

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA INFORMAÇÃO
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA

**INCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS:
ESTUDO DOS USUÁRIOS DO PROGRAMA FONTES DE INFORMAÇÕES
DIGITAIS, DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG**

Caroline Bilhar da Silva

Rio Grande, novembro de 2015.

Caroline Bilhar da Silva

**INCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS:
ESTUDO DOS USUÁRIOS DO PROGRAMA FONTES DE INFORMAÇÕES
DIGITAIS, DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG**

Pesquisa apresentada como requisito para aprovação na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso II, do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande – FURG, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em biblioteconomia.

Orientadora: Prof. Dr^a Maria de Fatima S. Maia.

Rio Grande

2015

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos injustiçados, aos humilhados, aos esquecidos e à minha mãe.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente à Deus, que me deu de presente para o meu pai Gilmar e a minha mãe Rogerani. Agradeço também a eles, que mesmo de longe conseguiram suportar as minhas reclamações infinitas e ouvir os meus planos para o futuro. Agradeço a professora Fátima, por cada voto de confiança dado durante o curso, pelos conselhos valorosos e pela paciência comigo. Também agradeço aos meus mestres Gisele, Jarbas, Claudinho e Renata por toda a ajuda que me deram no decorrer do curso, e que sem o empurrãozinho de cada um eu certamente não teria chegado até aqui. Ao capitão Rodrigo por todos os puxões de orelha, por cada vez que me chamou de “desperdício” e por me fazer ver um lado bonito na biblioteconomia. Aos outros mestres que dedicaram seu tempo e sua experiência comigo e conosco, em especial Angélica e Márcia.

Aos meus irmãos insuportáveis que meus pais me deram de presente, e aos mais insuportáveis ainda que a vida me despachou, e que compartilham seus dias comigo no hospício chamado Casa do Estudante, sem os quais eu certamente teria surtado: Luana, Layoan, Fábio, Alexandre e todos os outros micróbios. A Alissa e ao Márcio, por todos os conselhos, os presentes, as risadas e os perrengues. Aos meus amigos distantes geograficamente mas perto de coração: a amiga da minha mãe Rosaura, que também é um tipo de mãe, Carol, Marcielle e tantos outros incontáveis. Agradeço à minha tia Regina pela temporada em Rio Grande e as tantas risadas, conselhos, passeios e conversas, ao Tio André por todas as caronas e entregas e ao Alexandre por me aturar por mais de 500km duas vezes por ano.

Aos insuportáveis que encontrei nas mais diversas encruzilhadas de Rio Grande e que desde 2012 fazem a minha vida mais divertida: Jeronimo, Nadico, André, Clarice, Rafael (que ainda não devolveu meu carrinho), Priscila, Renan e Jaqueline, como tantos outros que eu não vou ter páginas o suficiente para agradecer, mas os quais quero levar para a vida toda.

Por último (mas não menos importante!) à equipe do SiB e do FID por cada oportunidade dada desde 2012: Vanessa, Cris e todos os outros bibliotecários que me ajudaram a ser um pouco da profissional que um dia eu serei. Agradeço às minhas alunas do FID pelas tardes de risada, por todas as comilanças e os presentinhos infinitos, as histórias incríveis e as lições de vida que aprendi, afinal de

contas vocês são a razão deste trabalho.

E agradeço também a mim, por todo o esforço, abdicção, foco e inteligência para chegar até aqui. Quem não foi citado, sinta-se agradecido também!

Away!

“Sem um fim social o saber será a maior das futilidades”

Gilberto Freyre

RESUMO

Estudo dos alunos egressos do Curso de Informática Básica oferecido para pessoas com mais de 60 anos pelo Programa Fontes de Informações Digitais da Universidade Federal do Rio Grande – FURG. O Programa FID, em vigor desde 2013, propõe a inclusão digital da comunidade rio-grandina, através de cursos gratuitos de Informática Básica e Informática Básica para Terceira Idade. A investigação deu-se no segundo grupo. A revisão de literatura abordou, dentre outros aspectos, a inclusão digital de idosos, a caracterização destes sujeitos e como a biblioteca pode incluir este grupo em suas atividades. Com relação aos procedimentos metodológicos, utilizou-se a técnica de Estudo de Usuários proposto por Minayo *et. al.* (2012). Esta técnica é composta de três fases distintas: a fase exploratória, o trabalho de campo e o processamento e discussão de dados. Como resultado, identificou-se que este grupo é, em sua maioria, composto de mulheres que possuem entre 60 e 70 anos, e que têm o Ensino Médio completo. Suas necessidades informacionais giram (principalmente) em torno de comunicação e lazer. Com relação à transformação das habilidades específicas dos sujeitos, percebe-se que a grande maioria dos usuários analisados conseguiu incorporar as TIC's em suas atividades diárias.

Palavras-chave: Inclusão digital; letramento informacional; idosos; estudo de usuários.

LISTA DE ABREVIações

FID – Fontes de Informações Digitais

FURG – Universidade Federal do Rio Grande

OMS – Organização Mundial de Saúde

SiB – Sistema de Bibliotecas

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 : Logotipo do Programa FID	24
Figura 2: Treinamentos ofertados pelo FID	24
Figura 3: Banner de divulgação do curso de Photoshop	25
Figura 4: Formandos dos cursos de Photoshop e Corew Draw	25
Figura 5:Treinamento de normas ABNT no Campus da FURG em São Lourenço do Sul.....	26
Figura 6: Apostila utilizada no curso para Terceira Idade.....	27
Figura 7: Alunas do curso de Informática no ano de 2014	28
Figura 8: Alunas do curso de Informática no ano de 2014 e os instrutores...	29
Figura 9: Laboratório do FID.....	29
Figura 10: Alunas do curso de Informática no ano de 2014 e os instrutores	30
Figura 11: Formandos de 2014	30
Figura 12: Formatura do curso em 2014	31
Figura 13: Formatura do curso em 2014	32
Figura 14: Postagem em rede social.....	43
Figura 15: Interação entre egressos em rede social	43
Figura 16: Egresso do curso compartilhando vídeos em redes sociais	44

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: Perfil dos usuários entrevistados	32
QUADRO 2: Necessidade informacional de idosos.....	33
QUADRO 3: Aplicação e usabilidade das ferramentas Web.....	36

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Problema de pesquisa	12
1.2 Objetivos	12
1.2.1 Objetivo geral	12
1.2.2 Objetivos específicos	13
1.3. Justificativa	13
2. REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 Bibliotecas: mudanças ocorridas ao longo da história	15
2.2 Bibliotecas universitárias	18
2.3 População idosa e aumento da expectativa de vida	20
2.4 Inclusão digital na terceira idade	21
2.5 Programa FID	23
3.1 Fase exploratória	33
3.2 Trabalho de campo	34
4.1 Perfis dos usuários do programa FID	37
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS:	46
Anexo A – Roteiro de entrevista para discentes.	50
Anexo B – Termo de Consentimento.	51

1 INTRODUÇÃO

A inclusão digital de indivíduos com mais de 60 anos é um fenômeno social que, segundo Silva et. al (2005) deve ser encarada como uma ação que promove a conquista da cidadania digital e contribui para uma sociedade mais igualitária. Na ótica da Ciência da Informação é chamada de competência informacional (LUCCA e VITORINO,2013 p. 4), e investiga os sujeitos consumidores de Tecnologias da Informação e Comunicação e suas habilidades na utilização destas ferramentas.

Neste trabalho foi investigada a competência informacional de idosos usuários de um dos cursos do projeto de extensão executado pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande, o Programa de Inclusão Digital do Laboratório de Fontes de Informações Digitais - FID, em vigor desde o ano de 2013. A investigação deu-se no curso de Informática Básica para Terceira Idade, em andamento desde o segundo semestre de 2014.

A seguir, após o problema de pesquisa, justificativa e os objetivos, são apresentadas as principais questões teóricas que auxiliarão no entendimento do fenômeno de inclusão digital em uma população idosa e como o curso de informática - impactou nas suas atividades cotidianas

1.1 Problema de pesquisa

Compreender quais as características e transformações das habilidades específicas dos usuários frente ao uso de tecnologia, e dos processos de inclusão digital de pessoas

idosas após a participação do curso de Informática Básica para Terceira Idade, ofertado pelo Laboratório de Fontes de Informações Digitais – FID, da Universidade Federal do Rio Grande – FURG.

1.2 Objetivos

A seguir descreve-se os objetivos, geral e específicos, que orientaram todas as etapas desta investigação

1.2.1 Objetivo geral

Estabelecer o perfil dos usuários do Programa Fontes de Informações Digitais da FURG, identificando suas principais necessidades informacionais e o efeito do uso do computador nas suas atividades diárias.

1.2.2 Objetivos específicos

- Traçar o perfil dos usuários dos cursos de informática básica para terceira idade ofertados pelo Programa FID, durante o ano de 2014;
- Caracterizar as principais necessidades de informação do grupo de idosos;
- Averiguar a transformação das habilidades específicas dos usuários ao final do curso.
- Avaliar o grau de impacto que as habilidades adquiridas promoveram nas atividades desenvolvidas cotidianamente pelos idosos

1.3. Justificativa

Os computadores permaneceram, por muitos anos, como sendo objeto feito exclusivamente para o uso de cientistas (MILANESI, 2002). Mas, atualmente, o uso de aparelhos eletrônicos como telefones celulares e computadores, está cada vez mais presentes nas atividades que desenvolvemos diariamente. Entretanto, mesmo que a tecnologia se imponha cada vez mais nas atividades cotidianas, existem grupos que ainda não possuem habilidades plenas para utilizá-las, como por exemplo, pessoas com idade superior a 60 anos. Partindo deste contexto e da ideia de que as bibliotecas podem oferecer serviços que façam a mediação entre os indivíduos e ferramentas de acesso a informação, como os oferecidos pelo FID, o presente trabalho propõe compreender o processo de transformação das habilidades específicas de um grupo de idosos que teve seu primeiro contato com os computadores através de uma atividade de extensão.

Através das atividades de extensão ofertadas pelo Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande - FURG: o programa Fontes de Informações Digitais ofertou cursos de informática básica para mais de 300 pessoas.

O projeto Fontes de Informações Digitais (FID), em vigor desde o ano de 2013, tem o objetivo de proporcionar treinamentos de fontes de informações para a comunidade da FURG, bem como realizar atividades de inclusão digital. O curso de

Informática Básica para Terceira Idade contempla a segunda parte, ofertando essas atividades de forma gratuita para a comunidade riograndina.

As universidades federais são entidades financiadas e fomentadas com dinheiro público, proveniente de impostos arrecadados por todos os cidadãos. À vista disso, faz-se legítimo levar os serviços prestados pela instituição para além dos muros da universidade, propiciando a aproximação da comunidade através de atividades de extensão. Abrir as portas da Universidade e da biblioteca promove o acesso à informação, além de proporcionar cidadania e inúmeras possibilidades aos beneficiados. Um dos caminhos tomados pelo Programa FID foi ofertar o acesso às tecnologias digitais através dos cursos de Informática Básica. Estes cursos possuem como objetivo principal a inclusão digital da comunidade interna e externa da Universidade. Segundo Gonçalves (2012, p.7):

A inclusão digital tornou-se uma necessidade humana por suas possibilidades infinitas e benéficas de uso. Todos precisam estar conectados. Contudo, em decorrência destas possibilidades, há uma profusão de discursos que se entrecruzam e não necessariamente atendem a perspectiva da inclusão, visto que a maioria da população mundial está excluída digitalmente.

Através dos resultados desta investigação foi possível compreender melhor as necessidades informacionais de pessoas com mais 60 anos permitindo o aperfeiçoamento das futuras atividades do FID.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A palavra “biblioteca” deriva da junção de duas palavras gregas: *biblíon* (livro) e *teke* (caixa, depósito), de acordo com o dicionário HOUAISS (2001). Em uma tradução livre, “biblioteca” seria, portanto, um depósito de livros. Muito embora ela realmente tenha como um de seus propósitos o armazenamento de documentos (livros, revistas, etc.), a biblioteca deixou de lado a exclusividade desse papel e passou a ter o propósito principal de fornecer informação ao usuário. O fornecimento de informação implica não somente no que tange ao acesso ao conhecimento, mas também aos procedimentos adotados pela biblioteca para que o usuário tenha pleno acesso a todo e qualquer material disponível dentro do acervo. De acordo com Barros (2005, p.69):

[...] formar cidadão é capacitá-lo para tomada de decisões acerca de todos os aspectos que afetem a vida em sociedade, complementando que o acesso à informação e ao conhecimento exige capacidade que não restrinja a cegueira política, econômica e intelectual

Por acesso entende-se não apenas disponibilizar o material, mas também criar meios e métodos de promover a interação entre informação e usuário. O oferecimento de treinamentos e capacitações para o uso de tecnologias têm sido uma das estratégias adotadas para ampliação do acesso à informação em seus diferentes suportes.

Entretanto, antes de abordar os atuais objetivos das bibliotecas, considera-se imprescindível a apresentação de algumas questões importantes acerca das mudanças ocorridas ao longo do tempo na história das bibliotecas descritas a seguir.

2.1 Bibliotecas: mudanças ocorridas ao longo da história

Faz-se necessário compreender como as bibliotecas e as unidades de informação surgiram e em qual contexto social elas exerciam suas atividades. Ferreira (2012) fala que na Antiguidade as bibliotecas existiam para atender às demandas de reis e/ou imperadores. Por este motivo a maioria delas permanecia fechada e os livros eram mantidos em guarda rigorosa, longe dos olhos da

população que era composta, na maioria das vezes, de analfabetos. Na Idade Média essa prática ainda era comum, de modo que o acesso à informação era restrito às pessoas que tinham o direito de acessar esses documentos, grupo seletivo constituído principalmente pelo clero e a realeza. Ainda segundo Ferreira (2012, p. 76):

Na passagem para a Idade Média, o dogmatismo da Igreja Católica Apostólica Romana não alterou a relação biblioteca/sociedade, de modo que o acesso aos conteúdos informacionais ainda permanecia resignado a um segmento social que se aproximava dos pergaminhos e dos códices ao optar pela formação nas *universitas*. Estas, aliás, instituições que deram origem às universidades e às bibliotecas universitárias modernas, oferecendo um acervo mínimo aos estudantes, composto em essência por obras teológicas e filosóficas, o que posteriormente seria alterado pelo aperfeiçoamento da imprensa no século XV.

Entre o século XIV e o século XIX, o uso da informação dentro das mais variadas instituições tornou-se hábito. Conforme Burke (2003), o uso sistematizado de informações governamentais, aumento da produção bibliográfica a nível internacional (fenômeno que foi possível graças à invenção do tipo mecânico móvel para impressão de Johannes Gutenberg em meados do século XIV) são fenômenos observados nesse período. A alfabetização progressiva da população, a quantidade de material bibliográfico disponível e a comercialização da informação foram fatores cruciais para a expansão das atividades das bibliotecas e da biblioteconomia.

No decorrer do século XX houve algumas mudanças nas preocupações da Biblioteconomia e da Ciência da Informação (OLIVEIRA, 2005). Logo após a Segunda Guerra Mundial, ocorreu a chamada “explosão informacional”: devido à excessiva quantidade de documentos que se tornaram disponíveis em pouco tempo, houve um “caos bibliográfico” (OLIVEIRA, 2005). A partir de então, as bibliotecas passaram a ter como preocupação principal as formas de organização, conservação e recuperação da grande quantidade de informação que estava disponível. De acordo com Siqueira (2010, p.60):

Nesse contexto de estímulo à pesquisa científica e tecnológica, desencadeou-se uma explosão informacional, a partir da qual se criou uma demanda para a emergência de um campo preocupado com a recuperação da informação, acesso e uso dessas novas tecnologias, já que a informação ganhou um valor estratégico para os governos.

O controle de toda a informação disponível passou a ser preocupação de diversos governos da época, que contaram com a participação de cientistas e engenheiros de todo o mundo (SIQUEIRA, 2010). Durante os anos 50 e 60 do século XX o governo dos Estados Unidos aprovou diversos programas estratégicos

que objetivavam o controle da explosão informacional: em um primeiro momento na ciência e na tecnologia, e posteriormente nos outros campos (SARACEVIC, 1996). De acordo com o autor estes programas contaram inclusive com o apoio de empresas privadas, e o objetivo principal era prover o fornecimento de informações relevantes para todos os que estivessem envolvidos com ciência e tecnologia, tendo em vista que a informação é uma das mais importantes matérias-primas para o desenvolvimento dessas áreas (SARACEVIC, 1996). Burke (2003, p.136) ao abordar sobre os “aspectos mercantis do conhecimento”, aponta que vivemos em uma sociedade da informação, pois “a produção e venda de informações contribui de maneira considerável para as economias mais desenvolvidas”.

Ainda segundo Saracevic (1996, p.43), “posteriormente, essa justificativa, baseada na importância estratégica da informação, foi estendida a todos os campos, a todas as tarefas humanas e a todos os tipos de empreendimentos.” Desde então essa iniciativa vem sendo aplicada sistematicamente em todos os campos do conhecimento de forma global e progressiva (SARACEVIC, 1996).

A partir do século XXI a Ciência da Informação passou a ter como preocupação não apenas o tratamento da informação, mas também a disponibilização da mesma e as formas de acesso a ela. Segundo Albagli (1996, p. 396):

A afirmação social da ciência e da tecnologia no mundo contemporâneo - sua importância estratégica nas estruturas política, econômica e cultural vigentes recoloca, em um novo patamar, a relação entre ciência, poder e sociedade. [...] do mesmo modo, implica uma rápida assimilação, na vida cotidiana dos indivíduos, dos artefatos técnico-científicos transformados em objetos de consumo, dada a velocidade com que vêm ocorrendo as inovações nesse campo.

Segundo Massensini (2011) a sociedade contemporânea tem apresentado vários problemas sociais diretamente relacionados com a falta de cidadania plena, como a marginalização do sujeito e a pobreza. Alguns desses problemas podem ser minimizados com o maior acesso às tecnologias de informação e comunicação e o desenvolvimento de competências para saber utilizá-las. Para tanto podem ser desenvolvidos programas de inclusão digital que busquem promover maior acesso a essas tecnologias, e as bibliotecas podem ser agentes facilitadores deste processo. Conforme Massensini (2011)

O conteúdo informacional e cultural produzido a partir do trabalho imaterial não se perde com o consumo, mas, pelo contrário, se amplia e se propaga pelos canais de comunicação, para serem consumidos por mais pessoas, aumentando a sua difusão.

Na seção a seguir serão abordadas os principais objetivos e características das bibliotecas universitárias.

2.2 Bibliotecas universitárias

As bibliotecas devem ser classificadas de acordo com as “funções e serviços que oferecem, pela comunidade que atendem e pelo seu vínculo institucional.” (Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, 2015). Dentre os tipos de bibliotecas que exercem suas atividades no Brasil, destacam-se as escolares, as públicas, as especializadas e as universitárias. Segundo o SNBP (2015), as bibliotecas universitárias

Têm por objetivo apoiar as atividades de ensino, pesquisa e extensão por meio de seu acervo e dos seus serviços. Atende alunos, professores, pesquisadores e comunidade acadêmica em geral. É vinculada a uma unidade de ensino superior, podendo ser uma instituição pública ou privada.

Levando em consideração a trajetória e os objetivos das bibliotecas universitárias, percebe-se que suas atividades são voltadas a um público exclusivo e seletivo: a comunidade acadêmica. Essa afirmação é possível com base em uma análise dos produtos e serviços ofertados por este tipo de instituição. Segundo o Catálogo Geral da Universidade Federal do Rio Grande (2011, p.52)

O Sistema de Bibliotecas da FURG possui caráter técnico, cultural e social, tendo como objetivo principal atender as atividades pedagógico-científicas da Instituição. Sua Missão é viabilizar o acesso e o uso da informação à comunidade acadêmica da FURG, contribuindo para o crescimento e a qualidade da educação, da pesquisa e da extensão nesta Universidade.

Nesta perspectiva fica evidente que o objetivo principal das bibliotecas universitárias não é atender às demandas informacionais da comunidade externa, mas dar suporte às atividades de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas pelas instituições às quais pertencem. Entretanto, Silva (2010) diz que a biblioteca é uma organização que não possui fins lucrativos, e tendo em vista que o insumo principal de suas atividades é a informação, ela possui um papel social, já que o acesso e a

disseminação de informação têm contribuído para o desenvolvimento de várias nações. O mesmo autor também afirma que “etimologicamente o conceito de responsabilidade está ligado ao ato de responder, enquanto que a palavra responsável nos remete ao sentido de assumir e cumprir deveres; uma prestação de contas” (SILVA, 2010). Essa prestação de contas da Universidade para com a sociedade também pode ocorrer por meio de projetos de extensão que atendam às demandas da comunidade externa. Embora não tenham como sua principal missão atender ao público externo ao meio acadêmico, as bibliotecas universitárias podem ser um meio para o acesso da população à ciência, à cultura e todo o tipo de informação e ferramentas que auxiliem neste processo. Lemos e Macedo (1974, p. 172) explanam sobre uma atuação das unidades de informação de instituições de ensino superior que ultrapassasse “os limites físicos da universidade”.

Partindo deste contexto, é importante destacar o papel que as atividades de extensão universitária podem exercer como mecanismo de inserção da comunidade externa nas bibliotecas universitárias e, conseqüentemente, acesso à informação. Conforme apontam Rossi, Costa e Pinto (2014), o bibliotecário atuante nas unidades de informação (em especial as Bibliotecas Universitárias) podem e devem atuar como mediadores de informação e tecnologia, através da capacitação dos usuários para o uso dessas tecnologias.

A missão institucional das atividades de extensão inclui discussões sobre a importância do acesso à informação como direito fundamental do ser humano (no Brasil, a Lei 12527/2011 regulamenta o direito constitucional ao acesso às informações públicas, por exemplo), que provocam nos bibliotecários atuantes neste tipo de biblioteca a exigência de repensarem os produtos e serviços oferecidos pelas mesmas. A isso, soma-se o quadro socioeconômico das comunidades externas às universidades e a necessidade de essas instituições suprirem as demandas informacionais destes grupos. De acordo com Tambascia *et al* (2006, p. 19) “[...] normalmente, os indivíduos que se encontram nessas condições enfrentam dificuldades para se inserir em suas esferas social e cultural, de forma que não participar da sociedade informacional significa tornar-se duplamente excluído”.

É importante ressaltar que a extensão é uma atividade obrigatória das universidades públicas, de acordo com a Constituição Federal da República Federativa do Brasil de 1988, artigo 207, no qual afirma que “As universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e

patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão”.

Conforme o site da Universidade Federal do Rio Grande – FURG, esta instituição compreende a extensão como

[...] um processo educativo, cultural e científico que articula o Ensino e a Pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre Universidade e Sociedade. Assim, a extensão começou a ser percebida não mais como uma ação paliativa e "assistencialista", mas como um processo de construção de um novo saber que integra os conhecimentos científicos e populares buscando, incessantemente, usá-los como forma de fomentar o desenvolvimento sustentável, respeitando a organização social, as realidades e as potencialidades de cada região.

A extensão em si remete à responsabilidade de intervenção universitária que vá além dos muros da universidade, a partir do princípio de compromisso social destas instituições. É válido ressaltar que essas ações não são paliativas às ações governamentais e sim um direito da comunidade assegurado por lei, e que devem ser voltadas às demandas da mesma.

Dentre as possibilidades de inclusão informacional da comunidade, estão os cursos ofertados pelo Laboratório de Inclusão Digital, no qual são oferecidos cursos para diferentes públicos, incluindo as pessoas com idade igual ou superior a 60 anos. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2015), sujeito idoso é aquele que possui 60 anos ou mais. Tendo em vista as especificidades deste grupo, a próxima seção irá contextualizar o sujeito idoso na sociedade brasileira contemporânea.

2.3 População idosa e aumento da expectativa de vida

A população brasileira teve uma mudança significativa em sua estrutura no decorrer de sua história, com variações nas taxas de natalidade e mortalidade no decorrer do tempo (FREITAS, 2015). Conforme o mesmo autor, a expectativa de vida que no Brasil hoje é de 74,9 anos, pode subir para 81 anos em 2050 (FREITAS, 2015). Dentro de um mesmo território podem existir variações de expectativa de vida em decorrência do gênero (mulheres tendem a viver mais do que homens) ou fatores ambientais, mas dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), indicam que “[...] por volta do ano de 2050, haverá, no Brasil, 73 idosos

para cada 100 crianças”. s.¹

O Estatuto do Idoso do Ministério da Saúde (2003) faz algumas disposições acerca desse público:

Art.1º – É instituído o Estatuto do Idoso, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos.

Art.2º – O idoso goza de todos os direitos fundamentais inerentes à pessoa humana, sem prejuízo da proteção integral de que trata esta Lei, assegurando-se-lhe, por lei ou por outros meios, todas as oportunidades e facilidades, para preservação de sua saúde física e mental e seu aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social, em condições de liberdade e dignidade.

Art.3º – É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária. (BRASIL, MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2003, p. 7).

Com base nessas afirmações, verifica-se que o país possui políticas públicas que visam uma assistência absoluta no que diz respeito às necessidades dos idosos, quaisquer que sejam. Essa assistência é de competência não apenas dos familiares do sujeito idoso, mas também ao Estado, que deve sanar as necessidades que lhe cabem.

2.4 Inclusão digital na terceira idade

A inclusão digital tem sido tratada de diversas formas sob a ótica da Ciência da Informação. Gandra e Souza (2012) destacam que a inclusão digital não deve apenas proporcionar o acesso e utilização de computadores e internet, mas também possibilitar uma real instrumentalização do sujeito, de forma que ele esteja apto a utilizar-se das mais diversas tecnologias em seu dia-a-dia (como caixas eletrônicas e *smartphones*). Laipelt *et al.* (2006) também falam acerca desta instrumentalização, afirmando que inclusão digital e acesso à informação são dois processos distintos, e que a inclusão digital só é efetiva quando proporciona que os sujeitos sejam capazes de interagir com as mídias e dispositivos digitais. Neste caso os usuários são também produtores, ao invés de serem apenas consumidores de conteúdo.

Lucca e Vitorino (2013) chamam essas habilidades específicas de Competência Informacional, pois a busca por informação não se delimita no manuseio de equipamentos, mas também no reconhecimento e seleção de fontes de informações adequadas para resolução de problemas do dia-a-dia. O desenvolvimento da Competência Informacional dá-se de forma irregular, em

diferentes níveis para diferentes grupos de pessoas, e surge de uma necessidade

Disponível em: < <http://g1.globo.com/ciencia-e-saude/noticia/2014/12/expectativa-de-vida-dos-brasileiros-sobe-para-749-anos-diz-ibge.html>>. Acesso em 19 de outubro de 2015.

informacional (quando o sujeito percebe que necessita de uma informação que lhe falta para exercer determinada atividade).

Esse conceito se apresenta em diferentes níveis, tendo em vista o acesso às tecnologias disponíveis ao sujeito. Passarelli *et al.* (2011, p.2) afirmam que:

[..] 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.

A ausência de interação entre o sujeito e o dispositivo pode dar-se tanto pela deficiência de acesso às tecnologias quando pela falta de interesse nesses equipamentos. Nesse sentido, é válido observar quais são as oportunidades de acesso às TIC's e seus complementos da perspectiva do sujeito idoso, já que essas tecnologias são posteriores a eles e que sua necessidade de interação com estes dispositivos é diferente da que ocorre com os chamados "nativos digitais" (GANDRA E DUARTE, 2012) A Organização Mundial da Saúde (2015) aponta que o aumento da expectativa de vida, somado a diminuição das taxas de fecundidade, tem se refletido no aumento da proporção de pessoas maiores de 60 anos, de maneira acelerada em quase todos os países do mundo.

No Brasil, o envelhecimento da população aliado ao quadro socioeconômico das famílias do país demonstra a importância de projetos que promovam a inclusão digital desses sujeitos (LUCCA e VITORINO, 2013). Segundo o site IBOPE¹ "o número de pessoas com acesso à internet no Brasil chegou a 105,1 milhões no segundo trimestre de 2013, o que representa um crescimento de 3% na comparação com os 102,3 milhões, registrados no trimestre anterior." É um crescimento exponencial, porém limitado: pouco mais da metade da população brasileira (considerando o censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística que apontou 201 milhões de habitantes no Brasil no estudo realizado em 2010) possuem acesso

à internet. Porém, ainda assim grande parte da população permanece marginalizada por não saber utilizar de forma efetiva todas as possibilidades que as TIC's e seus

1. Disponível em: < <http://www.ibope.com.br/pt-br/noticias/paginas/numero-de-pessoas-com-acesso-a-internet-no-brasil-chega-a-105-milhoes.aspx>>. Acesso em 20 jun. 2015.

complementos oferecem. Por uso efetivo compreende-se “a possibilidade real do idoso obter informações com facilidade e segurança (usabilidade) e com o mínimo de barreiras (acessibilidade) de modo a atingir os objetivos propostos” (MONTEIRO, 2014, p. 14).

Visualiza-se, a partir do ponto de vista destes autores, que o acesso às TIC's, no âmbito da Ciência da Informação, pode ampliar as oportunidades do sujeito idoso pertencente às comunidades populares urbanas, tendo em vista que a internet é um dos principais meios de comunicação e acesso à informação utilizados atualmente (MONTEIRO, 2014). E a biblioteca, por ser um centro de informação e ter caráter social, possui papel fundamental na oferta e mediação de atividades inclusivas para as comunidades que demandam esse tipo de serviço. De acordo com Mendonça (2008 *apud* SOUZA, 2011) “políticas de inclusão digital devem funcionar como um mediador da informação, de forma que incluía a sociedade no meio digital, respeitando as suas limitações sociais”.

2.5 Programa FID

O Programa Fontes de Informações Digitais foi criado no final do ano de 2012 por uma iniciativa conjunta do curso de Biblioteconomia da FURG e do Sistema de Bibliotecas da mesma instituição. Seu objetivo inicial era ofertar cursos, minicursos e oficinas de fontes de informação para a comunidade acadêmica, como o Portal de Periódicos CAPES, a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações - BDTD, o Repositório Institucional da universidade, além de capacitações em normas ABNT e plataforma Lattes.

A figura abaixo mostra o logotipo, criado especialmente para o Programa, para estabelecer uma identidade própria.

Figura 1 - Logotipo do Programa FID



Fonte: Programa FID.

A figura 2 mostra os treinamentos das bases de dados e normas técnicas oferecidos à comunidade acadêmica pelo FID no começo da atuação do projeto:

Figura 2- Treinamentos ofertados pelo FID



Fonte: Acervo Pessoal

Com o decorrer das atividades, houve a necessidade de incluir também cursos de informática, Photoshop¹ e Corew Draw², que são ferramentas para edição de imagens muito requisitadas no mercado profissional, tendo em vista a demanda emergente da comunidade em questão e a necessidade de instrumentalizar estes sujeitos.

Estes cursos tinham como público-alvo pessoas que não possuíam vínculo institucional com a universidade. A figura abaixo mostra o cartaz utilizado como meio

de divulgação destes cursos.

Figura 3: Banner de divulgação do curso de Photoshop



Fonte: Acervo Pessoal

A figura abaixo mostra uma das turmas de formandos dos treinamentos de Photoshop e Corew Draw oferecidas durante o ano de 2014, com os instrutores e os responsáveis pelo projeto:

Figura 4: Formandos dos cursos de Photoshop e Corew Draw



Fonte: Acervo Pessoal

Disponível em: < <http://www.adobe.com/br/products/photoshop.html>> Acesso em 26 de nov. de 2015.

Disponível em: < <http://www.coreldraw.com/br>>. Acesso em 26 de nov. de 2015.

A imagem abaixo mostra um grupo de instrutores do FID que ofertou treinamentos de normas ABNT para os alunos do campus da FURG de São Lourenço do Sul no ano de 2014:

Figura 5: Treinamento de normas ABNT no Campus da FURG em São Lourenço do Sul



Fonte: Acervo Pessoal

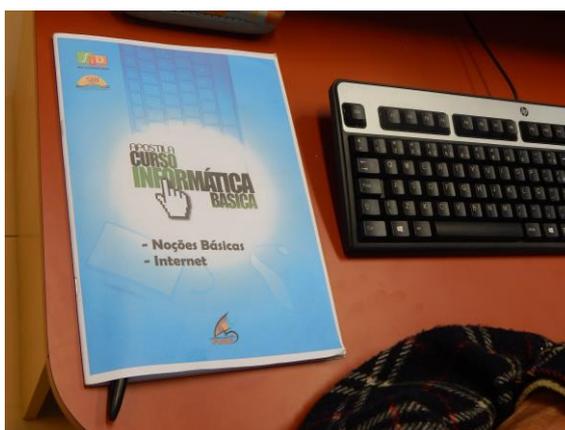
Com o decorrer das atividades, percebeu-se que os cursos de informática básica tinham uma grande procura por parte de pessoas idosas. Porém, este grupo não possuía o mesmo objetivo dos que buscavam o curso para fins acadêmicos e/ou profissionais, pois não lhes interessava, por exemplo, ferramentas como as oferecidas no Microsoft Office, mas sim atividades simples de pesquisas na internet, visualização de vídeos *on-line*, e redes sociais. Assim, através de uma iniciativa de uma das bolsistas do projeto, criou-se uma turma de Informática Básica para Terceira Idade, com aulas de 2h de duração, uma vez por semana.

Inicialmente, pensou-se que este curso teria apenas uma turma, sendo que a sua divulgação foi feita através de televisão, rádio e contato direto com as associações dos bairros do entorno do campus Carreiros da FURG. Esta estratégia resultou em uma grande procura por vagas sendo que mais de 350 pessoas fizeram inscrições. Após uma análise dos cadastros e uma reunião com a equipe de bolsistas do projeto (que na época contava com 8 instrutores e uma secretária), a equipe FID optou por trocar o foco de suas atividades durante o segundo semestre do ano de 2014. Assim, ao invés de uma turma, foram criadas 11 com 18 alunos em cada, sendo que todos os bolsistas do projeto se tornaram instrutores de informática.

É importante ressaltar que foram desenvolvidas capacitações específicas para esses bolsistas.

O material didático utilizado nas aulas também foi construído pelos bolsistas, que levaram em consideração as demandas apontadas pelos alunos inscritos no projeto e que responderam uma breve pesquisa acerca de seus objetivos e expectativas para o curso. O material foi elaborado com base em apostilas utilizadas em outros cursos de informática para idosos disponíveis para consulta e download na internet. Observou-se que as principais necessidades apontadas pelos inscritos eram a comunicação (utilização de redes sociais e e-mails, por exemplo) e informação (leitura de jornais, visualização de vídeos, rádio web e músicas), bem como outras ferramentas de lazer e cultura.

Figura 6: Apostila utilizada no curso para Terceira Idade



Fonte: Acervo Pessoal

As onze turmas do curso foram divididas pelos bolsistas, que ofereciam as capacitações em duplas, com um computador para cada aluno. As aulas foram ofertadas em diferentes turnos, com duração fixa de 2h/aula. O curso teve duração de 40h, com o seguinte conteúdo programático:

- 1.Ligando o computador
- 2.Conhecimento e manipulação de mouse e teclado
- 3.Desligando o computador
- 4.Windows Explorer
- 5.Word 2010
- 6.Internet

- 6.1 Acessando o Google
- 6.2 Notícias da região, do Brasil e do mundo
- 6.3 Criando uma conta de email
- 6.4 Enviando um email
- 6.5 Documentos em formato PDF
- 6.6 Músicas online

Abaixo estão algumas imagens das aulas no laboratório do FID no decorrer de 2014.

Figura 7: Alunas do curso de Informática no ano de 2014



Fonte: Acervo pessoal

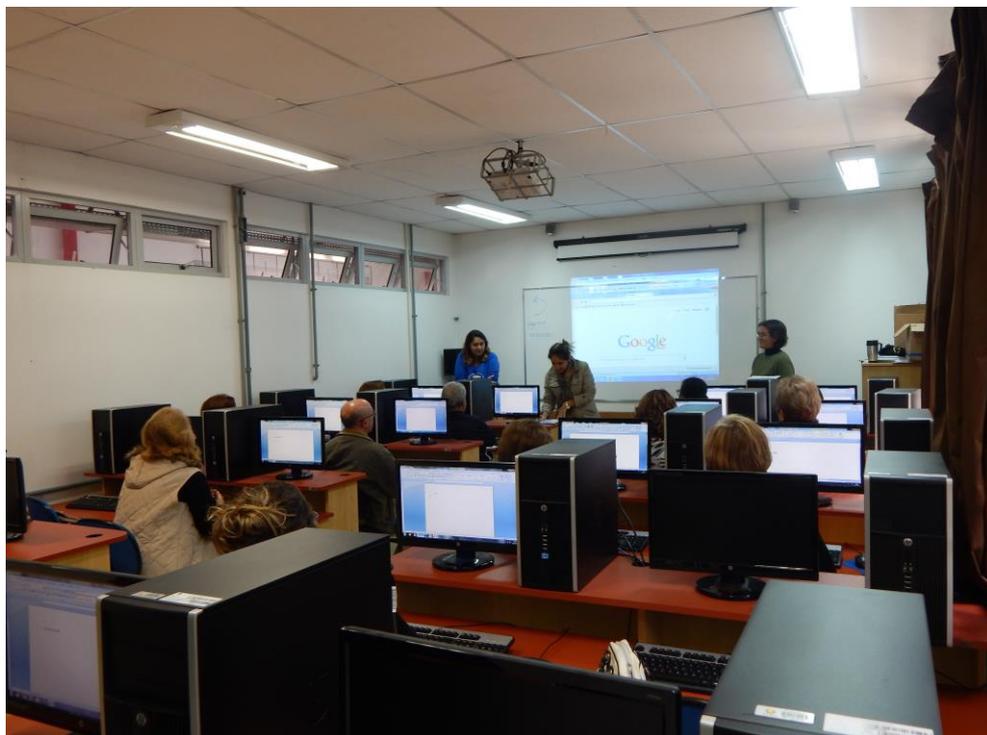
As imagens a seguir mostram algumas turmas do curso de informática básica para Terceira Idade do ano de 2014, com os bolsistas Caroline Bilhar e Leonardo Machado Goulart durante algumas aulas no laboratório do FID:

Figura 8: Alunas do curso de Informática no ano de 2014 e os instrutores



Fonte: Acervo Pessoal

Figura 9: Laboratório do FID



Fonte: Acervo Pessoal

Conforme um levantamento realizado pela equipe do FID, mais de 400

peçoas foram atendidas pelos cursos do FID no ano de 2014. A formatura do curso de Informática Básica teve 11 turmas com 18 formandos em cada uma delas. O evento, oferecido pelo Sistema de Bibliotecas, contou com entrega de certificados e coquetel. Abaixo algumas imagens da solenidade de formatura e dos alunos egressos com alguns dos instrutores:

Figura 10: Alunas do curso de Informática no ano de 2014 e os instrutores



Fonte: Acervo pessoal

A foto abaixo mostra os bolsistas Caroline Bilhar e Leonardo Goulart na solenidade de formatura, entregando os certificados para duas alunas.

Figura 11: Formandos de 2014



Fonte: Acervo pessoal

A imagem abaixo mostra a solenidade de formatura, com os bolsistas responsáveis pela turma e as alunas formadas.

Figura 12: Formatura do curso em 2014



Fonte: Acervo Pessoal

A imagem abaixo mostra a equipe do FID realizando a abertura da solenidade de formatura no ano de 2014.

Figura 13: Formatura do curso em 2014



Fonte: Acervo Pessoal

A próxima seção compreende os procedimentos metodológicos adotados para a condução desta pesquisa e a compreensão do fenômeno informacional em questão.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa pode ser classificada, de acordo com Neves (1996), como de abordagem qualitativa, tendo em vista que objetiva analisar fenômenos sociais e humanos, aqui concretizados no perfil dos usuários egressos dos cursos de informática básica para terceira idade do Programa FID, suas necessidades de informação e as habilidades desenvolvidas durante o processo de capacitação. Também se caracteriza como uma pesquisa de caráter exploratório, pois irá trabalhar com coletas de dados e análise de material bibliográfico.

Conforme Minayo *et al.* (2012), o processo de execução de uma pesquisa qualitativa constitui-se de três etapas básicas: “(1) fase exploratória; (2) trabalho de campo; (3) análise e tratamento do material empírico e documental”, sendo assim, a seguir estão descritas estas etapas no contexto desta investigação.

3.1 Fase exploratória

Esta etapa consiste na elaboração do projeto e todos os encaminhamentos necessários para alcançar os objetivos, incluindo o desenvolvimento teórico e os procedimentos metodológicos (MINAYO, *et al.*, 2012).

Este projeto foi construído a partir da experiência como bolsista no Programa FID durante o ano de 2014. A partir das reflexões sobre as práticas desenvolvidas com os alunos do Curso de Informática para Terceira Idade, surgiu a intenção de sistematizar as observações e análises que foram feitas em cada encontro, incluindo as avaliações realizadas com os alunos sobre as atividades desenvolvidas no período de convivência. Sendo assim, este projeto é a concretização de reflexões que surgiram durante esta experiência.

A revisão de literatura e a exploração teórica dos temas apresentados no referencial teórico auxiliaram na definição dos objetivos e na elaboração de estratégias para a operacionalização desta pesquisa.

Esta fase também incluiu a elaboração do instrumento considerado adequado para obtenção dos dados necessários para responder aos objetivos propostos. Levando em conta a necessidade de deixar que os usuários do Programa relatassem plenamente suas experiências, considerou-se necessário elaborar um instrumento de entrevista semiestruturado, isto é, com questões objetivas, mas também com espaços abertos para os relatos que se considera com potencial

revelador, contemplando as descrições sobre as suas necessidades informacionais e o impacto deste aprendizado nas suas vidas.

3.2 Trabalho de campo

Esta fase, que inicia no final da pesquisa exploratória, consiste em levar para a prática empírica a construção teórica elaborada na primeira etapa da pesquisa. O trabalho de campo deve ter como ponto de partida o referencial teórico assim como os aspectos operacionais (MINAYO *et al.*, 2012).

O primeiro passo desta etapa consistiu na coleta de dados utilizando o instrumento já elaborado (Apêndice A). Após os primeiros testes realizados com o instrumento, considerou-se necessário também documentar as entrevistas em vídeo e/ou áudio, para garantir que todas as declarações e opiniões relatadas pudessem ser aproveitadas. Para estes registros foi utilizado um telefone celular.

Fez-se um convite por telefone com os alunos que egressos das turmas de do segundo semestre do ano de 2014, do Curso de Informática para a Terceira Idade do FID. Teve-se o retorno de 15 alunos, cujos nomes foram organizados em uma listagem que permitiu a elaboração de uma agenda de entrevistas.

Foi dada prioridade para a realização das entrevistas de forma individual, tendo em vista que a presença de outra pessoa juntamente com o entrevistador poderia interferir, de alguma maneira, nas respostas dos idosos. Alguns entrevistados, porém, solicitaram para que a mesma fosse feita em duplas, levando-se em conta o nível de relacionamento entre ambos.

3.3 Processamento e análise dos dados

Esta etapa consiste na organização de um conjunto de procedimentos necessários para compreender os dados coletados e articulá-los com o referencial teórico da pesquisa. A análise qualitativa “não é uma mera classificação de opinião dos informantes, é muito mais. É a descoberta de seus códigos sociais a partir de falas, símbolos e observações” (MINAYO *et al.*, 2012). Portanto, as informações obtidas através do instrumento e dos registros de áudio e/ou vídeo foram ordenadas, classificadas e analisadas conforme os objetivos que se propôs alcançar. Por questões éticas, optou-se em manter o anonimato dos entrevistados, cujos nomes foram suprimidos e codificados como “Participante 1”; “Participante 2” e assim sucessivamente.

As respostas dadas pelos idosos durante as entrevistas foram analisadas de duas distintas formas. Na primeira, que visou o estabelecimento do perfil dos participantes, levou-se em conta as características de gênero, idade, nível de escolaridade e ocupação atual. Na segunda, através da análise das respostas das perguntas feitas no decorrer da entrevista, classificou-se os discursos dos sujeitos com base em dimensões utilizadas em um estudo anterior (GANDRA; DUARTE, 2012). São elas:

- Relação de gosto pelas tecnologias e sentimentos positivos no decorrer da inclusão digital, com apreensão e usabilidade;
- Relação de gosto pela tecnologia e sentimentos controversos durante a inclusão digital, com apreensão e pouca usabilidade;
- Relação de resistência às tecnologias e predominância de sentimentos negativos, com pouca ou nenhuma apreensão e pouca ou nenhuma usabilidade.

Estas estratégias permitiram dar conta dos objetivos propostos e responder à questão de pesquisa, isto é, verificar as principais características e os sentimentos envolvidos no uso de tecnologia por pessoas idosas, a partir dos depoimentos dados pelos usuários durante o processo de inclusão digital realizado pelo Laboratório de Fontes de Informações Digitais da FURG.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

As respostas dadas pelos entrevistados foram organizadas em transcrições individuais, disponíveis no apêndice C. Com base nos dados obtidos, foram encaminhadas três etapas:

- a) identificação do perfil;
- b) necessidade informacional;
- c) transformação de habilidades específicas após o processo de inclusão digital.

Nas seções seguintes estão descritos os resultados obtidos, conforme os objetivos propostos.

4.1 Perfis dos usuários do programa FID

O perfil dos usuários foi traçado conforme quatro informações distintas: gênero, idade, ocupação e nível de escolaridade. Conforme mencionado anteriormente, foram utilizados códigos de identificação dos participantes (Participante 1, 2, 3, ...). A identificação de gênero é uma variável binária (masculino / feminino). Na distinção de idade, levou-se em conta apenas os entrevistados que tem mais de 60 anos, conforme delimitação da OMS previamente referenciada. Quanto à ocupação, fez-se a transcrição literal da resposta do entrevistado. O nível de escolaridade foi dividido nas seguintes categorias: ensino fundamental incompleto; ensino fundamental completo; ensino médio incompleto; ensino médio completo; curso técnico; ensino superior completo. As respostas obtidas através das entrevistas são apresentadas na tabela abaixo:

Quadro 1. Perfil dos usuários entrevistados

Participante	Gênero	Idade	Ocupação	Nível de escolaridade
Participante 1	Masculino	63	Músico	Fundamental incompleto
Participante 2	Feminino	60	Dona de casa	Fundamental incompleto
Participante 3	Feminino	60	Dona de casa	Médio completo
Participante 4	Feminino	64	Dona de casa	Curso técnico
Participante 5	Feminino	62	Aposentada	Médio completo
Participante 6	Feminino	68	Aposentada	Médio completo
Participante 7	Feminino	67	Aposentada	Superior completo
Participante 8	Feminino	63	Enfermeira	Curso técnico
Participante 9	Feminino	64	Aposentada	Médio completo

Participante 10	Feminino	65	Dona de casa	Médio completo
Participante 11	Masculino	69	Aposentado	Médio completo
Participante 12	Feminino	60	Dona de casa	Fundamental incompleto
Participante 13	Feminino	76	Aposentada	Fundamental incompleto
Participante 14	Feminino	77	Aposentada	Fundamental incompleto

Verifica-se, através dos dados da tabela acima, que a maior parte dos alunos egressos do curso de Informática Básica para Terceira Idade do Programa FID que foram entrevistados, são do gênero feminino, com cerca de 60 anos, aposentadas e/ou é donas de casa e que não possuem ensino superior. Estes dados poderão apoiar o aprimoramento dos conteúdos dos futuros cursos, que se pretende desenvolver. Verificou-se também que o grau de escolaridade, na maioria médio e técnico, permite que se elabore atividades um pouco mais complexas e não tão básicas ou elementares. Outra estratégia que este resultado sugere é a organização de turmas conforme o nível de escolaridade.

A próxima seção traz os resultados sobre as características da necessidade informacional do grupo.

5.2 Necessidade informacional de idosos

Esta seção foi organizada conforme as respostas obtidas na primeira pergunta da entrevista, que foi criada como o objetivo de identificar os motivos pelos quais os alunos decidiram fazer o curso de informática. Através da análise das respostas, os discursos dos sujeitos foram classificados em quatro dimensões:

- Comunicação e interação com outras pessoas
- Aperfeiçoamento pessoal
- Lazer
- Trabalho e/ou educação

A tabela abaixo mostra os resultados obtidos após a transcrição das falas dos entrevistados. Através desta análise foi possível verificar que a maioria dos participantes buscou o curso para fins de aperfeiçoamento pessoal. Em menor escala, aparece o objetivo de comunicação e interação com outras pessoas.

Quadro 2: Necessidade informacional de idosos.

Tipo de necessidade	Total
Aperfeiçoamento pessoal	10
A. pessoal e comunicação	03
A. pessoal e trabalho	01

Através do quadro acima percebe-se que a maior parte dos alunos buscaram o curso com o objetivo de aperfeiçoamento pessoal e aquisição de novos conhecimentos. Alguns discursos exemplificam claramente esta intenção: *“Eu estava me sentindo assim: todo mundo falava em email, Facebook, e eu me sentia analfabeta porque eu não sabia nada”*. Algumas alunas, como a Participante 3, afirmaram ter computador em casa e não utilizá-lo por medo e/ou falta de conhecimento: *“Para aprender a mexer no computador, porque eu tinha em casa e não sabia mexer direito.”* Outros egressos, que também possuíam computador em casa antes de participar do curso, não o utilizavam por medo de estragar o equipamento - como é o caso da Participante 5:

Lá em casa tem dois computadores, nunca tinha tocado em nenhuma tecla por medo de estragar. Não dava para mexer, porque tinha trabalhos da faculdade dos meus dois filhos, e seu mexo e tira tudo?

A necessidade de atualização é evidente em vários discursos, como o da Participante 6 *“Todo mundo falando pela internet, então eu resolvi fazer o curso de informática.”* Portanto, percebe-se que a maior necessidade dos alunos é manter-se atualizado e poder comunicar-se com outras pessoas e como estratégia de inserção na chamada sociedade da informação

5.3 Transformação das habilidades específicas durante o curso

O cronograma do curso foi montado para atender às pessoas que não possuíam quaisquer conhecimentos em informática, sendo que após o término do mesmo esperava-se que os alunos tivessem desenvolvido habilidades específicas, tais como a capacidade de fazer pesquisas na internet e conseguir resolver dúvidas que surgem no cotidiano, em relação ao uso de computador ou telefone celular. O

uso desta metodologia teve como objetivo tornar os usuários de informação autônomos e capazes de resolver problemas corriqueiros de acesso e uso de informação. Com base nos discursos dos sujeitos durante a entrevista, fez-se uma categorização em níveis de interação e apreensão, fundamentada no estudo de Gandra e Duarte (2012):

- Nível 1. Relação de gosto pelas tecnologias e sentimentos positivos no decorrer da inclusão digital, com apreensão e usabilidade;
- Nível 2. relação de gosto pela tecnologia e sentimentos controversos durante a inclusão digital, com apreensão e pouca usabilidade;
- Nível 3. relação de resistência às tecnologias e predominância de sentimentos negativos, com pouca ou nenhuma apreensão e pouca ou nenhuma usabilidade.

Neste ponto foram analisadas a interação do usuário com o dispositivo, a evolução de suas habilidades específicas e a incorporação das TIC's em seu cotidiano. Como delimitação para as TIC's considerou-se o uso de *notebooks*, *tablets*, *smartphones* e outros dispositivos com acesso à internet. Após a análise das respostas dos egressos, percebe-se que 12 indivíduos relataram experiências positivas durante a inclusão digital, com apreensão dos conteúdos propostos no componente curricular do curso e uso constante das TIC's. Dois indivíduos relataram ter gosto pelas TIC's, porém com pouca incorporação dessas ferramentas em suas atividades diárias. Percebe-se que a grande maioria dos egressos conseguiu aprender a utilizar o computador e o incorporou de forma efetiva nas atividades cotidianas. Conforme Gandra e Duarte (2012, p.5)

A apropriação que cada um faz da tecnologia em seu dia a dia, incorporando e aplicando-a nas esferas que julga relevantes depende, também, da relação que é estabelecida com as tecnologias ao longo do tempo

Esta afirmação explica a variação neste fenômeno, pois percebe-se que o uso se dá em diversos níveis e em diversas atividades. Um fator delimitador para o uso pleno identificado foi a posse da tecnologia necessária, pois nem todos os usuários conseguiram adquirir um computador ou *notebook* para si, como é o caso do Participante 11 "Agora no final do ano vou comprar um computador para mim. Até já

falei para o meu neto: todos os anos eu compro computador para eles, agora é a minha vez de ter um.” O uso também varia de acordo com o dispositivo: a interface deles pode ser mais ou menos amigável para cada usuário, que escolhe o que mais se adapta às suas necessidades, como é o caso da Participante 10: *“No computador é mais difícil de procurar, pra mim é mais fácil no celular.”*

O uso também pode variar de acordo com finalidade da atividade e a transformação das habilidades específicas dos usuários no decorrer do curso. Algumas destas atividades foram elencadas na tabela abaixo:

Quadro 3: Aplicação e usabilidade das ferramentas Web

Aplicação e usabilidade	Transformação com o curso
Trabalho, entretenimento	“Aprendi muita coisa, eu nunca tinha ‘mexido’ com computador, e hoje uso internet, programa DJ”
Comunicação, entretenimento	“Antes eu não mexia em nada, agora eu já amanheço com o computador ou celular ligados no Facebook. Agora eu mexo bastante, passo o dia inteiro no Facebook, conversando, olhando, postando coisas, sei pesquisar no Google, ver vídeos no Youtube.”
Entretenimento	“Facebook eu não sabia muito, mas eu gosto de fazer pesquisas e jogos para memória. Agora eu uso todos os dias”
Uso esporádico	“Eu vim pra cá com noção de entrar no Google, noção básica. Não uso muito, porque tenho que costurar, fazer tricô, mas de vez em quando eu entro.”
Comunicação	“Antes era zero, agora é só olhar e pronto. Agora eu abro meu “face” pra conversar com os colegas. Até o “Messenger “ aquele, que a minha neta colocou e eu abro pra conversar com todo mundo.”
Comunicação e solução de problemas	“Antes não tinha conhecimento nenhum, agora faço muita coisa. Email, Facebook, faço pesquisas, ouço músicas. Eu, além de IPTU, pago imposto por ter casa em área de marinha. Agora eu já consigo pegar o recibo na internet e pagar sozinha, tenho autonomia.”

Trabalho, comunicação e entretenimento	“Eu era zerada e não sabia nada. Agora eu já sei trabalhar, me comunico, falo com os amigos, mando mensagens. Eu falo com os amigos, eu pesquiso também. Às vezes eu quero saber, até uma coisa antiga, eu pesquiso ali e eu acho.”
Comunicação	“Agora eu passo o dia no Face e aprendi muita coisa.”
Comunicação, entretenimento	“Uso todos os dias, entro pra ver as fofocas do dia, as pessoas, ver as notícias do jornal. “
Comunicação, entretenimento	“Eu me entretenho bastante no “face”, conversando no Whatsapp, quando eu quero alguma coisa eu mesma vou no Google e procuro. Agora eu uso todos os dias, mas eu uso no celular.”
Comunicação, entretenimento	“Mas agora eu sei bastante coisa: eu faço pesquisas, vejo notícias, falo no “face”, ouço músicas, etc.”
Comunicação	“Eu me esqueço, e quando eu vejo eu tô ali no Facebook falando com todo mundo”
Entretenimento	“Agora eu entro na internet, eu faço pesquisas, vejo <i>vídeo-cassetadas</i> ”

Com base na análise destes dados, percebe-se que a maior parte dos usuários utiliza a internet para fins de comunicação e entretenimento. Conforme Gandra (2012, p. 116)

As inúmeras ferramentas de comunicação disponíveis em meio digital propiciam novas formas de interação que se apresentam aos idosos. Além de possibilitar mais formas de comunicação, o meio digital apresenta vantagens como a eliminação de barreiras de tempo e espaço, o que facilita os processos de comunicação entre as pessoas.

Considera-se que a interação com as mídias e ferramentas disponíveis aos idosos que possuem acesso à internet não se dá de forma homogênea entre os sujeitos. Esta depende de diversos fatores intrínsecos (motivação, contexto do sujeito, etc) e fatores extrínsecos (condições de acesso, posse das tecnologias e

outros fatores ambientais).

Percebe-se também um grande destaque para o uso de redes sociais, como o Facebook e o Whatsapp. Apesar de não estar dentro do conteúdo programático do curso em questão, a maior parte dos usuários criou uma conta nestas redes espontaneamente e as utiliza de forma efetiva. Com base nessa informação, o curso de Nível II (ofertado no ano de 2015) engloba o uso de redes sociais e compartilhamento de informações. A imagem abaixo mostra o uso de redes sociais por uma das participantes do curso:

Figura 14: Postagem em rede social



Fonte: <https://www.facebook.com/photo.php?fbid=1583667358519754&set=t.100001737598058&type=3&theater>

A interação entre os egressos (que continuou após a conclusão do curso) foi possível através do uso das redes sociais, conforme pode ser observado na imagem abaixo:

Figura 15: Interação entre egressos em rede social



Outro fenômeno analisado foi a junção de conhecimentos adquiridos durante o curso com as redes sociais, como o compartilhamento de *links* músicas em redes sociais:

Figura 16: Egresso do curso compartilhando vídeos em redes sociais



Fonte: Página do usuário do Facebook.

Grande parte dos usuários apreendeu o conteúdo programático do curso, que

envolve (em suma) pesquisas na internet e resolução de problemas *on-line*. Como é o caso da Participante 6: *“Eu, além de IPTU, pago imposto por ter casa em área de marinha. Agora eu já consigo pegar o recibo na internet e pagar sozinha, tenho autonomia.”* A autonomia na internet contribui para a sensação de pertencimento do idoso, conforme Gandra (2012, p. 114)

Os idosos veem a inclusão digital como uma forma de estarem integrados à era digital, para não se sentirem isolados e alheios na sociedade. Apresentam um sentimento de pertencimento aos diversos núcleos sociais em que se inserem, como o ambiente de trabalho e familiar, dentre outros.

Esta integração, propiciada pela comunicação via internet (disponível através do uso das redes sociais, por exemplo) auxilia os idosos que se sentem excluídos, como é o caso da Participante 13:

Em primeiro lugar, quando a gente fica sozinha, já com bastante idade, a gente tem que ter uma atividade, alguma coisa para se entreter. E também porque eu ficava muito aborrecida quando eu via as pessoas comentando sobre o que acontecia e o que viam na internet, e eu não sabia nada. Eu chegava perto do computador, e não sabia nada.

A inserção do idoso no mundo virtual requer tempo e paciência, pois a transformação das habilidades específicas ocorre com maior frequência em usuários que incorporam as TIC's em seu cotidiano e fazem um uso efetivo dessas ferramentas, como exemplifica a Participante 13: *“Agora, minha filha, mudou tudo. Eu queimo tudo o que coloco pra cozinhar! Eu me esqueço, e quando eu vejo eu tô ali no Facebook falando com todo mundo, e quando eu vejo a minha panela já tá queimada!”*

Outros usuários são categóricos ao afirmarem que as redes sociais mudaram sua rotina de forma substancial: *“Agora eu tenho que comprar 10kg de arroz no supermercado, 5kg pra comer e 5kg para queimar, porque eu não consigo sair da internet. Meu genro que reclama, não aguenta mais comer arroz queimado!”*.

Outra transformação específica observada foi a migração das práticas informacionais. A troca de assinaturas de jornais pela leitura dos mesmos em formato eletrônico foi uma das migrações observadas nos discursos coletados. Um exemplo de migração pode ser encontrado na fala da Participante 9: *“Uso todos os dias, entro pra ver as fofocas do dia, as pessoas, ver as notícias do jornal.”*

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Este trabalho é o resultado de três anos enquanto bolsista de um projeto de extensão executado por uma biblioteca universitária, que teve como objetivo principal identificar o usuário que busca o serviço ofertado por esse projeto (limitado aqui ao curso de Informática Básica para Terceira Idade). Percebeu-se, através da análise dos dados coletados, que o grupo era formado, em sua maioria, por mulheres com idade entre 60 e 70 anos e Ensino Médio completo.

Outro ponto analisado foi a identificação das necessidades informacionais do grupo de idosos no que se refere ao uso de tecnologias, principalmente para o lazer e comunicação com outras pessoas.

Em relação à transformação das habilidades específicas dos sujeitos, percebeu-se que a maior parte dos usuários analisados conseguiu incorporar as TIC's em suas atividades diárias, indicando a apreensão do conteúdo programático e os objetivos que o curso pretendia alcançar durante o processo de inclusão digital de idosos.

A formação do profissional bibliotecário é parca com relação ao treinamento e capacitação de usuários. Nas bibliotecas universitárias (unidade de informação na qual o projeto deste trabalho está inserido) o bibliotecário deve atuar como educador e intermediador entre a informação e o usuário, propiciando que o mesmo crie suas próprias experiências e possa construir sua competência informacional, como apontam Rossi, Costa e Pinto (2014, p.116) Sendo assim, considera-se que assim como a experiência vivida, a sistematização das observações realizada durante todo o processo foram importantes porque elas poderão servir como norteadoras para as próximas atividades do FID, em especial as voltadas à inclusão digital de idosos. A literatura sugere que a inclusão digital de pessoas idosas e projetos de extensão em bibliotecas universitárias são atividades de grande importância e impacto social, e mais estudos que caracterizem esse público e estruturam essas atividades são necessários na área da biblioteconomia e da ciência da informação.

REFERÊNCIAS

BURKE, Peter. **Uma história social do conhecimento**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003. 241 p.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Estatuto do Idoso**. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2003.

FERREIRA, Rubens da Silva. Transpondo muros, construindo relações: uma reflexão sobre bibliotecas universitárias e extensão no Brasil. **Rev. Digit. Bibl. Ciênc. Inf.**, Campinas, v.9, n.2, p.75-88, jan./jun. 2012 . Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/499>>. Acesso em: 12 maio 2015.

FREITAS, Eduardo De. "O número de idosos deverá aumentar no Brasil "; **Brasil Escola**. Disponível em <<http://www.brasilecola.com/brasil/o-numero-idosos-devera-aumentar-no-brasil.htm>>. Acesso em 19 de outubro de 2015.

GANDRA, Tatiane Krempser; DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Efeitos da inclusão digital no comportamento informacional de idosos: um estudo de usuários sob a perspectiva fenomenológica. **XIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação - XIII ENANCIB**. Belo Horizonte, 2012.

GONÇALVES, Victor Hugo Pereira. **Inclusão digital como direito fundamental**. Março de 2012. 137 p. Dissertação de mestrado. Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. São Paulo: Universidade de São Paulo, 2012. Disponível em <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2140/tde-30102012-092412/pt-br.php>>. Acesso em: 02 de abr. 2015.

HOUAISS, Antônio. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

JUNQUEIRA, Antonio Helio; PASSARELLI, Brasilina; BOTELHO FRANCISCO, Rodrigo Eduardo. Idosos e Internet: uma abordagem sobre inclusão digital a partir do conceito de literacia informacional. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, XXXIV**, 2011. Recife: Intercom, 2011.

LAIPELT, Rita do Carmo Ferreira; MOURA, Ana Maria Mielniczuk de; CARAGNATO, Sônia Elisa. Inclusão digital: laços entre bibliotecas e telecentros. In_. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.16, n.1, p.223-229, jan./jun. 2006.

LEMOS, Antônio Agenor Briquet de.; MACEDO, Vera Amália Amarante. A posição da biblioteca na organização operacional da universidade. In_. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 4, n. 1, pag. 40-51, 1975. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000002646&dd1=82890>>. Acesso em: 24 nov. 2014.

LUCCA, Djuli Machado de, ; VITORINO, Elizete Vieira. O desenvolvimento da Competência Informacional nos idosos a partir das necessidades informacionais desses indivíduos. In: **XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação** – Florianópolis, SC, Brasil, 07 a 10 de julho de 2013. Disponível em: <http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1543/1544>. Acesso em: 26 nov. 2015.

MASSENZINI, Rogério Luís. Inclusão digital: sob a ótica da cidadania plena. In: **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação** - v.12 n.2 abr/11. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr11/Art_06.htm>. Acesso em: 10 dez. 2014.

MINAYO, M. C., *et al.* (Orgs.). **Pesquisa social: método e criatividade**. 32 ed. Petrópolis: Vozes, 2012.

PORTAL METRÓPOLE. 95% da população terá acesso a banda larga até 2018. In: Disponível em: <<http://www.portalmetropole.com/2015/05/95-da-populacao-tera-acesso-banda-larga.html>>. Acesso em: 07 abr. 2015.

ROSSI, Tatiana ; COSTA, Marília Damiani ; PINTO, Adilson Luís . COMPETÊNCIAS REQUERIDAS AOS BIBLIOTECÁRIOS NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS . In: **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**. Florianópolis, v.19, n.1, p. 111-123, jan./jun., 2014. Disponível em: < http://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/941/pdf_92> Acesso em: 01 nov. 2015.

SILVA, Maria de Lourdes Teixeira da. A biblioteca universitária no contexto da responsabilidade social: um olhar extramuros. In: **XVI Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias / II Seminário de Bibliotecas Digitais**. Rio de Janeiro, de 17 a 22 de outubro de 2010. Disponível em: < <http://www.unirn.edu.br/2013/pdf/congressos/biblioteca-responsabilidadesocial.pdf>>. Acesso em: 09 dez. 2014.

SOUZA, Jaqueline Ferreira de. Telecentros em bibliotecas públicas: caminhos para a inclusão social. 2011. 82 f., il. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia – Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em: < http://bdm.unb.br/bitstream/10483/2590/6/2011_JaquelineFerreiradeSouza.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2015.

TAMBASCIA, Cláudia de Andrade; *et al.* Avaliação de projetos e soluções inovadoras em inclusão digital. **Cad. CPqD Tecnologia**, Campinas, v. 2, n. 2, p. 19-26, jul./dez. 2006. Disponível em: <http://www.cpqd.com.br/cadernosdetecnologia/Vol2_N2_jul_dez_2006/pdf/artigo2.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE. **Catálogo Geral de 2011**. Rio Grande: Universidade Federal do Rio Grande, 2011. Disponível em: <<http://www4.furg.br/paginaFURG/arquivos/menu/000000286.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2015.

XAVIER, Antônio Carlos dos Santos. **Letramento digital e ensino**. 2002. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/nehete/artigos.htm>>. Acesso em: 15 abr. 2015.

Anexo A – Roteiro de entrevista para discentes.

- Leitura do termo de aceitação e consentimento de entrevista;
- Síntese da pesquisa, para que o entrevistado tenha ciência do assunto que será tratado;
- PERGUNTA 1: Por qual motivo procurou o programa FID?
- PERGUNTA 2: Qual a sua percepção do programa FID?
- PERGUNTA 3: Qual o seu conhecimento em informática antes e após participar do Programa?
- PERGUNTA 4: Quais as maiores dificuldades que você sentiu no decorrer do curso?
- PERGUNTA 5: O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?
- PERGUNTA 6: Caso houvessem mais atividades deste tipo na universidade, você as faria?

- Outras considerações do egresso;
- Finalização da entrevista.

Anexo B – Termo de Consentimento.

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Título do estudo: INCLUSÃO DIGITAL DE IDOSOS: ESTUDO DOS USUÁRIOS DO PROGRAMA FONTES DE INFORMAÇÕES DIGITAIS, DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG

Pesquisador responsável: Caroline Bilhar da Silva.

Instituição/Departamento: Universidade Federal do Rio Grande - FURG/ Instituto de Ciências Humanas e da Informação – ICHI.

Vínculo: Aluna do 8º Semestre do Curso de Biblioteconomia.

Contato: 81282128 ou krol_bilhar@hotmail.com

Orientação das atividades: Maria de Fátima Santos Maia.

Instituição/Departamento: FURG/ICHI.

Vínculo: Professor de magistério superior/ Curso de Biblioteconomia.

Contato: fatima-maia@uol.com.br

Local da coleta de dados: Laboratório do Programa Fontes de Informações Digitais.

Prezada Colaboradora,

Você está sendo convidada a participar deste estudo através da realização de entrevista semi-estruturada, com questões elaboradas pelo acadêmico-pesquisador e pela professora-orientadora. Sua participação será gravada se assim você permitir, e a coleta dos dados tem a duração aproximada de 10 minutos.

A participação nesse estudo é totalmente voluntária e se você decidir não participar ou quiser desistir de continuar em qualquer momento, tem absoluta liberdade de fazê-lo.

Mesmo não tendo benefícios diretos em participar, indiretamente você estará contribuindo para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico. Ainda, a sua participação não acarretará em quaisquer riscos físicos e/ou psicológicos a você.

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pelo acadêmico-pesquisador e pela professora-orientadora através dos contatos informados acima.

Atenciosamente,

Caroline Bilhar da Silva

Maria de Fatima Santos Maia

Consinto em participar deste estudo e declaro ter recebido uma cópia deste termo de consentimento.

Rio Grande, de _____ de 2015.

Declaro ter realizado a revisão da transcrição da entrevista e estou de acordo com o seu conteúdo

Rio Grande, de _____ de 2015.

Anexo C – Transcrição das Entrevistas

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO: Participante 1
GÊNERO: Masculino
IDADE: 63 anos
OCUPAÇÃO: músico (em atividade)
GRAU DE ESCOLARIDADE: ensino fundamental incompleto

1. Por qual motivo procurou o programa FID?

Para ter mais conhecimentos, pois até então não tinha conhecimento nenhum.

2. Qual a sua percepção do programa?

Eu acho muito bom. Fiz o curso ano passado, e isso somou muito na minha atividade, pois preciso de um notebook para trabalhar com música, e antes eu não trabalhava, porque não tinha conhecimentos para trabalhar com música e com internet.

3. Qual a seu conhecimento em informática antes e depois de participar do curso?

Aprendi muita coisa, eu nunca tinha 'mexido' com computador, e hoje uso internet, programa DJ*

*Nota da autora: Este é um programa que o aluno usa para fazer seu trabalho de músico.

4. Quais as maiores dificuldades que você sentiu durante o curso?

O que eu estou tendo mais dificuldade é nessa parte de facebook, que eu não conhecia, nunca mexi e não sabia nada, mas já melhorou muito.

5. O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?

Não tenho internet, mas uso o notebook para trabalho em casa.

6. Se houvessem mais atividades para a terceira idade ofertadas pela universidade, você as faria?

Sim, sou aluno de espanhol do NUTI e gostaria que tivessem mais atividades voltadas para a área de música para terceira idade.

7. Considerações finais:

Gostaria de agradecer o que vocês estão fazendo pela gente, doando o trabalho de vocês para nós. Estou feliz em estar aqui com vocês, novas amizades e novos contratos surgiram.

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO: Participante 2
GÊNERO: Feminino
IDADE: 60 anos
OCUPAÇÃO: Dona de casa
GRAU DE ESCOLARIDADE: Ensino Fundamental incompleto

1. Por qual motivo procurou o programa FID?

Para aprender a mexer no computador.

2. Qual a sua percepção do programa?

É muito bom, tem sido de bom proveito para mim.

3. Qual a seu conhecimento em informática antes e depois de participar do curso?

Fiz o curso ano passado e achei muito bom, pois não sabia mexer em nada, e agora eu mexo bastante, passo o dia inteiro no Facebook, conversando, olhando, postando coisas, sei pesquisar no Google, ver vídeos no Youtube.

4. Quais as maiores dificuldades que você sentiu durante o curso?

Não tive grandes dificuldades, e os professores são muito bons.

5. O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?

Antes eu não mexia em nada, agora eu já amanheço com o computador ou celular ligados no Facebook

6. Se houvessem mais atividades para a terceira idade ofertadas pela universidade, você as faria?

Faria, já fiz ginástica para a comunidade.

7. Considerações finais:

O curso foi muito bom, de bom proveito e com ótimos professores.

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO: Participante 3
GÊNERO: Feminino
IDADE: 60 anos
OCUPAÇÃO: Dona de casa
GRAU DE ESCOLARIDADE: Ensino Médio completo

1. Por qual motivo procurou o programa FID?

Para aprender a mexer no computador, porque eu tinha em casa e não sabia mexer direito.

2. Qual a sua percepção do programa?

De aprender, de encontrar novos amigos, e de aprender mais, porque eu sabia muito pouco de computação e cada vez a gente aprende mais. Foi muito bom, eu me sinto bem, o pessoal é muito bom, os orientadores também estão dando um atendimento muito bom pra nós e eu me sinto muito bem na aula.

3. Qual a seu conhecimento em informática antes e depois de participar do curso?

Facebook eu não sabia muito, mas eu gosto de fazer pesquisas e jogos para memória.

4. Quais as maiores dificuldades que você sentiu durante o curso?

Maior dificuldade é de conseguir pegar as coisas, porque eu tenho muita dificuldade, eu tenho um déficit de atenção grande. Esse é meu maior problema.

5. O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?

Uso o computador todos os dias.

6. Se houvessem mais atividades para a terceira idade ofertadas pela universidade, você as faria?

O que eu posso, eu faço, faço coral, dança, espanhol, todos gratuitos e muito bons.

7. Considerações finais:

Não houve considerações finais.

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO: Participante 4
GÊNERO: Feminino
IDADE: 64 anos
OCUPAÇÃO: Dona de casa
GRAU DE ESCOLARIDADE: Curso técnico

1. Por qual motivo procurou o programa FID?

Pra aprender a mexer no computador e me comunicar com os outros, com a minha filha no Facebook.

2. Qual a sua percepção do programa?

Tô gostando bastante, tô achando bem melhor do que o grupo que eu participei ano passado, mas ainda tenho dificuldades.

3. Qual a seu conhecimento em informática antes e depois de participar do curso?

Eu vim pra cá com noção de entrar no Google, noções básicas.

4. Quais as maiores dificuldades que você sentiu durante o curso?

Se eu for contar pra vocês, eu digo tudo! Tudo pra mim é um bicho de sete cabeças, mas eu já tô conseguindo brincar com o computador.

5. O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?

Não uso muito, porque tenho que costurar, fazer tricô, mas de vez em quando eu entro.

6. Se houvessem mais atividades para a terceira idade ofertadas pela universidade, você as faria?

Ano passado eu fiz fotografia, memória, ginástica e computação, todos pela FURG e todos de graça

7. Considerações finais:

Como a colega falou, e como eu comento com a minha filha, o grupo aqui é muito melhor do que o do ano passado, todos fazia a mesma coisa então todo mundo aprende ao mesmo tempo. O método é muito bom.

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO: Participante 5
GÊNERO: Feminino
IDADE: 62 anos
OCUPAÇÃO: Aposentada
GRAU DE ESCOLARIDADE: Ensino Médio Completo

1. Por qual motivo procurou o programa FID?

Eu não tinha conhecimento em computação. Lá em casa tem dois computadores, nunca tinha tocado em nenhuma tecla por medo de estragar. Não dava para mexer, porque tinha trabalhos da faculdade dos meus dois filhos, e seu mexo e tira tudo? Entao eu vim pra cá. Gostei, porque é quase tudo da mesma idade, os professores muito bons e toda vez que tiver eu vou estar aqui. Ao vivo e a cores!

2. Qual a sua percepção do programa?

Tudo muito bom, laboratório bom, professores bons, gostei de tudo.

3. Qual a seu conhecimento em informática antes e depois de participar do curso?

Antes era zero, agora é só olhar e pronto. Agora eu abro meu face pra conversar com os colegas. Até o "Messenger " aquele, que a minha neta colocou e eu abro pra conversar com todo mundo.

4. Quais as maiores dificuldades que você sentiu durante o curso?

Nada, só eu que sou nervosa, aperto uma tecla e apaga tudo. Isso é de mim, mas de resto eu não tive dificuldades. Eu gosto muito de ver crochê, essas coisas, e eu consigo ver, mas se eu tiver nervosa ou com o tempo curto eu apago tudo. Qualquer teclinha dessas ai já vai pro lugar errado.

5. O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?

6. Se houvessem mais atividades para a terceira idade ofertadas pela universidade, você as faria?

Com certeza.

7. Considerações finais:

Pra mim tá tudo ótimo.

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO: Participante 6
GÊNERO: Feminino
IDADE: 68 anos
OCUPAÇÃO: Aposentada
GRAU DE ESCOLARIDADE: Ensino Médio completo

1. Por qual motivo procurou o programa FID?

Eu quis fazer o curso para me aperfeiçoar, porque até então eu não sabia nada. Todo mundo falando pela internet, então eu resolvi fazer o curso de informática.

2. Qual a sua percepção do programa?

Ótimo, aprendizado muito bom. Eu aprendi bastante.

3. Qual a seu conhecimento em informática antes e depois de participar do curso?

Antes não tinha nenhum, agora faço muita coisa. Email, Facebook, faço pesquisas, ouço músicas.

4. Quais as maiores dificuldades que você sentiu durante o curso?

Ainda tenho dificuldade em mexer no pen drive, e fotos, colocar as fotos, passar a foto de um lugar pra outro.

5. O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?

Eu, além de IPTU, pago imposto por ter casa em área de marinha. Agora eu já consigo pegar o recibo na internet e pagar sozinha, tenho autonomia.

6. Se houvessem mais atividades para a terceira idade ofertadas pela universidade, você as faria?

Com certeza.

7. Considerações finais:

O primeiro curso foi ótimo. Professora nota dez, pessoal legal.

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO: Participante 7
GÊNERO: Feminino
IDADE: 67 anos
OCUPAÇÃO: Aposentada
GRAU DE ESCOLARIDADE: Superior completo

1. Por qual motivo procurou o programa FID?

Eu estava me sentindo assim: todo mundo falava em email, Facebook, e eu me sentia analfabeta porque eu não sabia nada. Foi ai que eu comprei um notebook e decidi fazer o curso.

2. Qual a sua percepção do programa?

Gostei, aprendi bastante.

3. Qual a seu conhecimento em informática antes e depois de participar do curso?

eu era zerada e não sabia nada. Agora eu já sei trabalhar, me comunico, falo com os amigos, mando mensagens.

4. Quais as maiores dificuldades que você sentiu durante o curso?

Minha maior dificuldade é com fotos, tirar de um lado, passar pro outro.

5. O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?

Eu falo com os amigos, eu pesquiso também. Às vezes eu quero saber, até uma coisa antiga, eu pesquiso ali e eu acho.

6. Se houvessem mais atividades para a terceira idade ofertadas pela universidade, você as faria?

Sim, eu faria.

7. Considerações finais:

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO: Participante 8
GÊNERO: Feminino
IDADE: 63 anos
OCUPAÇÃO: Enfermeira
GRAU DE ESCOLARIDADE: Curso técnico

1. Por qual motivo procurou o programa FID?

Porque eu queria me atualizar.

2. Qual a sua percepção do programa?

Eu acho que o FID foi um ótimo programa, ele tem e deve continuar. Tem muitas pessoas esperando, e não tem vagas suficientes.

3. Qual a seu conhecimento em informática antes e depois de participar do curso?

Nenhum, nem ligar o computador eu sabia. Agora eu passo o dia no Face e aprendi muita coisa.

4. Quais as maiores dificuldades que você sentiu durante o curso?

Nenhuma, porque a gente pede explicação e os professores dão de boa vontade

5. O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?

Agora eu uso o computador todos os dias.

6. Se houvessem mais atividades para a terceira idade ofertadas pela universidade, você as faria?

Faria todinhas.

7. Considerações finais:

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO: Participante 9
GÊNERO: Feminino
IDADE: 64 anos
OCUPAÇÃO: Aposentada
GRAU DE ESCOLARIDADE: Ensino Médio Completo

1. Por qual motivo procurou o programa FID?

Para eu entender um pouco de computação, porque eu não sabia nada. Mexer a gente até sabe, mas não sabe procurar as coisas

2. Qual a sua percepção do programa?

Tudo ótimo, aprendi bastante coisa. Mas tudo ótimo, professores ótimos.

3. Qual a seu conhecimento em informática antes e depois de participar do curso?

Eu só sabia entrar no Facebook, agora eu até coloco música.

4. Quais as maiores dificuldades que você sentiu durante o curso?

Eu ainda não sei bem colocar foto no Facebook.

5. O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?

Uso todos os dias, entro pra ver as fofocas do dia, as pessoas, ver as notícias do jornal.

6. Se houvessem mais atividades para a terceira idade ofertadas pela universidade, você as faria?

Faria todos que eu pudesse.

7. Considerações finais:

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO: Participante 10
GÊNERO: Feminino
IDADE: 65 anos
OCUPAÇÃO: Dona de casa
GRAU DE ESCOLARIDADE: Ensino Médio completo

1. Por qual motivo procurou o programa FID?

Pra adquirir conhecimentos, porque eu não sabia mexer em nadinha.

2. Qual a sua percepção do programa?

Eu acho o programa muito bom, porque eu sempre que encontro as minhas amigas elas estão reclamando. No supermercado reclamam de falta de dinheiro, no posto de saúde reclamam de doença, e aqui ninguém reclama porque todo mundo vem alegre e de bem com a vida.

3. Qual a seu conhecimento em informática antes e depois de participar do curso?

Zero, nem ligar o computador eu sabia. Agora eu já aprendi um monte de coisas, ainda tenho bastante pra aprender. Sei fazer pesquisa, Facebook,

4. Quais as maiores dificuldades que você sentiu durante o curso?

No computador é mais difícil de procurar, pra mim é mais fácil no celular.

5. O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?

Eu me entretenho bastante, no face, conversando no Whatsapp, quando eu quero alguma coisa eu mesma vou no Google e procuro. Agora eu uso todos os dias, mas eu uso no celular.

6. Se houvessem mais atividades para a terceira idade ofertadas pela universidade, você as faria?

Eu até sei que tem, mas eu não tenho muito tempo.

7. Considerações finais:

Pra mim foi ótimo, professores legais. A gente vem pra cá, se distrai, conhece pessoas novas e faz novas amizades.

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO: Participante 11
GÊNERO: Masculino
IDADE: 69 anos
OCUPAÇÃO: Aposentado
GRAU DE ESCOLARIDADE: Ensino Médio completo

1. Por qual motivo procurou o programa FID?

Para aprender e ter conhecimento. Agora no final do ano vou comprar um computador para mim. Até já falei para o meu neto: todos os anos eu compro computador para eles, agora é a minha vez de ter um.

2. Qual a sua percepção do programa?

Eu acho bom, gostei de tudo, principalmente das professoras.

3. Qual a seu conhecimento em informática antes e depois de participar do curso?

Antes era nenhum. Só via meus netos fazendo, e agora eu tenho conhecimento. Agora eu tô mexendo.

4. Quais as maiores dificuldades que você sentiu durante o curso?

Eu tenho bastante dificuldade. Me perco um pouco, mas agora eu tô treinando. Eu tenho uma namorada, e ela sabe mexer, aí eu fico na volta dela. Ela me dá muita força.

5. O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?

Agora eu tenho vontade de aprender mais, e o computador me ajuda.

6. Se houvessem mais atividades para a terceira idade ofertadas pela universidade, você as faria?

Faria!

7. Considerações finais:

Todos acharam o curso maravilhoso, todos os colegas gostaram muito. Conheci novos amigos, foi muito legal.

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO: Participante 12
GÊNERO: Feminino
IDADE: 60 anos
OCUPAÇÃO: Dona de casa
GRAU DE ESCOLARIDADE: Ensino Fundamental incompleto

1. Por qual motivo procurou o programa FID?

Para ter uma ocupação, uma atividade, e por curiosidade. E também para poder me comunicar com as outras pessoas na internet.

2. Qual a sua percepção do programa?

Achei bom, gostei de tudo.

3. Qual a seu conhecimento em informática antes e depois de participar do curso?

Quase nada. Eu sabia entrar na internet porque a minha filha me ensinou. Mas agora eu sei bastante coisa: eu faço pesquisas, vejo notícias, falo no "face", ouço músicas, etc.

4. Quais as maiores dificuldades que você sentiu durante o curso?

A minha maior dificuldade foi com o pendrive.

5. O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?

Agora eu tenho que comprar 10kg de arroz no supermercado, 5kg pra comer e 5kg para queimar, porque eu não consigo sair da internet. Meu genro que reclama, não aguenta mais comer arroz queimado

6. Se houvessem mais atividades para a terceira idade ofertadas pela universidade, você as faria?

Faria, com certeza.

7. Considerações finais:

Eu acho tudo ótimo.

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO: Participante 13
GÊNERO: Feminino
IDADE: 76 anos
OCUPAÇÃO: Aposentada
GRAU DE ESCOLARIDADE: Ensino Fundamental Incompleto

1. Por qual motivo procurou o programa FID?

Por vários motivos. Em primeiro lugar, quando a gente fica sozinha, já com bastante idade, a gente tem que ter uma atividade, alguma coisa para se entreter. E também porque eu ficava muito aborrecida quando eu via as pessoas comentando sobre o que acontecia e o que viam na internet, e eu não sabia nada. Eu chegava perto do computador, e não sabia nada. Pra tu ter uma ideia, eu não sabia que quando a gente escreve uma mensagem tem que apertar no Enter para a mensagem enviar. Eu sabia ver as coisas, mas eu não sabia o que fazer com elas.

2. Qual a sua percepção do programa?

Eu amei tudo, e é um ambiente muito bom, de amizade, tanto com as professoras quanto com os colegas.

3. Qual a seu conhecimento em informática antes e depois de participar do curso?

Como eu te disse: eu sabia ligar ele, pegar o mouse, mexer assim, aí do nada aparecia alguma coisa e eu não sabia o que fazer com ela. Agora, minha filha, mudou tudo. Eu queimo tudo o que coloco pra cozinhar! Eu me esqueço, e quando eu vejo eu tô ali no Facebook falando com todo mundo, e quando eu vejo a minha panela já tá queimada.

4. Quais as maiores dificuldades que você sentiu durante o curso?

Um pouquinho no começo, mas depois que eu comecei a pegar os macetes eu tô conseguindo.

5. O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?

Agora o dono do mercado tá rico, que eu tenho que comprar comida em dobro sempre.

6. Se houvessem mais atividades para a terceira idade ofertadas pela universidade, você as faria?

Olha, eu faria, dependendo da minha disponibilidade.

7. Considerações finais:

A respeito de tudo, eu acho tudo muito bom!

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO: Participante 14
GÊNERO: Feminino
IDADE: 77 anos
OCUPAÇÃO: Aposentada
GRAU DE ESCOLARIDADE: Ensino Fundamental incompleto

1. Por qual motivo procurou o programa FID?

Pra aprender, porque eu não sabia nada.

2. Qual a sua percepção do programa?

Muito bom, gostei bastante.

3. Qual a seu conhecimento em informática antes e depois de participar do curso?

Não sabia quase nada, só sabia jogar. Agora eu entro na internet, eu faço pesquisas, vejo vídeo-cassetadas.

4. Quais as maiores dificuldades que você sentiu durante o curso?

A minha maior dificuldade é no teclado, que eu não sei colocar os acentos direito, não sei fazer acentuação e as minhas palavras saem todas sem acento.

5. O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?

Agora eu paro mais no computador do que fazendo outras coisas. Vou da tarde até a noite.

6. Se houvessem mais atividades para a terceira idade ofertadas pela universidade, você as faria?

Faria sim.

7. Considerações finais:

IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO: Participante 15
GÊNERO: Feminino
IDADE:
OCUPAÇÃO:
GRAU DE ESCOLARIDADE:

- 1. Por qual motivo procurou o programa FID?**
- 2. Qual a sua percepção do programa?**
- 3. Qual a seu conhecimento em informática antes e depois de participar do curso?**
- 4. Quais as maiores dificuldades que você sentiu durante o curso?**
- 5. O que mudou em sua rotina após a conclusão do curso?**
- 6. Se houvessem mais atividades para a terceira idade ofertadas pela universidade, você as faria?**
- 7. Considerações finais:**