



Idosos e Internet: uma abordagem sobre inclusão digital a partir do conceito de literacia informacional¹

Brasilina PASSARELLI²
Rodrigo Eduardo BOTELHO FRANCISCO³
Antonio Helio JUNQUEIRA⁴
Universidade de São Paulo, São Paulo, SP

Resumo

Este artigo dedica-se a apresentar o conceito de literacia informacional e sua aplicação em pesquisas sobre inclusão digital no Brasil. Para demonstrar sua aplicabilidade, é apresentado um estudo de caso do Núcleo de Apoio à Pesquisa Escola do Futuro da USP. Nesse sentido são apresentados os resultados de pesquisa etnográfica virtual com idosos no Programa ACESSA SP. Com isso espera-se discutir as literacias emergentes dos atores em rede a partir de uma perspectiva teórico-prática. A abordagem é relevante ao passo que o conceito de literacia tem se expandido para incorporar as novas características e potencialidades da Internet, marcada por novas lógicas e narrativas.

Palavras-chave: tecnologias de informação e comunicação; inclusão digital; literacia informacional; internet; idosos.

Introdução

Na década de 90, o sociólogo espanhol Manuel Castells cunhou a expressão “Sociedade em rede” para descrever o impacto das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no mundo contemporâneo. Em um trabalho que reuniu uma grande quantidade de dados científicos para demonstrar como passou a ser interface da tecnologia com as pessoas, principalmente no contexto de uma organização de rede, o autor demonstrou como estruturas abertas, compostas por um conjunto de nós interconectados, podem comunicar-se compartilhando o mesmo código de comunicação e ser capazes de favorecer uma estrutura social como “um sistema aberto altamente dinâmico suscetível de inovação sem ameaças ao seu equilíbrio” (CASTELLS, 1999, p. 498). As redes, segundo Castells, são a fonte de uma drástica reorganização das relações de poder.

¹ Trabalho apresentado no GP Mídia, Culturas e Tecnologias Digitais na América Latina do XI Encontro dos Grupos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Professora Titular, Chefe do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da Escola de Comunicação e Artes da ECA/USP e Coordenadora Científica do NAP Escola do Futuro / USP, email: lina@futuro.usp.br.

³ Diretor de Comunicação Social da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), Doutorando e Mestre em Ciências da Comunicação pela ECA/USP e Especialista em Computação pela UFSCar, email: rodrigobotelho@usp.br.

⁴ Doutorando em Ciências da Comunicação pela ECA/USP, Mestre em Comunicação e Práticas de Consumo pela Escola Superior de Propaganda e Marketing (ESPM), email: heliojunqueira@usp.br.



De fato, nota-se na sociedade contemporânea um alto grau de permeabilidade das TIC que as fazem assumir um papel central na vida social. Nesse contexto, a abordagem da comunicação, das mídias e das tecnologias aproxima-se menos de uma ótica dualista que contrapõe elementos naturais e sociais, e mais de uma perspectiva híbrida, característica de um tempo dominado pela convergência tecnológica. Sobre estes processos de convergência, Castells (1999, p. 499) afirma que foi criada uma nova base material para o desempenho de nossas atividades e que a mesma, além de estar pautada nas redes, “define os processos sociais predominantes, conseqüentemente dando forma à própria estrutura social”.

Certamente o mundo contemporâneo é afetado pela presença das redes, pelas conexões nas quais somos inseridos por elas e pelas interfaces necessárias para operá-las. Como ressalta Kerkhove (1997, p. 273), “as novas máquinas falam-nos e esperam respostas”. O autor vai além e afirma que os computadores intensificaram e aproximam as relações entre todos os meios e que a integração entre eles está mudando e expandindo as raízes da psicologia humana.

Ao discutir as perspectivas de interação com o advento de novos meios de comunicação, Thompson (1998, p. 77) chega a afirmar que estão surgindo formas de ação bastante diferentes das que tinham prevalecido durante a maior parte da história. O desenvolvimento das novas mídias, segundo o autor, “faz surgir uma complexa reorganização de padrões de interação humana através do espaço e do tempo”.

Complexo ou não, o paradigma digital e sua materialização em um conjunto de tecnologias estão presentes no nosso dia-a-dia de forma que somos dependentes em maior ou menor grau da interação com um conjunto de interfaces eletrônicas. Naturalmente os computadores e a Internet não estão presentes na vida de todas as pessoas ao redor do mundo da mesma forma.

Em março de 2011, a Organização das Nações Unidas (ONU) publicou relatório⁵ em que comenta o avanço do acesso à Internet no mundo. Estima-se que o número de usuários no planeta em 2010 chegou a mais de 2 bilhões, o que, considerado o tamanho da população mundial, representa um terço das pessoas que vivem no globo. O número também representa o dobro do número de usuários registrado em 2005.

A estimativa apresentada pela ONU é da União Internacional de Telecomunicações (UIT), que, em um relatório detalhado sobre o acesso à rede mundial

⁵ ITU. **The World in 2010: ICT Facts and figures**. ITU, 2010. Disponível em: <http://www.itu.int/ITU-D/ict/material/FactsFigures2010.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2011.



de computadores no mundo, ainda afirma que alguns países têm declarado o acesso à Internet como direito legal de seus cidadãos. Outros dados mostram que a China tem o maior mercado de Internet do mundo, com 420 milhões de usuários; que apenas 21% da população dos países em desenvolvimento estão online, contra 71% dos países desenvolvidos; e que a penetração da Internet entre usuários na África não chega a 9,6% da população do continente, número aquém da média mundial (30%) e da média dos países em desenvolvimento (21%).

No Brasil, uma pesquisa de 2010 do Comitê Gestor da Internet no Brasil⁶ aponta que 39% dos lares urbanos brasileiros possuem computador e 31% deles declararam possuir acesso à Internet. Em relação ao ano anterior – embora evidenciando crescimento abaixo da média histórica de 18% para posse de computador e de 19% para acesso à Internet – esses números se revelaram expressivos, com aumento de 8,33% em relação à posse de equipamentos e de 14,81% no acesso à rede mundial de computadores.

A mesma pesquisa avaliou, além da posse e acesso a bens e serviços informacionais, o uso efetivo das TIC por parte da população. Em 2010, uma parcela de 59% dos moradores urbanos do País declarou já ter utilizado computador pelo menos uma vez na vida, enquanto que 53% disseram já ter usado a Internet.

O acesso à Internet tem sido feito, cada vez mais, a partir da própria residência. Assim, em 2010, o acesso doméstico atingiu 57% dos internautas urbanos no Brasil, enquanto outros locais de acesso identificados foram: centros públicos de acesso pago (34%); residência de outra pessoa (27%); local de trabalho (22%); escola (14%); centros públicos de acesso gratuito (4%) e outro lugar por telefone celular (3%).

A pesquisa permite observar, de maneira geral, altos índices de utilização de ferramentas e tecnologias da Web pelos internautas urbanos do País no tocante à comunicação, especialmente quanto a: enviar e receber e-mails (80%); enviar mensagens instantâneas (74%) e participar de sites de relacionamento (70%).

Relativamente à busca de informações e serviços, observou-se que 61% dos internautas urbanos o fazem quanto a informações sobre diversão e entretenimento; 58% em relação a bens e serviços; 28% em sites de enciclopédia virtual; 27% em relação a viagens e acomodações; 27% também quanto à procura de emprego e envio de currículo e 24% para consultar dicionários gratuitos.

⁶ Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br). **Pesquisa TIC Domicílios 2010**. Disponível em: <http://cetic.br/usuarios/tic/2010-total-brasil/index.htm>. Acesso em: 13 jul. 2011.



De um modo geral, podemos notar que esses números apontam para um crescimento em relação à posse, utilização e desenvolvimento de literacias informacionais da população brasileira, ainda que em níveis aquém dos desejados em termos de políticas públicas de inclusão digital no País.

Dada esta introdução, cabe informar que este artigo está estruturado em três partes, sendo esta primeira, como pudemos notar, dedicada a uma contextualização das TIC no âmbito da Sociedade em Rede. Em seguida detém-se mais aprofundadamente nas Literacias Informacionais, termo deveras caro para este trabalho e que lhe dá todo o suporte teórico. Nesse sentido, são apresentadas algumas visões e conceituações no intuito de traçar um breve panorama das pesquisas que abordam esta perspectiva teórica, diferentes terminologias, usos e perspectivas de pesquisa na área. Encerra essa discussão a apresentação de um estudo de caso da Escola do Futuro, núcleo de pesquisa da Universidade de São Paulo dedicado há anos a pesquisas envolvendo inclusão digital. Neste caso, especificamente, são apresentados os resultados de pesquisa etnográfica virtual com idosos no Programa ACESSA-SP. Com isso espera-se discutir as literacias emergentes dos atores em rede a partir de uma perspectiva teórico-prática. As questões metodológicas envolvendo tal pesquisa poderão ser conferidas no tópico que trata do tema.

Literacias emergentes na Sociedade em Rede

Na Sociedade em Rede, qual a capacidade dos indivíduos interagirem e se comunicarem utilizando as TIC? O entendimento dessa pergunta no contexto contemporâneo dá a tônica da importância dos estudos envolvendo o conceito de literacia, que comumente tem sido utilizado no Brasil na abordagem das novas habilidades relacionadas à apropriação e uso das TIC na contemporaneidade. Nesse contexto surgem expressões como letramento, habilidade ou competência.

Esse uso do termo literacia representa um emprego de tradução literal da palavra inglesa *literacy*. No entanto, segundo Vieira (2008, 194), há um número considerável de intelectuais com estudos baseados na língua inglesa que admite não existir uma tradução direta para o termo *literacy* na maior parte das línguas. A origem do termo está em Gilster (1997), que cunhou a expressão “literacia digital” para descrever a habilidade de entender e utilizar a informação de múltiplos formatos e proveniente de diversas fontes quando apresentada por meio de computadores. Segundo este autor, a literacia digital constitui-se na “extensão lógica da própria literacia, da



mesma forma que o hipertexto é uma extensão da experiência da leitura tradicional” (GILSTER, 1997, p. 230). Ao procurar demonstrar como os recursos da Internet são fundamentais nos processos de ensino-aprendizagem e no autoaprimoramento das competências pessoais, Gilster relaciona o termo às seguintes habilidades: realizar julgamentos sobre o conteúdo das informações disponíveis na Internet; justapor os diversos conhecimentos encontrados na Internet provenientes de diferentes fontes, de maneira não linear, para elaborar informações confiáveis; buscar e manter a pesquisa constante das informações atualizadas.

Como podemos notar até aqui, o conceito de literacia remete a níveis de competências de leitura e escrita. A partir desse entendimento, Passarelli (2010, p. 73), afirma que a literacia se caracteriza quando a informação é usada de maneira efetiva e criativa. “Na passagem da cultura letrada à cultura das mídias e da convergência, marcada pela não linearidade e pela interatividade, o conceito de literacia se expande, abrangendo as competências do usuário para explorar esse potencial multimídia”.

Da criação do termo até então, no entanto, várias expressões foram surgindo para descrever o fenômeno da literacia a partir de diferentes visões, áreas do conhecimento e atores. Atualmente é possível encontrar a palavra associada em um conjunto grande de terminologias, como *media literacy*, *information literacy*, *freedom of expression and information literacy*; *library literacy*; *news literacy*; *computer literacy*; *Internet literacy*; *digital literacy*; *cinema literacy*; *games literacy*; e *television literacy*, *advertising literacy*⁷, dentre outras possibilidades.

Independente da ampla dimensão terminológica, o tema tem ganhado especial atenção ao redor do mundo. Recentemente, em junho de 2011, a Unesco organizou o *I Forum on Media and Information Literacy (MIL)*, no qual reuniu mais de 200 participantes de 40 países para discutir a importância da *Media and Information Literacy* para o desenvolvimento humano. Na *FEZ Declaration on Media and Information Literacy*⁸, os participantes do evento reafirmaram, dentre outras coisas, sua convicção que a MIL é um direito humano fundamental, que ela aumenta a qualidade de

⁷ UNESCO. **Media and Information Literacy: Curriculum for Teachers**. Paris: Unesco, 2011. p. 19. Disponível em: <http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/resources/publications-and-communication-materials/publications/full-list/media-and-information-literacy-curriculum-for-teachers/>. Acesso em: 14 jul. 2011.

⁸ Disponível em <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/news/Fez%20Declaration.pdf>. Acesso em: 14 jul. 2011.



vida humana e o desenvolvimento sustentável da civilização e enfatizaram a sua importância para o desenvolvimento social, econômico e cultural.

O mapeamento do desenvolvimento histórico das bases conceituais das literacias digitais, bem como das principais referências teórico-metodológicas do seu estudo, tem sido foco de diversas pesquisas conduzidas recentemente (VITORINO e PIANTOLA, 2009). Essa perspectiva sócio-histórica no estudo das literacias, que evidencia as interfaces entre tecnologia, comunicação, educação e cultura, tem sido adotada por autores como Vieira (2008), para quem:

"De um ponto de vista histórico, cada estágio de desenvolvimento das comunicações - em termos de códigos, técnicas e meios - corresponde a um desenvolvimento específico das competências comunicativas e culturais e, por conseqüência, a um diferente modelo de literacia." (VIEIRA, 2008, p. 193).

Também num sentido de mapeamento, uma ampla revisão conduzida por Capobianco (2010) revelou que grande quantidade de artigos científicos mundiais sobre as literacias digitais apresentavam como referência o Modelo de Literacia Digital de ESHET-ALKALAI (2008). Tal modelo, desenvolvido para a implantação de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA), reconhece diferentes tipos de habilidades (literacias) como componentes do que pode ser referenciado como literacia digital: literacia da informação; literacia foto-visual; literacia de reprodução; literacia de pensamento hipermídia; e literacia sócio-emocional. Cada uma dessas literacias inclui as correspondentes habilidades cognitivas e não-cognitiva, motoras, sociológicas e emocionais necessárias para a comunicação em ambientes digitais.

Ao nos ater a literacia informacional notamos que outros autores contemporâneos têm defendido que o conceito de literacia aplicado ao campo informacional não deve ser definido com base em habilidades e, ainda menos, em um conjunto de habilidades descontextualizadas, aleatoriamente adquiridas e acumuladas pelos indivíduos. Pelo contrário, deve ser pensado enquanto processo holístico, experienciado pelo sujeito, nas suas interações com a tecnologia, de maneira autoconsciente (WEBBER e JOHNSTON, 2000) e que é mediado simultaneamente pelas relações sociais, físicas e textuais do indivíduo com a informação (STREET, 1995; LLOYD, 2006). A este indivíduo em permanente aprendizado informacional ao longo de toda a sua existência se associam, ainda, aspectos éticos e de responsabilidade social na obtenção, apropriação, uso, transformação, armazenamento e disseminação da



informação (JOHNSTON e WEBBER, 2006; CARDOSO, 2006; COUNCIL OF AUSTRALIAN UNIVERSITY LIBRARIAN, 2001).

Portanto, o que se nota, neste contexto, é a emergência de novos e ampliados enfoques de conceituação e leitura das literacias informacionais, nos quais o sujeito torna-se apto à percepção crítica da informação, desvelando o seu caráter de não-neutralidade, ao mesmo tempo em que compreende o contexto de produção, disseminação e uso dessas mesmas informações (JACOBS, 2008). Nesse sentido, esses novos conceitos sinalizam para o engajamento dos indivíduos com suas comunidades, seus contextos, valores, demandas e interações políticas e sociais (HARRIS, 2008). A aquisição e, mais do que isso, o desenvolvimento permanente das literacias informacionais, sob essa ótica, revestem-se de uma perspectiva emancipadora e libertadora, na medida em que os agentes podem tornar-se sujeitos ativos de sua educação, aquisição de conhecimentos e atuação social (HARTLEY, 2002).

A aquisição e o permanente desenvolvimento das literacias informacionais contribuiriam, nessa perspectiva, para a promoção do protagonismo individual, para o fortalecimento da democracia e da cidadania ativa e consciente, para a expressão cultural e para a realização pessoal (CARLSON, 2006; LIVINGSTONE, van COUVERING e TUMIM, 2006).

Contemporaneamente, Warschauer (2003) também tem contribuído significativamente para a compreensão e aplicabilidade prática dos novos conceitos associados às literacias digitais, traçando os limites de diferenciação entre as literacias tradicionais e os novos saberes e competências no contexto de acesso às TIC. Seus trabalhos focam-se na compreensão dos diversos recursos que influenciam os imbricamentos entre as TIC e as novas formas de aprendizagem. Neste contexto, este autor define quatro recursos fundamentais a serem contemplados nos estudos das literacias digitais e suas consequências em nível individual e social:

- a) recursos físicos: referindo-se ao acesso a artefatos;
- b) recursos digitais: ligados aos conteúdos e à linguagem, nível tópico e gênero;
- c) recursos humanos: correlacionados às habilidades cognitivas (leitura e escrita), ao conhecimento e atitudes; e
- d) recursos sociais: que correspondem à estrutura, organização e práticas sociais, incluindo a disposição e as habilidades para a participação, engajamento, colaboração e conectivismo.



Para Warschauer (2003, p. 45), a aquisição de literacia é uma questão não apenas cognitiva, mas também de cultura, poder e política. Com essa visão, ele privilegia o tratamento do conceito como um conjunto de práticas sociais e não apenas como uma simples e específica habilidade inata. Esse fato tem várias consequências importantes para o pensamento sobre a aquisição de literacias, além de importantes paralelos com o acesso às TIC. Assim como o acesso às TIC, a literacia depende de uma série de recursos, tais como os que Warschauer propõe categorizar.

Essa visão de literacias que enfatiza os aspectos sociais da apropriação tecnológica é a adotada neste trabalho. Como poderá se notar durante o artigo, optou-se, na pesquisa, por embasar o processo de coleta e análise dos dados a partir da categorização de recursos de Warschauer. Este pesquisador tem contribuído significativamente para a compreensão e aplicabilidade prática dos novos conceitos associados às literacias digitais, traçando os limites de diferenciação entre as literacias tradicionais e os novos saberes e competências correlacionados ao acesso às TIC.

Inclusão digital de idosos: o caso do Programa AcessaSP

Visando compreender melhor como se dá o processo de literacia informacional, este artigo propõe-se, neste tópico, a apresentar uma experiência com a inclusão digital de usuários de Internet com idade acima de 60 anos. Trata-se de pesquisa realizada junto a frequentadores do Programa AcessaSP por pesquisadores do Observatório da Cultura Digital do Núcleo de Apoio à Pesquisa (NAP) Escola do Futuro da Universidade de São Paulo.

Com mais de 50 milhões de atendimentos em 10 anos de existência, o AcessaSP é um programa focado prioritariamente na inclusão digital e no protagonismo social. Sua atuação ocorre a partir da disponibilização de equipamentos, infraestrutura e acesso à Internet gratuita, o que contribui para o desenvolvimento social, cultural, intelectual e econômico dos cidadãos paulistas. O programa possui mais de dois milhões de agentes cadastrados; 602 postos de atendimento (Infocentros e/ou Telecentros) em funcionamento e 42 em implantação; 543 municípios paulistas atendidos e 1.172 monitores capacitados.

As ações do AcessaSP ocorrem nos Infocentros municipais, mantidos em parceria com as prefeituras e geralmente implantados em bibliotecas da rede pública de equipamentos municipais; e nos Postos Públicos de Acesso à Internet (PoPAI's),



instalados em parceria com secretarias e órgãos do Governo do Estado de São Paulo, como o Poupatempo, restaurantes Bom Prato, terminais e estações de transporte coletivo (ônibus, trens, Metrô), entre outros. Além disso, o programa se dedica à produção de conteúdos educativos (digitais e não-digitais) e à promoção de ações de interesse comunitário com o uso das TIC, contribuindo para a informação da população atendida e na capacitação para o uso cidadão dos computadores, infraestrutura e Internet.

Buscando gerar conhecimento a partir de sua prática, desde 2002 o ACESSA SP realiza a PONLINE, um conjunto de pesquisas online sobre os usuários do Programa. O objetivo é identificar perfil, usos e hábitos dos usuários na Internet. Os resultados das pesquisas, disponíveis na rede⁹, compõem séries históricas comparáveis entre anos, que permitem uma análise da evolução do programa e de seus participantes no tempo. Na prática, a PONLINE utiliza um questionário online composto por questões de múltipla escolha, de avaliação em escala e de perguntas abertas. A estratégia é aplicada ao longo de uma semana de funcionamento do Infocentro, com a colaboração dos monitores dos postos, por meio de uma amostra aleatória simples dos usuários cadastrados.

Assim, dada a existência de dados sistematizados sobre usos e usuários no ACESSA SP, esta pesquisa utilizou as informações presentes no POLINE para avaliação que se propôs. No período de análise foram definidos os anos de 2008 e 2009, o que perfaz, no contexto desta pesquisa, uma amostragem adequada para análise da inclusão digital a partir do viés da literacia informacional.

Como já informado anteriormente, metodologicamente, elegeram-se como parâmetros de categorização para análise dos dados do POLINE os princípios norteadores propostos por Warschauer (2003). Neste contexto, utilizamos os quatro recursos definidos como fundamentais a serem contemplados nos estudos das literacias digitais e suas consequências em níveis individual e social. Tendo em vista a abordagem do modo pelo qual os idosos interagem com as TIC, em um universo de mais de cem perguntas presentes na POLINE foram escolhidas as mais representativas em cada uma das quatro categorias de recursos elencados por Warschauer.

Além disso, essa metodologia, como poderá notar-se, está orientada por um viés qualitativo exploratório fundamentado no conceito de etnografia virtual, que vem sendo utilizada como método de estudo em outros campos do conhecimento, diferentes

⁹ http://www.acessasp.sp.gov.br/modules/xt_conteudo/index.php?id=78



da antropologia. Segundo Hine (2000, p. 65), a etnografia virtual é uma adaptação da etnografia adequada, por sua vez, às condições do meio em que se encontra. Com isso, essa metodologia, segundo a autora, “é adequada para a finalidade prática de explorar as relações de interação mediada, ainda que não trate de uma coisa inteiramente real em termos metodologicamente puristas”.

Ao também abordar esta proposta metodológica, Passarelli (2007, p. 117) afirma que “a etnografia atual apregoa a existência de uma identidade entre sujeito e objeto. Numa ciência onde o observador é da mesma natureza que o objeto, o observador, ele mesmo, é parte de sua observação”. Em um momento em que surgem diversas soluções metodológicas para estudo do ciberespaço e seus desdobramentos e para a investigação da cultura produzida pelos usuários da Internet, a etnografia virtual desponta como uma tendência como metodologia de pesquisa em ambientes virtuais.

Com isso, nota-se que a etnografia virtual pressupõe a descrição literal das culturas ou de um grupo cultural, sendo um método de pesquisa social bastante frutífero para investigação de comunidades, práticas e culturas situadas na Internet, como, no caso desta pesquisa, os idosos frequentadores do programa Acessa SP.

Entre 2006 e 2008, a participação de idosos no AcessaSP com 60 anos ou mais foi de aproximadamente 1% do total do público do Programa. Apesar disso, os indicadores do envelhecimento da população brasileira e o comprovado interesse crescente da população de terceira idade pelo uso dos recursos disponibilizados pela web justificam a presente pesquisa. Além disso, cabe lembrar que, em âmbito internacional, instituições como a Organização Mundial de Saúde vêm reconhecendo que o acesso a tecnologia e a aquisição de literacias são fatores chaves para promover a participação das comunidades na construção dos sistemas nacionais de saúde¹⁰, setor esse ao qual a população idosa se mostra particularmente sensível. Assim, avaliar e compreender o uso e apropriação das TIC pelos indivíduos de 60 anos ou mais e o impacto que as mesmas ocasionam na reorganização de suas vidas cotidianas ganha dimensão social cada vez mais relevante.

Nesse sentido, a pesquisa, no que concerne aos recursos físicos, mostrou um acréscimo nos índices de presença do computador na residência, apontando no sentido de uma maior conectividade dos idosos à Internet. De fato, o percentual de idosos que

¹⁰ ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. Paper Técnico da Conferência Mundial sobre os Determinantes Mundiais da Saúde (consulta pública). Disponível em: http://www.who.int/sdhconferenc/consultation/draft_WCSDH_Technical_Paper.pdf. Acesso em: 26 mai. 2011.

declarou não possuir computador em casa decresceu de 59% do total dos usuários da faixa etária, em 2008, para 56% em 2009. No mesmo período de comparação, a presença de um único computador na residência também se elevou de 34% para 39%. Em parte devido a essa maior penetração residencial dos computadores, o percentual de idosos que acessavam a Internet a partir de suas casas foi de 18% em 2008, para 23% em 2009.

A pesquisa também revelou que, em relação aos recursos digitais, entre 2008 e 2009 os idosos passaram a usar mais significativamente a Internet como principal fonte de informação. Os percentuais saltaram de 66% para 74% no período analisado. De maneira mais específica, o crescimento do interesse e da receptividade aos conteúdos disponíveis na Internet foi observado em relação a questões afetas aos cuidados com a saúde (de 61% em 2008 para 67% em 2009), treinamento e educação (de 10% em 2008 para 16% em 2009) e serviços financeiros (de 41% em 2008 para 48% em 2009). Neste campo, no período analisado observa-se que, para a população da terceira idade, o interesse e uso de serviços governamentais online não revelam comportamento padronizado. Isso significa que enquanto que para alguns serviços constatou-se expressivo crescimento de uso, para outros houve decréscimo. Entre os serviços ascendentes observaram-se particularmente: a) consulta a informações sobre o programa Nota Fiscal Paulista, da Receita Estadual de São Paulo (40% em 2009); b) emissão de atestado de antecedentes criminais (de 14% em 2008 para 21% em 2009); c) de Boletins de Ocorrência (de 11% para 13%); e d) de consultas sobre IPTU e outros impostos municipais (de 14% para 15%). Por outro lado, mostraram-se decrescentes: a) consulta ao CPF (de 40% para 30%); e b) declaração do Imposto de Renda (de 52% para 42%).

Do ponto de vista dos recursos humanos, entre os anos pesquisados não se observou alteração sensível na distribuição dos idosos pelos níveis de escolaridade pesquisado, cabendo destacar uma notável participação dos que possuíam nível superior (completo ou incompleto) de 50% em ambos os anos contemplados no estudo.

A pesquisa sobre o aprendizado dos frequentadores do ACESSA-SP no uso da Internet revelou que, entre 2008 e 2009, subiram os percentuais daqueles que o fizeram por conta própria (de 19% para 27%) e dos que o fizeram com o auxílio de parentes (de 3% para 13%). Já a participação dos monitores em tal aprendizado, os percentuais decaíram de 50% para 34%. No mesmo período, observou-se aumento no percentual de frequentadores de cursos específicos para a utilização da Internet (de 18% em 2008 para 30% em 2009). O primeiro contato com a Internet no trabalho para esse público passou



de 11% em 2008 para 17% em 2009. Nota-se, portanto, um crescimento da autonomia pessoal no uso dos recursos e potencialidades da rede.

As atividades de comunicação mais frequentemente utilizadas pelos idosos do ACESSA-SP no período analisado apresentaram o seguinte comportamento: a) enviar e receber e-mail (76% para 90%); b) conversar via mensagens instantâneas (de 20% para 30%); c) conversar via recados/”scraps” (de 10% para 15%); d) participar de salas de bate-papo/chats (de 6% para 15%); e) criar ou atualizar blogs ou sites (de 8% para 15%); f) participar de listas de discussão ou fóruns (de 6% para 8%); e conversar usando programas de mensagem de voz (de 3% para 11%). Observou-se que a atividade “postar em micro-blog, tipo Twitter” que não aparecia em 2008, surgiu em 2009 com 7% de participação nas respostas. O percentual dos que não realizavam nenhuma atividade deste grupo decaiu de 18%, em 2008, para 8% em 2009.

Já quanto aos recursos sociais, vale observar que em 2008 o percentual de frequentadores do ACESSA-SP na faixa mais idosa que não possuía nenhum perfil em redes sociais era de 73%. No ano seguinte, esse valor decresceu para 43%, refletindo principalmente uma maior penetração do Orkut (de 21% para 29%). Já quanto ao uso do YouTube, o percentual de idosos ascendeu de 2% para 9%.

Por fim, observou-se, também, que a participação dos frequentadores da terceira idade que afirmaram que sua participação na vida comunitária foi impactada positivamente pela apropriação e uso dos recursos da Internet cresceu, no período analisado, de 48% para 63%.

Considerações finais

Os dados apresentados sobre a participação de idosos com mais de 60 anos no ACESSA-SP demonstram que esses usuários têm usado computador e Internet com mais frequência e familiaridade, ao mesmo tempo que ganham autonomia e competência no uso dos recursos digitais. Exemplos disso podem ser observados na tendência de queda do número de idosos que se diziam inexperientes no trato com computadores; no aumento da taxa de usuários desta faixa etária nos Infocentros paulistas há mais de um ano; e no crescimento do acesso residencial da terceira idade à Internet. Também corrobora essa afirmação a proporção dos usuários dessa idade que relatou sempre utilizar e-mail, telefone via Internet, mensagens instantâneas e recados/scraps.

Naturalmente várias outras observações podem ser feitas a partir dos dados aqui apresentados. Além disso, sabe-se que esta pesquisa é limitada às perguntas



estabelecidas previamente no POLINE. Porém, os dados se mostram pertinentes no entendimento da relação dos idosos com as TIC. Nesse sentido, é possível afirmar que mais do que uma ferramenta de comunicação ou busca de informações, estas tecnologias estão se configurando como um importante território de produção e transformação cultural e social.

Essas conclusões também corroboram o pensamento sobre literacias de Warschauer, adotado neste trabalho. Nesse sentido, cabe lembrar a sintetização do pensamento deste autor sobre a relação entre literacia e acesso às TIC: não há apenas um tipo de literacia e de acesso às TIC, mas muitos; o significado e o valor da literacia e do acesso às TIC variam em contextos sociais particulares; as habilidades de literacia e acesso às TIC deveriam ser vistas em gradações e não de acordo com uma oposição binária entre letrados e iletrados; a literacia e o acesso às TIC sozinhos não trazem benefícios automáticos fora de suas funções particulares; a literacia e o acesso às TIC devem ser tomados enquanto práticas sociais, envolvendo acesso a artefatos físicos, conteúdos, habilidades e apoio social; e a aquisição de literacia e acesso às TIC não seria apenas um problema de educação, mas também de poder.

Por fim, cabe lembrar também que no Brasil, como também na maioria dos países, pesquisas têm comprovado o crescente interesse, acesso e uso dos computadores e ferramentas da Internet pela população da terceira idade. Tais fenômenos têm se feito acompanhar de maiores níveis de conquista e desenvolvimento de literacias digitais, que refletem em maior grau de engajamento social, autonomia, expressão pessoal por parte dessa população. Tais impactos positivos se fazem sentir, em um primeiro momento, principalmente nas questões afetas à saúde, cidadania e finanças pessoais. Assim, as TIC e as correspondentes literacias digitais configuram um importante território de produção e transformação sócio-cultural, no qual se engendram novos valores, sentidos e práticas sociais pautados pela colaboração e interação em rede.

Referências:

ACESSASP. **POLINE**. Disponível em http://www.acesasp.sp.gov.br/modules/xt_conteudo/index.php?id=78. Acesso em: 15 jul. 2011.

CAPOBIANCO, Lígia. **Comunicação e Literacia digital na Internet: estudo etnográfico e análise exploratória de dados do Programa de Inclusão Digital ACESSA-SP – PONLINE**. Dissertação (Mestrado), ECA/USP, São Paulo, 2010.



CARDOSO, G. **Os media na Sociedade em Rede**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2006.

CARLSON, Ulla (ed.). **Regulation, Awareness, Empowerment. Young people and harmful media content in the Digital Age**. Goteborg: The International Clearinghouse on Children, Youth and Media (NORDICOM), Göteborg University. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001469/146955e.pdf>. Acesso em: 18 mai. 2011.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 2 ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

COUNCIL OF AUSTRALIAN UNIVERSITY LIBRARIAN. **Informations literacy standards**. Canberra, 2001.

ESHET-ALKALAI, Yoram. Digital Literacy: a conceptual framework for survival skills in the digital era, **Journal of Educational Multimedia and Hypermedia**, v.13,n.1, p. 93-106, 2004.

GILSTER, Paul. **Digital literacy**. San Francisco, CA: John Willey & Sons, 1997.

HARRIS, B.R. Communities as necessity in information literacy development: challenging the standards. **The Journal of Academic Librarianship**. V.34, n.3, p.248-255, mai.2008.

HARTLEY, John. **Communication, Cultural and Media Studies: the key concepts**. Londres: Routledge, 2002.

HINE. **The virtual ethnography**. London: Sage, 2000.

JACOBS, H.L.M. Information literacy and reflective pedagogical práxis. **The Journal of Academic Librarianship**, v.34, n.3, p.256-262, abr.2008.

JOHNSTON; Bill; WEBBER, Sheila. As we may think: information literacy as a discipline for the information age. **Research Strategies**, v.20, n.3, p.108-121, 2006.

KERKHOVE, Derrick de. **A Pele da Cultura: Uma Investigação Sobre a Nova Realidade Electrónica**. Lisboa: Relógio D'água, 1997.

LIVINGSTONE, S.; van COUVERING, E.; THUMIM, N. Converging traditions of research on media and information literacies: disciplinary, critical and methodological issues. In: LEU, D.J.; COIRO, L; KNOBEL, M; IANKSHEAR, C. (ed.). **Handbook of Research on New Literacies**. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

LLOYD, A. Information literacy landscapes: an emerging picture. **Journal of Documentation**, v.62, n.5, 2006.

PASSARELI, Brasilina. **Interfaces digitais na educação: @lucin[ações] consentidas**. São Paulo: Escola do Futuro da USP, 2007.

PASSARELLI, Brasilina. Literacias emergente nas redes sociais: estado da arte e pesquisa qualitativa no observatório da cultura digital. In: PASSARELLI, Brasilina; AZEVEDO, José. (org.). **Atores em Rede: Olhares Luso-Brasileiros**. São Paulo: Editora SENAC, 2010.

STREET, B. **Social literacies: critical approaches to literacy in development, ethnography and educación**. London: Longman, 1995.

THOMPSON, J. B. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.



VIEIRA, Nelson. As literacias e o uso responsável da Internet. **Observatório (OBS*) Journal**, 5, p.193-209, 2008.

VITORINO, Elizete Vieira; PIANTOLA, Daniela. Competência informacional – bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.38, n.3, p.30-141, set./dez., 2009.

WARSCHAUER, Mark. **Technology and social inclusion: rethinking the digital divide**. Massachusetts: MIT Press, 2003.

WEBBER, Sheila; JOHNSTON, Bill. Conceptions of information literacy: new perspectives and implications. **Journal of Information Science**, v. 26, n.6. pp.381-397, 2000.