande à internet e às suas aplicações ("Eu se deixasse... O meu neto tem nove anos, se eu deixasse ele estava o dia todo... Agora nas férias estava o dia todo. É os jogos..." (Patrícia, 68 anos)).

Relativamente às aprendizagens feitas sobre a internet, ainda que noutros tempos e noutros campos da vida os seniores possam ser encarados como "transmissores transgeracionais do saber", neste caso, já não cabe aos seniores essa transmissão de conhecimentos (Carrelhas & Silva, 2007, p. 1), considerando assim que cabe aos mais jovens, aos que nasceram e que dominam o mundo digital. Porém, os seniores demonstram que as práticas de ensino por parte dos jovens não são do seu agrado, uma vez que eles não têm paciência para lhes ensinar o necessário, por não considerarem os seus problemas de memória: "Esta juventude não gosta de ensinar (...) Se a gente vai a segunda vez a perguntar [ao neto] 'Então mas eu ainda há bocado te disse, já estás a perguntar outra vez'". (Miguel, 75 anos); "[Os jovens] Sabem muito, mas não têm paciência." (Jacinta, 70 anos). Contrariamente aos jovens, os seniores destacam os formadores como benfeitores que os compreendem e os ajudam verdadeiramente a aprender: "Mas tenho aprendido muito com o Dr. Ferreira [formador]. Aquilo que sei, lhe devo a ele, que tenho aprendido bastante com ele (...)." (Beatriz, 63 anos); "Aprendi muito com o Dr. Ferreira [formador]. (...) Tem muita paciência connosco, porque isto de... A gente já começa a esquecer..." (Joana, 67 anos). Com efeito, as dificuldades de memória, bem como os de visão são alguns dos problemas de saúde que condicionam o uso eficiente do computador (Lara, 2012; Sales, 2002; Verona et al., 2006).

A própria utilização do léxico do universo da Informática, interiorizando conceitos como "pastas", emergiu também nos grupos focais, associados à questão da aprendizagem e à sua ligação aos problemas derivados do esquecimento, em particular à memória, todavia a uma memória já passada e que acaba por servir de estorvo às novas aprendizagens e ao conjunto de passos a recorrer nos procedimentos das TIC: "Memória temos muita. Já estamos carregados delas. Estão é em pastas mais pequenas (Impercetível) [o que não ajuda a decorar os passos para fazer algo na internet]." (Henrique, 69 anos).

Portanto, foi necessário compreender de que forma se aliam os estigmas geralmente atribuídos aos seniores com as suas práticas reais. O juízo de estigma faz com que deixemos de considerar o indivíduo como normal e encaremos como "uma pessoa estragada e diminuída" (Goffman, 1988, p. 12). Este efeito produz uma ação de descrédito para com o estigmatizado.

Goffman define então o estigma como “(...) um atributo profundamente depreciativo (...), um estigma é, então, na realidade, um tipo especial de relação entre atributo e estereótipo” (Goffman, 1988, p. 13). Dos sete estereótipos comumente associados à população mais idosa destacam-se os aspetos da doença (física ou mental); infeliz; não tão produtivos quanto os jovens; por ser doente, necessita de ajuda para as atividades quotidianas; por manterem os seus hábitos de vida, é conservadora e incapaz de mudar; todos os idosos se assemelham e têm as mesmas necessidades; por fim, a maioria dos idosos está isolada e sofre de solidão (Berger, 1995, pp. 66-67). No entanto, Sibila Marques (2011) salienta que os estudos realizados denotam que o que prevalece mais são as representações sociais negativas (p. 49). Esta posição do estigma nem sempre é inteiramente verificável, uma vez que se regista uma tensão entre serem forçados a integrar a esfera *online* (e.g., o preenchimento do IRS *online*) e as dúvidas que lhe são promovidas por agentes externos (e.g., quando os filhos referem aos pais para terem cuidado no mundo do *online*, ou o agente bancário que aconselha o idoso a não fazer compras *online*).

Estas características sobre a sua incapacidade para frequentar espaços *online* são regularmente interiorizadas pelos próprios idosos, mas também por eles rejeitadas, sobretudo no que toca às variáveis de saúde. Reiteram, portanto, como vimos nos *condicionantes sociais e pessoais*, que a nível de saúde, não estão piores do que uma outra pessoa da sua idade, discordando de frases que demonstram uma maior debilidade e presença de problemas ao nível da saúde. Tal indica que aceitam algumas das características/estigmas que são apontados aos idosos (e.g., a falta de memória e propensos a cometer erros *online*), mas rejeitam outras que visam a sua saúde física e alguns dos seus processos sociais como a solidão, sustentando que têm muitas oportunidades para conversar com outras pessoas. Podemos então inferir que “O virtual não é uma máquina de guerra contra o vínculo social nem contra a experiência sensível” (Lipovetsky & Serroy, 2010, p. 257). Com efeito, as relações sociais transformaram-se com o uso mais frequente da internet.

4.2. Resumo conclusivo: Os idosos e a internet: Apresentação e discussão dos resultados

De forma a resumir a discussão dos resultados, deixamos sob a forma de tabelas os principais resultados obtidos em cada um dos temas. Assim, relativamente ao perfil sociodemográfico do seniornautas português, destacamos as principais características sociodemográficas, as suas oportunidades de contacto social e ainda as suas rotinas.

Tema Principal	Subtema	Resultados	
		Grupos Focais	Inquérito por questionário <i>online</i>
Perfil sociodemográfico do seniornauta português	Caraterísticas sociodemográficas		- Sexo: Divisão equilibrada
			- Idade: Média = 68 anos (idades compreendidas entre os 57 e os 86 anos)
			- Estado civil: casados (pequena parte são viúvos ou divorciados)
			- Nacionalidade: portuguesa
			- Residência e Naturalidade: Aveiro, Braga, Castelo Branco e Porto
			- Habilitações literárias: Número de participantes equilibrado entre um nível elevado e um nível baixo de habilitações literárias
			- Situação perante a atividade económica atual: Reformados
			- Trabalhadores por conta de outrem
			- Especialistas das atividades intelectuais e científicas; Trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices; Pessoal Administrativo; e Trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores
			- Satisfeitos ou bastante satisfeitos quanto às atuais ou antigas profissões
	Oportunidades de contacto social		- Classe média-alta: Conseguem viver, confortavelmente, com os seus rendimentos
			- Agregado familiar: Composto (não vivem sós)
			- Não sentem necessidade de participar de forma ativa em instituições sociais
			- Participação em programas de Educação Física e nas Universidades Seniores
			- Privilegiado contacto presencial para contacto com os que os rodeiam (familiares mais próximos e vizinhos: presencialmente, telefone/telemóvel e Skype; familiares com menor ligação afetiva: telefone/telemóvel; amigos: telefone/telemóvel, presencial ou através das redes sociais)
			- Trabalhar: 5 horas e 37 minutos por dia (ainda que alguns indiquem uma ou duas horas e outros demonstram que fazem biscates uma ou outra vez por semana)
			- Dormir: 7 horas
			- Sestas: 52 minutos
			- Higiene pessoal: 55 minutos
			- Refeições: 1 hora e 53 minutos
	Rotinas		- Tarefas domésticas mais realizadas: arrumar a casa e preparar as refeições. (Sexo masculino: tarefas administrativas e manutenção dos automóveis; sexo feminino: atividades mais associadas ao lar)
			- Atividades lazer/sociais: ver televisão e navegar na internet, seguindo-se outras como: ouvir rádio, conversa presencial com amigos e ir ao café quase diariamente)

Tabela 85: Resumo dos dados relativos ao *Perfil sociodemográfico* dos participantes da investigação

Depois de conhecer o perfil sociodemográfico do seniornautas, avançamos com os principais resultados relativos às condições que os seniores possuem para aceder à internet. Neste sentido, salientamos os meios que possuem para esse acesso, a familiaridade e o tipo de formação que possuem em TIC, e apresentamos ainda os condicionantes sociais.

Tema Principal	Variáveis	Resultados	
		Grupos Focais	Inquérito por questionário <i>online</i>
	Meios para o acesso		- Acedem a partir de casa
			- Utilização de computadores portáteis e <i>smartphones</i> (são equipamentos pessoais)
	Familiaridade e Formação		- Quem não possui internet em casa reclama o custo elevado deste serviço
			- Usam PC/internet há mais de 5 anos
	Condições de acesso à internet		- Grande parte dos participantes recorreram a formações ligadas às TIC
			- Motivações para recorrer a formações de TIC: acompanhar a evolução tecnológica; atualizar/complementar os conhecimentos de informática; aprender o básico sobre o computador/internet; contactar família e amigos a partir da internet
		- Dificuldades: colocar destinatários no e-mail; usar o Word; distinguir comentário de mensagens privadas; anexar documentos	- Dificuldades: memorizar os passos a seguir para fazer o que pretende; encontrar algumas informações
		- Razões das dificuldades: nunca aprenderam; dificuldade em memorizar o que aprenderam; dificuldade em compreender o que os formadores ensinam	
			Idade contextual: - Saúde física: não se sentem pior do que outra pessoa da sua idade; sentem-se em excelentes condições físicas - Interação social: não sentem solidão; têm muitas oportunidades de conversar - Mobilidade: costumam mover-se autonomamente; contrariam a ideia de dependência de outros e que não acompanham os outros - Atividade social: viajam/passeiam; visitam amigos/familiares/vizinhos nas suas casas; frequentam o <i>shopping</i> /cinema, encontros de clubes, centros recreativos, igrejas e outras instituições - Segurança económica: não têm problemas financeiros; pagando as despesas ficam com pouco dinheiro para compras supérfluas - Satisfação perante a vida: poucos sentem-se em baixo; grande parte afirma-se satisfeito e feliz com a vida, por terem atingido os seus objetivos de vida
	Condicionantes sociais e pessoais		- Relação/apego com a internet: não é das atividades mais importantes das suas rotinas, mas seria difícil passar sem ela

Tabela 86: Resumo dos dados relativos às *Condições de acesso à internet*

Mediante as condições de acesso e outros condicionantes sociais, os seniornautas apresentam determinados usos e motivações relativos à internet. Assim, apresentamos os usos efetivos que fazem da internet, bem como os principais tipos de motivações para o uso.

Tema Principal	Variáveis	Resultados	
		Grupos Focais	Inquérito por questionário <i>online</i>
Usos e motivações	Usos efetivos da internet	- Acesso à internet diário ou quase diário (mais do que 1 hora por dia)	
		- Atividades: ler e aceder ao e-mail; aceder às redes sociais <i>online</i> para ver o que os outros publicam, para publicar conteúdo ou comentar publicações; ler jornais e revistas; fazer pesquisas de vária ordem; comunicar com amigos e familiares	
			- <i>Sites</i> preferidos: sobre a atualidade; redes sociais; <i>sites</i> de pesquisa; generalistas; e repositórios de multimédia
		- Jogos: no computador <i>offline</i> e <i>online</i> ; no computador nas redes sociais <i>online</i>	- Atividades que não realizam <i>online</i> : publicar em blogues ou comentar publicações de blogues; fazer <i>upload</i> de músicas/vídeos; ler livros; ver televisão; ouvir rádio; falar com desconhecidos
			- Redes sociais: Facebook
			- Até 1 hora por dia nas redes sociais
		- Atividades nas redes sociais: ver o que os outros publicam; comunicar com amigos/ familiares; comentar publicações e dar os parabéns aos aniversariantes da sua rede	
		- Atividades não realizadas nas redes sociais: comunicar com desconhecidos; criar páginas/grupos; jogar	
		- Atividades realizadas, inculidas pelo Estado: preenchimento do IRS <i>online</i> e validação das faturas	
		Tipos de motivações para o uso	Motivações: aquisição e atualização de conhecimentos; aumento da autoestima; fortalecer laços sociais; sentimento de pertença, de utilidade e de integração nos seus contextos familiares e sociais

Tabela 87: Resumo dos dados relativos aos *Usos e motivações*

Depois dos usos, apresentamos os principais resultados das consequências dessa utilização, ou seja, que gratificações e/ou frustrações causam a internet nos seniores. Além disso, mencionamos também nesta parte, um tema bastante destacado por ambas as amostras: o tempo e as suas perceções, ligadas à utilização da internet.

Tema Principal	Variáveis	Resultados	
		Grupos Focais	Inquérito por questionário <i>online</i>
Consequências da utilização	Gratificações vs frustrações	- Satisfeitos com a utilização da internet: o tempo passa a voar no computador; acedem à internet muito mais do que imaginariam que iriam usar	
		- Gratificações: gratificação pelo contacto com familiares e amigos; a aprendizagem incita o uso de outros <i>software</i> e a aquisição de <i>hardware</i> ; e aumenta a autoestima; relaxe	- Atividades que mais gratificam: uso do e-mail; pesquisar informação variada; comunicar com amigos ou familiares
		- Temas de pesquisa preferidos: receitas; saúde; música; dança; agricultura; artes	- Atividades com pouca ou nenhuma satisfação <i>online</i> : ver televisão, ouvir rádio, ler livros, comunicar com desconhecidos
		- Frustrações: <i>stress</i> por não conseguirem fazer algo; cansaço; falta de tempo para estar na internet	- Frustrações: ausência de calor humano; a internet, por si só, não contribui para que se sintam bem-dispostos
		- Gratificação: "O tempo voa no computador."; perdem a noção do tempo	
O tempo e as suas perceções		- Frustração: o tempo é sempre escasso para o que pretendem e gostam de fazer <i>online</i>	- Gestão de atividades para a internet não interferir nas rotinas; evitam aceder para terem tempo para outras atividades

Tabela 88: Resumo dos dados relativos às *Consequências da utilização*

Por fim, mediante o uso que dão à internet, e daquilo que ouvem e veem, os seniores criam representações sociais, que considerámos pertinentes de destacar. Entre relações paradoxais, como vantagens vs desvantagens e confiança vs desconfiança, os seniores vivem nestas dualidades no que à internet diz respeito. Além disso, destaca-se a importância das relações intergeracionais para os seniores e a necessidade de acompanhar a evolução tecnológica.

Tema Principal	Variáveis	Resultados	
		Grupos Focais	Inquérito por questionário <i>online</i>
Representações sociais da internet	Vantagens vs Desvantagens	- a internet veio trazer mais benefícios do que desvantagens, mas apontam igualmente um equilíbrio entre ambas	
		- Desvantagens: a internet condiciona o convívio presencial; é um sítio perigoso	
		- Vantagens: quem tem internet em casa está totalmente informado; comprar sem sair de casa	
		- A facilidade de acesso à informação, inibe o raciocínio e reflexão	- A utilização regular da internet pode ajudar a desenvolver o raciocínio
		- Confiança vs desconfiança: consideram vantajoso poder comprar sem sair de casa, afirmando que é seguro fazê-lo, no entanto, existe igualmente um número considerável que mostra receio em fazê-lo; dificuldades em perceber os níveis de segurança e de privacidade dos seus perfis nas redes sociais	
Intergeracionalidade e a evolução tecnológica		- Acompanhar a evolução tecnológica, para não ficarem para trás, acompanhando os filhos e netos, bem como a necessidade de adequação social atual e futura; processo natural de aprendizagem/adequação a novas aplicações/dispositivos, etc.	- Intergeracionalidade: indicam que os jovens sabem como e ao que aceder, mas sustentam que há uma ligação exagerada à internet; os seniores consideram que devem ser os jovens a transmitir conhecimentos digitais, mas estes não têm paciência para os ensinar

Tabela 89: Resumo dos dados relativos às *Representações sociais da internet*

CAPÍTULO V – CONSIDERAÇÕES FINAIS: OS USOS E AS GRATIFICAÇÕES DOS SENIORES NO MUNDO DA INTERNET

O envelhecimento demográfico é um dos fenómenos sociais que mais preocupações comportam às sociedades ocidentais, e sequencialmente às entidades públicas e políticas em Portugal. Sendo um fenómeno encarado como positivo, visto que é indicativo que a esperança média de vida aumentou, é também um acontecimento que obriga a pensar em políticas e atividades em prol desta população. O aumento do envelhecimento demográfico, dos consequentes gastos que se registam com a faixa etária mais velha, bem como as questões ligadas à doença física e mental, para além de problemas sociais, como a solidão, que se apresentam como vulnerabilidades deste grupo, fizeram com que esta investigação fosse um mote para a apresentação de algumas sugestões e mais-valias para minorar alguns destes problemas. Atendendo que consideramos que não bastaria investigar e/ou criar uma nova macropolítica, como uma reestruturação no sistema nacional de saúde direcionado para a população idosa, tornou-se necessário perceber de que forma as TIC contribuem para preparar o envelhecimento, motivar a utilidade do papel social do idoso, incentivar a sua atividade física e intelectual, e promover um estilo de vida saudável e ativo.

Assim, de forma a atingir estes grandes propósitos, focámos a problemática da investigação no conhecimento sobre o senionauta português, a partir de uma perspetiva do estudo das audiências – os *usos e gratificações* – tentando assim compreender a relação entre a população sénior e a internet. Para tal, traçamos os seguintes objetivos: i) definir e delinear o panorama português relativamente a este fenómeno do uso das TIC, particularmente da internet, por parte dos seniores; ii) contribuir para o traçar do perfil sociodemográfico do senionauta português; iii) traçar as principais causas para o aumento do número de senionautas e de seniores inscritos em formações de Informática; iv) elencar as motivações que levam os seniores ao uso da internet; v) conhecer os usos que os seniores fazem da internet; vi) entender quais as gratificações/frustrações que os senionautas mais recolhem com o uso da internet; e vii) analisar as representações sociais que os seniores utilizadores têm da internet.

Respondendo aos objetivos propostos, e no que diz respeito ao panorama português relativamente à relação entre os seniores e a internet, ainda que a faixa etária dos idosos portugueses apresente um número de utilizadores relativamente baixo, comparativamente com as restantes faixas etárias, este destaca-se pelo aumento substancial que tem sofrido ao longo dos

anos (INE, 2014c). Várias são as razões que conseguimos depreender, tanto a partir do enquadramento teórico como da componente empírica, e que têm contribuído tanto para o aumento do número de seniores utilizadores da internet, como de frequentadores de formações de Informática. Com efeito, as principais razões que têm levado os seniores a procurar formações de Informática, que os ajudam a aceder aos meios digitais, incidem, essencialmente, na necessidade de acompanhar a evolução tecnológica (fenómeno estrutural) aliado ao fenómeno de que “nunca é tarde para aprender” e, portanto, quererem aprender; atualizar e aprofundar os seus conhecimentos de Informática (fenómeno individual); mas também para acompanhar e manter/reforçar os laços com os filhos, netos e amigos (fenómeno relacional, assente em laços de sociabilidade).

Mas então qual o perfil do seniornauta, ou seja, dos seniores portugueses que utilizam a internet? As nossas amostras mostram-nos que tanto seniores do sexo masculino, como do sexo feminino acedem de igual modo à internet. Sobre as suas idades, denota-se que são particularmente os seniores com idades mais baixas que utilizam este meio, sendo que a média de idades das amostras é de 68 anos para os grupos focais e de 67,5 para os questionários. Além disso, os seniornautas caracterizam-se por serem, maioritariamente, casados, ainda que existam alguns viúvos e divorciados; e apresentam níveis de habilitações literárias bastante variados, sendo que há uma pequena predominância de habilitações até ao 12º ano, mas também se destaca um número considerável de seniores com habilitações de nível superior. Maioritariamente reformados, apresentam níveis de rendimentos considerados médios-altos, uma vez que indicam que não apresentam problemas financeiros, ainda que não possam consumir desenfreadamente. Ao conhecer a idade contextual dos seniores, fator condicionante do tipo de uso que fazem da internet, percebe-se que os seniornautas possuem bastantes oportunidades de contacto social, principalmente, por não viverem sozinhos, por possuírem um agregado familiar composto por mais do que um elemento, o que pode ser uma das razões para não vivenciarem sentimentos de solidão. Além disso, caracterizam-se por serem independentes, tanto ao nível da mobilidade, o que lhes permite frequentar vários espaços sociais (e.g. *shoppings*, cinema, etc.), como a nível financeiro. Estas características e o facto de terem atingido grande parte dos seus objetivos de vida, fazem com que apresentem um grau considerado satisfatório perante a vida.

No que aos usos da internet diz respeito, as nossas amostras mostram-nos, de facto, que os seniores acedem à internet, a partir de casa, diariamente, ou quase todos os dias, e mais do que uma hora por dia, através dos seus equipamentos pessoais, como computadores portáteis

e/ou *smartphones*, e privilegiam atividades relacionadas com o uso do e-mail, a participação nas redes sociais, a leitura de jornais e revistas, a pesquisa de informação variada e a comunicação com familiares e amigos. Apesar dos seniornautas dormirem uma média de sete horas diárias; de os que trabalham, indicarem trabalhar entre 12 minutos e 14 horas por dia, ou seja, uma média de 5 horas e 37 minutos por dia; de nas restantes horas livres, despenderem o seu tempo em tarefas domésticas, como arrumar a casa e preparar as refeições, e no que diz respeito às atividades de lazer, recorrerem bastante à visualização de televisão; isso não os impede de acederem diariamente à internet, usufruindo da mesma tanto para contactar os seus familiares e amigos, como para ler jornais e revistas ou, simplesmente, para fazer pesquisas necessárias para o seu dia a dia. Ainda que joguem, os seniores destacam o uso de jogos *offline*. Relativamente às redes sociais, que frequentam até cerca de uma hora por dia, os seniores têm nelas uma participação ativa, uma vez que, além de gostarem de ver o que os outros publicam, utilizam-nas igualmente para comunicar, para comentar e ainda para felicitar os amigos nos dias de aniversários. De destacar que as comunidades virtuais, a que os seniores fazem parte, são já pré-estabelecidas, ou seja, são compostas por familiares, amigos e conhecidos, são como que um *continuum* das relações presenciais que possuem. Além destes usos, por necessidade e gosto pessoal, instituições externas, como o Estado, criam outros usos como o preenchimento de IRS e validação de faturas.

De uma forma geral, os seniores indicam estar satisfeitos com a utilização que fazem da internet, destacando que recorrem à internet muito mais do que alguma vez imaginariam, o que faz com que, por vezes, vivenciem momentos de sensação de falta ou mesmo necessidade de aceder. De todas as atividades que realizam *online*, os seniores destacam que as que mais lhes provocam satisfação ou gratificação é o uso do e-mail, a pesquisa de informação e a comunicação com os outros. A gratificação que resulta da pesquisa e informação é sustentada pelos temas que pesquisam na maioria das vezes: receitas, questões de saúde, música, danças, assuntos relacionados com agricultura e ainda sobre trabalhos manuais. A gratificação pelo contacto, além de recompensar a utilização que fazem, funciona de igual forma de companhia, tal como o ruído do rádio ou da televisão funcionam noutras circunstâncias. Além das gratificações geradas pelo uso, destacam-se igualmente gratificações geradas pelo processo de aprendizagem: além de aumentar a autoestima dos seniores, ao confrontá-los com o facto de realmente conseguirem aprender a aceder à internet, estimula ainda a utilização de outras aplicações e até a aquisição de alguns dispositivos.

Neste sentido, ressalva-se que durante a investigação não se quis passar a imagem de que o envelhecimento é um mar de rosas. Problemas associados ao envelhecimento existem e são muitos. No entanto, consideramos que a sociedade portuguesa possui e encontra-se a desenvolver bons recursos que podem contribuir para a resolução ou evitamento de alguns dos problemas (como o aumento de espaços de interação entre seniores, da criação de programas de ocupação de tempos livre e de desenvolvimento pessoal). Por exemplo, o declínio da atividade cerebral, e até mesmo a demência do tipo Alzheimer, podem ser colmatadas ou prevenidas, se durante as fases que precedem o envelhecimento se se estiver atento e compensar com variadas atividades neuro-cognitivas (Vieira & Santarosa, 2009) e físicas (Laurin et al., 2001, pp. 499-500). Por isso mesmo, estima-se que a aprendizagem do uso do computador e da internet, bem como o seu uso contínuo podem ser uma forma de prevenção. Além do mais, transmitem aos seniores mais auto-confiança e auto-determinação, contribuindo assim para a melhoria da sua autoestima. De facto, associado a estes momentos de gratificação vividos pelos seniores na utilização da internet, estão sensações de relaxamento, de prazer e a sensação de que “o tempo voa” quando acedem à internet, perdendo a noção do tempo. No entanto, por vezes, os seniores deparam-se com situações de cansaço e com momentos de frustração, principalmente, quando não conseguem realizar alguma tarefa ou atividade *online*.

Ao confrontar os seniores com frases alusivas a motivações de vária ordem, os seniores demonstraram que recorrem à internet para responder a necessidades de entretenimento, de identidade pessoal, de informação, de curiosidade, de conveniência e de relaxe. Além destas, os seus usos, focados na comunicação com outros e na pesquisa de informação, respondem a motivações de utilidade interpessoal e de informação. Estas motivações, associadas a outros fatores de âmbito político-social (e.g., equipamentos e serviços de acesso à internet mais generalizados (Stuart-Hamilton, 2002, p. 191), emigração de familiares e amigos (Dias, 2012, p. 66), aumento do número de formações de Informática, atribuição de responsabilidades sociais e financeiras pelas instituições estatais e grandes empresas) têm, de facto, contribuído para que o número de seniornautas esteja em pleno crescimento.

Para o aumento do número de seniornautas, tem igualmente contribuído o facto da internet responder a algumas necessidades de cada um. Considerando a conhecida pirâmide das necessidades de Maslow (1970, pp. 35-47), composta por necessidades fisiológicas, de segurança, afetivo-sociais, de estima e de autorrealização, consideramos que a utilização da internet responde somente aos três primeiros níveis da pirâmide (a contar do topo), ou seja, a

necessidades de autorrealização (e.g., acompanhar a evolução tecnológica; responder a desafios próprios, aprendendo a usar a internet; enfrentar obstáculos de utilização; entre outros), a necessidades de estima (e.g., sentir auto-confiança, autonomia, auto-determinação, independência, capacidade e adequação), e a necessidades afetivo-sociais (contactar com a família e amigos; sentir-se parte da família e do grupo de amigos; conviver; ter companhia, entre outros).

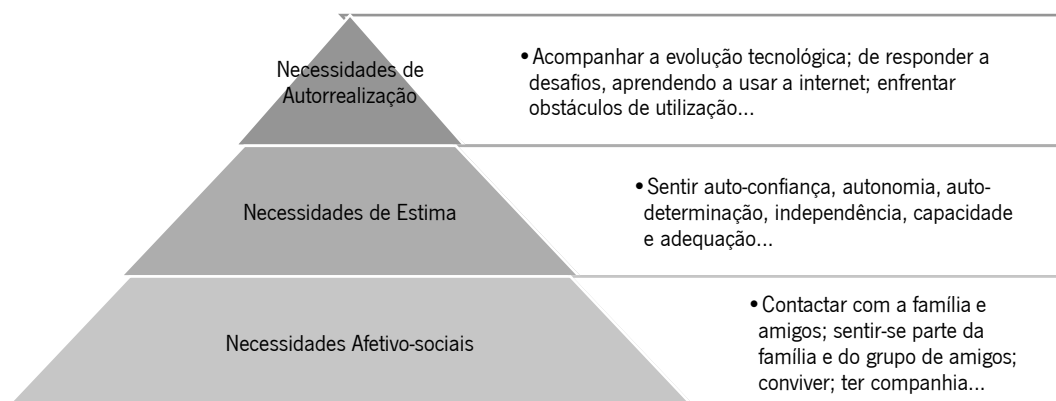


Figura 32: Pirâmide das necessidades humanas de Maslow

Fonte: Readaptação da informação disponibilizada em Maslow (1970) e em Rodrigues (1998a, p. 136)

Com efeito, a utilização da internet pelos seniores tem sido bastante vantajosa para a resposta a algumas necessidades dos mesmos. Neste sentido, ainda que os seniores encontrem bastantes vantagens na utilização da internet, que os favorecem pessoalmente, numa relação entre vantagens e desvantagens, os seniores insistiram numa dupla relação: as vantagens *vs* desvantagens que a internet indica para si (e.g., a possibilidade de poder passar mais tempo com os filhos e netos *vs* o facto de prender ao espaço doméstico, contribuindo para o isolamento; o desenvolvimento do raciocínio *versus* inibição do raciocínio); e as vantagens *vs* desvantagens que a internet tem para os outros, como os filhos e netos (e.g., o facto de puderem comprar sem sair de casa *vs* os perigos/fraudes nas compras; ter o mundo de informação nas mãos *vs* condicionar o convívio presencial).

Estas reflexões sobre as suas utilizações e as dos mais novos fizeram sobressair aspetos sobre as relações intergeracionais, importantes de salientar: os seniores consideram que ao utilizar ou ao aprender a utilizar a internet, ficam mais próximos dos filhos e dos netos, ainda que, por vezes, apresentem sentimentos de inadequação, justificados por si pela idade e por não terem tido acesso às TIC mais cedo. As relações intergeracionais, entre os avós e netos, assumem um particular destaque na compreensão que os seniores fazem das TIC, seja na interligação de

atividades ou na tentativa de compreensão que os netos dão às novas tecnologias. Esta relação encurta assim distâncias físicas e de realidades. A relevância das relações intergeracionais é destacada tanto em atividades desenvolvidas em instituições sociais/escolas/universidades seniores que envolvem seniores e jovens numa partilha intergeracional de saberes, bem como nos média, como o caso do filme de desenhos animados *Up* da Pixar e outros que demonstram a importância do vínculo entre avós e netos. Além disso, acreditando que os filhos e netos que nasceram na era digital têm competências informáticas e digitais para transmitir, assumem que eles não têm qualidades para essa transmissão de saber que exige que, por vezes, expliquem mais do que uma vez, dadas as dificuldades de memória e de aprendizagem. Os seniores reforçam a ideia de que o seu processo de adequação às novas tecnologias deve ser progressivo e o mais natural possível, persistindo no processo de aprendizagem e práticas constantes.

Apesar de existirem alguns mitos em torno da internet que se têm vindo a desvanecer perante o crescente uso e aprendizagem da mesma, a utilização deste recurso pelos idosos revela ainda alguns estereótipos, estigmas e preconceitos, e alguns receios e desconfianças em relação a este meio. Um mito registado, e de certa forma ainda enraizado pelos próprios seniores, foi a sua incapacidade ou receio sobre a ação de comprar ou recorrer a pagamentos (ou qualquer outra ação que envolva dinheiro e cartões crédito/débito). Com efeito, são quase tantos os seniores que dizem confiar na segurança das compras *online*, como os que desconfiam dos riscos que se pode correr na aquisição de bens pela internet. A noção constante de burlas e até de serem um grupo propenso a este tipo de fraudes, o facto de pessoas que lhes são de confiança insistirem para não praticarem, para além da aparente dificuldade de acesso, revelou-se como um dos maiores estigmas interiorizados pelos próprios seniornautas. No entanto, os seniores acentuam a ideia de que é importante saber fazer, demonstrando necessidade de se adequarem às práticas sociais dos filhos e dos netos. Ou seja, ressalta assim uma relação paradoxal entre os receios e desconfianças e o facto de quererem manter a sua auto-determinação.

Um outro mito incide sobre a dependência dos seniores de terceiros. Com efeito, tanto os seniornautas dos grupos focais, como dos questionários, desmistificaram esta ideia ao manifestaram a sua necessidade de independência a vários níveis e auto-determinação nas práticas diárias, que se refletiu tanto nas suas rotinas, como no acesso às TIC. Além da desmistificação da dependência, os seniores desmistificaram também a solidão dos idosos. Os seniornautas enfatizaram, nos grupos focais e nos questionários, que não sentem em grande medida o efeito da solidão, embora tivessem sido capazes de exemplificar casos de outros seniores

a quem o acesso às TIC/internet contribuiu para o seu isolamento e consequente ausência de contacto humano.

Todo este processo de acesso à internet, as atividades que nela desenvolvem, as gratificações/frustrações que advém dessa utilização, demonstram que os seniores acedem à internet com o propósito de satisfazer algumas das suas necessidades pessoais e sociais. Assim, com base nos resultados obtidos, no ciclo motivacional e a ainda na perspetiva dos U&G, segundo Rosengren (1974, citado em Windahl & McQuail, 1993, p. 118), desenhamos um esquema que apresenta os principais fatores que condicionam – e que incitam – a utilização da internet pelos seniores, bem como a criação de necessidades, que levam aos mais variados usos, e que consequentemente podem originar sentimentos de gratificação ou de frustração. O resultado da utilização, gratificações ou frustrações, geram novas representações sociais que irão influenciar a avaliação das suas necessidades e a criação de novas necessidades.

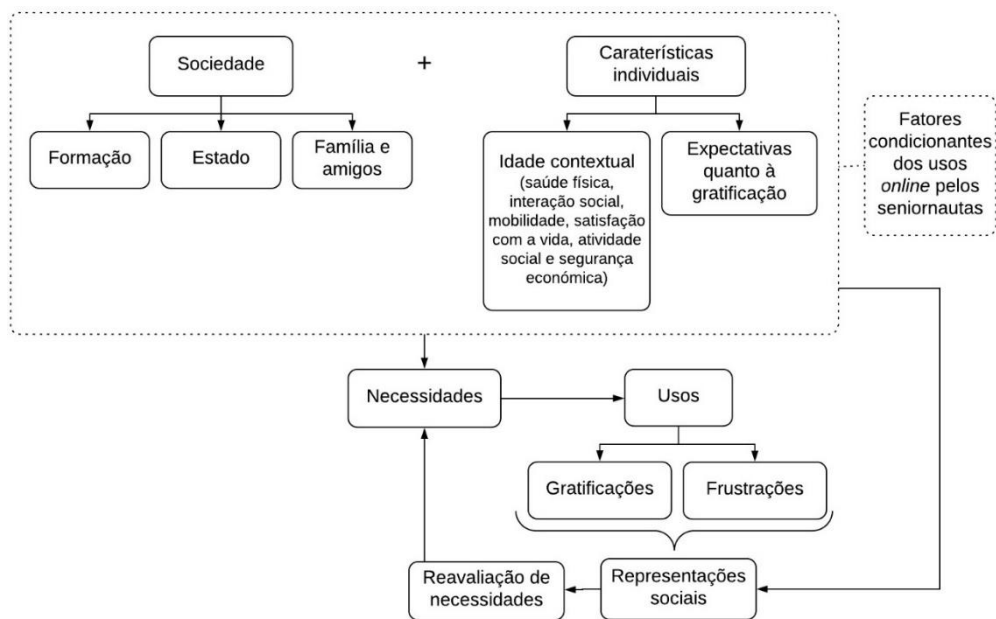


Figura 33: Processo de usos e gratificações pelos seniores na utilização da internet

Fazendo uma análise genérica, esta investigação, no seu conjunto, mas sobretudo na relação entre a amostra e o quadro metodológico, designadamente pela aplicação das técnicas assentes nos grupos focais e nos inquéritos por questionário *online*, apresentou diversas *vantagens/forças*. Em primeiro lugar, a possibilidade de “dar voz” aos seniores para que estes pudessem, na primeira pessoa, argumentar um grande conjunto das suas necessidades, usos, gratificações, frustrações e um conjunto de temáticas que circulavam entre as perceções individuais e as representações coletivas. Em segundo lugar, o facto dos grupos focais assentarem

numa discussão entre diversos membros deste mesmo grupo permitiu confrontar algumas das suas ideias com os quadros teóricos a que recorreremos, mas também assistir à emergência de novas temáticas a que a produção científica não tem dado tanto relevo. Em terceiro lugar, aliar os temas desenvolvidos na componente teórica com as temáticas emergentes permitiu que a implementação dos questionários abrangesse estes tópicos e focasse a possível generalização para um maior grupo de seniornautas.

Para cumprir os objetivos mais generalistas a que nos propusemos recorreremos à perspetiva dos U&G, apresentada como uma teoria de análise de audiências, o que se revelou adequado na orientação da estrutura teórica e metodológica desta investigação. Focarmos o interesse do estudo nos utilizadores (os seniornautas) proporcionou a recolha de informação útil para os produtores, criando assim um diálogo importante de se realizar entre a produção/emissão e receção. Assim, consideramos que esta investigação pode ajudar profissionais que trabalham com serviços *online*, ou que trabalham diretamente com esta população, a criar ferramentas úteis, em função dos interesses, das dificuldades, das motivações e das satisfações dos seniornautas. Dada a diversidade de motivações para o uso da internet pelos seniores, há muitos serviços que podem ser criados para melhorar a experiência dos seniores e atrair outros que ainda recebem e se sintam afastados deste meio. A teoria dos U&G revelou-se, assim, pertinente para explicar algumas das principais razões que levam os seniores a recorrer a aceder às TIC, conhecendo os seus usos e gratificações, mas também o conjunto de preocupações, riscos e frustrações que dela retiram.

Contudo, registamos ainda assim algumas *fraquezas/limitações* que consideramos pertinente de serem partilhadas, de forma a poderem vir a ser oportunidades para outras investigações. Além das limitações que já foram sendo enunciadas em cada um dos momentos de recolha de dados, deixamos agora outras, mais genéricas, e que abrangem questões a nível teórico, metodológico e empírico. Com efeito, foi solicitado que o questionário fosse respondido durante um mês. No entanto, o questionário continuou disponível *online* por mais algum tempo. Acontece que após o fim desse mês, foram recebidas mais respostas. Este facto pode indicar a necessidade de alargamento do período de tempo de resposta ao questionário. Outra limitação prende-se com algumas variáveis, como as dificuldades que têm no acesso a *hardware* e *software*, que apresentaram resultados díspares nos grupos focais e nos questionários, o que dificulta a generalização. Por outro lado, demonstra o potencial benefício da interligação de diferentes técnicas e a sua complementaridade. Mesmo apresentando este benefício, esta dupla aceção

dificulta a validação de qualquer um dos resultados apresentados. Outro aspeto que consideramos que poderia trazer mais benefícios à investigação encontra-se relacionado com o questionamento mais profundo sobre a utilização que os seniores fazem de outros meios de comunicação e informação. Conhecendo essa utilização, comparando-a com a utilização que fazem da internet, poderíamos depreender, de forma mais precisa, o grau de importância da internet na vida dos seniores.

Além das *forças* e das *limitações*, registamos algumas *oportunidades* para melhorar este trabalho num futuro próximo ou como sugestões de replicabilidade para outros estudos. A nível metodológico, a aplicação de um questionário *online* revelou-se simultaneamente uma vantagem como uma desvantagem. Na altura de decisão de administração do inquérito por questionário, optou-se somente por ser via *online*, uma vez que se existissem inquiridos de ambos os tipos de inquérito, em papel e *online*, poder-se-ia obter resultados distintos, o que poderia condicionar e afetar tanto os objetivos propostos como as considerações finais. No entanto, se, por um lado, incorporou a participação dos seniores portugueses na amostra, por outro excluiu os idosos que ainda não recorrem sistematicamente à internet e que apresentam algumas dificuldades de manuseamento dos formulários da Google. Com efeito, durante o pedido aos seniores para responderem aos questionários, fomos confrontados por pessoas interessadas em responder, mas que por terem algumas dificuldades de manuseamento dos formulários *online*, solicitaram se poderiam responder em papel ou em Word. Assim, considera-se que estudos futuros podem acrescentar a distribuição e administração do inquérito por questionário pessoalmente, e em formato em papel, uma vez que se poderia abranger um maior número e uma diversidade maior de utilizadores inquiridos.

Também a teoria dos U&G aplicada à internet revelou algumas novas possibilidades, particularmente a forma como os seniores encaram a solidão (ou a inexistência dela), a sua interligação a produtos sem existência física (sempre que podem trocar os bens *online* por bens reais/físicos, e.g., ver televisão, ouvir rádio, ler um livro) e, ainda que prefiram os bens físicos, gostam de algumas das possibilidades imediatas que a internet possui, como o envio de fotos. Da mesma forma, gostaríamos de perceber melhor os efeitos da alavancagem/do incentivo na utilização de *software* por parte dos seniores, uma vez que demonstraram, por exemplo, nos grupos focais, que comunicavam através do Messenger, depois por Skype e por fim já era o FaceTime.

Contrariamente a algumas investigações, os seniores das amostras não encaram a internet como um meio para realizar compras. No entanto, com o avançar da idade e com a diminuição de algumas capacidades físicas, como a mobilidade, esta possibilidade de comprar sem sair de casa ganhará mais importância, transmitindo assim mais autonomia e independência (Pereira, 2009, p. 54). Neste sentido, considera-se premente a transmissão de competências que permitam os seniores saberem lidar com estas ações *online*, bem como com outras, como as relacionadas com a saúde, como o portal e-saúde ou a telemedicina. No nosso ver, ao longo de toda a investigação e com o contacto estabelecido com este público, fez-nos refletir, em vários momentos, sobre a importância, tanto da formação em TIC, como da *educação para os média* para a população sénior. Com efeito, e dado o facto da população portuguesa estar cada vez mais envelhecida e que se verifica um aumento considerável do consumo mediático digital por parte dos idosos, considera-se que é crucial promover a literacia mediática junto deste público. Além disso, alfabetizando os mais velhos, está-se simultaneamente a alfabetizar os mais novos, e a contribuir para a info-inclusão.

Não pudemos deixar de notar que alguns destes registos apresentaram um conjunto de *ameaças*, designadamente a generalização bruta que pode ser feita perante um grupo e quadro de referência em constante mudança. Assim, à velocidade que as tecnologias de informação e comunicação se têm imposto, os usos, as gratificações e as formas como os seniores recorrerão dela, por exemplo num prazo de 10 anos, será distinta daquelas que traçamos aqui.

Concluindo, as amostras desta investigação, tanto dos grupos focais como dos questionários, revelaram algumas das vertentes associadas ao avanço tecnológico. A ideia enraizada de acompanhar a evolução dos tempos, juntamente com uma visão de aprendizagem ao longo da vida, assumiram-se como dois fatores para a ingressão dos seniores no mundo *online*. Os seniores foram um grupo pertinente de analisar devido aos seus inúmeros aspetos aparentemente contraditórios e plurais: acompanham a tendência crescente na utilização de *smartphones* (e dos computadores portáteis), em detrimento dos computadores de secretária, enfatizando a mobilidade, mas acedem à internet a partir de casa; a maioria usa o computador e a internet há mais de 5 anos, demonstrando familiaridade com o *hardware* e com as práticas *online*, tendo recorrido no passado a formações ligadas a tecnologias de informação e comunicação, mas não podemos descurar que 1 em cada 5 está pouco ou nada à vontade com a internet; e apesar de indicarem que o acesso à internet não é uma atividade primordial, dificilmente passam dias sem aceder à mesma. Destacámos a importância institucional dos

centros de aprendizagem (e.g., Universidades Seniores), que servem como ponto de entrada no universo das TIC e visto que não são raras as vezes que os seniores referem que bloqueiam quando estão a executar alguma ação *online*, não conseguem avançar e recorrem aos formadores destas entidades para tirar dúvidas. Mas, ainda assim, ambas as amostras recolhidas destacam a importância de não desistir e de investir esforço na resolução dos problemas. Este investimento de tempo nas TIC apareceu conotado com as noções de auto-determinação e de independência, em que revelam a importância de poder fazer compras *online*, como a compra de viagens e de café. Contudo, estas práticas geraram também um amplo debate sobre os riscos e volatilidades dos espaços *online*. Com efeito, o receio de fazer compras *online*, o colocar *online* dados sobre os cartões de crédito/débito foram largamente mencionados. Neste seguimento, os seniornautas privilegiam o físico em relação ao virtual, não optando por aceder a atividades culturais *online* quando podem facilmente aceder à versão física de um livro, de um rádio ou de uma televisão. No entanto, como ferramenta de comunicação, ainda que prefiram o contacto presencial, enfatizam a utilização de *hardware* (computador portátil e *smartphone*) e de *software* (Messenger, Skype e outras ferramentas de comunicação escrita, verbal e visual) como forma de diminuir as distâncias no contacto com familiares e amigos. É também aqui que a rede familiar assume um espaço dual e paradoxal: motivados pelos seus familiares e netos, começam por explicar algumas noções de Informática (*hardware* e *software*) aos seus netos, mas sentem que rapidamente são ultrapassados por estes. Ao mesmo tempo sentem que os seus netos não são capazes de filtrar. São os familiares (e.g., filhos e netos) que servem como impulsionadores do seu acesso *online*, mas também como detratores, inculcando-lhes riscos e perigos do acesso *online*, designadamente do que toca a pagamentos. Ou seja, os seniores registam inúmeras possibilidades e vantagens do acesso, mas estão cientes dos seus riscos e perigos, e essa mesma dualidade é conferida pelos seus laços sociais.

Com efeito, percebe-se que a internet pode ser, de facto, um meio importante na vida dos seniores, tanto para o acesso à informação, como meio de comunicação, de entretenimento, além de que poderá contribuir para o resgate da autoestima, da cidadania e do sentimento de utilidade de alguns dos membros desta faixa etária (Petersen et al., 2013, p. 126), como poderá cooperar no afastamento dos estereótipos mais negativos associados a esta população.

BIBLIOGRAFIA

- 4Sénior. (2015). 4Sénior. Acedido em <https://www.4senior.pt/index.php?pg=subscricao>
- Abreu, L. M. de. (2005). A velhice como cesura. Em A. M. Ferreira (Ed.), *A Luz de Saturno - figurações da velhice* (pp. 7–13). Aveiro: Universidade de Aveiro.
- Adler, R. B.; Rodman, G. & Pré, A. du. (2017). Mass Communication. Em R. B. Adler, G. Rodman, & A. du Pré (Eds.), *Understanding Human Communication* (13ª Edição). Nova Iorque: Oxford University Press.
- Agência para a Sociedade do Conhecimento. (2011). Inclusão e Acessibilidade. Acedido em http://www.umic.pt/index.php?option=com_content&task=section&id=6&Itemid=36
- Albuquerque, R. (2012, 2 de Setembro). Queremos viver sozinhos. *Revista 2 - Jornal Público*.
- Almeida, J. F. de; Capucha, L. A.; Costa, A. F. da; Machado, F. L.; Nicolau, I. & Reis, E. (1994). *Exclusão social. Factores e tipos de pobreza em Portugal* (2.ª Edição). Oeiras: Celta Editora.
- Amaral, I. (2014, 6 de Maio). Exclusão e Cidadania na Era Digital. Acedido em <http://www.ualmedia.pt/pt/dossie.asp?det=16814§ion=&title=Exclusao-e-Cidadania-na->
- Assembleia da República. (2005). *Constituição da República Portuguesa - VII Revisão Constitucional*. Acedido em <http://www.parlamento.pt/Legislacao/Documents/constpt2005.pdf>
- Assembleia da República. (2006). Decreto-lei n.º 101/2006. *Diário da República, 1ª Série*(N.º 109 de 06 de Junho de 2006), 3856–3865. Acedido em http://www.adse.pt/document/Decreto_Lei_101_2006.pdf
- Augé, M. (2005). *Não-Lugares. Introdução a uma Antropologia da Sobremodernidade*. Lisboa: 90 Graus Editora.
- Baltes, P. B. & Baltes, M. M. (1990). Psychological perspectives on successful aging: The model of selective optimization with compensation. Em P. B. Baltes & M. M. Baltes. (Eds.), *Successful aging: perspectives from the behavioral sciences* (pp. 1–34). Reino Unido: Cambridge University Press.
- Baltes, P. B. & Smith, J. (2006). Novas fronteiras para o futuro do envelhecimento: a velhice bem sucedida do idoso jovem aos dilemas da quarta idade. *A Terceira Idade*, 17(36), 7–31. Acedido em <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Novas+fronteiras+no+futuro+do+envelhecimento:+da+velhice+bem+sucedida+do+idoso+jovem+aos+dilemas+da+quarta+idade.#0>
- Baltes, P. B.; Smith, J. & Staudinger, U. M. (1992). Wisdom and successful aging. *Nebraska symposium on motivation: Psychology and aging*, 39(February 1991), 123–167.
- Bandeira, M. L.; Azevedo, A. B.; Gomes, C. S.; Tomé, L. P.; Mendes, M. F.; Baptista, M. I. & Moreira, M. J. G. (2014). *Dinâmicas demográficas e envelhecimento da população portuguesa (1950-2011): evolução e perspectivas*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.

- Baptista, J. (2015, 17 de Março). Cartão Sénior em Coruche é uma realidade. *O Ribatejo*. Acedido em <http://www.ribatejo.pt/2015/03/17/cartao-senior-em-coruche-e-uma-realidade/>
- Bastide, R. (1977). *Sociologie des maladies mentales*. Paris: Flammarion.
- Bauman, Z. (2003). *La vie en miettes. Expérience postmoderne et moralité*. Rodez: Le Rouergue/Chambon.
- Bauman, Z. (2006). *Confiança e medo na cidade*. Lisboa: Relógio D'Água.
- Beaud, J.-P. (2003). A amostragem. Em B. Gauthier (Ed.), *Investigação Social. Da problemática à colheita de dados* (3.ª Edição, pp. 201–232). Loures: Lusociência - Edições Técnicas e Científicas, Lda.
- Bell, D. (1999). *The Coming of Post-Industrial Society: a Venture in Social Forecasting* (3.ª Edição). New York: Basic Books.
- Berelson, Bernard; et al. (1964). *Panorama das Ciências do Comportamento*. Rio de Janeiro: Editora Fundo de Cultura.
- Berelson, Bernard. (1949). What «missing the newspaper» means. Em P. F. Lazarsfeld & F. N. Stanton (Eds.), *Communication Research* (pp. 111–129). Nova Iorque: Harper & Brothers.
- Berger, L. (1995). Atitudes, mitos e estereótipos. Em *Pessoas idosas. Uma abordagem global* (pp. 63–71). Lisboa: Lusodidacta.
- Blumler, J. G. (1979). The Role of Theory in Uses and Gratifications Studies. *Communication Research*, 6(1), 9–36. DOI: 10.1177/009365027900600102
- Blumler, J. G. & Katz, E. (Eds.). (1974). *The Uses of Mass Communications: Current Perspectives on Gratifications Research*. Beverly Hills, California: SAGE Publications, Inc.
- Blumler, J. G. & McQuail, D. (1968). *Television in Politics: Its Uses and Influence*. Londres: Faber.
- Botelho, A. (2005). Funcionalidade dos idosos. Em C. Paúl & A. M. Fonseca (Eds.), *Envelhecer em Portugal. Psicologia, saúde e prestação de cuidados* (1.ª Edição, pp. 111–135). Lisboa: Climepsi Editores.
- Bourdieu, P. (2003). *Questões de Sociologia*. Lisboa: Fim de Século.
- Bradley, N. & Poppen, W. (2003). Assistive technology, computers and Internet may decrease sense of isolation for homebound elderly and disabled persons. *Technology and disability*, 15, 19–25. Acedido em <http://iospress.metapress.com/index/142vnadejaj5e9up.pdf>
- Brandtzæg, P. B. & Heim, J. (2009). Why People Use Social Networking Sites. *Online Communities*, 143–152. DOI: 10.1007/978-3-642-02774-1
- Bruck, L. (2002Março). Connecting: Residents meet computers. *Nursing Homes. Long Term Care Management*, 31–34.
- Buckingham, D. (1993). *Children Talking Television*. Londres: The Falmer Press.
- Burgoon, J. K. (1976). The unwillingness-to-communicate scale: Development and validation. *Communication Monographs*, 43(1), 60–69. DOI: 10.1080/03637757609375916
- Cardoso, G. (1998). *Para uma Sociologia do Ciberespaço. Comunidades Virtuais em português*. Oeiras: Celta Editora.

- Cardoso, G.; Costa, A. F. da; Conceição, C. P. & Gomes, M. do C. (2005). *A Sociedade em Rede em Portugal*. Porto: Campo das Letras.
- Carmo, H. & Ferreira, M. M. (1998). *Metodologia da Investigação. Guia para auto-aprendizagem*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Carochinho, J. (2002). Amostra. Em R. L. Maia (Ed.), *Dicionário de Sociologia: Dicionários Temáticos* (p. 17). Porto: Porto Editora.
- Carrelhas, M. J. & Silva, L. J. O. L. (2007). A internet: uma rede de inclusão para a terceira idade em Portugal. Em *I Congresso Internacional de Gerontologia: (Con)vivências do corpo à alma Escola Superior de Educação João de Deus 19, 20 e 21 de Julho de 2007* (pp. 1–7). Lisboa. Acedido em http://www.academia.edu/5895925/A_Internet_uma_rede_de_inclusão_para_a_terceira_idade_em_Portugal
- Castells, M. (2007). *A Sociedade em Rede. A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura* (Vol. 1). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- CEDRU. (2008). *Estudo de Avaliação das necessidades dos seniores em Portugal. Relatório Final*. Acedido em http://www.anai.pt/public/ficheiros/tinv_estudoavalnecseniores.pdf
- Champagne, P.; Lenoir, R.; Merllié, D. & Pinto, L. (1998). *Iniciação à prática sociológica*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Cícero, M. T. (2009). *Da Velhice*. Lisboa: Biblioteca Editores Independentes.
- Comissão das Comunidades Europeias. (2007). *Envelhecer bem na sociedade da informação – Uma Iniciativa i2010 – Plano de Acção no domínio «Tecnologias da Informação e das Comunicações e Envelhecimento»*. Bruxelas. Acedido em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0332:FIN:PT:PDF>
- Companhia de Ideias. (2013). Sociedade Civil - Redes sociais para maiores de 50 (Episódio 70, Série VIII - 13/04/2013). Portugal: RTP2. Acedido em <http://www.rtp.pt/programa/tv/p29834/e70>
- Conway, J. C. & Rubin, A. M. (1991). Psychological Predictors of Television Viewing Motivation. *Communication Research*, 18(4), 443–463.
- Correia, J. C. (2011). *O admirável Mundo das Notícias. Teorias e Métodos*. Covilhã: LabCom. Acedido em http://www.livroslabcom.ubi.pt/pdfs/20110524-correia_manual_noticial.pdf
- Costa, A. B. da. (1998). *Exclusões sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Costa, P. T. & McCrae, R. R. (1988). Measures and markers of biological aging: «a great clamoring ... of fleeting significance». *Archives of gerontology and geriatrics*, 7(3), 211–214. DOI: 10.1016/0167-4943(88)90003-9
- Creamer, E. G. (2017). *An Introduction to Fully Integrated Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (3ª Edição). Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Creswell, J. W. (2014). *A Concise Introduction to Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, CA: SAGE. Acedido em

https://play.google.com/books/reader?id=51UXBAAAQBAJ&printsec=frontcover&output=reader&hl=pt_PT&pg=GBS.PR5

- Creswell, J. W. & Plano Clark, V. L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research* (1.ª Edição). Thousand Oaks, CA: SAGE. Acedido em https://books.google.pt/books?id=FnYOBV-q-hYC&printsec=frontcover&hl=pt-PT&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Creswell, J. W. & Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research* (2.ª Edição). Thousand Oaks, CA: SAGE. Acedido em https://books.google.pt/books?id=6tYNo0UpEqkC&printsec=frontcover&hl=pt-PT&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Creswell, J. W. & Plano Clark, V. L. (2017). *Designing and conducting mixed methods research* (3.ª Edição). Thousand Oaks, CA: SAGE. Acedido em [https://books.google.pt/books?id=eTwmDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Designing+and+Conducting+Mixed+Methods+Research+2007&hl=pt-PT&sa=X&ved=0ahUKEwi74Jb13ffXAhVIORoKHW9LDTcQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Mixed method is a research design with philosophical assumpti](https://books.google.pt/books?id=eTwmDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Designing+and+Conducting+Mixed+Methods+Research+2007&hl=pt-PT&sa=X&ved=0ahUKEwi74Jb13ffXAhVIORoKHW9LDTcQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Mixed+method+is+a+research+design+with+philosophical+assumpti)
- Cuenca, E. & Guzmán, V. P. de. (2011). El aprendizaje permanente en España. Em *Congreso Internacional sobre Envejecimiento Activo: El Libro Blanco del Envejecimiento Activo de Andalucía*. Andalucía.
- Czaja, S. J. (1997). Computer Technology and the Older Adult. Em M. G. Helander, T. K. Landauer, & P. V. Prabhu (Eds.), *Handbook of Human-Computer Interaction* (2.ª Edição, pp. 797–812). Amesterdão: Elsevier Science B. V.
- Czaja, S. J. & Sharit, J. (1998). Age differences in attitudes toward computers. *Journal of Gerontology: Psychological sciences*, 53B(5), 329–340. DOI: 10.1093/geronb/53B.5.P329
- Deaton, A. (2012, 11 de Março). La vida en tiempos de austeridad. *El País*.
- Debert, G. G. (1999). *A reinvenção da velhice: Socialização e processos de reprivatização do envelhecimento* (1.ª Edição). São Paulo: Edusp. Acedido em <https://books.google.pt/books?id=juwrAjXrnCYC&pg=PA15&lpg=PA15&dq=%22a+nova+imagem+do+idoso+não+oferece+instrumentos+capazes+de+enfrentar+a+decadência+de+habilidades+cognitivas+e+controles+físicos+e+emocionais+que+são+fundamentais,+na+nossa+sociedade,+par>
- Debray, R. (2013). *Le bel âge*. Paris: Flammarion.
- December, J. (1996). Units of Analysis for Internet Communication. *Journal of Communication*, 46(1), 14–38. DOI: 10.1111/j.1083-6101.1996.tb00173.x
- Demo, P. (1995). *Metodologia Científica em Ciências Sociais* (3.ª Edição). São Paulo: Editora Atlas S. A.
- Destéfani, G. (2000). *Envelhecer com dignidade*. São Paulo: Edições Loyola.
- Dias, I. (2012). O uso das tecnologias digitais entre os seniores. Motivações e interesses. *Sociologia, Problemas e Práticas*, n.º 68, 51–77. DOI: 10.7458/SPP201268693
- Dias, M. O. (2009). *O vocabulário do desenho da investigação. A lógica do processo em Ciências Sociais* (1.ª Edição). Viseu: Psico & Soma.

- Dicionário Linguee. (2015). Senior. Acedido em <http://www.linguee.pt/portugues-ingles/search?source=ingles&query=senior>
- Dietrich, G. & Walter, H. (1978). *Vocabulário fundamental de psicologia*. Lisboa: Edições 70.
- Dionísio, B. (2006). Produção da solidariedade e ressocialização da «confiança» por parte dos idosos numa instituição. Em C. Balsa (Ed.), *Confiança e Laço Social - Congresso Rupture des Rapports de Confiance et Reconfiguration du Sens et des Modalités du Lien Social* (pp. 289–300). Lisboa: Edições Colibri.
- Durkheim, É. (1975). *Textes. Tomo I. Éléments d'une théorie sociale*. Paris: Les Éditions de Minuit.
- Entidade Reguladora para a Comunicação Social. (2016). *As novas dinâmicas do consumo audiovisual em Portugal*. Lisboa. Acedido em http://www.erc.pt/documentos/Estudos/ConsumoAVemPT/ERC2016_AsNovasDinamicasConsumoAudioVisuais_web/assets/downloads/ERC2016_AsNovasDinamicasConsumoAudioVisuais.pdf
- Erikson, E. H. (1963). *Childhood and society* (2ª Edição). New York: W. W. Norton & Company.
- Estanqueiro, A. (2005). *Saber lidar com as pessoas. Princípios da comunicação interpessoal* (11ª Edição). Lisboa: Editorial Presença.
- EUR-LEX. (2006). O futuro demográfico da Europa: transformar um desafio em oportunidade. Acedido em http://europa.eu/legislation_summaries/employment_and_social_policy/situation_in_europe/c10160_pt.htm
- Eurobarometer. (2009). *Discrimination in the EU in 2009. Special Eurobarometer 317*. Brussels. Acedido em http://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/archives/ebs/ebs_317_en.pdf
- Eurostat. (2016). Individuals - devices used to access the internet. Acedido em http://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc_ci_dev_i
- Ferguson, D. A. & Perse, E. M. (2000). The World Wide Web as a Functional Alternative to Television. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 44(2), 155–174. DOI: 10.1207/s15506878jobem4402_1
- Ferin, I. (2002). *Comunicação e culturas do quotidiano* (1.ª Edição). Lisboa: Quimera Editores, Lda.
- Fernandes, A. A. (1997). *Velhice e Sociedade. Demografia, Família e Políticas Sociais em Portugal*. Oeiras: Celta Editora.
- Fischer, C. (1992). *America Calling: a Social History of the Telephone to 1940*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Fiske, J. (2005). *Introdução ao Estudo da Comunicação*. Porto: ASA, Editores, S. A.
- Flaherty, L. M.; Pearce, K. J. & Rubin, R. B. (1998). Internet and face-to-face communication: Not functional alternatives. *Communication Quarterly*, 46(March), 250–268. DOI: 10.1080/01463379809370100
- Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica*. Lisboa: Monitor.
- Fonseca, A. M. (2005a). Aspectos psicológicos da «passagem à reforma». Um estudo qualitativo

- com reformados portugueses. Em C. Paúl & A. M. Fonseca (Eds.), *Envelhecer em Portugal. Psicologia, saúde e prestação de cuidados* (1.ª Edição, pp. 45–73). Lisboa: Climepsi Editores.
- Fonseca, A. M. (2005b). O envelhecimento bem-sucedido. Em C. Paúl & A. M. Fonseca (Eds.), *Envelhecer em Portugal. Psicologia, saúde e prestação de cuidados* (1ª Edição, pp. 281–311). Lisboa: Climepsi Editores.
- Fontaine, R. (2000). *Psicologia do envelhecimento*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Fortin, M.-F. (2003). *O processo de investigação*. (3.ª Edição). Loures: Lusociência.
- Gamelas, P. (2002a). Bem-estar. Em R. L. Maia (Ed.), *Dicionário de Sociologia: Dicionários Temáticos* (pp. 37–38). Porto: Porto Editora.
- Gamelas, P. (2002b). Qualidade de vida. Em R. L. Maia (Ed.), *Dicionário de Sociologia: Dicionários Temáticos* (pp. 305–306). Porto: Porto Editora.
- Gatto, S. L. & Tak, S. H. (2008). Computer, Internet, and E-mail Use Among Older Adults: Benefits and Barriers. *Educational Gerontology*, 34(9), 800–811. DOI: 10.1080/03601270802243697
- Gauthier, B. (2003). Introdução. Em B. Gauthier (Ed.), *Investigação social. Da problemática à colheita de dados* (3.ª Edição, pp. 15–32). Loures: Lusociência - Edições Técnicas e Científicas, Lda.
- Geoffrion, P. (2003). O grupo de discussão. Em B. Gauthier (Ed.), *Investigação social. Da problemática à colheita de dados* (3.ª Edição, pp. 319–344). Loures: Lusociência - Edições Técnicas e Científicas, Lda.
- Giddens, A. (2004). *Sociologia*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Goffman, E. (1988). *Estigma: Notas sobre a manipulação da identidade deteriorada* (4.ª Edição). Rio de Janeiro: Editora Guanabara S.A.
- Gonçalves, A. (2009). A difícil arte de perguntar: Aporias e apostas da redacção do questionário para inquérito sociológico. Em A. Gonçalves (Ed.), *Vertigens. Para uma sociologia da perversidade* (1.ª Edição, pp. 155–165). Coimbra: Grácio Editor.
- Gonçalves, Z. C. (2003). O novo mundo do passa cartões e aperta botões. Em T. C. de G. M. Negreiros (Ed.), *A nova velhice. Uma visão multidisciplinar* (pp. 57–71). Rio de Janeiro: Revinter.
- Gouveia, O. M. R. (2012). *Impacto das redes sociais na Qualidade de Vida dos idosos sós. Um estudo de caso*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal. Acedido em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/23292>
- Greenbaum, T. L. (1998). *The Handbook for Focus Group Research* (2.ª Edição). Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Greene, J. C. (2007). *Mixed Methods in Social Inquiry*. São Francisco, Califórnia: Jossey-Bass. Acedido em https://books.google.pt/books?id=19J9gs1pv3YC&printsec=frontcover&hl=pt-PT&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Greene, J. C.; Caracelli, V. J. & Graham, W. F. (1989). Toward a Conceptual Framework for Mixed-Method Evaluation Designs. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 11(3), 255–274. Acedido em <http://www.jstor.org/stable/1163620>

- Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo. Sentidos e formas de uso* (1.ª Edição). Cascais: Príncipia Editora, Lda.
- Hanley, J. & Turner, E. (2010). Age in medieval plagues and pandemics: Dances of Death or Pearson's bridge of life? *The Royal Statistical Society*, (junho), 85–87. Acedido em <http://www.medicine.mcgill.ca/epidemiology/hanley/reprints/agemedievalplaguespandemics.pdf>
- Havighurst, R. J. (1948). *Developmental tasks and education*. Nova Iorque: McKay.
- Haythornthwaite, C. & Wellman, B. (2002). The Internet in Everyday Life - An introduction. Em C. Haythornthwaite & B. Wellman (Eds.), *The Internet in Everyday Life* (pp. 3–41). Malden, Oxford, Victoria, Berlim: Blackwell Publishers Ltd.
- Hesse-Biber, S. (2015). Introduction: Navigating a Turbulent Research Landscape: Working the Boundaries, Tensions, Diversity, and Contradictions of Multimethod and Mixed Methods Inquiry. *The Oxford handbook of multimethod and mixed methods research inquiry*, (Março), xxxiii–liii. DOI: 10.1093/oxfordhb/9780199933624.013.1
- Hunt, J. (2015, 14 de Agosto). The true purpose of Microsoft Solitaire, Minesweeper, and FreeCell. Acedido em <http://mentalfloss.com/uk/technology/32106/the-true-purpose-of-solitaire-minesweeper-hearts-and-freecell>
- INE. (2009). *Projeções de População Residente em Portugal*. Acedido em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=65944632&PUBLICACOESmodo=2
- INE. (2011). *Classificação Portuguesa das Profissões 2010*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística. Acedido em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=107961853&PUBLICACOESmodo=2&xlang=pt
- INE. (2012a). *Censos 2011 - Resultados Definitivos - Portugal*. Acedido em http://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=73212469&PUBLICACOESmodo=2
- INE. (2012b). *População cresce 2% na última década graças ao saldo migratório*. Acedido em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=107624784&DESTAQUESmodo=2
- INE. (2012c). *Saúde e Incapacidades em Portugal - 2011*. Acedido em <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:No+Title#0>
- INE. (2013a). *Onde e como se vive em Portugal - 2011*. Acedido em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=157042720&DESTAQUESmodo=2
- INE. (2013b). *Revista de Estudos Demográficos - N.º 51-52*. Acedido em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=212165714&PUBLICACOESmodo=2
- INE. (2014a). *Anuário Estatístico de Portugal 2013*. Acedido em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=223549784&DESTAQUESmodo=2

- INE. (2014b). *Estatísticas dos Transportes e Comunicações - 2013*. Acedido em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=210766934&PUBLICACOESmodo=2
- INE. (2014c). *Mais de metade dos utilizadores da internet fazem-no em mobilidade*. Acedido em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=211422735&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt%5Cnhttps://www.ine.pt/ngt_server/attachfileu.jsp?look_parentBoui=222639904&att_display=n&att_download=y
- INE. (2014d). *População residente em Portugal com tendência para diminuição e envelhecimento*. Acedido em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=218629052&DESTAQUESmodo=2
- INE. (2014e). *Projeções de População Residente 2012-2060*. Acedido em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=208819970&DESTAQUESTema=55466&DESTAQUESmodo=2
- INE. (2015a). *Estimativas de População Residente em Portugal - 2014*. Acedido em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=224677968&DESTAQUESmodo=2
- INE. (2015b). *Revista de Estudos Demográficos - n.º 54*. Acedido em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=210786633&PUBLICACOESmodo=2
- INE. (2016). *Sociedade da informação e do conhecimento. Inquérito à utilização de tecnologias da informação e da comunicação pelas famílias*. Acedido em https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaquas&DESTAQUESdest_boui=250254698&DESTAQUESmodo=2
- INE & Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação. (2009). *50 Anos de Estatísticas da Educação - Vol. I*. Acedido em http://www.gepe.min-edu.pt/np4/?newsId=376&fileName=50_Anos_Voll.pdf
- Jacob, L. (2005). A importância das Universidades da Terceira Idade na qualidade de vida seniores em Portugal. *Revista Medicina e Saúde, 92*, 16–17.
- Jensen, K. B. (2002a). Media effects: Quantitative traditions. Em K. B. Jensen (Ed.), *A Handbook of Media and Communication Research: Qualitative and quantitative methodologies* (1.ª Edição, pp. 138–155). Nova Iorque: Routledge.
- Jensen, K. B. (2002b). Media reception: qualitative traditions. Em K. B. Jensen (Ed.), *A Handbook of Media and Communication Research: Qualitative and quantitative methodologies* (1.ª Edição, pp. 156–170). Nova Iorque: Routledge.
- Jensen, K. B. & Rosengren, K. E. (1990). Five Traditions in Search of the Audience. *European Journal of Communication, 5*(2), 207–238. Acedido em <http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0267323190005002005>
- Johnson, R. B.; Onwuegbuzie, A. J. & Turner, L. A. (2007). Toward a Definition of Mixed Methods Research. *Journal of Mixed Methods Research, 1*(2), 112–133. DOI: 10.1177/1558689806298224
- Joinson, A. N. (2008). 'Looking at', 'Looking up' or 'Keeping up with' People? Motives and Uses of

- Facebook. Em M. Burnett, M. F. Costabile, T. Catarci, B. de Ruyter, D. Tan, M. Czerwinski, & A. Lund (Eds.), *The 26th Annual CHI Conference on Human Factors in Computing Systems - Florence, Italy - April 05-10, 2008* (pp. 1027–1036). Nova Iorque: ACM.
- Jornal de Notícias. (2004a, 4 de Agosto). Seniores dominam as tecnologias. *Jornal de Notícias*. Acedido em http://www.jn.pt/Paginalnicial/Interior.aspx?content_id=453957
- Jornal de Notícias. (2004b, 29 de Setembro). Projecto ajuda idosos a descobrir a Internet. *Jornal de Notícias*. Acedido em http://www.jn.pt/Paginalnicial/Interior.aspx?content_id=462004
- Jornal de Notícias. (2005, 26 de Janeiro). Idosos aprendem a criar email e a navegar. *Jornal de Notícias*. Acedido em http://www.jn.pt/Paginalnicial/Interior.aspx?content_id=491443
- Jornal de Notícias. (2006, 9 de Agosto). Idosos ligados ao Mundo. *Jornal de Notícias*. Acedido em http://www.jn.pt/Paginalnicial/Interior.aspx?content_id=563874
- Jornal de Notícias. (2010, 20 de Dezembro). Casal de idosos encontra o amor nas redes sociais. *Jornal de Notícias*. Acedido em http://www.jn.pt/Paginalnicial/Tecnologia/Interior.aspx?content_id=1739316
- Jornal de Notícias. (2011, 16 de Fevereiro). Cibernautas acima dos 60 anos estão na Net mais de cinco horas por semana. *Jornal de Notícias*. Acedido em http://www.jn.pt/Paginalnicial/Tecnologia/Interior.aspx?content_id=1785514
- Jornal Público. (2009, 19 de Novembro). Entrevista a Manuel Villaverde Cabral, pp. 4–5.
- Katz, E.; Blumler, J. G. & Gurevitch, M. (1973). Uses and Gratifications Research. *The Public Opinion Quarterly*, 37(4), 509–523.
- Katz, Elihu. (1987). Communication research since Lazarsfeld. *Public Opinion Quarterly*, 51, 525–545.
- Katz, Elihu; Gurevitch, M. & Haas, H. (1973). On the Use of the Mass Media for Important Things. *American Sociological Review*, 38(2), 164–181.
- Kim, Y. S. (2008). Reviewing and Critiquing Computer Learning and Usage Among Older Adults. *Educational Gerontology*, 34(8), 709–735. DOI: 10.1080/03601270802000576
- Kitzinger, J. (1994). The methodology of Focus Groups: the importance of interaction between research participants. *Sociology of Health & Illness*, 16(1), 103–121. DOI: 10.1111/1467-9566.ep11347023
- Klapper, J. (1960). *The Effects of Mass Communication*. Nova Iorque: Free Press.
- Korzenny, F. & Neuendorf, K. (1980). Television Viewing and Self-Concept of the Elderly. *Journal of Communication*, 30(1), 71–80. DOI: 10.1111/j.1460-2466.1980.tb01771.x
- Kranzberg, M. (1985). The information age: evolution or revolution? Em B. R. Guile (Ed.), *Information Technologies and Social Transformations*. Washington, D.C: National Academy of Engineering.
- Krueger, R. A. (1994). *Focus Group: A practical guide for applied research* (2.ª Edição). Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Krueger, R. A. (1998a). *Developing Questions for Focus Groups*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.

- Krueger, R. A. (1998b). *Moderating Focus groups*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Krüger, H. (1986). *Introdução à psicologia social*. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária, Lda.
- Lains, C. C. (2000). Direito à informação. Desafio das novas tecnologias. Em M. de L. Quaresma, H. Perista, M. de F. Freitas, & M. H. Cadete (Eds.), *Envelhecer: um direito em construção. Actas de Seminário*. CESIS - Centro de Estudos para a Intervenção Social.
- Lara, S. M. A. de. (2012). *Mecanismos de apoio para usabilidade e acessibilidade na interação de adultos mais velhos na Web*. Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo, Brasil. Acedido em <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/55/55134/tde-14022013-163940/pt-br.php>
- Laurin, D.; Verreault, R.; Lindsay, J.; MacPherson, K. & Rockwood, K. (2001). Physical Activity and Risk of Cognitive Impairment and Dementia in Elderly Persons. *Archives of Neurology*, 58(3), 498–504. DOI: 10.1001/archneur.58.3.498
- Lessard-Hébert, M.; Goyette, G. & Boutin, G. (1994). *Investigação Qualitativa: Fundamentos e Práticas*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Levet, M. (1998). *Viver depois dos 60 anos*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Lévy, P. (2000). *Cibercultura*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Lévy, P. (2001). *O que é o Virtual?* Coimbra: Quarteto Editora.
- Lidz, T. (1968). *The Person: His development throughout the life cycle*. Nova Iorque, Londres: Basic Books, Inc.
- Lima, M. P. de. (2010). *Envelhecimento(s). Estado da Arte*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Lin, C. A. (1996). Looking back: The contribution of Blumler and Katz's uses of mass communication to communication research. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 40(4), 574–581.
- Lipovetsky, G. & Serroy, J. (2010). *O Ecrã Global. Cultura Mediática e Cinema na Era Hipermoderna*. Lisboa: Edições 70.
- LUSA - Agência de Notícias de Portugal, S. A. (2004, 29 de Setembro). Portimão disponibiliza internet a cidadãos idosos e desfavorecidos. *RTP Notícias*. Acedido em <http://www.rtp.pt/noticias/index.php?article=405&tm=8&layout=121&visual=49>
- LUSA - Agência de Notícias de Portugal, S. A. (2007, 20 de Junho). UE investe mais de um milhão de euros na adaptação da «web» aos idosos. *RTP Notícias*. Acedido em <http://www.rtp.pt/noticias/index.php?article=137929&tm=7&layout=121&visual=49>
- LUSA - Agência de Notícias de Portugal, S. A. (2009, 22 de Abril). Maiores de 70 anos são o grupo etário que mais cresce na utilização da Web. *RTP Notícias*. Acedido em <http://www.rtp.pt/noticias/index.php?article=215110&tm=7&layout=121&visual=49>
- Machado, F. L. & Roldão, C. (2010). *Imigrantes idosos: Uma nova face da imigração em Portugal*. Lisboa: Alto-Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural (ACIDI). Acedido em <https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=ANusSzn02uYC&oi=fnd&pg=PP1&dq=idosos+estrangeiros+em+portugal&ots=q>

ye7a-aWdj&sig=30BTA9I5Cf2fIN6CgpOZBXTg5es&redir_esc=y#v=onepage&q=idosos estrangeiros em portugal&f=false

- Machado, L. R. & Souza, V. B. de A. e. (2006). Um estudo sobre o uso da internet por idosos. Em *Actas da Conferencia IADIS Ibero-Americana WWW/Internet 2006* (pp. 401–404). Murcia: IADIS. Acedido em http://www.iadis.net/dl/final_uploads/200607C060.pdf
- Maffesoli, M. (1990). *Au creux des apparences. Pour une éthique de l'esthétique*. Paris: Plon.
- Maffesoli, M. (2000). *O Tempo das Tribos. O declínio do individualismo nas sociedades de massa* (3.ª Edição). Rio de Janeiro: Editora Forense Universitária.
- Maffesoli, M. (2002). *La part du diable. Précis de subversion postmoderne*. Paris: Flammarion.
- Maffesoli, M. (2009). Cyberculture: «communion des saints» postmoderne. Em M. Z. S. P. Coelho (Ed.), *Não poupes no semear. Trinta anos de comunicação, Aníbal Alves* (pp. 189–196). Coimbra: Pé de Página Editores.
- Maffesoli, M. (2012). *Homo eroticus. Des communions émotionnelles*. Paris: CNRS Éditions.
- Marchand, H. (2005). *Psicologia do adulto e do idoso*. Coimbra: Quarteto Editora.
- Margato, D. (2013, 5 de Fevereiro). Um terço nunca usou a Internet. *Jornal de Notícias*, p. 4.
- Marinho, B. (2015, 22 de Abril). Idosos estão a utilizar cada vez mais as redes sociais. *Jornal i*. Acedido em <http://ionline.pt/386782?source=social>
- Markttest. (2016, 10 de Fevereiro). Rádio Ibérica no ar. Acedido em <http://www.markttest.com/wap/a/n/id~2024.aspx>
- Marques, S. (2011). *Discriminação da Terceira Idade*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Martínez, R.; Cabecinhas, R. & Loscertales, F. (2011). University senior students on the Web. Mayores universitarios en la Red. *Comunicar*, 18(37), 89–95. DOI: 10.3916/C37-2011-02-09
- Martins, H. H. T. de S. (2004). Metodologia qualitativa de pesquisa. *Educação e Pesquisa*, 30(2), 289–300. Acedido em <http://www.scielo.br/pdf/ep/v30n2/v30n2a07.pdf>
- Martins, M. de L. (2011). *Crise no Castelo da Cultura. Das Estrelas para os Ecrãs. Grácio Editor* (1.ª Edição). Coimbra: Grácio Editor. Acedido em <http://www.ruigracio.com>
- Martins, M. de L. (2016). Declinações trágicas, barrocas e grotescas na moda contemporânea. Em M. de L. Martins, M. da L. Correia, P. B. Vaz, & E. Antunes (Eds.), *Figurações da morte nos média e na cultura: entre o estranho e o familiar* (pp. 187–205). Braga: Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS). Acedido em http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/43358/1/MLM_2016_figuracoes-morte.pdf
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. Nova Iorque: Harper & Row.
- Matamala, F. M. (1984). *Psicologia Social*. Mem Martins: Edições CETOP.
- Matos, L. de. (2000). O direito dos idosos à formação. Em M. de L. Quaresma, H. Perista, M. de F. Freitas, & M. H. Cadete (Eds.), *Envelhecer: um direito em construção. Actas de Seminário. CESIS - Centro de Estudos para a Intervenção Social*.

- Mattelart, A. & Mattelart, M. (1997). *História das Teorias da Comunicação*. Porto: Campo das Letras.
- Mattson, M. P. (2000). Existing Data Suggest That Alzheimer's Disease Is Preventable. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 924, 153–159. DOI: 10.1111/j.1749-6632.2000.tb05573.x
- Mauss, M. (1983). Essai sur le don: Forme et raison de l'échange dans les sociétés archaïques. Em *Sociologie et anthropologie* (8.ª Edição, pp. 143–279). Paris: Presses Universitaires de France.
- McLuhan, M. (2013). *Os Meios de Comunicação como Extensões do Homem* (21ª Edição). São Paulo: Cultrix.
- McQuail, D. (1997). *Audience Analysis*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- McQuail, D. (2003). *Teoria da Comunicação de Massas*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- MEO. (sem data). Teleassistência. Acedido em <https://loja.meo.pt/Equipamentos/Teleseguanca/Brondi/Teleassistencia?search=type&keyword=teleas>
- Meyer, B.; Sit, R. A.; Spaulding, V. A.; Mead, S. E. & Walker, N. (1997). Age group differences in world wide web navigation. Em *CHI '97 extended abstracts on Human factors in computing systems looking to the future - CHI '97* (pp. 295–296). Nova Iorque: ACM Press. DOI: 10.1145/1120212.1120401
- Minois, G. (1999). *História da velhice no Ocidente. Da Antiguidade ao Renascimento*. Lisboa: Editorial Teorema, Lda.
- Monteiro, H. & Neto, F. (2008). *Universidades da Terceira Idade. Da solidão aos motivos para a sua frequência*. Porto: Livpsic.
- Moreira, P. C. (2005, 24 de Dezembro). Escolas e lares de idosos de Estarreja ligados à Internet. *Público*. Acedido em <https://www.publico.pt/2005/12/24/jornal/escolas-e-lares-de-idosos-de-estareja-ligados-a-internet-55389>
- Morgan, D. L. (1998). *The Focus Group Guidebook*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Morris, J. M. (1994). Computer training needs of older adults. *Educational Gerontology*, 20(6), 541–555. DOI: 10.1080/0360127940200601
- Mullins, L. C. & Dugan, E. (1990). The influence of depression, and family and friendship relations, on residents' loneliness in congregate housing. *The Gerontologist Society of America*, 30(3), 377–384. DOI: 10.1093/geront/30.3.377
- Município de Fafe. (2013). Semana Sénior. Acedido em <http://antigo.cm-fafe.pt/?item=7071-semana-senior-decorre-de-23-a-27-de-setembro-com-iniciativas-varias>
- Município de Lamego. (2015, 14 de Setembro). Sénior ConVida regressa a Lamego para combater a solidão. *Notícias de Lamego*. Acedido em <http://noticiasdelamego.com/2015/09/senior-convida-regressa-a-lamego-para-combater-a-solidao/>
- Município de Vieira do Minho. (2011, 12 de Outubro). Arrancam hoje as inscrições para a Universidade Sénior. Acedido em <http://www.cm-vminho.pt/index.php?oid=7656&op=all>
- Município de Vizela. (sem data). Cartão Vizela Sénior. Acedido em <http://www.cm->

vizela.pt/servicos-municipais/acao-social/cartao-vizela-senior/

- Negreiros, M. A. de G. M. (2003). Prevenção do declínio cognitivo. Em T. C. de G. M. Negreiros (Ed.), *A nova velhice. Uma visão multidisciplinar* (pp. 113–120). Rio de Janeiro: Revinter.
- Negreiros, T. C. de G. M. (2003). Quantidade e Qualidade de Vida. Em T. C. de G. M. Negreiros (Ed.), *A nova velhice. Uma visão multidisciplinar* (pp. 15–27). Rio de Janeiro: Revinter.
- Neto, M. de C. (1998). Ergonomia de Interfaces WWW para Cidadãos com Necessidades Especiais. Em *3º Simpósio Investigação e Desenvolvimento de Software Educativo*. Évora: Universidade de Évora. Acedido em <http://www.minerva.uevora.pt/simposio/comunicacoes/ergoweb/>
- Neves, T. F. S. das; Ortega, C. de A.; Barreto, R. A.; Kim, C.; Müller, E.; Costa, F. B. da; ... Pires, T. A. A. (1998). Desemprego e ideologia: as explicações das causas do desemprego utilizadas por trabalhadores metalúrgicos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 1(1), 1–13.
- Novaes, M. H. (1997). *Psicologia da Terceira Idade: Conquistas possíveis e rupturas necessárias* (2.ª Edição). Rio de Janeiro: Nau Editora.
- Oliveira, J. H. B. de. (2005). *Psicologia do envelhecimento e do idoso* (2.ª Edição). Porto: Livpsic.
- Oliveira, G. (2009, 26 de Julho). Novos avós. *Notícias Magazine*, pp. 32–37.
- Oliveira, L. H. (2008, 16 de Novembro). Seniores aventuram-se no mundo digital. *Jornal de Notícias*. Acedido em <http://www.jn.pt/paginainicial/pais/concelho.aspx?>
- Pais, J. M. (2003). *Ganchos, tachos e biscates. Jovens, trabalho e futuro* (2ª Edição). Porto: Ambar.
- Palmgreen, P. & Rayburn II, J. D. (1985). A comparison of gratification models of media satisfaction. *Communication Monographs*, 52(4), 334–346. DOI: 10.1080/03637758509376116
- Papacharissi, Z. & Mendelson, A. L. (2007). An Exploratory Study of Reality Appeal: Uses and Gratifications of Reality TV Shows. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 51(2), 355–370. DOI: 10.1080/08838150701307152
- Papacharissi, Z. & Rubin, A. M. (2000). Predictors of Internet Use. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 44(2), 175–196. DOI: 10.1207/s15506878jobem4402_2
- Parsons, T. & Bales, R. F. (2002). *Family: Socialization and Interaction Process*. Londres: Routledge.
- Pasqualotti, P. R.; Pérez, C. C. C.; Bez, M. R. & Klein, C. (2007). Inclusão digital para terceira idade: Oportunidades, possibilidades e propostas inovadoras. Em *VII Congresso Iberoamericano de Informática Educativa Especial - CIIEE 2007, 18-20 de agosto de 2007* (pp. 1–11). Mar del Plata, Argentina. Acedido em <http://www.niee.ufrgs.br/eventos/CIIEE/2007/pdf/CP-310.pdf>
- Paúl, C. (2005). A construção de um modelo de envelhecimento humano. Em C. Paúl & A. M. Fonseca (Eds.), *Envelhecer em Portugal. Psicologia, saúde e prestação de cuidados* (1.ª Edição, pp. 21–41). Lisboa: Climepsi Editores.
- Paúl, C. & Fonseca, A. M. (2001). *Psicossociologia da Saúde*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Paúl, C. & Fonseca, A. M. (2005). Apresentação. Em C. Paúl & A. M. Fonseca (Eds.), *Envelhecer em Portugal. Psicologia, saúde e prestação de cuidados* (1.ª Edição, pp. 15–18). Lisboa: Climepsi Editores.

- Paúl, C.; Fonseca, A. M.; Martín, I. & Amado, J. (2005). Satisfação e qualidade de vida em idosos portugueses. Em C. Paúl & A. M. Fonseca (Eds.), *Envelhecer em Portugal. Psicologia, saúde e prestação de cuidados* (1.ª Edição, pp. 75–95). Lisboa: Climepsi Editores.
- Paúl, M. C. (1996). *Psicologia dos idosos: O envelhecimento em meios urbanos*. Braga: S. H. O. - Sistemas Humanos e Organizacionais, Lda.
- Paúl, M. C. (1997). *Lá para o fim da vida. Idosos, família e meio ambiente*. Coimbra: Livraria Almedina.
- Pedro, C. (2014, 1 de Outubro). Portugal tem a quarta maior percentagem de idosos na União Europeia. *Jornal de Negócios*. Acedido em http://www.jornaldenegocios.pt/economia/detalhe/o_retrato_dos_idosos_em_portugal_que_ja_sao_mais_de_dois_milhoes.html
- Pereira, A. (2009). Seniorsnautas. *Notícias Magazine*, 48–54.
- Pereira, C. A. (2014, 1 de Outubro). Idade média da reforma regista maior subida da década. *Jornal de Negócios*. Acedido em http://www.jornaldenegocios.pt/economia/detalhe/idade_media_da_reforma_regista_maior_subida_da_decada.html
- Pereira, J. P. (2014, 16 de Janeiro). Nove meses depois, o Jornal Sénior chegou ao fim. *Público*. Acedido em <http://www.publico.pt/portugal/noticia/nove-meses-depois-o-jornal-senior-chegou-ao-fim-1619987>
- Pereira, M. & Piairo, H. (2012). *Introdução à Estatística - Em R e SPSS* (1ª Edição). Lisboa: Chiado Editora.
- Petersen, D. A. W.; Kalempa, V. C. & Pykosz, L. C. (2013). Envelhecimento e Inclusão Digital. *Extensio: Revista Eletrônica de Extensão*, 10(15), 120–128. DOI: 10.5007/1807-0221.2013v10n15p120
- Piéron, H. (1977). *Dicionário de Psicologia* (5ª Edição). Porto Alegre: Editora Globo.
- Pimentel, P. (2014, 30 de Outubro). Geração Prateada pode ser um negócio dourado? *Revista Invest*. Acedido em <http://www.revistainvest.pt/pt/Geracao-Prateada-poder-ser-um-negocio-dourado/A791>
- Pinto, A. M. (2001). Envelhecimento: Das teorias à fisiopatologia. Em A. M. Pinto (Ed.), *Envelhecer Vivendo* (pp. 11–29). Lousã: Quarteto Editora.
- Pinto, M. (2000). *A televisão no quotidiano das crianças*. Porto: Edições Afrontamento.
- Pirai, H. (2003). O poder da atividade física. Em T. C. de G. M. Negreiros (Ed.), *A nova velhice. Uma visão multidisciplinar* (pp. 121–134). Rio de Janeiro: Revinter.
- Polistchuk, I. & Trinta, A. R. (2003). *Teorias da Comunicação. O pensamento e a prática da Comunicação Social*. Rio de Janeiro: Elsevier Ltd.
- Pordata. (2014a). Agregados domésticos privados com computador, com ligação à Internet e com ligação à Internet através de banda larga (%). Acedido em [http://www.pordata.pt/Portugal/Agregados+domésticos+privados+com+computador++com+ligação+à+Internet+e+com+ligação+à+Internet+através+de+banda+larga+\(percentagem\)-1158](http://www.pordata.pt/Portugal/Agregados+domésticos+privados+com+computador++com+ligação+à+Internet+e+com+ligação+à+Internet+através+de+banda+larga+(percentagem)-1158)

- Pordata. (2014b). Caixa Geral de Aposentações: média de idades dos aposentados/reformados à data da aposentação – Portugal. Acedido em <http://www.pordata.pt/Portugal/Caixa+Geral+de+Aposentacoes+media+de+idades+dos+aposentados+reformados+a+data+da+aposentacao-1085>
- Pordata. (2014c). Indivíduos que acederam à Internet, em média, pelos menos uma vez por semana, em % do total de indivíduos: por grupo etário. Acedido em <http://www.pordata.pt/Europa/Indivíduos+que+acederam+à+Internet++em+média++pelos+menos+uma+vez+por+semana+++em+percentagem+do+total+de+indivíduos+por+grupo+etário-1486>
- Pordata. (2014d). Indivíduos que utilizam computador e Internet em % do total de indivíduos: por grupo etário. Acedido em <http://www.pordata.pt/Portugal/Indivíduos+que+utilizam+computador+e+Internet+em+percentagem+do+total+de+indivíduos+por+grupo+etário-1139>
- Pordata. (2014e). Indivíduos que utilizam computador e Internet em % do total de indivíduos: por sexo. Acedido em <http://www.pordata.pt/Portugal/Indivíduos+que+utilizam+computador+e+Internet+em+percentagem+do+total+de+indivíduos+por+sexo-1142>
- Pordata. (2014f). INE - Estimativas Anuais da População Residente. Acedido em <http://www.pordata.pt/Portugal/Indicadores+de+envelhecimento-526>
- Pordata. (2014g). Média de idades dos novos pensionistas de velhice e invalidez da Segurança Social: total e por sexo - Portugal. Acedido em <http://www.pordata.pt/Portugal/Media+de+idades+dos+novos+pensionistas+de+velhice+e+invalidez+da+Seguranca+Social+total+e+por+sexo-1121>
- Pordata. (2015a). Taxa de actividade: total e por grupo etário. Acedido em <http://www.pordata.pt/Europa/Taxa+de+actividade+total+e+por+grupo+etário-1797>
- Pordata. (2015b). Taxa de analfabetismo segundo os Censos: total e por sexo. Acedido em <http://www.pordata.pt/DB/Portugal/Ambiente+de+Consulta/Tabela>
- Pordata. (2017a). Esperança de vida à nascença: total e por sexo. Acedido em [http://www.pordata.pt/Portugal/Esperança+de+vida+à+nascença+total+e+por+sexo+\(base+trienio+a+partir+de+2001\)-418](http://www.pordata.pt/Portugal/Esperança+de+vida+à+nascença+total+e+por+sexo+(base+trienio+a+partir+de+2001)-418)
- Pordata. (2017b). Indicadores de fecundidade: Índice sintético de fecundidade e taxa bruta de reprodução. Acedido em <http://www.pordata.pt/Portugal/Quadro+Resumo/Portugal-7059>
- Portela, P. J. E. F. F. (2014). *A Voz do Utilizador na Mediamorfose da Rádio. A Interactividade e os Consumos Radiofónicos do Início do Séc. XXI*. Tese de Doutoramento, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Prados, A. B. N. (2012). Aprendizagem en la vejez: un modo de envejecimiento activo. Em R. Pocinho, E. Santos, J. A. Ferreira, J. P. Gaspar, A. P. Ramalho, D. Soeiro, & S. Silva (Eds.), *Envelhecer em tempo de crise: Respostas Sociais* (pp. 29–38). Porto: Legis Editora.
- Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. (2016). *Relatório sobre o Desenvolvimento Humano 2016*. Nova Iorque. Acedido em <http://pesquisa.bvsalud.org/bvsmis/resource/pt/mis-6083>
- Público. (2001, 22 de Janeiro). Idosos de Alijó convertem-se à Internet. *Público*. Acedido em

- <https://www.publico.pt/2001/01/22/jornal/idosos-de-alijo-convertemse-a-internet-153933>
- Público. (2009). Câmara de Odivelas e Vodafone criam Projecto Novas Tecnologias e Internet Sénior. *Público*.
- Quan-Haase, A. & Young, A. L. (2010). Uses and Gratifications of Social Media: A Comparison of Facebook and Instant Messaging. *Bulletin of Science, Technology & Society*, 30(5), 350–361. DOI: 10.1177/0270467610380009
- Quiwy, R. & Capenhoudt, L. Van. (1992). *Manual de investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Rabiee, F. (2004). Focus-group interview and data analysis. *The Proceedings of the Nutrition Society*, 63, 655–660. DOI: 10.1079/PNS2004399
- Rabot, J.-M. (2002). Simmel. Em R. Maia (Ed.), *Dicionário de Sociologia: Dicionários Temáticos* (pp. 339–342). Porto: Porto Editora.
- Rabot, J.-M. (2006). As novas tecnologias como modalidades da utopia e do imaginário sociais. Em C. V. da Veiga & J.-M. Rabot (Eds.), *VII Colóquio do Curso de Sociologia - Novas Tecnologias, Utopia e Imaginário* (pp. 29–47). Braga: Universidade do Minho.
- Rabot, J.-M. (2009). Os videojogos: entre a absorção labiríntica e a socialidade. Em *Congressos 6º SOPCOM/8º LUSOCOM* (pp. 432–445).
- Rabot, J.-M. (2015). De l'importance de la psychologie collective dans les sciences sociales: Serge Moscovici et les passions humaines. *Sociétés*, 130(4), 9–21.
- Rabot, J.-M. (2018). (no prelo) Vilfredo Pareto: Acção, heterogeneidade social e sentimentos. Em J. L. Garcia (Ed.), *Lições de Sociologia Clássica*. Coimbra: Almedina.
- Rammert, W. (1999). Relations That Constitute Technology and Media That Make a Difference: Toward a Social Pragmatic Theory of Technicization. *Journal of the Society for Philosophy and Technology*, 4(3), 23–43. Acedido em http://scholar.lib.vt.edu/ejournals/SPT/v4_n3pdf/RAMMERT.PDF
- Rangel, J. G. (2003). Usos e gratificações: Uma abordagem do processo de recepção e audiência. Em *INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XXVI Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – 2 a 6 Set 2003*. Belo Horizonte/Minas Gerais, Brasil.
- Rendas, A. B. (2001). Adaptações normais e patológicas do organismo humano durante o envelhecimento - «Idade biológica» versus «Idade cronológica». Em A. M. Pinto (Ed.), *Envelhecer Vivendo*. Lousã: Quarteto Editora.
- Revista Visão. (2013, 9 de Maio). Jornal para maiores de 60 anos chega hoje às bancas. *Revista Visão*. Acedido em <http://visao.sapo.pt/iniciativas/visaosolidaria/envelhecimentoativo/jornal-para-maiores-de-60-anos-chega-hoje-as-bancas=f728338#ixzz2StZRqavS>
- Rheingold, H. (1996). *A comunidade virtual*. Lisboa: Gradiva.
- Ritchie, J. & Spencer, L. (1994). Qualitative data analysis for applied policy research. Em A. Bryman & R. G. Burgess (Eds.), *Analyzing qualitative data* (pp. 173–194). Londres: Routledge. DOI: 10.1207/s15430421tip3903

- Robert, L. (1994). *O envelhecimento*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Roberto, J. (1996). *Carta urgente sobre qualidade de vida*. Venda do Pinheiro: Edições Itau.
- Rocha, P. (2005, 23 de Dezembro). Idosos também vão ter computadores. *Jornal de Notícias*. Acedido em http://www.jn.pt/PaginalInicial/Interior.aspx?content_id=528288
- Rodrigues, C. (1998a). Conceito de motivação. Em C. Rodrigues (Ed.), *Manual de Psicologia/2.Motivação* (pp. 113–138). Porto: Contraponto Edições.
- Rodrigues, C. (1998b). Mecanismos de modelagem da motivação primária. Em C. Rodrigues (Ed.), *Manual de Psicologia/2.Motivação* (pp. 299–329). Porto: Contraponto Edições.
- Rodrigues, C. (1998c). Motivações de sobrevivência (fisiológicas). Em C. Rodrigues (Ed.), *Manual de Psicologia/2.Motivação* (pp. 139–254). Porto: Contraponto Edições.
- Rodrigues, R. J. (2014, 26 de Outubro). Trabalhos forçados. *Notícias Magazine*, 36–46. Acedido em <http://www.noticiasmagazine.pt/2014/trabalhos-forcados/>
- Rosa, M. J. V. & Chitas, P. (2013). *Portugal e a Europa: os Números*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Rosa, M. S. (2001). Prefácio. Em A. M. Pinto (Ed.), *Envelhecer Vivendo* (pp. 7–9). Lousã: Quarteto Editora.
- Roy, S. K. (2009). Internet uses and gratifications: A survey in the Indian context. *Computers in Human Behavior*, 25(4), 878–886. DOI: 10.1016/j.chb.2009.03.002
- Rubin, A. M. (1981). An Examination of Television Viewing Motivations. *Communication Research*, 8(2), 141–165. DOI: 10.1177/009365028100800201
- Rubin, A. M. & Rubin, R. B. (1982). Contextual age and television use. *Human Communication Research*, 8(3), 228–244. DOI: 10.1080/08838158109386424
- Rubin, R. B.; Perse, E. M. & Barbato, C. A. (1988). Conceptualization and Measurement of Interpersonal Communication Motives. *Human Communication Research*, 14(4), 602–628.
- Ruggiero, T. E. (2000). Uses and Gratifications. Theory in the 21st Century. *Mass Communication and Society*, 3(1), 3–37. DOI: 10.1207/S15327825MCS0301
- Sales, M. B. de. (2002). *Desenvolvimento de um checklist para a avaliação de acessibilidade da Web para usuários idosos*. Congresso Latino-americano de Interação Humano. Dissertação de Pós-graduação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil. Acedido em <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Desenvolvimento+de+um+checklist+para+a+avalia??o+de+acessibilidade+da+Web+para+usu?rios+idosos#0>
- Salgueiro, G. (2003). As mulheres e o envelhecimento: A imagem das mulheres idosas. Em T. Joaquim & A. Galhardo (Eds.), *Novos Olhares. Passado e Presente nos Estudos Sobre as Mulheres em Portugal* (1.ª Edição, pp. 35–48). Oeiras: Celta Editora.
- Schouten, M. J. (2011). *Uma sociologia do género* (1ª Edição). Famalicão: Edições Húmus.
- Schroots, J. J. (1996). Theoretical developments in the psychology of aging. *The Gerontologist*, 36(6), 742–748.
- Sequeira, C. (2010). *Cuidar de idosos com dependência física e mental*. Lisboa: LIDEL, Edições Técnicas, Lda.

- Serôdio, A. (2006, 7 de Julho). Avós do distrito vão estar online com a família. *Jornal de Notícias*. Acedido em http://www.jn.pt/PaginalInicial/Interior.aspx?content_id=558964
- Serra, J. P. (1998). *A Informação como Utopia*. Covilhã: Universidade da Beira Interior, série Estudos em Comunicação.
- Serra, P. (1999). *Informação e Sentido. Notas para uma abordagem problemática do conceito de informação*. Covilhã: Universidade da Beira Interior, série Ubianas. Acedido em http://www.bocc.ubi.pt/pag/serra-paulo-informacao_e_sentido.pdf
- Shannon, C. E. (1948). A Mathematical Theory of Communication. *Bell System Technical Journal*, 27(3), 379–423. DOI: 10.1002/j.1538-7305.1948.tb01338.x
- Shapira, N.; Barak, A. & Gal, I. (2007). Promoting older adults' well-being through Internet training and use. *Aging & Mental Health*, 11(5), 477–484. DOI: 10.1080/13607860601086546
- Simmel, G. (1999). *Sociologie. Études sur les formes de la socialisation*. Paris: PUF.
- Sousa, J. M. R. (2008). *Variáveis psicossociais na qualidade de vida e capacidade funcional de pessoas idosas*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Stafford, T. F. & Gillenson, M. L. (2004). Motivations for Mobile Devices: Uses and Gratifications for M-Commerce. Em *Third Annual Workshop on HCI Research in MIS, Washington, D.C., December 10-11* (pp. 70–74). Washington, D.C: AIS Electronic Library (AISeL).
- Stafford, T. F.; Stafford, M. R. & Schkade, L. L. (2004). Determining Uses and Gratifications for the Internet. *Decision Sciences*, 35(2), 259–288. DOI: 10.1111/j.00117315.2004.02524.x
- Stuart-Hamilton, I. (2002). *A psicologia do envelhecimento: uma introdução*. Porto Alegre: Artmed.
- Suler, J. R. (1999). To get what you need: Healthy and pathological internet use. *CyberPsychology & Behavior*, 2(5), 385–393.
- Susca, V. (2011). *Joie tragique. Les formes élémentaires de la vie électronique*. Paris: CNRS Éditions.
- Tajra, S. F. (2002). *Comunidades Virtuais: Um Fenômeno na Sociedade do Conhecimento*. São Paulo: Editora Érica.
- Tashakkori, A. & Creswell, J. W. (2007). Editorial: Exploring the Nature of Research Questions in Mixed Methods Research. *Journal of Mixed Methods Research*, 1(3), 207–211. DOI: 10.1177/1558689807302814
- Tashakkori, A. & Teddlie, C. (1998). *Mixed methodology: Combining qualitative and quantitative approaches*. Thousand Oaks, CA: SAGE. Acedido em https://books.google.pt/books?id=qtW04-pRJZOC&printsec=frontcover&hl=pt-PT&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Tashakkori, A. & Teddlie, C. (2003). *Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research*. Thousand Oaks, CA: SAGE. Acedido em https://books.google.pt/books?id=F8BFOM8DCKoC&printsec=frontcover&hl=pt-PT&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- União Europeia. (2010). *Directiva 2010/13/UE do Parlamento Europeu e do Conselho*. Acedido em http://www.gmcs.pt/_gmcs2008/download.php?dir=68.431&file=directiva_2010-13-ue_serv_com_soc_audiovisual.pdf

- Vandenplas-Holper, C. (1998). *Le développement psychologique a l'âge adulte et pendant la vieillesse: maturité et sagesse* (1ª Edição). Paris: Presses Universitaires de France.
- Venceslau, I. & Salselas, M. (2012, 6 de Março). Idosos aprendem depressa sobre novas tecnologias. *RTP Notícias*. Acedido em <http://www.rtp.pt/noticias/index.php?article=533188&tm=8&layout=122&visual=61>
- Verissimo, M. T. (2001). Exercício físico e envelhecimento. Em A. M. Pinto (Ed.), *Envelhecer Vivendo* (pp. 123–141). Lousã: Quarteto Editora.
- Vernon, M. D. (1973). *Motivação Humana. A força interna que emerge, regula e sustenta todas as nossas ações*. Petrópolis, Rio de Janeiro: Editora Vozes, Lda.
- Verona, S. M.; Cunha, C. da; Pimenta, G. C. & Buriti, M. de A. (2006). Percepção do idoso em relação à Internet. *Temas em Psicologia, Vol. 14*(nº 2), 189–197. Acedido em <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v14n2/v14n2a07.pdf>
- Vicente, P.; Reis, E. & Ferrão, F. (2001). *Sondagens. A amostragem como factor decisivo de qualidade*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Vieira, M. C. & Santarosa, L. M. C. (2009). O uso do computador e da Internet e a participação em cursos de informática por idosos: meios digitais, finalidades sociais. Em *XX Simpósio Brasileiro de Informática na Educação*. Florianópolis - Santa Catarina. Acedido em <http://ceie-sbc.tempsite.ws/pub/index.php/sbie/article/view/1145>
- Vilhena, J. de. (2012). Repensando a velhice em tempos sombrios. Em R. Pocinho, E. Santos, J. A. Ferreira, J. P. Gaspar, A. P. Ramalho, D. Soeiro, & S. Silva (Eds.), *Envelhecer em tempo de crise: Respostas Sociais* (pp. 11–28). Porto: Legis Editora.
- Walker, A. (1999). Public Policy and Theories of Aging: Constructing and Reconstructing Old Age. Em V. L. Bengtson & K. W. Schaie (Eds.), *Handbook of Theories of Aging* (pp. 361–378). Nova Iorque: Springer Publishing Company, Inc.
- Weaver, J. B. (1991). Exploring the links between personality and media preferences. *Personality and Individual Differences, 12*(12), 1293–1299. DOI: 10.1016/0191-8869(91)90203-N
- Weber, M. (1971). *Économie et société. Tome premier*. Paris: Plon.
- White, H.; McConnell, E.; Clipp, E.; Bynum, L.; Teague, C.; Navas, L.; ... Halbrecht, H. (1999). Surfing the Net in Later Life: A Review of the Literature and Pilot Study of Computer Use and Quality of Life. *Journal of Applied Gerontology, 18*(3), 358–378. DOI: 10.1177/073346489901800306
- WHO. (sem data). Definition of an older or elderly person. Acedido em <http://www.who.int/healthinfo/survey/ageingdefnolder/en/>
- WHO. (2002). Active Ageing: A Policy Framework. Em *Second United Nations World Assembly on Ageing* (pp. 1–60). Madrid: World Health Organization. DOI: 10.1080/713604647
- Wilson, C. (2009). O envelhecimento no séc. XXI – Perspectivas demográficas. Em Fundação Calouste Gulbenkian & Fórum Gulbenkian de Saúde (Eds.), *O tempo da vida. Fórum Gulbenkian de Saúde sobre o envelhecimento 2008/2009* (pp. 33–49). Cascais: Principia.
- Windahl, S. & McQuail, D. (1993). *Modelos de comunicação: para o estudo de comunicação de massas*. Lisboa: Editorial Notícias.

- Wolf, M. (2006). *Teorias da Comunicação* (9.ª Edição). Queluz de Baixo: Editorial Presença.
- Wolton, D. (2000). *E depois da Internet? Para uma teoria crítica dos novos média*. Alges: DIFEL – Difusão Editorial, S. A.
- Wright, C. R. (1974). Functional Analysis and Mass Communication. *The uses of mass communications*, 197–212.
- Xiberras, M. (1996). *As teorias da exclusão: para uma construção do imaginário do desvio*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Zimerman, G. I. (2000). *Velhice. Aspectos Biopsicossociais*. Porto Alegre: Artmed.

ANEXOS

Anexo I: Folha de presenças dos participantes dos grupos de foco

Participantes do Grupo de Foco sobre os Seniores e a internet

Local: _____

Data: ____ / ____ / ____

Hora de iniciação: _____

Hora do término: _____

	Nome (primeiro e último nome)	Nome Fictício (opcional)	E-mail
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

Anexo II: Consentimento informado para os participantes dos grupos de foco



Projeto de Tese de Doutoramento: *“A utilização da Internet pelos idosos: Usos e gratificações”*

Consentimento informado

Portugal, assim como uma grande parte dos países da Europa, tem apresentado uma tendência imparável de envelhecimento demográfico. Crê-se que em 2060 haverá em território nacional cerca de três idosos por cada jovem. Ao contrário desta faixa etária que teima em aumentar, os jovens de hoje já nasceram e cresceram na era digital. De facto, os seniores não tiveram esta possibilidade de aprender “naturalmente” a usufruir das novas tecnologias, que se encontram enraizadas na sociedade atual. Assim, de uma maneira geral, esta investigação tem como objetivos principais conhecer as características do sénior que utiliza a internet, bem como interpretar os usos que dela fazem, as motivações que levam a querer aprender e a usar a internet, e ainda perceber as gratificações que os seniores retiram com o uso da internet.

Neste sentido, pedimos que participe num grupo focal para debater a relação entre os seniores e a internet. Toda a informação que nos fornecer é anónima e confidencial, e a participação é voluntária. Tem o direito de desistir a qualquer momento, sem que isso possa resultar em qualquer prejuízo para si.

Para esclarecer qualquer dúvida sobre o projeto pode contactar-me através do e-mail mafaldadasilvaoliveira@gmail.com.

Com os melhores cumprimentos e sempre disponível para esclarecimentos adicionais,

(Mafalda da Silva Oliveira)

Investigadora Responsável

Consentimento

Eu li e compreendi este documento, tal como as informações verbais adicionalmente fornecidas. Por isso, de livre vontade dou o meu consentimento para participar neste projeto de investigação, tendo em conta que serão utilizados somente para fins de investigação e serão resguardadas as identidades de todos os participantes.

Nome: _____

Assinatura: _____

_____, ____ / ____ / _____

Anexo III: Mini inquérito para caracterização sociodemográfica dos grupos de foco

Tese de Doutoramento:

“A utilização da Internet pelos idosos: Usos e gratificações”



Identificação pessoal

1. Sexo:

- Feminino
- Masculino

2. Data de Nascimento: _____ / _____ / _____

3. Estado Civil

- Solteiro/a
- Casado/a
- Viúvo/a
- Em união de facto
- Divorciado/a
- Separado/a mas não divorciado/a
- Outro: _____

4. Nacionalidade: _____

5. Naturalidade: _____

6. Concelho de residência: _____

7. Indique as suas habilitações literárias:

- Não sabe ler nem escrever
- Ensino primário
- Ensino básico
- Ensino secundário
- Bacharelato
- Licenciatura
- Pós-graduação
- Mestrado
- Doutoramento
- Outro: _____

8. Qual é a sua situação atual perante a atividade económica?

- Empregado/a
- Desempregado/a
- Estudante
- Doméstico/a
- Reformado/a
- Outro: _____

9. Qual é ou foi a sua última situação na profissão?

- Trabalhador/a por conta própria com pessoal
- Trabalhador/a por conta própria sem pessoal
- Trabalhador/a familiar não remunerado/a
- Trabalhador/a por conta de outrem
- Nunca teve uma profissão
- Não sei/não respondo
- Outro: _____

10. Qual é ou foi a sua última profissão? _____

11. Qual o grau de satisfação que sente com a sua atual/última profissão?

- Extremamente insatisfeito/a
- Pouco satisfeito/a
- Satisfeito/a
- Muito satisfeito/a
- Extremamente satisfeito/a

Anexo IV: Certificado de participação nos grupos de foco



Universidade do Minho
CECS Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade

Certificado

Certifica-se que _____, participou, como voluntário/a, no estudo de doutoramento intitulado “A utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação pelos idosos: Usos e gratificações”, levado a cabo por Mafalda da Silva Oliveira, sob orientação do Prof. Doutor Jean-Martin Rabet, ambos do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, do Instituto de Ciências da Comunicação da Universidade do Minho.

_____, _____ de _____

(Investigadora Responsável: Mafalda Oliveira)

Anexo V: Folha de registo de informações do grupo de foco

Local: _____

Data: ____ / ____ / ____

Esquema de disposição dos participantes:

Registos:

Tempo	Participante	Informações
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		
:		

Anexo VI: Temas, subtemas, unidades de registo e excertos dos grupos de foco

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos	
i) Processo de aprendizagem	Motivações para a aprendizagem	Aquisição e atualização de conhecimentos	Eu quero aperfeiçoar os meus conhecimentos nesta área. (Helena, 61 anos)	
			Eu já tinha feito um aperfeiçoamento disto anteriormente, e agora por aqui, como vim para a Universidade Sénior, retomar porque há sempre coisas que esquecem, por não se praticar e outras que se aprendem. (...) Estou a tentar complementar aquilo que comecei, nunca é tarde. (Leandro, 68 anos)	
			(...) quero aperfeiçoar melhor, aperfeiçoar isto é, ter mais conhecimentos para poder desenvolver e procurar coisas na internet.(...) (Leonel, 67 anos)	
			E é preciso a gente ter um pouco de conhecimento para manusear um computador, e pronto... Para entrar mais dentro do que pode aprender. (Leonel, 67 anos)	
			Eu já tive, mas desde quando estava a trabalhar, que fiz uma formação, mas aquilo também nada foi, né? Não aprendi nada. E então eu vim para aqui com... (Leonel, 67 anos)	
			E agora aqui é realmente para ter mais conhecimentos, para aprender mais, estamos sempre a aprender. É uma coisa que me impressiona. (Catarina, 62 anos)	
			Eu vim para este... Para as aulas, aqui, com o Sr. Prof. Santos, não foi apenas pela internet. Nós estamos a falar da internet, eu quero desenvolver também o Word, porque acho que preciso. Há muitas coisas que preciso realmente de aperfeiçoar. (...) Eu queria aprender outras áreas. (...) Eu quero aprender no Word, quero saber outras coisas. (...) Até gostava de aprender... Há alguns pormenores que eu acho que não domino inteiramente no Word. Portanto... (...) Eu já sei mas quero aperfeiçoar. (Dália, 60 anos)	
			Eu queria saber utilizar o computador para localizar, acertar e, por exemplo, meter uma fotografia lá. (Leonel, 67 anos)	
			Aquilo que me trouxe foi aprender a mexer no computador, porque também nunca tinha mexido (...) (Inês, 74 anos)	
			Nunca é demais saber. (Dinis, 65 anos)	
			Que eles [os filhos] já começavam a trabalhar com isso, a partir do décimo ano, penso eu, e eu fiquei curiosa para aprender [a trabalhar com o computador] [risos] (Raquel, 61 anos)	
			(...) só trabalhava com programas específicos, e não podia utilizar a internet, não podia fazer nada disso em serviço, de maneira que resolvi que, depois de me reformar, ser mais uma aluna do Dr. Ferreira [formador]. (...) Eu queria trabalhar com a internet, e com outras coisas. (Jacinta, 70 anos)	
			Acompanhar o ritmo da evolução tecnológica	Moderadora: Mas tem curiosidade então de explorar esse mundo...
				Helena: Sim tenho necessidade também, para acompanhar, senão ficamos um bocado isolados.
Moderadora: Sente então que tem de acompanhar o ritmo da...				
			Helena: Sim, com as filhas, o neto... (Helena, 61 anos)	
			(...) porque gosto de saber e ter uma possibilidade de estar sempre presente no mundo atual, os conhecimentos de Informática. (...) quero aperfeiçoar melhor, aperfeiçoar isto é, ter mais conhecimentos para poder desenvolver e procurar coisas na internet, porque acho muito importante. (Leonel, 67 anos)	
			(...) para estarmos atualizados, porque nós futuramente, vai ser computadores, computadores... Quem não souber trabalhar com computadores vai ser como antigamente. (Catarina, 62 anos)	

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			Eu tenho impressão que se nós não nos ligarmos à internet, e estas coisas todas, de comunicação rápida, ficamos... Começamos a ficar à parte, a ficar incompletas. (...) Eu já faço (Impercetível) muita coisa <i>online</i> . E daqui a pouco penso que vai ser mesmo tudo. Não sei. E se nós não fazemos isso, se não sabemos, começamos a ser (Impercetível) de arrasto. (Helena, 61 anos)
			Eu estava por acaso com um dos professores também da Universidade do Minho, e estávamos a fazer formação em Ponta Delgada, (Impercetível). E a certa altura, estávamos a conversar e diz-me assim o prof. Manuel: "Oh Patrícia dê-me o seu e-mail, num instante, que eu mando-lhe isso amanhã por e-mail". Eu fiquei... Ai que vergonha! Uma vergonha tão grande, tão grande que eu senti. Disse-lhe: "E eu tenho lá isso?!" [Risos] "Não tem e-mail?" "Eu não." A primeira coisa que eu fiz quando cheguei ao Continente foi meter-me num curso e saber trabalhar com o e-mail, que nem sabia o que era. Fiquei tão envergonhada. Foi a primeira coisa que eu fiz. E foi. E aí é que eu tive consciência de que realmente estava desatualizada. (Patrícia, 68 anos)
			É, é... Sem dúvida nenhuma. Eu senti uma vergonha incrível quando tive que dizer que... Sei lá. Não tenho [e-mail], nem sei. Nem sequer sabia o que era. E foi a primeira coisa que eu fiz quando cheguei aqui, fui direitinha para um curso de nível 1 para começar a saber o que era isso. (Patrícia, 68 anos)
			Também para fugir um bocadinho do ambiente da aldeia, porque senão a gente... Já estamos tão atrasadinhos que ficamos muito mais [risos]. (Miguel, 75 anos)
			(...) sem dúvida que o meu principal interesse ao nível do manuseamento e do conhecimento da internet iniciou-se para eu contactar mais diretamente com o meu filho (Patrícia, 68 anos)
			(...) também comecei mais ou menos como a Sr.ª Patrícia, porque também o meu filho já há meia dúzia de anos que foi acabar o curso dele para o Brasil, e entretanto também quis, foi aí que eu comecei. (Catarina, 62 anos)
		Comunicação com familiares e amigos	Aquilo que me trouxe foi aprender a mexer no computador, porque também nunca tinha mexido e a aprender a ir ao Skype para falar com os meus filhos e ver as netas. Que não comunico muito com elas, porque só a mais pequenina é que fala espanhol, as outras arranham um bocadinho, mas falam mais americano então não falam muito, mas só para as ver já fico contente. (Inês, 74 anos)
			E vim com a curiosidade de aprender porque tenho dois filhos na França e queria falar com eles e vê-los, e... (...) Eu faço tudo para aprender, porque a gente... Eles vêm uma ou duas vezes por ano, eram umas saudades muito grandes e a gente mata as saudades. (Alexandra, 75 anos)
			Eu queria ocupar o meu tempo (Catarina, 62 anos)
		Lazer	Isto já [é] mais um passatempo. (Duarte, 68 anos)
			Primeiro, também para passar o tempo, embora o Dr. [formador] não goste muito que a gente venha aqui passar tempo, porque a gente vem aqui para aprender. (Dinis, 65 anos)
			Eu nos últimos anos que trabalhei, já trabalhava com computadores, aliás já não utilizávamos o papel. (Helena, 61 anos)
			Eu já tinha feito um aperfeiçoamento disto anteriormente (...) (Leandro, 68 anos)
			Eu já tenho, já tenho aprendido já há uns anos, um pouco lentamente, por mim, por minha iniciativa, porque gosto de saber e ter uma possibilidade de estar sempre presente no mundo atual (...) Eu vim aqui, porque eu tinha um computador prai há 4 ou 5 anos, mas estou quase como o outro, andava só por ali a ver (Impercetível). (Leonel, 67 anos)
O processo		Background	Não a internet, mas propriamente o Word, eu trabalhei, fiz muitos trabalhos sempre no Word. Nunca tinha entrado propriamente na internet. (Patrícia, 68 anos)
			Eu fui sempre obrigada (Impercetível), portanto, sempre não, nos últimos anos até na minha área, na docência, tive que utilizar as TIC, as tecnologias, as novas tecnologias de informação e comunicação. E fui obrigada [a nível profissional] e não tinha apetência para essa área, fui mesmo obrigada a usar [o computador], até a internet. Mas não gostava. (Dália, 60 anos)

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			Eu no serviço ainda criámos um blogue. (...) Não era eu que geria. Era um colega. (...) Nós no nosso serviço tínhamos [um blogue]. E depois por exemplo a minha área que eu trabalhava, eu introduzia lá dados, que depois outros colegas, éramos uma equipa... Eu estava por exemplo estava com a parte da saúde escolar, e introduzia lá dados, e depois os colegas que queriam saber... Deixa-me ver como é que está isto em termos de, por exemplo, o estado das escolas, a parte de... Eles iam lá ver, mas eu tinha que introduzir, atualizar. E o serviço todo o dia, assim como via a parte dos outros colegas. Faziam outras áreas. Outros programas. Isto em termos de serviço. (Helena, 61 anos)
			Isso mesmo. Mas eu não arriscava nada. Eu simplesmente abandonava. Tinha medo, não arriscava. (Dália, 60 anos)
			Moderadora: Mas já tinha algum conhecimento? Duarte: Não, não tinha nada. Nada nada nada. Moderadora: Então veio aqui mesmo para a aprender o computador primeiro, e depois a internet... Duarte: Exato... E agora vamos ver. (Duarte, 68 anos)
			[Antes de vir para a formação] nunca tinha visto um computador na minha vida. (Miguel, 75 anos)
			Aquilo que me trouxe foi aprender a mexer no computador, porque também nunca tinha mexido (...) Sim, sim fui aprendendo. Não, não tinha [quaisquer conhecimentos]. (Inês, 74 anos)
			Eu tinha [contacto com o computador] mas com a internet não. Era mais para escrever umas coisas, uns officios, umas coisas assim. (Helder, 70 anos)
			Eu já não era primário quando vim para aqui, porque eu já fazia uns officios, aliás até mesmo por obrigação da profissão e pronto, já ia utilizando, mas não... (...) Eu era técnico de superior do desporto. Mas de qualquer maneira, já mexia nessas coisas, embora... E também escrevia algumas coisas. Em termos de internet, muito pouco naquela altura. (Dinis, 65 anos)
			Sou a Beatriz, e vim para aqui [USALBI], nunca tinha mexido num computador. Por enquanto não tenho computador pessoal, não tenho. (Beatriz, 63 anos)
			Eu, a primeira vez que me lembro assim de falar em computadores foi na época dos meus filhos estarem na escola. (...) aquilo parecia-se com um bicho de sete cabeças. (Raquel, 61 anos)
			Eu comecei... Pode dizer-se que eu trabalhava com computadores, mas como era funcionária pública, só trabalhava com programas específicos, e não podia utilizar a internet, não podia fazer nada disso em serviço (...) (Jacinta, 70 anos)
			Eu vim sem saber nada. Nunca tinha visto um computador. Os meus netos tinham, mas nunca mexia lá. (Alexandra, 75 anos)
			Eu sou caloira aqui. (...) Eu já tive [contacto com o computador], mas desde quando estava a trabalhar, que fiz uma formação, mas aquilo também nada foi, né? Não aprendi nada (Antónia, 75 anos)
			Agora, pela primeira vez, estou a gostar e por isso é que até me inscrevi neste curso e estou realmente a gostar e até a desenvolver muito mais, porque gosto, e porque quero, porque agora é que eu estou a saber o que isto é. (Dália, 60 anos)
			Às vezes são coisas mesmo básicas, que para mim se tornam difíceis, mas por exemplo se for perguntar à minha filha, ela até se ri. São coisas tão básicas, que eu parece que não consigo. (Helena, 61 anos)
	A aprendizagem		E isso é que faz com que a gente não desenvolva muitas vezes, e tenha dúvidas, porque a informação é tanta que depois a gente fica um bocado na corda bamba. E como é que fez isto, e como é que fez aquilo. Portanto, se não escrever, depois falha e depois tem as confusões que são de quem não sabe. Sabe que tem aquilo mas não sabe lá depois puxar pela corda. [risos] (Henrique, 69 anos)
			Era isso que eu ia dizer: é a prática. Se nós pegássemos, fizemos um trabalho hoje, mas que amanhã precisássemos de fazer, e depois de amanhã também, até aí um meio aninho, pronto nunca mais íamos esquecer na vida. Agora nós não. Nós saímos daqui como é óbvio, ah isto

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			<p>é fácil, já sei fazer isto. Mas não pegou. Foi para casa e não pegou. Vai uma semana, se calhar um dia antes de ir para aula, deixa-me tentar fazer, claro que não sabe. Chega aqui, os professores dão outra matéria e pronto, é uma mistura. (Catarina, 62 anos)</p>
			<p>Duarte: No entanto, muito bonito a aprendizagem da internet. (...) Moderadora: Mas está a gostar? Duarte: Sim, sim, sim. (Duarte, 68 anos)</p>
			<p>Foi através do Dr. Ferreira [formador], que tivemos acesso aos computadores, e daí para cá temos progredindo com a ajuda dele. (Miguel, 75 anos)</p>
			<p>Agora ultimamente, desde que vim para a USALBI é que comecei a ter contacto com a internet, e tem-me sido bastante útil. (Hélder, 70 anos)</p>
			<p>E tenho aprendido bastante principalmente na área das Finanças [refere-se ao portal das Finanças <i>online</i>], e dessas coisas, que eu... (Dinis, 65 anos)</p>
			<p>Mas tenho aprendido muito com o Dr. Ferreira [formador]. Aquilo que sei, lhe devo a ele, que tenho aprendido bastante com ele, mas não posso praticar porque não tenho computador em casa. Vou praticando só quando venho aqui [à USALBI, ao Cibercentro]. (Beatriz, 63 anos)</p>
			<p>Eu sou caloiira aqui. Ainda tenho muito poucas aulas. Ainda não sei... Nem conheço as teclas do computador. (...) E então eu vim para aqui com... Eu pensei, andava nas aulas do centro, já sou muito esquecida e, eu tenho de ir para o computador para ver se me abre mais o cérebro. Foi o que eu pensei... Mas agora, sinto-me, não sei. Parece que agora sinto-me muito mais capaz de aprender. (Antónia, 75 anos)</p>
			<p>Eu faço pela primeira vez este ano, depois das aulas do Santos, eu fiz o meu IRS <i>online</i>, pela primeira vez, fiz o meu IRS. (Patrícia, 68 anos)</p>
			<p>Mas tem de ter mais manuseamento. Coisas mais, para a gente andar à vontade. (Impercetível) (Leonel, 67 anos)</p>
			<p>Eu agora sinto-me muito mais à vontade. Eu tinha muitos medos, em usar o computador. Sentia muito medo. Principalmente quando estava a trabalhar. Agora, agora mesmo que erre... Por exemplo, eu sei que estou a fazer uma coisa mal, não tenho esse problema. Acho que perdi muito medo com o computador. Nós tínhamos muito medo de usar. (...) (Dália, 60 anos)</p>
			<p>Isso é verdade. E isso impediu-me muito quando eu trabalhava... Quando eu trabalhava, impediu-me muito... Medo de cometer qualquer (Impercetível, por causa da saída de uma das participantes). Agora que já estou [mais à vontade], que o computador é meu, (Impercetível). Se estragar (Impercetível)... (Patrícia, 68 anos)</p>
		Pós-aprendizagem	<p>Dália: Agora [depois de ter aprendido mais], (Impercetível) arrisco. Muito mais. Patrícia: Eu também [arrisco]. Muito mais [depois de ter aprendido mais]. (Dália, 60 anos & Patrícia, 68 anos)</p>
			<p>Sim, porque futuramente hei-de ter um computador. Vou fazer um mealheiro para ter um computador, para depois usufruir aquilo que aprendi. (Beatriz, 63 anos)</p>
			<p>E aqui com o prof. Ferreira [formador] tem sido muito bom. (Raquel, 61 anos)</p>
			<p>O Dr. Ferreira [o formador] teve muita paciência connosco. O que nos valeu foi ele. Tenho muitos bons resultados (...) E há outras coisas que a gente ainda não consegue, mas com o tempo... (Alexandra, 75 anos)</p>
			<p>Já sou capaz de escrever. Já escrevi um texto a semana passada. (Alexandra, 75 anos)</p>
		Facebook	<p>(...) sinto dificuldades a nível de internet, estas coisas do Facebook... Sinto muita dificuldade. (Helena, 61 anos)</p>

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
Dúvidas em relação ao uso do computador e internet			Sei lá bem, por exemplo, no Facebook, tirar fotografias e comentar. Eu sinto dificuldade em fazer isso, por isso é que também venho... Se tem comentários, eu escrevo, ou qualquer coisa do género, colocar fotografias. E outras coisas. Estava a ver se me lembrava de mais... Tenho dificuldade assim nesses pormenores. (Helena, 61 anos)
			No Facebook também criei uma página, e também tive algumas dificuldades, mas também me custa a pôr fotografias. (Dália, 60 anos)
			No início, quando um sobrinho meu me pôs no Facebook, foi lá a casa quando eu comprei o computador e depois recebi mensagens, mas confesso que me vi atrapalhada para responder às pessoas (...) (Jacinta, 70 anos)
			[Alguém menciona que as mensagens privadas é o mesmo que o <i>chat</i>] (Moderadora)
	Anexar		Eu queria saber utilizar o computador para localizar, acertar e, por exemplo, meter uma fotografia lá. Tem lá muitas, mas às vezes tenho dificuldade em procurar, em saber qual a que eu quero. (...) Tenho fotografias de passeios. Ia mandar uma fotografia ao professor do passeio a Lisboa... E tenho uma fotografia ali do Prof. Santos, e ela está lá dentro. Mas depois para tirá-la para enviar? (Leonel, 67 anos)
			(...) há dias queria mandar um documento diretamente do computador por correio eletrónico e não consegui. Tive que o imprimir, depois digitalizar e só a partir daí é que o consegui mandar. (...) Isso aí dá de certeza. Pôr logo diretamente por correio eletrónico, mas nem de um lado, nem d'outro não consegui. Depois imprimi, digitalizei e já foi facilímo. (Leandro, 68 anos)
			Aí está a tal coisa. É guardar para depois ir buscar [referindo isso como das grandes dificuldades do manuseamento do computador]. (Leonel, 67 anos)
	Fotografias		Sei lá bem, por exemplo, no Facebook, tirar fotografias e comentar. Eu sinto dificuldade em fazer isso, por isso é que também venho... Se tem comentários, eu escrevo, ou qualquer coisa do género, colocar fotografias. E outras coisas. (Helena, 61 anos)
			Eu queria saber utilizar o computador para localizar, acertar e, por exemplo, meter uma fotografia lá. Tem lá muitas, mas às vezes tenho dificuldade em procurar, em saber qual a que eu quero. (Leonel, 67 anos)
			Tenho fotografias de passeios. Ia mandar uma fotografia ao professor do passeio a Lisboa... E tenho uma fotografia ali do Prof. Santos, e ela está lá dentro. Mas depois para tirá-la para enviar? (Leonel, 67 anos)
	Word		Até gostava de aprender... Há alguns pormenores que eu acho que não domino inteiramente no Word. (Dália, 60 anos)
			Sim, há coisas no Word que não são de facto fáceis de dominar. (Patrícia, 68 anos)
	Blogue		Eu não sei qual é a vantagem de ter um blogue. (Leonel, 67 anos)
			Eu não sei sequer muito bem o que é um blogue. (Patrícia, 68 anos)
E-mail		Vou escolher aqui dois ou três [destinatários] para enviar este e-mail, não sei, porque às vezes aparece, outras vezes já não. Quer dizer, tenho para lá uma salsada. (Leonel, 67 anos)	
Outras dúvidas		Acho que se abre uma conta pequena, não é? (Helena, 61 anos)	
		Não uso [pagamentos <i>online</i>] porque não sei. (Patrícia, 68 anos)	
Dificuldades de aprendizagem	"Por causa da idade"	Apesar de já ter feito vários cursos, mesmo na parte de quando trabalhava, tive de fazer vários cursos para conseguir integrar-me, tinha uma dificuldade muito grande. Deve ser por causa da idade. (Helena, 61 anos)	

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
	resultantes do envelhecimento		<p>Nós praticamos é pouco. Devíamos praticar muito mais. Mas também a paciência às vezes também se esgota. Não estamos tão aptos dessa experiência como os miúdos, porque esses captam logo. (Henrique, 69 anos)</p> <p>Agora nós não. Nós saímos daqui como é óbvio, ah isto é fácil, já sei fazer isto. Mas não pegou. Foi para casa e não pegou. Vai uma semana, se calhar um dia antes de ir para aula, deixa-me tentar fazer, claro que não sabe. Chega aqui, os professores dão outra matéria e pronto, é uma mistura. Mas acho que aprendemos... Nós mesmo com pouca memória. (Catarina, 62 anos)</p> <p>Memória temos muita. Já estamos carregados delas. Estão é em pastas mais pequenas (Impercetível) [o que não ajuda a decorar os passos para fazer algo na internet]. (Henrique, 69 anos)</p> <p>Aprendi muito com o Dr. Ferreira [formador]. [Impercetível] Tem muita paciência connosco, porque isto de... A gente já começa a esquecer... (Joana, 67 anos)</p> <p>Tenho dificuldade em fixar as coisas, porque sinto-me muito esquecida, embora tome medicamentos para... Mas na realidade esqueço-me com muita facilidade, mas... (Jacinta, 70 anos)</p> <p>Miguel: Só é pena que a gente não consiga fazer tudo aquilo que queria [por falta de capacidades]... Moderadora: Não chega o tempo? Miguel: Não chega o tempo, não. Não chega é a capacidade. (Miguel, 75 anos)</p> <p>É preciso muito trabalho, muito trabalho, muito trabalho. Os velhos querem chegar a [impercetível]. Já não se consegue. (Duarte, 68 anos)</p> <p>Apesar de que na nossa idade já é um bocado... Na minha! (Alexandra, 75 anos)</p> <p>A gente ao saber trabalhar com o computador, já não é mau [pelo facto de ter alguma idade]. [Já não é] Fácil. (Miguel, 75 anos)</p> <p>Eu não tendo os apontamentos ali eu não chego lá. (Patrícia, 68 anos)</p>
		Desejo de ter nascido noutra geração	<p>Eu gosto muito das novas tecnologias só que infelizmente, na nossa geração não tivemos acesso a elas. (Leandro, 68 anos)</p> <p>Eles [os jovens] é à primeira. Nós é à décima quinta. (Catarina, 62 anos)</p> <p>Só tenho pena de já não ter vindo há trinta anos atrás. Porque hoje em dia, uma criança com dez, doze anos pega num telemóvel... E eu às vezes estou ali, para aqui para acolá, e não acho nada, eles não. (Leonel, 67 anos)</p>
			<p>(...) hoje uso a internet em tudo, para pesquisas, em tudo. (Patrícia, 68 anos)</p> <p>É o dicionário onde a gente vai tirar todas as dificuldades. Isto está ao acesso de todas as pessoas. Praticamente isto é dicionário, portanto, é na parte científica, na parte... Em todos os setores. É apetecível, digamos, esta utilização da internet. (Henrique, 69 anos)</p>
ii) Usos	Finalidades	Pesquisa de informação	<p>Receitas... (Dália, 60 anos)</p> <p>Eu uso imenso a internet porque eu tenho um gavetão cheio de medicamentos, e a certa altura já não sei para que é que cada um serve. E então, para mim tem sido muito útil. Eu pego no medicamento e aí vou eu à internet para ver afinal para que é aquilo. E vou escrevendo ao lado, isto já sei para o que é. Isso para mim tem sido muito, mesmo mesmo muito útil. É saber para que é que aquela tralha toda [os medicamentos] serve. (Patrícia, 68 anos)</p>

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			Se quero ver uma receita como se falou. Saber uma coisa, se quero ouvir uma música, quer dizer, faço tudo no computador. (Catarina, 62 anos)
			Na internet tem lá uma coisa que gostei muito. Foi preparar um cabritinho assado. Com azeitinho. Escrevi [a receita]... Passei (Impercetível) Imprimi e depois... (Leonel, 67 anos)
			Também gosto de ver receitas. E coisas assim... (Leandro, 68 anos)
			(...) a ver o tempo, a ver como é que está (...) (Joana, 67 anos)
			Porque eu quando preciso de saber qualquer coisa, vou lá e normalmente tem-me ajudado bastante. (...) Às vezes quando preciso de saber, portanto, letras de músicas ou assim, vou ao Youtube e faço pesquisa no Youtube. (Hélder, 70 anos)
			Sim, isso eu também vou muitas vezes [ao Youtube]. (Alexandra, 75 anos)
			Eu vou ver receitas. Em vez de andarmos com um livro sempre atrás, e agora vou ver à internet. (Alexandra, 75 anos)
			Isso, eu também às vezes, também já tenho ido lá às receitas. Sobretudo para o pão. Eu gosto de fazer pão caseiro lá no... (Hélder, 70 anos)
			Essa [existir muitas receitas] para mim é a tragédia do Facebook. É que tem lá tudo, e a minha mulher diz "tu não tens razão nenhuma para não cozinhar!". (Dinis, 65 anos)
			Eu também ainda costumo utilizar para outro fim, que é: por exemplo, eu também faço alguma agricultura ao fim de semana e quando preciso de fazer qualquer coisa que eu não saiba como é, vou lá ver. Por exemplo, uma enxertia de uma determinada árvore, eu vou lá perguntar como é que se faz e eles ensinam. (Hélder, 70 anos)
			À procura de conhecimento. Nós as duas agora metemo-nos na dança e tivemos ir pesquisar sobre os passos do Chá-Chá-Chá [no Youtube]. (Raquel, 61 anos)
			Trabalhos manuais. Gosto também de pesquisar... (...) Pintura em vidro. (...) E entretenho-me assim [a pesquisar informações sobre trabalhos manuais]... (Jacinta, 70 anos)
			Também tenho pesquisado rendas e bordados, e essas coisas todas. (Alexandra, 75 anos)
			Eu também gosto de pesquisar no Google. (Inês, 74 anos)
			E então eu vou lá todos os dias, que é para saber o tempo para poder marcar. Faço todos os dias, todos os dias. (Joana, 67 anos)
			Entretanto comecei a interessar-me pela internet, porque tive um filho que foi para o Brasil e pronto, liguei-me ao Skype. Depois de estar no Skype, passei para o Facebook e pronto as coisas foram acontecendo normalmente. (Patrícia, 68 anos)
			Também quero usar para coisas pessoais. Sei lá... Os contactos com outras [pessoas]... (Dália, 60 anos)
			Moderadora: Então o e-mail, acham que é o meio mais, que mais utilizam para contactar?
			Patrícia: Eu é [o e-mail]. É isso e o Skype. (Patrícia, 68 anos)
			Patrícia: Eu é o Skype. É o Skype porque lá está, a minha família...
			Catarina: Porque tem lá o filho.
	Comunicação com familiares e amigos		

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			<p>Patrícia: A minha família, e não só. Tenho a minha família toda muito... E é a maneira de os ver. (Patrícia, 68 anos)</p>
			<p>E no Facebook também. O Facebook tem uma vantagem para mim que é, por exemplo, eu leio uma coisa, abro também o Facebook, vou ver e as pessoas que estão <i>on</i> está lá marcadinho. (Impercetível) Ainda um dia destes o prof. Santos estava em <i>on</i>, e eu também estava em <i>on</i>, disse: "vou-lhe mandar uma foto" (Impercetível). "Tenha uma boa noite." Cai logo lá. E ele respondeu logo também (Impercetível). (Leonel, 67 anos)</p>
			<p>Eu tenho a dizer que no Skype eu tenho dinheiro, que é para quando a gente liga para o telemóvel. E isso sei... (Patrícia, 68 anos)</p>
			<p>Quanto a mim, sou o Miguel, vejo na internet uma janela para comunicar com todo o mundo, digamos assim. Tenho os meus filhos nos Estados Unidos, e as netas, que quase todos os dias contactamos com eles por várias vias. Ou pelo Skype, ou pelo FaceTime, ou agora outra tecnologia que eles mandaram ultimamente, mas ainda nem sei o nome dela. (...) E convivo com vários amigos também. (Miguel, 75 anos)</p>
			<p>Eu também foi a mesma coisa. Aprendi, falo com as minhas filhas, todos os dias (...)eu falo todos os dias com elas, quer dizer, eu não falo, eu escrevo. Todos os dias. Eu mando à noite, elas respondem de manhã, eu volto a escrever à noite. É assim... (Joana, 67 anos)</p>
			<p>Em termos de comunicação, utilizo muito pouco, ou quase nada, mais pelo Facebook às vezes umas trocas de mensagens e para além disso... (Hélder, 70 anos)</p>
			<p>Mas agora ultimamente também, não tenho filhos, mas tenho sobrinhos no estrangeiro... Vou falando com eles através do Skype e do... E vou mandando uns e-mails aos meus amigos. (Dinis, 65 anos)</p>
			<p>(...) às vezes mandar e-mails para os familiares e amigos, trocamos impressões, e pouco mais (...) É só trocar impressões com... e de ver as fotografias dos meus filhos e netos, no Facebook e assim mais isso... (Alexandra, 75 anos)</p>
			<p>Inês: Todos os dias vou ao Skype. Moderadora: Para falar com as netinhas... Inês: Sim, [falar] mais com a minha filha porque ela trabalha em casa. (Inês, 74 anos)</p>
			<p>E tem a oportunidade de enviar umas fotografias muito lindas [referindo-se à Joana]. (Miguel, 75 anos)</p>
			<p>O meu cartão multibanco nunca, nunca faço compras nenhuma com o cartão multibanco... (...) Não, nunca [faço compras <i>online</i>]. (Catarina, 62 anos)</p>
			<p>Eu também não [faço compras <i>online</i>]. (Patrícia, 68 anos)</p>
			<p>Não. Nunca fiz nenhuma [compra], nem vou fazer... (Dália, 60 anos)</p>
			<p>Nós somos mais... Nesse aspeto [compras <i>online</i>] somos mais... Os jovens, até com as minhas filhas compram. Eu não consigo também. Acho que somos mais seguros. (Helena, 61 anos)</p>
			<p>Nós sempre fomos habituados a comprar qualquer coisa e a senti-la na mão. (Henrique, 69 anos)</p>
			<p>Também não uso os cartões nem nada, nem faço compras. (Dália, 60 anos)</p>
	Não realização de transações financeiras		

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			Isso é que não [compras <i>online</i>]. Pagamentos sim. (Miguel, 75 anos)
			Também faço [pagamentos], mas compras nunca fiz. Nem no OLX, nem nessas coisas. (Dinis, 65 anos)
			Eu também não faço [compras]. Eu não faço porque gosto de comprar... Quando compro alguma coisa gosto de apalpa-la. (Miguel, 75 anos)
			Não uso, não uso [a internet para fazer compras] (Hélder, 70 anos)
			Eu também não [faço compras na internet], por conselho do banqueiro. Uma vez falei-lhe nisso e ele disse: "se você não sabe mexer bem nisso, é melhor não". (Duarte, 68 anos)
			Agora, isso das compras e pagar, não... (...) Não, não [faço compras]. Nós vamos direto [à loja]. (Alexandra, 75 anos)
			Já têm feito para mim. Já tenho tido alguém que me faça as compras. Por exemplo, a Nespresso. Tenho a máquina da Nespresso e se fizer a compra pela internet não tenho de pagar o transporte. (Beatriz, 63 anos)
			Não, compras se calhar não vou fazer. Gosto de ver as coisas. (Antónia, 75 anos)
			Eu tenho a dizer que no Skype eu tenho dinheiro, que é para quando a gente liga para o telemóvel. E isso sei... Mas pegar no cartão e fazer como aí alguém disse, transferências, por exemplo, pagar aquilo, pagar... (Patrícia, 68 anos)
			Isso é que não [compras <i>online</i>]. Pagamentos sim. (Miguel, 75 anos)
			Pagamentos sim. (Dinis, 65 anos)
			Moderadora: Porquê só pagamentos [e não compras]?
			Miguel: São através de transferências. (Miguel, 75 anos)
			Pagamentos às Finanças. (Raquel, 61 anos)
	Transações financeiras		Também faço [pagamentos], mas compras nunca fiz. (Dinis, 65 anos)
			Os meus filhos é pelas viagens, e assim. A primeira vez que ele me disse que tinha bilhete, que me vinha ver, eu já não dormi essa noite. Compraram pela internet, e que chegaram ao aeroporto e não era preciso bilhete. (Alexandra, 75 anos)
			Nós já fazemos isso. Fazemos o <i>check-in</i> pela internet. (Miguel, 75 anos)
			O meu marido também faz assim [<i>check-in</i> pela internet], quando vamos para França. Eu não. (Joana, 67 anos)
			Sim, sim [fazer o <i>check-in</i>]. (Alexandra, 75 anos)
			Eu também, eu também, eu também faço [comprar café pela internet]. Eu disse que não usava mas também compro o café, da Nespresso, pela internet. (Miguel, 75 anos)
	Redes sociais		Depois de estar no Skype, passei para o Facebook (...) (Patrícia, 68 anos)
			Moderadora: Então o e-mail, acham que é o meio mais, que mais utilizam para contactar?

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			(...) Dália: Eu utilizo mais o Facebook. (Dália, 60 anos)
			(Impercetível) qualquer coisa de novo, mas nas minhas mensagens [do Facebook] um dia destes tinha duas mil e tal e tive que as apagar, porque não conseguia... Já estou outra vez com duzentas e tal. (...) Mas realmente o Facebook, abro o e-mail, vejo alguma coisa de importante, não tem, Facebook. (Catarina, 62 anos)
			É. A tendência é para isso... Quem tem Facebook [privilegia o Facebook, em detrimento do E-mail]. (Dália, 60 anos)
			[Referindo-se ao Facebook] Tem amigos, vamos ver os amigos. Vamos ver as novidades. (Catarina, 62 anos)
			E no Facebook também. O Facebook tem uma vantagem para mim que é, por exemplo, eu leio uma coisa, abro também o Facebook, vou ver e as pessoas que estão <i>on</i> está lá marcadinho. (Impercetível) Ainda um dia destes o prof. Santos estava em <i>on</i> , e eu também estava em <i>on</i> , disse: "vou-lhe mandar uma foto" (Impercetível). "Tenha uma boa noite." Cai logo lá. E ele respondeu logo também (Impercetível). (Leonel, 67 anos)
			(...) já vou ao Facebook, mando mensagens e assim... (Alexandra, 75 anos)
			O Facebook, as redes sociais, que também me divertem bastante. (...) Tenho o LinkedIn. (Miguel, 75 anos)
			É só trocar impressões com... E de ver as fotografias dos meus filhos e netos, no Facebook e assim mais isso... (Alexandra, 75 anos)
			Redes sociais tenho também o Facebook, que às vezes troco [mensagens]... Vou lá ver, depois há uma pessoa que faz anos, lá lhe mando os parabéns e tal, mas... Não passa daí. (Hélder, 70 anos)
			[participantes comentam o facto do Facebook indicar quem faz anos, o que dá muito jeito para poderem felicitar as pessoas] (Moderadora)
			(...) [ver] Quando é que fazem anos os amigos. (Miguel, 75 anos)
			Sim, sim. Vou ao Facebook. Ver aquelas pessoas amigas que fazem anos e há sempre coisas que acontecem e que a gente gosta de ver. E também sou como todos os outros... (Joana, 67 anos)
			Eu vou à internet principalmente para ver o meu e-mail. Para ver se tenho, se os meus amigos me escreveram. (Leonel, 67 anos)
			A primeira vez que eu pensei no computador foi precisamente por causa do e-mail. (Patrícia, 68 anos)
			A primeira coisa quando chego ao computador, é abrir o e-mail. É a primeira coisa. (Patrícia, 68 anos)
	E-mail		Eu também abro com o principal, o social (Impercetível) e tal. E depois tem logo as coisas que me interessam. Informação, atualização, (Impercetível). Mandam-me a conta da EDP. (Impercetível) A informação de anúncios, cartas de (Impercetível), de novidades. Outras até nem é preciso, porque eles mandam os reclames para isto, do modelo, de tudo. E lá sabe-se de tudo. E então, o social é que é os meus amigos, aqueles em que a gente dá acesso à amizade e o principal que é o e-mail que é o correio. (Leonel, 67 anos)
			Moderadora: Então o e-mail, acham que é o meio mais, que mais utilizam para contactar?
			Patrícia: Eu é [o e-mail]. (Patrícia, 68 anos)
			Mas realmente o Facebook, abro o e-mail, vejo alguma coisa de importante, não tem, Facebook. (Catarina, 62 anos)

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			Nem toda a gente tem o meu e-mail. Eu quando quero escrever alguma coisa para alguém no e-mail, vou lá, posso puxar uma mensagem, posso até criar uma fotografia também ali. (Leonel, 67 anos)
			Eu ao e-mail vou diariamente. (Patrícia, 68 anos)
			(...) recebo e envio e-mails e fotografias (...) (Miguel, 75 anos)
			[Partilho coisas entre amigos] Através do e-mail. (Raquel, 61 anos)
			[Jogo] <i>Candy Crush</i> . (Leandro, 68 anos)
			Eu jogo solitário. (Patrícia, 68 anos)
			Copas, solitário. Jogo copas. (Catarina, 62 anos)
			Nos Estados Unidos, só consegui jogar às cartas [no computador]. (Inês, 74 anos)
	Jogos		Eu jogo às cartas. (Dinis, 65 anos)
			[Vários participantes também afirmam que jogam às cartas no computador.] (Moderadora)
			Eu também jogo [às cartas]. (Inês, 74 anos)
			Jogo às cartas e vou com cinco mil e não sei quantos jogos... É dez minutos mais ou menos cada jogo, por isso imagine a quantidade de horas... 61% jogos ganhos. (Dinis, 65 anos)
			Mas não é na internet. É no computador, é o <i>Freecell</i> , as <i>Copas</i> , o xadrez, essas aplicações. (Raquel, 61 anos)
			Eu utilizo também muito para ler as notícias, os jornais, nas páginas, de desporto, quando não consigo ler o jornal no café ou assim... Eu utilizo muito também para ver essas notícias (Impercetível). (Leandro, 68 anos)
			Os cabeçalhos [referindo-se aos títulos dos jornais]... (Leonel, 67 anos)
			Há pessoas que leem na internet, eu não, gosto muito mais... Sou muito mais à antiga. (Helena, 61 anos)
			(...) leio as notícias (...) A primeira coisa que eu faço após o pequeno almoço, é ir ver as notícias. (Miguel, 75 anos)
			(...) os telejornais (...) (Joana, 67 anos)
	Leitura de jornais		Dinis: Por exemplo, eu hoje levantei-me e fui ver a Marca... Estava com uma certa curiosidade em ver a crónica do Atlético de Madrid. Fui ver a Marca... E também vejo a imprensa normal... A nacional e a espanhola. A francesa já não... Moderadora: Mas só por causa do futebol?
			Dinis: Não, não, não. É por tudo. Eu vou às notícias pequeninas que quero porque, por exemplo o IOL tem assim... Depois desenvolve mais... A estas vou, depois deixo andar. (Dinis, 65 anos)
			Ir à internet e ver qualquer notícias... Notícias (...) (Alexandra, 75 anos)
			Claro que vou ver as notícias, e assim... Todos os dias lá vou. (Joana, 67 anos)
	Organismos públicos		Eu faço pela primeira vez este ano, depois das aulas do Santos, eu fiz o meu IRS <i>online</i> , pela primeira vez, fiz o meu IRS. (Patrícia, 68 anos)

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			(...) faço as minhas responsabilidades, não só a nível das finanças, outras coisas mais... (...) O IRS, por exemplo, qualquer dia todos temos de fazer o IRS em casa pela internet. (Miguel, 75 anos)
			Consultas faço, agora a parte de preencher [o IRS], e essas coisas ainda não. Mas vou ver as faturas. (Alexandra, 75 anos)
			Gosto de entrar na Caixa Geral de Aposentações, para ver a minha situação, também gosto de... Também vou ao e-fatura. (Jacinta, 70 anos)
			É preciso uma peça, a gente manda a fotografia, automaticamente aquilo aparece, desde a América, toda a Europa, onde é que existe, e se existe. Enquanto que se fosse por cá, ia demorar, há uma série de situações muito rápidas, ultrarrápidas, e que a gente muitas vezes, localizando determinadas situações que precisa delas, e sabe onde é que as vai buscar. Em vez de andar a pedir à casa. Hoje em dia, há representantes, mas são representantes só de nome, porque hoje em dia os <i>stocks</i> ficam caros (Impercetível) nem há peças. E a gente nesse caso tem de as ir procurar. (Henrique, 69 anos)
	Ferramenta de trabalho		Ora bem, eu utilizo mais o computador como um instrumento de trabalho. Eu ainda faço uns biscates. Estou reformado, mas ainda vou fazendo umas coisas e, portanto, utilizo o computador mais para esse fim. (Hélder, 70 anos)
			E, lá está, também utilizo, como já disse, para a vida profissional. Por exemplo, eu trabalho na Eletrónica, e às vezes faço reparações numa televisão, às vezes tenho necessidade de saber aquilo, um componente, ou assim... Eu vou à internet disso... Normalmente sou bem sucedido. Eu utilizo até mesmo em termos de esquemas elétricos, e é fácil de aceder a determinados fóruns que têm essas informações. Utilizo mais nesse aspeto o computador. (Hélder, 70 anos)
			Eu pertenço a uma instituição lá de [nome da aldeia impercetível], faço todo o trabalho da instituição no computador, tenho de perder algum tempo. (Miguel, 75 anos)
	Tradutores		Faz falta por exemplo, eu já tirei uma... (Impercetível) de português para alemão, e quando mandei essas coisas para (Impercetível), e tive resposta de que foi direitinho. Porquê? Porque fui ao tradutor (...) (Leonel, 67 anos)
			Eu gosto muito dos tradutores e tudo isso, para estar ali a ouvir, aí estou bem (...) (Catarina, 62 anos)
			Só vou à internet mais para me ajudar no inglês. Estou a estudar, depois alguma coisa, por exemplo, uma palavra nova (Impercetível), e ouço até a tradução (Impercetível). (Leonel, 67 anos)
			[A maior parte afirma ir diariamente] (Moderadora)
			Vou diariamente. Se estiver em casa, pronto. Não deixo tudo para ir fazer isso, mas... Nem que seja abrir e fecho. Abro, dou uma vistinha d'olhos, fecho. Nem que seja cinco minutos, mas vou diariamente. (Catarina, 62 anos)
			Eu ao e-mail vou diariamente. (Patrícia, 68 anos)
			Por falta de tempo, e às vezes nem uma vez por semana é. (Henrique, 69 anos)
	Tempo de uso	Frequência	Desde que me aposentei, vou diariamente. (Dália, 60 anos)
			Diariamente. Também temos no telemóvel, não é? O próprio telemóvel, uma pessoa [pode aceder à internet]... (Impercetível) (Helena, 61 anos)
			Eu posso passar um dia no máximo [sem ir à internet], mas no geral é todos os dias. E às vezes mais do que uma vez. (Leandro, 68 anos)
			Eu também disse diariamente, mas por exemplo ao fim de semana... (Catarina, 62 anos)
			Mas usamos [referindo-se a si à esposa, que está também no grupo de foco], normalmente, eu uso a internet todos os dias (...) Normalmente uso a internet todos os dias. Já não sei se poderia passar sem ela... (Miguel, 75 anos)
			Todos os dias. (...) Eu vou lá todos os dias. (Joana, 67 anos)

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			(...) agora já falo todos os dias com eles, e vejo-os e... (Alexandra, 75 anos)
			Sim, para mim de facto [a internet] é [essencial ao dia a dia]. Pessoalmente, uso bastante o computador, para várias... (Miguel, 75 anos)
			Mas também não estou lá muito tempo. Às vezes até desligo e depois: Ah, devia ter visto aquilo, fica para a próxima. (Leandro, 68 anos)
			Os jovens acho que estão muito mais tempo. Estão... Pelo menos, a minha filha mais nova, ela é capaz de estar para ali sempre a ver... Parece que... Não está mais porque não tem tempo. (Helena, 61 anos)
			Não deixo tudo para ir fazer isso, mas... Nem que seja abrir e fecho. Abro, dou uma vistinha d'olhos, fecho. Nem que seja cinco minutos, mas vou diariamente. (Catarina, 62 anos)
		Duração	E começa logo de manhã [referindo-se ao uso que faz o Sr. Miguel, seu marido]... (Inês, 74 anos)
			Não estou lá muito tempo mas eu vou lá. Vou ver o tempo... (Joana, 67 anos)
			À noite. No fim de estar tudo arrumado então [vou à internet]... (Alexandra, 75 anos)
			Miguel: Posso lá ir cinco vezes por dia, mas não estou lá muitas horas.
			Inês: Ele [referindo-se ao marido] abusa. Mas vais lá muitas vezes.
			(Miguel, 75 anos & Inês, 74 anos)
			É. Não dá pelo tempo [quando está na internet]. Passa a voar. (Catarina, 62 anos)
			[Impercetível, porque a maior parte afirma que sim, que o tempo que passa na internet, passa a voar] (Moderadora)
			[O tempo passa] A voar, é verdade. (Patrícia, 68 anos)
			Eu tenho algum tempo que gosto de estar na internet. O que me dá interesse, que às vezes é o que me faz demorar mais... (Impercetível) a gente depois passa para outra coisa, ou um jornal ou até lembra-se de uma palavra que ouviu e vai pesquisar. (Leonel, 67 anos)
			Porque tenho medo de pegar antes, porque se pego antes eu depois perco a noção do tempo. Só depois de ter tudo arrumado, é que posso lá estar até meia-noite, ou uma hora, até que me apeteça. (Alexandra, 75 anos)
			O tempo voa no computador. (Inês, 74 anos)
			Alexandra: Sim, sim [esquece-se das atividades domésticas quando está na internet]. É por isso que eu digo, só faço à noite, porque assim posso estar à vontade. E se vou, e pego antes do jantar, depois o meu marido está a refilar que o jantar ainda não estar pronto.
			Moderadora: Ou seja, a família já se queixa por passar muito tempo ao computador.
			Alexandra: Sim, porque o meu marido, só tem o programa dele e é porque lhe ensinei, vai ao inglês, mas não faz mais nada.
			(Alexandra, 75 anos)
			Não se dá por elas [as horas] a passar. (Miguel, 75 anos)
			Volta, não volta... Ele [referindo-se ao marido também presente no grupo] não dá é pelo tempo passar. (...) Passa, passa [a voar]. Até a mim que não percebo muito, o tempo passa num instante. Então se vou ao Youtube... (Inês, 74 anos)
			A gente nem dá pelas horas a passar [quando está no computador]. (Alexandra, 75 anos)
			Eu também partilho da mesma ideia. Quando lá estou, o tempo passa a voar muito. Ainda ontem à noite estive lá hora e meia. E eu: O quê, já hora e meia? Não é muito hora e meia, mas pronto, já é... (Joana, 67 anos)
			Isso do tempo na internet, eu evito mais de lá ir do que [impercetível] e perde-se. (...) Desliga-se aquilo que estamos a fazer e depois aparece mais uma curiosidade e a gente vai ver e aquilo nunca mais para. (Hélder, 70 anos)
iii) Gratificações/ Frustrações	Gratificações	"O tempo voa no computador"	

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			De modo que, aquilo... Eu não tenho computador em casa e ainda bem. Porque senão não fazia mais nada. Eu tenho o computador no meu local onde faço algumas coisas [uns biscoites] e onde tenho internet, em casa não tenho, e ainda bem porque senão eu não fazia mais nada, porque eu normalmente à noite quando tenho assim uns pedacinhos disponíveis, é na viola, e lá na oficina eu utilizo o computador só para aquilo que achar [impercetível]. (Hélder, 70 anos)
			Eu gosto muito das novas tecnologias (...) (Leandro, 68 anos)
			Eu também gosto muito e digo sinceramente, a internet ajuda-me a viver e a conviver. (Patrícia, 68 anos)
			Agora, pela primeira vez, estou a gostar e por isso é que até me inscrevi neste curso e estou realmente a gostar e até a desenvolver muito mais, porque gosto, e porque quero, porque agora é que eu estou a saber o que isto é. (...) E portanto estou a gostar imenso. (Dália, 60 anos)
			Eu posso dizer que é tudo. Eu gosto de tudo. No computador gosto de tudo. (Catarina, 62 anos)
			No entanto, muito bonito a aprendizagem da internet. (Duarte, 68 anos)
			Até comprei um computador só para mim, para não interromper o meu marido nos trabalhos dele e estou gostando muito. (Jacinta, 70 anos)
	Gosto e prazer pelas tecnologias		Gosto muito, muito mesmo [de estar na internet]. (Alexandra, 75 anos)
			Moderadora: Mas então vocês consideram a vossa experiência positiva, o contacto com a internet?
			Miguel: Muito muito.
			[Todos afirmam que sim. "Muito, muito", "Claro, claro", " Sim, muito", "Altamente positiva", ouve-se de fundo.]
			Moderadora: Mais pontos positivos do que negativos...
			Miguel: Sim, sim. Pelo menos no que toca a nós...
			(Miguel, 75 anos)
			Sim. E entretenho-me assim [a pesquisar informações sobre trabalhos manuais]... (Jacinta, 70 anos)
			Isso para mim tem sido muito, mesmo mesmo muito útil. (Patrícia, 68 anos)
			Que não comunico muito com elas, porque só a mais pequenina é que fala espanhol, as outras arranham um bocadinho, mas falam mais americano então não falam muito, mas só para as ver já fico contente. (Inês, 74 anos)
			Eu também gosto muito e digo sinceramente, a internet ajuda-me a viver e a conviver. (Patrícia, 68 anos)
	Gratificação pelo contacto social/ pela companhia		Para ver se tenho, se os meus amigos me escreveram. E nesse caso às vezes tem coisas engraçadas. Por acaso, há amigos que mandam registos de fotografias. Um dia destes até tinha recebido uma (Impercetível) aqui da Senhora Dália, que enviou, (Impercetível) para ver aquela paisagem toda. Muito bonita. E então às vezes há um amigo qualquer (Impercetível) manda muitas coisas, que eu não sei se ele vai buscar ao Youtube ou alguma coisa assim. E então despacha-as para (Impercetível). E tem coisas engraçadas. (Leonel, 67 anos)
			O Facebook tem uma vantagem para mim que é, por exemplo, eu leio uma coisa, abro também o Facebook, vou ver e as pessoas que estão on está lá marcadinho. (Impercetível) Ainda um dia destes o prof. Santos estava em on, e eu também estava em on, disse: "vou-lhe mandar uma foto" (Impercetível). "Tenha uma boa noite." Cai logo lá. E ele respondeu logo também (Impercetível). (Leonel, 67 anos)
			E tem a oportunidade de enviar umas fotografias muito lindas [referindo-se à Joana]. (Miguel, 75 anos)
			Sim, também há [momentos em que se sente só]. O que tem, vou ver quando eu estive nos arredores de Paris, vou ver essas coisas que me interessam. (Alexandra, 75 anos)
	Sensação de relaxamento		Catarina: A mim é relax... Sim é relaxante [o tempo que passa na internet].
			Moderadora: Sente então que o facto de estar na internet é relaxante para si, não é stressante?
			Catarina: Não, não é stressante. Não não não.

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			(Catarina, 62 anos)
			Para mim é [relaxante], porque não estou o dia todo. Se calhar é relaxante porque só estou lá uma hora e meia. (Catarina, 62 anos)
	Aumento da autoestima		(...) eu pensei, andava nas aulas do centro, já sou muito esquecida e, eu tenho de ir para o computador para ver se me abre mais o cérebro. Foi o que eu pensei... Mas agora, sinto-me, não sei. Parece que agora sinto-me muito mais capaz de aprender. (Antónia, 75 anos)
			Devíamos praticar muito mais. Mas também a paciência às vezes também se esgota. Não estamos tão aptos dessa experiência como os miúdos, porque esses captam logo. (...) E como é que fez isto, e como é que fez aquilo. Portanto, se não escrever, depois falha e depois tem as confusões que são de quem não sabe. (Henrique, 69 anos)
			(...) mas até sinto que às vezes me enerva, por exemplo, quero fazer uma coisa e depois não consigo. (...) Mesmo o jornal vejo mas não gosto. Gosto mais do papel. Acho que é muito difícil. (Helena, 61 anos)
			Enerva [quando não consegue fazer algo]... (Patrícia, 68 anos)
			Moderadora: há pouco falaram da questão de quando não conseguem algo, quando não conseguem fazer alguma coisa, sentem-se frustrados, irritados...
			Patrícia: Eu sinto, apetece-me mandar o computador para...
			(Patrícia, 68 anos)
			Estamos sós, normalmente. Eu quando me acontece [não conseguir fazer algo], estou só, pronto... Deixo estar, não consigo. Depois tenho de procurar [ajuda]... (...) Eu não, eu fico aborrecida. Porque, por exemplo, às vezes até ao meter uma <i>password</i> , e não sei o que é que faço, ou meto mal a <i>password</i> ... Não entra... Não anda... É uma, duas... Deixa estar, porque só tens x's tentativas, não é? Depois fico irritada. Pergunto à filha... (Helena, 61 anos)
Frustrações/ Emoções negativas	Frustração por não conseguir fazer algo		Não desisto... Acabo por desistir. Mas que sou teimosa sou. Estou ali tumba, tumba, tumba, até conseguir. Depois, não sei, não consigo mesmo, então... (Patrícia, 68 anos)
			Patrícia: Uma fúria (Impercetível) [quando não consigo fazer algo na internet].
			[risos]
			Henrique: Apetece dar um murro no computador...
			Patrícia: Então é verdade! [risos]
			(Patrícia, 68 anos & Henrique, 69 anos)
			Não, depois desligo o computador, depois de tentar, tentar, tentar e não consigo, desligo e ligo ao Santos [o formador]. (Patrícia, 68 anos)
			Eu fico igualmente [stressado], só que, mas por outros motivos. Como há bocado falei de não conseguir mandar o [anexo] (Impercetível), imaginei outras soluções e acabei por mandar. Mas há casos em que desisto mesmo, e no outro dia vai-se lá, com mais calma... Ora, nem sempre se consegue. (...) Não. Desligo e arrumo. Passo para outra. Posso ficar a pensar um bocadito como resolver o problema, mas... (Leandro, 68 anos)
			Isso é como outro problema qualquer no dia a dia. Mas pego noutra coisa e depois passa. Se estiver sempre a matutar naquilo... (Henrique, 69 anos)
			Moderadora: Mais impressões? Como se sentem? Por exemplo, quando querem procurar alguma coisa que aprenderam numa aula, chegam a casa vão tentar experimentar mas não conseguem. Como se sentem nesses momentos?

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			[Falam todos ao mesmo tempo referindo "Ah isso...", " Fico nervosa"]
			Às vezes temos de desligar o computador e na aula seguinte perguntar... (...) Porque não dá para experimentar em condições [por ficarem stressados]. (Miguel, 75 anos)
			Experimentar, experimenta-se, [só] que a gente passa ali uma hora. (Duarte, 68 anos)
			Porque há coisas que a gente aqui faz bem, e chega a casa vamos repeti-la e às vezes não sai. Não sai. (Miguel, 75 anos)
			Moderadora: E nesse momento sentem-se... Miguel: Frustrados [por não conseguir fazer algo]. (Miguel, 75 anos)
			Frustrados. Eu sinto-me frustrada [por não conseguir fazer algo]. (Jacinta, 70 anos)
			Só que não há tempo, não é? Com três netos. Mas quando comecei não tinha os três netos... Mas jogo. (Catarina, 62 anos)
			(...) nas minhas mensagens [do Facebook] um dia destes tinha duas mil e tal e tive que as apagar, porque não conseguia... Já estou outra vez com duzentas e tal. Não tenho tempo. (Catarina, 62 anos)
			Se quero ver uma receita como se falou. Saber uma coisa, se quero ouvir uma música, quer dizer, faço tudo no computador. Mas tenho pouco tempo. (Catarina, 62 anos)
			No computador, o tempo é sempre pouco. Porque uma pessoa passa ali uma hora... (Leonel, 67 anos)
			(Impercetível) à noite quando podemos, quando não estou muito cansada. Quando estou só vou lá, espreito... Se me levanto durante a noite, com as insónias, computador (Impercetível). (Catarina, 62 anos)
			Por falta de tempo, e às vezes nem uma vez por semana é. (Henrique, 69 anos)
			Se eu tiver tempo... (Impercetível) (Catarina, 62 anos)
			Eu gosto de aprender tudo. Só que às vezes o tempo não chega para tudo, não é? (Raquel, 61 anos)
			Os senhores têm mais vagar para os jogos e essas coisas... (...) A gente [as mulheres] é só aqueles bocadinhos que tem... (Alexandra, 75 anos)
			(...) trocamos impressões, e pouco mais, porque a gente não tem muito tempo. Eu vir aqui duas vezes por semana, tenho duas vezes em Alcaim. Já viu? É um bocado... Ginástica, e essas coisas todas. (Alexandra, 75 anos)
			Estão sempre a trabalhar, as senhoras. Têm a vida delas mais sobrecarregada. Mas elas têm sempre que fazer... (Miguel, 75 anos)
			Mas os senhores não têm tanto que fazer [impercetível] isso é verdade. (Alexandra, 75 anos)
			É [pelo tempo passar a voar]... Por isso é que eu digo, é só à noite é que... (Alexandra, 75 anos)
			(...) mas dá-me sono... Vou lá (Impercetível) passado uma horinha, vou para a cama e já durmo. (Catarina, 62 anos)
			Mas passado uma hora, duas, hora e meia, já estou cansado. (Leonel, 67 anos)
	Falta de tempo para estar na internet		
	Cansaço		

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			Eu sinto exatamente isso. Eu sinto exatamente isso. Eu não consigo estar muito tempo. Não é sempre relaxante. A partir de certa altura começa a ser... [cansativo] (Dália, 60 anos)
			(...) mas quando chega o cansaço... Nem espero que o cansaço chegue. Eu saio logo. Não forço. Não é obrigatório. (Catarina, 62 anos)
			Não, não [cansa estar na internet]. Muito embora também não se abuse sempre. (Miguel, 75 anos)
			Eu só posso ter alguma curiosidade em saber o que tenho no e-mail (...) (Leandro, 68 anos)
			Já não sei se poderia passar sem ela [a internet]... (Miguel, 75 anos)
			Sim, sim, sinto sinto [necessidade de ir à internet]. Por acaso o meu marido esteve doente a semana passada, esteve no hospital, e eu tinha necessidade, e às vezes quando vinha à noite, lá ia... (...) Queria ir ver se tinha algumas mensagens, ou algumas coisas, e assim... (Alexandra, 75 anos)
		Necessidade de ir à internet	Moderadora: E ali a D. Beatriz disse que não tem computador. Então vem às aulas e depois durante o resto da semana? Beatriz: Pois, não tenho. Eu não venho sempre, não tenho possibilidades de vir sempre, mas quando posso, venho sempre. Moderadora: E durante esse tempo que não vem, sente... Beatriz: Ah sinto, sinto [necessidade de ir à internet]. Ah se eu tivesse computador de certeza que ia estudar em casa... Aliás eu gosto muito de aprender. E há dúvidas que eu tenho e podia ir à internet. Lá está, por exemplo, receitas, trabalhos manuais... Moderadora: Ou seja, dava jeito ter a internet em casa... Beatriz: Pois, mas não se pode ter tudo. Não se pode ter tudo. E como tenho família fora, dava jeito. É só por telefone. Como dizia os meus sobrinhos, quando eram pequeninos, eu perguntava-lhes se eles queriam que eu escrevesse nos anos ou que lhe telefonasse "Não titi, telefona porque assim ouço a tua voz". E assim via as caras deles também. (Beatriz, 63 anos)
	Sensações perante a ausência da internet		Ah eu não passo dois dias [sem ir à internet]. (Joana, 67 anos)
			Sinceramente, eu não sinto [falta de ir à internet]. É verdade. Se estiver a fazer outra coisa, e entretida, não penso na internet. Eu penso mais na internet quando não tenho que fazer. Quando estou mais... (Patrícia, 68 anos)
			Também [não sinto falta de ir à internet]... (Catarina, 62 anos)
			Damos prioridade a outras coisas [do que à internet]. (Helena, 61 anos)
		Ausência de necessidade de recorrer à internet	Eu só posso ter alguma curiosidade em saber o que tenho no e-mail, porque de resto passo bem dois, três dias ou mais sem ir à internet. (Leandro, 68 anos)
			Enfim, e o dia é para conviver, não é para estar com a internet à frente... Com o computador à frente. (Impercetivel) (Henrique, 69 anos)
			Não, não... Eu por exemplo, amanhã vou sair de Castelo Branco durante uns quatro ou cinco dias, e lá não tenho Net, ainda na outra casa. E também não tenho... Não me preocupo. Compro o jornal e chego a casa e depois é que vejo... Quando chego a casa é que vou ver os mails e essas coisas, o Facebook... Não me faz diferença. (Dinis, 65 anos)
	Desconfianças/ receios		É preciso é saber avaliar, porque muitas vezes as pessoas que conseguem fazer e andar na internet, muitas vezes não avaliam essas situações. E depois aparecem casos dramáticos, que depois toda a gente puxa pelas orelhas, mas também contribuiu porque às vezes fez coisas na

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
iv) Representações sociais da internet			internet que não deveria ter feito. (...) Eu acho que além de as pessoas saberem trabalhar no computador, é preciso saber em que buraco se vão meter para depois poder sair. E isso é que é importante ser desenvolvido. (Henrique, 69 anos)
			Realmente há desvantagens, mas temos de saber usar, temos de saber usar no bom sentido. (...) Dizem, por exemplo, que nós usamos muito o Google, não é? E essas coisas... Dizem que não devemos, que não é muito fiável, a nível de saúde [referindo-se que pode não ser vantajoso pesquisar sobre problemas de saúde]. (Dália, 60 anos)
			Moderadora: E digam-me uma coisa, vocês contactam só com as pessoas que conhecem, ou arriscam por exemplo a contactar com alguém que não conhecem. [Impercetível. Grande parte afirma que não, insistindo que não devem contactar com pessoas que não conhecem]
			Eu não arrisco [em manter contacto com gente que não conhece]. (Patrícia, 68 anos)
			Se não tiver foto não aceito ninguém. (Catarina, 62 anos)
			[Com tanto entusiasmo, todos falam aos mesmo tempo, trocando ideias sobre a questão de não contactar com desconhecidos] (Moderadora)
			Eu nunca introduzo o meu cartão multibanco... O meu cartão multibanco nunca, nunca faço compras nenhuma com o cartão multibanco... Também tenho medo. Bastou ouvir dizer uma vez... O quê? Não, não faço. Sei que há maneira de comprar um cartão com dez, vinte euros que podemos fazer, mesmo para comprar jogos, aplicações que tem... Mas uma vez fui à FNAC comprar isso, não compro. Esse cartão não vale a pena. (Catarina, 62 anos)
			Helena: Nós somos mais... Nesse aspeto [compras <i>online</i>] somos mais... Os jovens, até com as minhas filhas compram. Eu não consigo também. Acho que somos mais seguros. Temos o tal receio.
			Moderadora: Também convém sabermos o que estamos a comprar, a quem estamos a comprar.
			Helena: Ou é com o medo de... (Helena, 61 anos)
			Ver, observar. (Impercetível) E às vezes lá vem os barretes grandes, não é? O meu filho compra muitas vezes pela internet, e de vez em quando lá vai um barrete (Impercetível). (Henrique, 69 anos)
			Patrícia: Eu tenho a dizer que no Skype eu tenho dinheiro, que é para quando a gente liga para o telemóvel. E isso sei... Mas pegar no cartão e fazer como aí alguém disse, transferências, por exemplo, pagar aquilo, pagar...
			Moderadora: Não usa para aceder às suas contas?
			Patrícia: Não uso [pagamentos <i>online</i>] porque não sei. (Impercetível) "Oh mãe, tu não fazas isso" [compras ou pagamentos <i>online</i>].
		Moderadora: Mas se soubesse confiava, ou tinha receio de mexer nas suas contas?	
		Patrícia: Tinha receio... (Patrícia, 68 anos)	
		Eu acho que temos receio, porque realmente isso faz falta. Para marcar viagens, eu sinto isso. (...) Tenho de pedir à minha filha [para ajudar a marcar viagens, por exemplo]. Olha mamã faz isto. Eu acho que não devo saber muito bem. É falta de confiança também nestas partes. (Helena, 61 anos)	
		Tudo o que mete dinheiro [tenho receio]... (Patrícia, 68 anos)	
		Eu tenho medo [de alguma atividade <i>online</i> que insira dinheiro]. Não sei. (Helena, 61 anos)	
		Outra coisa que a internet, a mim pessoalmente, me assusta é a história, que a Helena contou há bocado dos cartões. Eu tenho um medo que me pelo de usar o cartão. Talvez porque uma vez o meu filho meteu-me medo e eu só compro a pronto pagamento. Desconfio... Tenho medo.	

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			Tenho medo, não sei. Tenho pena, porque gostava de saber, pronto. Mas ele não me ensina. E eu também, olha, não sei fazer. É outro dos perigos que a internet, se calhar tem. Eu tenho medo. (Patrícia, 68 anos)
			Por exemplo, eu vou ao Facebook mas confesso que não me sinto muito à vontade. E tenho determinados receios de... (...) Mais por aquilo que ouço, não porque... Não tenho lá fotografias. A minha fotografia do Facebook é uma orquídea, e... (Jacinta, 70 anos)
			No início, quando um sobrinho meu me pôs no Facebook, foi lá a casa quando eu comprei o computador e depois recebi mensagens, mas confesso que me vi atrapalhada para responder às pessoas, e depois não queria lá pôr os meus dados pessoais. Fiquei com receio por notícias que se ouvem e então fiquei com receio... (Jacinta, 70 anos)
			A gente tem receio mas a gente não responde a essas coisas. Por exemplo, eu tenho lá a minha fotografia com os meus netos mas eu só mandei mails [impercetível] (Alexandra, 75 anos)
			[perante os receios e desconfianças da internet] Uma pessoa vai só até onde quer. Chega a um ponto, para ali. (Dinis, 65 anos)
			Sim, nós podemos escolher o privado ou em conjunto com os amigos. Nós podemos falar com... Se eu quiser falar com a minha filha ou com um outro amigo qualquer [tentando explicar que pode falar em conjunto ou em particular, e em privado ou em público]. (Miguel, 75 anos)
			Isso é uma coisa que eu ainda não sei em pormenor. Eu por exemplo estou no Facebook, mas quero falar privadamente com outra pessoa, mais alguém pode ter acesso a isso? (Dinis, 65 anos)
			Mas sei que... O meu genro comprou uma coisa na internet e foi burlado. De maneira que eu não utilizo isso. Assim como também não utilizo cartões de crédito, não utilizo nada disso. (Hélder, 70 anos)
			Eu sei distinguir quando é [mensagem privada ou comentário público]... O que eu não sabia é se aquilo há alguma hipótese de alguém ter acesso, alguém lá que gere o Facebook ter acesso a conversa privada? (Dinis, 65 anos)
			A gente também não vai pôr nada [de comprometedor ou privado]... Mas... (Alexandra, 75 anos)
			Mas sabem, sabem... Eu acho que eles [os mais jovens] sabem ver, escolher... (Helena, 61 anos)
			Eu se deixasse... O meu neto tem nove anos, se eu deixasse ele estava o dia todo... Agora nas férias estava o dia todo. É os jogos... (Impercetível) Estava o dia todo. (Patrícia, 68 anos)
		Perceções sobre utilização da internet pelos jovens	Isso é bom e útil para a juventude ou é matéria demais, que eles devem ser mais compensados, digamos, por isso? (...) Mas há situações, de que a maior parte dos miúdos não sabem fazer uma conta de multiplicar, não sabem fazer uma conta de dividir. E eu acho que isso, para nós... Para eles se calhar não, é um sucesso. Para nós é um insucesso. É um retrocesso. (Henrique, 69 anos)
			Mas já não chegamos ao vosso nível, mas [Impercetível] (Duarte, 68 anos)
			Era o que eu estava a dizer aqui a este senhor: isto é como os computadores, os que começam novos como vocês [referindo-se à investigadora principal e assistente], aprendem aquilo, o computador, o que vocês aprendem num ano, não é preciso um ano, e se calhar nem isso. (Duarte, 68 anos)
			Às vezes são coisas mesmo básicas, que para mim se tornam difíceis, mas por exemplo se for perguntar à minha filha, ela até se ri. (Helena, 61 anos)
		Partilha de ensinamentos entre gerações	Eu tenho lá um miúdo, que tinha dez anos, "Oh vô, ponha-me lá isto aqui assim isto aqui" E eu digo assim "Não ponho nada", e ele [Impercetível] no computador. Já sabe muito, muito. (Leonel, 67 anos)
			"Oh mãe, tu não faças isso" [compras ou pagamentos <i>online</i>]. (Patrícia, 68 anos)
Intergeneracionalidade digital			

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			Tenho de pedir à minha filha [para ajudar a marcar viagens, por exemplo]. Olha mamã faz isto. Eu acho que não devo saber muito bem. (Helena, 61 anos)
			Eu pensei, eu nunca me dei ao trabalho de estar a ver o jogo. Porque ele diz-me sempre: "vovó senta-te aqui, anda ver o jogo". Ele quer companhia. "Anda ver o jogo, senta-te aqui." E eu estou sempre a fugir. E agora pensei, não pode ser assim, a gente tem mesmo de ver, que tipo de jogo... (Patrícia, 68 anos)
			Os netos, às vezes a gente pergunta e eles "Tá bem tá". (Duarte, 68 anos)
			Esta juventude não gosta de ensinar [quando colocam dúvidas aos netos]. Isto é por experiência própria. (...) Se a gente vai a segunda vez a perguntar [ao neto] "Então mas eu ainda há bocado te disse, já estás a perguntar outra vez". (Miguel, 75 anos)
			[Os jovens] Sabem muito, mas não têm paciência. (Jacinta, 70 anos)
			Patrícia: Pela internet eu convivo muito, se calhar, é um defeito até da internet. Moderadora: Pois, isso também é uma das questões que vamos desenvolver... Patrícia: Se calhar é um defeito mas que, nos isola e principalmente à noite. Com dificuldades como eu tenho em dormir, eu estou na internet até às duas e três da manhã. (Patrícia, 68 anos)
			Leandro: Este sistema das tecnologias modernas também, na nossa sociedade, eu tenho visto, eu e muita gente, tenho visto casais ou até colegas, num restaurante, quando estão a comer... Patrícia: Ah, isso é horrível [estar constantemente a usar as tecnologias]. Leandro: Em vez de estarem a conversar, estão ali os dois ou os três, ou os quatro [a mexer no telemóvel]. Eu acho isso horrível. Isso é uma falta de dignidade. (Leandro, 68 anos & Patrícia, 68 anos)
		Condicionamento do convívio presencial	Eu recebi na net, no e-mail, que eu achei imensa piada. Era para eu rir, e eu ri primeiro e depois fiquei a pensar... Era um casal de jovens que estava a uma mesa de um café, ela a beber qualquer coisa e ele também, só que ela estava a beber a olhar para ele, e ele sempre "tchap tchap tchap..." [a mexer no telemóvel], e a certa altura diz ela: "olha amor, não tens uma possibilidade de colocar esse aparelho aqui na minha testa? Porque assim eu tenho a sensação de que estás a olhar para mim." E isso fez-me pensar. (Patrícia, 68 anos)
Desvantagens da internet			Patrícia: Mas relativamente ao que estava a falar, por exemplo, eu tenho uma irmã que vive só. E a internet para ela é a única companhia. Portanto, ela está na internet de manhã à noite a jogar. Dália: Está viciada [por passar grande parte do dia na internet]. Patrícia: Tem aqueles jogos... E ela está, passa o dia inteiro, é a única companhia que ela tem, é a internet. Moderadora: Mas acha que isso é mau para ela? É bom? Patrícia: É mau. Porquê? Porque ela afastou-se totalmente do mundo. Ela [a minha irmã] também teve um AVC e isso também alterou o comportamento dela. Também mas não só. Porque eu acho que a partir do momento em que ela se dedicou e vive apenas para a internet, ela alterou profundamente os comportamentos sociais dela... Ela já não tem interesse... O convívio para ela é um frete... Conviver. Ela já não... Não lhe interessa conviver. Ela está bem é... Ela não fala praticamente. Porque ela vive só para a internet. (Patrícia, 68 anos & Dália, 60 anos)
		Inibição do desenvolvimento do raciocínio	Leonel: A facilidade que há hoje em dia para se saber tudo rápido, torna a pessoa mais morta... Acontece muito. Henrique: No raciocínio... Leonel: Exatamente. Quanto mais fácil for as coisas... (Leonel, 67 anos & Henrique, 69 anos)

Temas	Subtemas	Unidades de Registro	Excertos
			Nós aqui, eu falo por mim, o meu professor, que é o professor Santos, já teve o cuidado de dar uma aula exatamente sobre os problemas e os perigos da internet. Fomos chamados a atenção para isso. (Patrícia, 68 anos)
	Exigência de alerta permanente dos perigos e riscos		Pois... Mas há, há muitas pessoas que entram ali à toa, e só carregam, só para a frente, só para a frente, e não pode ser... Porque há perigos. (Catarina, 62 anos)
			As negativas é que há muita gente na internet que faz o contrário daquilo que as pessoas fazem. Injetam para a internet, coisas diabólicas, não é? Que as pessoas, (Impercetível) caem... Carregue aqui! Carregou aqui e já está dentro de [vírus]... (...) E isso muitas vezes as pessoas não sabem [que é vírus], quer dizer, vão pela curiosidade e a curiosidade depois torna-se cara, não é? Prejudicial. (Henrique, 69 anos)
			[os jovens] Também precisam de convivência com a família... (Catarina, 62 anos)
			(...) nós vemos os nossos jovens, todos têm internet e só vêm internet como diversão, e para isto e para aquilo. E depois aparecem casos horríveis de pedofilia e outras coisas mais que as pessoas são levadas, portanto, para isso. Era preciso um conhecimento do aspeto mau, não é só bom. Mesmo a nossa juventude, mesmo a nível de ensino, esquecem essa parte. E depois há problemas que a gente vê nos jornais. (Henrique, 69 anos)
	Consequências dramáticas para os jovens		Para mim, por exemplo, um ponto negativo... Eu descobri isto há pouco tempo, há dois ou três meses, que eu descobri mais um ponto negativo da internet. Estou sempre a falar do meu neto, mas... É a minha vida. O miúdo estava na internet, e eu deixo estar na internet, e vou para a cozinha para ir fazendo o jantar para ele. Ele está ali perto, estava na internet... E nunca me dei ao trabalho de... Como ele está nos joguinhos, lá das tartarugas, e não sei quê, e pronto. Até que uma altura eu entrei e ele estava: Oh vovó anda ver este jogo, é tão giro. Anda ver, anda ver. E era uma jogo infantil, e eu vou ver o jogo... E eu pensei cá para mim: caramba, isto é um jogo infantil?! Então o que era? Era um homem, era um hospital, e entra um bandido no hospital de metralhadora em punho e só matava grávidas, ia à barriga das grávidas e zuck zuck zuck [explicando o ato bárbaro de matar as grávidas]. E ele: oh vovó, olha esta, ainda falta matar aquela, ajuda-me... E eu disse, "oh filho este jogo..." Então fi-lo pensar um bocadinho sobre o jogo... "Já viste? Isto tem alguma graça? Isto tem alguma piada?" Quer dizer, e assim se vão deformando cabeças, se vão deformando... Mesmo estes jogos, muito simples, que são jogos infantis, temos de ter muito cuidado com o tipo de jogo, o que está por trás do jogo. O que é que está por trás do jogo. (Patrícia, 68 anos)
			São curiosos, começam a ver filmes pornográficos (Impercetível) Isolam-se também. (Henrique, 69 anos)
			(...) a gente antigamente pegava no dicionário ilustrado para ter uma determinada definição. Era o que a gente chamava... Pelo menos, eu sempre conheci como o 'pai dos burros'. É o dicionário onde a gente vai tirar todas as dificuldades. Isto está ao acesso de todas as pessoas. Praticamente isto é dicionário, portanto, é na parte científica, na parte... Em todos os setores. É apetecível, digamos, esta utilização da internet. (Henrique, 69 anos)
	Evolução tecnológica		Eu acredito que (Impercetível) a gente não vai precisar de trabalhar, a gente fala para ele e ele escreve e faz as coisas que a gente manda. (...) Porque a evolução tem sido grande, tanto a nível de telefones, como da internet. E até agora há bem pouco tempo havia muita gente que tinha um fax. E o fax era a via mais rápida. E hoje o fax já (Impercetível). E nas empresas praticamente já não existe. Já é tudo via e-mail. Portanto, as pessoas estão (Impercetível), quer queiramos quer não, a se introduzir dentro dessas matérias, para depois estarmos cientes das situações que recebemos, que nos mandaram, que nos informaram, e que queremos mandar e que mandem. Porque hoje em dia, pronto, é quase tudo feito via computador. (Henrique, 69 anos)
			Eu tenho impressão que se nós não nos ligarmos à internet, e estas coisas todas, de comunicação rápida, ficamos... Começamos a ficar à parte, a ficar incompletas. Eu sinto muito isso. Eu parece que pronto... Que vão ser pessoas que não utilizam... Vai ser tudo <i>online</i> . (Helena, 61 anos)
			Não, os meus familiares felizmente estão todos próximos. Pronto... É por telefone. Ainda assim, hoje em dia com estas comunicações todas que o telefone tem, estava a perder um bocado digamos de vivência, mas agora nestes novos telefones, ao fim ao cabo é tudo praticamente

Temas	Subtemas	Unidades de Registo	Excertos
			<p>igual ao computador. E a pessoa lá está metida em sarilhos (Impercetível) [Participante a tossir bastante torna Impercetível]. Não é preciso um computador, basta hoje em dia ter um telefone. (...) Apesar de tudo tem toda a informação que a gente pretende. Não é? Inclusive já com a localização. Não é preciso ter um aparelho próprio [referindo-se ao GPS], sabe-se a localização para onde a gente quer ir. (Henrique, 69 anos)</p>
			<p>A internet, os computadores [impercetível] de tal ordem, que a gente nunca lá chega. (Miguel, 75 anos)</p>
			<p>[A tecnologia] Está sempre a evoluir. (Dinis, 65 anos)</p>
	Vantagens da internet		<p>Claro que hoje em dia que é parte mais rápida e mais direta para estar dentro do universo (...) Quem tem hoje em dia a internet em casa, seja no telemóvel, no computador, está totalmente informado sobre tudo. (...) Hoje quem não tiver internet, é quase como quem anda descalço. (...) Se quiser saber outra coisa vai procurar. Sabe tudo. (Leonel, 67 anos)</p>
			<p>O Facebook tem uma vantagem para mim que é, por exemplo, eu leio uma coisa, abro também o Facebook, vou ver e as pessoas que estão <i>on</i> está lá marcadinho. (Leonel, 67 anos)</p>
			<p>Há opiniões díspares disso. Que [a internet] é bom para o raciocínio, para... Mas por sua vez também dizem (Henrique, 69 anos)</p>

Anexo VII: Inquérito por questionário *online* – Formulário do Google

Seniores (60+) e a internet - Usos e gratificações

Este inquérito por questionário destina-se a portugueses/as com 60 ou mais anos de idade.

Este questionário tem o propósito de conhecer os usos e as gratificações/frustrações que as pessoas com 60 ou mais anos têm com a utilização da internet.

Insera-se no projeto intitulado "A utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação pelos idosos: Usos e gratificações", realizado por Mafalda Oliveira no âmbito da investigação do Doutoramento em Ciências da Comunicação, no Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, da Universidade do Minho. A orientação da investigação encontra-se a cargo do prof. Dr. Jean-Martin Rabot.

Assim, apelamos que disponha de cerca de 30 minutos do seu tempo para o preenchimento do presente questionário e que responda a todas as questões o melhor que possa. O inquérito só estará terminado quando chegar à página com a mensagem de agradecimento do envio do inquérito.

As perguntas com asterisco (*) são de resposta obrigatória. Se alguma pergunta for assinalada a vermelho é porque não respondeu à pergunta a um dos tópicos da mesma.

Toda a informação recolhida será considerada confidencial, pelo que se garante o anonimato de todos os dados.

Agradecemos, desde já, a sua colaboração!

*Obrigatório

Consentimento Informado - Aceita participar no estudo? *

Ao responder sim, declara ter tomado conhecimento dos objetivos do estudo e da participação que lhe é solicitada, participando voluntariamente. Concorde ainda que os dados sejam trabalhados de forma anónima e coletivamente pela investigadora responsável, no âmbito dos objetivos a que este estudo se dirige.

Marcar apenas uma oval.

- Sim, quero responder ao questionário
- Não, não quero responder ao questionário *Pare de preencher este formulário.*

1. Oportunidades de contacto social

1.1 Com quem vive atualmente? *

Marcar tudo o que for aplicável.

- Sozinho/a
- Com o/a cônjuge/companheiro/a
- Com os/as filhos/as
- Com irmãos/irmãs
- Com os/as netos/as
- Com outros/as familiares
- Com outros/as utentes da Instituição onde resido
- Outra: _____

1.2 Indique o meio que mais utiliza para comunicar com cada um dos grupos apresentados: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Contacto presencial	Por telefone/telemóvel	Por e-mail	Por redes sociais online	Por Skype	Outra
Familiares com maior ligação afetiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Familiares com menor ligação afetiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amigos/as	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vizinhos/as	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Desconhecidos/as	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.3 Indique com que regularidade frequenta as seguintes instituições/associações. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Diariamente ou quase todos os dias	2-3 vezes por semana	1 vez por semana	2-3 vezes por mês	Menos de 1 vez por mês	Nunca
Associações culturais (ex: teatro, dança, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Associações desportivas (ex: clube ou grupo desportivo)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Associações/partidos políticos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Associações religiosas (ex: paróquia, catequese, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Centro de convívio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Centro de dia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Escuteiros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Programa de Educação Física	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Universidade Sénior ou de Terceira Idade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.3.1 Se frequenta outro tipo de instituições/associações indique quais:

1.4 Que tipo de participação tem nesta(s) instituição(ões)/associação(ões)?

Marcar tudo o que for aplicável.

- Aluno/a
- Catequista
- Membro ativo
- Sócio/a
- Utente
- Voluntário/a
- Nenhuma
- Outra: _____

2. Rotina diária

2.1 Se ainda trabalha, indique quantas horas, em média, trabalha por semana: *

Caso já não trabalhe, coloque zero.

2.2.1 Em média, por dia, quantas horas dorme? *

2.2.2 Em média, por dia, quanto tempo despende para tirar uma sesta? *

2.2.3 Em média, por dia, quanto tempo despende para a higiene pessoal (ex: banho, vestir, maquilhagem, etc.)? *

2.2.4 Em média, por dia, quanto tempo despende para as refeições (pequeno almoço, almoço, lanche e jantar)? *

2.3 Com que frequência realiza as seguintes tarefas? *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Diariamente ou quase todos os dias	2-3 vezes por semana	1 vez por semana	2-3 vezes por mês	Menos de 1 vez por mês	Nunca
Cuidar de familiares dependentes (ex: pessoas com dificuldade de mobilidade ou deficiência)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fazer bricolage (ex: pequenos arranjos de casa, tratar do jardim, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fazer compras de loja (ex: livros, roupa, cd's, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fazer compras de mercearia (ex: arroz, legumes, carne, peixe, leite, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpar a casa - pequenos arrumos (ex: arrumar a cozinha, fazer a cama, lavar a louça, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpar a casa - grandes arrumos (ex: limpar o pó, limpar a cozinha e a casa de banho, aspirar, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preparar as refeições (almoço e jantar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tomar conta de netos/as ou bisnetos/as	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tratar da roupa (ex: meter a roupa a lavar e a secar, passar a ferro, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tratar da manutenção do carro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tratar de assuntos administrativos (ex: Finanças, Segurança Social, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tratar de assuntos financeiros (ex: pagamentos de contas, movimentos das contas, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.3.1 Se realiza outras tarefas domésticas, indique quais:

2.4.1 Com que frequência realiza as seguintes atividades? *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Diariamente ou quase todos os dias	2-3 vezes por semana	1 vez por semana	2-3 vezes por mês	Menos de 1 vez por mês	Nunca
Conversar com amigos (sem ser pela internet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Frequentar a associação a que pertença	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ir ao café	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ir ao cinema, teatro, concertos ou outras atividades culturais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jogar jogos de mesa (ex: cartas, xadrez, damas, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ler jornais ou revistas em papel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ler livros em papel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Navegar na internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ouvir rádio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participar num coro, banda, grupo de dança, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.4.2 Além destas atividades, com que frequência realiza estas outras atividades? *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Diariamente ou quase todos os dias	2-3 vezes por semana	1 vez por semana	2-3 vezes por mês	Menos de 1 vez por mês	Nunca
Passear	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pescar ou caçar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Praticar desporto ou atividade física (ex: ir ao ginásio, fazer caminhadas, fazer natação, dançar, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Praticar yoga, meditação ou outras atividades semelhantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Realizar atividades artísticas (ex: pintura, escultura, bordados, artesanato, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sair com os familiares ou amigos (ex: jantares, festas, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ver televisão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viajar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Visitar museus ou exposições	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Visitar amigos ou familiares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.4.3 Se realiza outras atividades sociais, indique quais:

3. Condições de acesso à internet

3.1 Possui acesso à internet em casa? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
 Não

3.1.1 No caso de não ter acesso à internet em sua casa, indique a principal razão:

Marcar apenas uma oval.

- Custo elevado
 É difícil de utilizar
 Não gosto e, por isso, não quero ter
 Não preciso dela no meu dia-a-dia
 Tenho acesso à internet noutro sítio
 Outra: _____

3.2 Com que frequência usa os seguintes equipamentos para aceder à internet? *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Diariamente ou quase todos os dias	2-3 vezes por semana	1 vez por semana	2-3 vezes por mês	Menos de 1 vez por mês	Nunca
Computador de secretária	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Computador portátil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Smartphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tablet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Smart Tv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.2.1 Se utiliza "Outro" equipamento, indique qual.

3.3 Como classifica o equipamento que está a usar neste momento para aceder à internet? *

Marcar apenas uma oval.

- É o meu equipamento pessoal
 É o equipamento do meu trabalho
 É o equipamento de um familiar/amigo/conhecido
 É o equipamento da Universidade/Associação/Instituição que frequento
 É o equipamento de outro local público (biblioteca, café, etc.)
 Outra: _____

3.4 De onde acede mais frequentemente à internet? *

Marcar apenas uma oval.

- De casa
- Da casa de um familiar
- Do emprego
- Da Universidade Sénior
- De outro local privado (ex: de casa do meu/minha filho/a)
- De outro local público (ex: bibliotecas, cafés, centros comerciais, outros locais de lazer com acesso à internet, etc.)
- Outra: _____

3.5 Indique há quanto tempo usa: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Há menos de 1 ano;	Entre 1 a 2 anos	Entre 3 a 4 anos	Entre 4 a 5 anos	Há mais de 5 anos	Não sei/Não respondo
O computador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.6 Em que medida está familiarizado com o uso da internet? *

Marcar apenas uma oval.

- Nada familiarizado/a
- Um pouco familiarizado/a
- Suficientemente familiarizado/a
- Muito familiarizado/a
- Totalmente familiarizado/a
- Outra: _____

3.7 Em algum momento, teve formação para adquirir conhecimentos na área da informática? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

3.7.1 Se já teve formação, indique o seu grau de concordância com as seguintes frases.

Caso nunca tenha tido formação na área da informática, avance para a pergunta 3.8.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Sem Opinião
Queria aprender o básico sobre o computador e/ou a internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Queria atualizar/complementar os meus conhecimentos de informática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Senti que precisava de acompanhar o ritmo da evolução tecnológica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Queria aprender a comunicar com os meus familiares e amigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Só frequentei a formação por lazer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.8 *Perante as atividades apresentadas a seguir, indique com que frequência tem maior dificuldade em realizar.**

Marcar apenas uma oval por linha.

	Nunca	Raramente	Às vezes	Frequentemente	Sempre	Nunca experimentei/Nunca usei
Anexar documentos (ex: colocar em anexo fotografia num e-mail)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Colocar os destinatários de um e-mail que quero enviar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Criar um Blogue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encontrar as teclas pretendidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encontrar informações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Manusear o rato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Memorizar os passos que tenho de seguir para fazer o que quero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Publicar uma fotografia no Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saber onde devo comentar no Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saber onde devo clicar para fazer o que quero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saber quando estou a escrever um comentário ou uma mensagem privada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizar o Word	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ver algumas imagens ou palavras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.8.1 *Se tiver outra(s) dificuldade(s), indique qual/quais.*

3.9 *Qual a principal razão pela qual tem estas dificuldades?*

Marcar apenas uma oval.

- Porque nunca aprendi a fazer
- Porque tenho dificuldade em memorizar o que aprendo
- Porque não consigo compreender o que o formador me explicou
- Outra: _____

4. Usos da internet

4.1 Com que frequência usa a internet? *

Marcar apenas uma oval.

- Diariamente ou quase todos os dias
 2-3 vezes por semana
 1 vez por semana
 2-3 vezes por mês
 Menos de 1 vez por mês
 Nunca *Após a última pergunta desta secção, passe para a pergunta 70.*

4.2 Habitualmente, quanto tempo por dia usa a internet? *

Marcar apenas uma oval.

- Até uma hora por dia
 1 a 2 horas
 2 a 4 horas
 4 a 6 horas
 6 ou mais horas

4.3.1 Com que frequência realiza as seguintes atividades na internet? *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Diariamente ou quase todos os dias	2-3 vezes por semana	1 vez por semana	2-3 vezes por mês	Menos de 1 vez por mês	Nunca
Aceder a serviços públicos (ex: Finanças, Segurança Social, etc.);	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aceder a serviços bancários (ex: fazer pagamentos, transferências, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aceder ao e-mail (ler e enviar e-mail's)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aceder às redes sociais só para ler	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comentar publicações de blogues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comentar publicações nas redes sociais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicar com amigos ou familiares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicar com desconhecidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fazer compras (ex: mercearias, viagens, livros, roupas, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fazer download de músicas, documentos, vídeos, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fazer upload de músicas, documentos, vídeos, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fazer o IRS online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jogar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.3.2 Além destas atividades, com que frequência realiza estas outras atividades na internet? *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Diariamente ou quase todos os dias	2-3 vezes por semana	1 vez por semana	2-3 vezes por mês	Menos de 1 vez por mês	Nunca
Ler blogues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ler e-mails	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ler jornais ou revistas online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ler livros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ouvir rádio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ouvir músicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pesquisar informação variada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Publicar no seu blogue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Publicar nas suas redes sociais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizar os tradutores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ver televisão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ver vídeos (por ex. no Youtube)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verificar faturas no E-fatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.3.3 Se realiza outras atividades na internet, indique quais:

4.4 Indique quais os seus sites preferidos. *

Indique apenas três sites.

4.5 Qual a rede social que usa com maior frequência? *

Marcar apenas uma oval.

- Facebook
- Google+
- Hi5
- Instagram
- LinkedIn
- Orkut
- Pinterest
- Snapchat
- Twitter
- YouTube
- Nenhuma
- Outra: _____

4.6 Quanto tempo, por dia, em média, passa nas redes sociais? *

Marcar apenas uma oval.

- Até uma hora por dia
- 1 a 2 horas
- 2 a 4 horas
- 4 a 6 horas
- 6 ou mais horas

4.7 Com que frequência realiza as seguintes atividades nas redes sociais? *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Diariamente ou quase todos os dias	2-3 vezes por semana	1 vez por semana	2-3 vezes por mês	Menos de 1 vez por mês	Nunca
Agradecer quando aceitam os pedidos de amizade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comentar publicações dos meus amigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comentar publicações de páginas (ex: jornais, personalidades, programas de TV ou rádio, marcas, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicar com amigos ou familiares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicar com desconhecidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Criar páginas ou grupos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dar os parabéns	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jogar (ex: Candy Crush, Farmville, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ouvir rádio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ouvir músicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Partilhar publicações de amigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Publicar posts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Publicar imagens ou vídeos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ver o que os outros publicam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.7.1 Se realiza outras atividades nas redes sociais, indique quais:

5. Motivações para o uso da internet

5.1 Indique o seu grau de concordância para cada uma das frases. “Eu uso a internet porque...”*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Sem Opinião
Dá-me algo para fazer nos meus tempos livres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Faz-me sentir menos sozinho/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É emocionante.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajuda-me a relaxar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Posso aprender a fazer coisas que eu nunca fiz.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É uma pausa agradável na rotina do dia a dia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gosto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
É mais barato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Às vezes recorda-me momentos passados da minha vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajuda-me a satisfazer o meu sentimento de curiosidade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.2 Indique o seu grau de concordância para cada uma das frases. “Eu uso a internet para...”*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Sem Opinião
Ocupar o meu tempo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não me sentir sozinho/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aumentar a minha autoestima.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Descontrair.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aprender coisas sobre mim e sobre os outros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esquecer outras coisas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ter momentos emocionantes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O que me convém.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encontrar exemplos de comportamento a seguir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Responder a algumas curiosidades minhas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.3 Indique o seu grau de concordância para cada uma das frases. “Eu uso a internet quando...”*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Sem Opinião
Não tenho nada melhor para fazer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não tenho mais ninguém com quem conversar ou estar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preciso de me animar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quero ter um momento de descanso agradável.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quero obter informações gratuitamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quero abstrair-me de coisas que estou a fazer.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quero divertir-me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apetece-me, porque está sempre disponível.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Quero pesquisar sobre coisas que me interessam.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho curiosidade em descobrir alguma coisa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.4 Indique o seu grau de concordância para cada uma das frases. “Para mim, a internet serve para...”*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Sem Opinião
Ajudar a passar o tempo, principalmente quando estou aborrecido/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participar em discussões/debates/fóruns, mostrando a minha opinião.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procuro ficar mais animado/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relaxar e descontraír.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Procurar informações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fugir às preocupações e problemas do dia-a-dia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entreter-me.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As pessoas poderem comunicar quando quiserem, porque podem ler e responder aos e-mails ou mensagens quando quiserem. Não precisam de estar lá constantemente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reforçar as minhas ideias e valores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Responder a algumas curiosidades minhas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.5 Indique o seu grau de concordância para cada uma das frases. “Para mim, a internet é...”*

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Sem Opinião
Uma forma de passar o tempo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onde posso conhecer novas pessoas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empolgante.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uma forma de diminuir o stress.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Um meio de saber o que está a acontecer no meu país e no mundo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uma forma de me afastar do resto da família ou de outros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Agradável.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Um meio mais fácil de comunicar com as pessoas do que estar a falar com elas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uma forma diferente de aprender coisas novas sobre a vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Um meio que me faz querer saber mais sobre as coisas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Gratificações versus frustrações

6.1.1 Perante as seguintes atividades, indique o seu grau de satisfação perante cada uma delas: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Extremamente insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Extremamente satisfeito	Nunca experimentei/Nunca usei
Aceder a serviços públicos (ex: Finanças, Segurança Social, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aceder a serviços bancários (ex: fazer pagamentos, transferências, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aceder ao e-mail (ler e enviar e-mail's)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comentar publicações de blogues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comentar publicações nas redes sociais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicar com amigos ou familiares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicar com desconhecidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fazer compras (ex: mercearias, viagens, livros, roupas, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fazer download de músicas, documentos, vídeos, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fazer upload de músicas, documentos, vídeos, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fazer o IRS online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jogar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ler blogues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.1.2 Para além destas atividades, indique o seu grau de satisfação perante cada uma destas outras atividades: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Extremamente insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Extremamente satisfeito	Nunca experimentei/Nunca usei
Ler e-mails	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ler jornais ou revistas online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ler livros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ouvir rádio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ouvir músicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pesquisar informação variada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Publicar no seu blogue	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Publicar nas suas redes sociais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizar os tradutores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ver televisão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ver vídeos (por ex. no Youtube)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verificar faturas no E-fatura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.2 Indique o seu grau de concordância com cada uma das frases: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Sem opinião
No geral, a internet satisfaz as coisas que eu espero dela.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Às vezes a internet parece ser um velho amigo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A internet não tem o calor humano nas comunicações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No geral, quando eu uso a internet para alguma coisa, fico satisfeito/a com os resultados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu uso a internet muito mais do que eu alguma vez imaginava que iria usar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizar a internet causa-me stress.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilizar a internet contribui para que eu me sinta bem-disposto/a durante o dia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se eu pudesse fazer tudo na internet, eu faria.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A internet já me causou problemas pessoais/sociais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dá-me prazer estar na internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O tempo passa a voar na internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toda a promoção que é feita acerca da internet, parece ser publicidade enganosa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto-me bem ao usar a internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinto mesmo prazer no uso da internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estar na internet deixa-me cansado/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6.3 Em geral, quão satisfeito se sente com o uso que faz da internet? *

Marcar apenas uma oval.

- Extremamente insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Extremamente satisfeito

7. Condicionantes do tipo de uso

7.1 Perante algumas frases sobre a sua saúde física, indique o seu grau de concordância para cada uma delas: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Sem Opinião
Tenho graves problemas médicos ou de saúde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho muita dificuldade em ouvir outras pessoas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho muitos problemas com a minha visão que me impede de fazer determinadas coisas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A nível de saúde, eu não estou pior do que uma outra pessoa da minha idade.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu normalmente sinto-me em excelentes condições físicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.2 Perante algumas frases sobre a sua interação social, indique o seu grau de concordância para cada uma delas: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Sem Opinião
Sinto-me muitas vezes sozinho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Passo o tempo suficiente para comunicar com minha família ou amigos, tanto por telefone ou pela internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho muitas oportunidades para conversar com outras pessoas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu estou com os meus amigos quantas vezes quiser.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu tenho o contacto que eu gostaria de ter com as pessoas em quem confio e a quem conto os meus segredos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.3 Perante algumas frases sobre a sua mobilidade, indique o seu grau de concordância para cada uma delas: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Sem Opinião
Estou dependente de outras pessoas para me levarem onde quero.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu passo a maior parte do tempo em casa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Normalmente, no meu dia-a-dia, não costumo sair das redondezas de minha casa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho algumas dificuldades em acompanhar os outros quando vou às compras ou em viagens.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu costumo conduzir o meu carro ou usar os transportes públicos para me movimentar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.4 Perante algumas frases sobre a sua satisfação com a vida, indique o seu grau de concordância para cada uma delas: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Sem Opinião
Comparando com outras pessoas, sinto-me em baixo muitas vezes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A minha vida poderia ser mais feliz do que é agora.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Encontro muita felicidade na minha vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu fui muito bem sucedido/a na vida, porque consegui atingir as minhas intenções e os meus objetivos de vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estou muito contente e satisfeito com a minha vida.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.5 Perante algumas frases sobre a sua atividade social, indique o seu grau de concordância para cada uma delas: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Sem Opinião
Costumo visitar os meus amigos, familiares e vizinhos nas suas casas, com frequência.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Costumo participar em reuniões e encontros de clubes, centros recreativos, igrejas ou de outras associações/instituições.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Participo em jogos, desportos ou outras atividades com outras pessoas, com frequência.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Costumo ir ao shopping e ao cinema com muita frequência.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Costumo viajar, fazer férias e ir a passeios, frequentemente, com outras pessoas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.6 Perante algumas frases sobre a sua segurança económica, indique o seu grau de concordância para cada uma delas: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Sem Opinião
Depois de pagar as minhas despesas mensais, fico com pouco dinheiro para comprar qualquer outras coisas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ao comprar um produto, costumo comprar o melhor, mesmo que custe mais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não tenho grandes preocupações financeiras.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho dinheiro suficiente para comprar as coisas que eu quero, mesmo que não precise delas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vivo bastante bem agora e tenho dinheiro suficiente para comprar o que eu preciso ou quero.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7.7 Para percebermos a relação que tem com a internet, indique o seu grau de concordância com cada uma das seguintes frase: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Sem Opinião
Se a internet não estivesse a funcionar, eu não sentiria falta dela.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu poderia passar facilmente vários dias sem aceder à internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu prefiro estar na internet, do que fazer qualquer outra coisa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estar na internet é uma das coisas mais importantes que eu faço no dia-a-dia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu ia sentir-me perdido/a se não tivesse acesso à internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Representações sociais da internet

8.1 Indique o seu grau de concordância com cada uma das frases: *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo Totalmente	Discordo	Concordo	Concordo Totalmente	Sem Opinião
A internet permitiu-me partilhar mais momentos com os meus filhos e os meus netos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Os jovens não têm paciência para nos ensinar a utilizar a internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A internet trouxe mais vantagens do que desvantagens à vida das pessoas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A internet trouxe tantas vantagens como desvantagens à vida das pessoas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoje em dia, quem tem internet em casa está totalmente informado sobre tudo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A utilização da internet ajuda a desenvolver o raciocínio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acho importante poder comprar sem ter que sair de casa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A internet condiciona o convívio presencial.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A internet inibe o desenvolvimento do raciocínio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A internet é um sítio perigoso para os jovens.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A internet é um sítio onde vou sempre desconfiado, por causa dos seus perigos e riscos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tenho muitos receios das consequências da internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A internet é um ambiente seguro para fazer compras.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Eu sinto-me completamente envolvido quando estou na internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Identificação pessoal

9.1 Sexo *

Marcar apenas uma oval.

Feminino

Masculino

9.2 Data de Nascimento *

Exemplo: 15 de dezembro 2012

9.3 Estado Civil *

Marcar apenas uma oval.

- Solteiro/a
- Em união de facto
- Casado/a
- Separado/a mas não divorciado/a
- Divorciado/a
- Viúvo/a
- Outra: _____

9.4 Nacionalidade *

9.5 Naturalidade *

9.6 Concelho de Residência *

9.7 Indique as suas habilitações literárias. *

Marcar apenas uma oval.

- Não sabe ler nem escrever
- Ensino primário - 4ª classe
- Ensino básico - 6º ano (antigo 2º ano do liceu)
- Ensino básico - 9º ano (antigo 5º ano do liceu)
- Ensino secundário - 12º ano (antigo 7º ano do liceu)
- Bacharelato
- Licenciatura
- Pós-graduação
- Mestrado
- Doutoramento
- Outra: _____

9.8 Qual é a sua situação atual perante a atividade económica? *

Marcar apenas uma oval.

- Empregada/o
- Desempregada/o
- Estudante
- Doméstica/o
- Reformada/o
- Outra: _____

9.9 Qual é ou foi a sua última situação na profissão? *

Marcar apenas uma oval.

- Trabalhador/a por conta própria com pessoal
- Trabalhador/a por conta própria sem pessoal
- Trabalhador/a familiar não remunerado/a
- Trabalhador/a por conta de outrem
- Nunca teve uma profissão
- Não sei/Não respondo
- Outra: _____

9.10 Qual é ou foi a sua última profissão? *

9.11 Qual o grau de satisfação que sente com a sua atual/última profissão? *

Marcar apenas uma oval.

- Extremamente insatisfeito
- Pouco satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Extremamente satisfeito

9.12 Indique qual o escalão em que situa o seu rendimento líquido mensal: *

Marcar apenas uma oval.

- Menos de 200€
- Entre 200€ e 499€
- Entre 500€ e 999€
- Entre 1000€ e 1499€
- Entre 1500€ e 1999€
- Entre 2000€ e 2499€
- Entre 2500€ e 2999€
- Mais de 3000€

9.13 Indique a frase com que mais concorda no que diz respeito ao rendimento do seu agregado familiar. *

Nota: O seu agregado familiar é constituído pelas pessoas que vivem na sua casa e com elas tem algum grau de parentesco

Marcar apenas uma oval.

- É muito difícil viver com o rendimento de que disponho.
- É difícil viver com o rendimento que disponho.
- O rendimento de que disponho dá para viver.
- O rendimento de que disponho permite-me viver confortavelmente.

10. Questões finais

10.1 Teve a ajuda de alguém para responder a este inquérito?

(Questão meramente informativa)

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

10.2 Se indicou "Sim" na questão anterior, indique a razão pela qual precisou de ajuda.

10.3 Por fim, caso tenha algum comentário que queira partilhar acerca das respostas que deu no questionário ou sobre o papel da internet na sua vida, utilize este espaço para tal.
